

Guichet Cada Bordeaux Métropole
Version tiers - Mai 2022

RAPPORT ANNUEL

28 février 2021 - Version 2

2020



Sommaire du rapport

CHAPITRE I. SOCIETE EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL..... 7

I.1.	Dénomination.....	7
I.2.	Siège social	7
I.3.	Montant et mouvements du capital.....	7
I.4.	Mandataires sociaux.....	8
I.5.	Commissaire aux comptes.....	8
I.6.	Organigramme.....	8
I.7.	Cadre contractuel de la Délégation de Service Public.....	9
I.8.	Gouvernance contractuelle entre la Métropole et le Délégataire	12

CHAPITRE II. ELEMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS AU COURS DE L'EXERCICE 19

II.1.	Vie du contrat de délégation	19
II.2.	Evolution des dessertes et principaux aménagements du service	21
II.3.	Tarifification.....	21
II.4.	Keoscopie 2020.....	21
II.5.	COVID-19 : gestion de la crise	22
II.6.	Sécurité.....	51
II.7.	Accompagnement des projets de Bordeaux Métropole	53
II.8.	Innovations techniques	57
II.9.	Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF).....	59
II.10.	Ressources Humaines.....	61
II.11.	Problématiques Maintenance et Patrimoine	64

CHAPITRE III. FONCTIONS D'ETUDES ET DE PLANIFICATION ET MISSIONS D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL..... 73

III.1.	Etudes et planification.....	73
III.2.	Missions d'assistance et de conseil	75

Sommaire

CHAPITRE IV. SERVICE OFFERT	101
IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes	101
IV.2. Vitesse commerciale en vigueur et indication des modalités de calcul de cette vitesse.....	105
IV.3. Motivation des changements de consistance de l'offre	119
IV.4. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre.....	119
IV.5. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années.....	132
IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries	132
CHAPITRE V. FREQUENTATION	135
V.1. Fréquentation du réseau TBM.....	135
V.2. Fréquentation du service Mobibus	138
V.3. Fréquentation des parcs relais	145
V.4. Fréquentation du service V ³	147
V.5. Fréquentation des boxs fermés à vélos.....	149
V.6. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titres (et évolution sur 3 ans)	150
V.7. Compte-rendu sur l'exploitation des services ayant fait l'objet d'une création ou de modifications significatives	153
V.8. Propositions de mesures visant à améliorer qualité et fréquentation du réseau	153
CHAPITRE VI. RELATIONS AVEC LA CLIENTELE	155
VI.1. Politique tarifaire.....	155
VI.2. Ventes et recettes par titre	155
VI.3. Information du public.....	158
VI.4. Commercialisation et politique commerciale	236
VI.5. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle	250
VI.6. Réclamations clients.....	255
VI.7. Contrôle des voyageurs.....	263
VI.8. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le ressort territorial de la Métropole (lignes harmonisées).....	269

Sommaire

CHAPITRE VII. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS, ET SURETE DE FONCTIONNEMENT271

VII.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions).....	271
VII.2. Incitation à la validation	277
VII.3. Convention avec la Police Municipale.....	280
VII.4. Observatoire de sûreté des transports en commun de la Métropole	281
VII.5. PIMMS	283
VII.6. Accidentalité.....	284
VII.7. Sécurité des systèmes de transport guidé	295

CHAPITRE VIII. GESTION DES VEHICULES ET AUTRES EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION PAR BORDEAUX METROPOLE OU PROPRIETE DE L'EXPLOITANT.....297

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre	297
VIII.2. Age moyen du parc de véhicules.....	299
VIII.3. Mouvements de parc (entrées et sorties).....	299
VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tram	300
VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients	302
VIII.6. Détail des pannes par cause.....	305
VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans.....	310
VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule.....	311
VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégué : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés.....	312
VIII.10. V ³ : éléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations	319
VIII.11. Parcs Relais	330

CHAPITRE IX. INVESTISSEMENTS REALISES PAR BORDEAUX METROPOLE.....333

IX.1. Suivi des investissements réalisés	333
IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat.....	333

CHAPITRE X. INVESTISSEMENTS REALISES PAR L'EXPLOITANT335

Sommaire

X.1.	Investissements réalisés (dont GER)	335
X.2.	Comparaison avec le PPI du contrat de Délégation de Service Public	343
X.3.	Liste des garanties concernant les biens dont le Délégataire a assuré l'achat ou la maîtrise d'ouvrage.....	344

CHAPITRE XI. ORGANISATION ET GESTION.....345

XI.1.	Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau.....	345
XI.2.	Organisation du contrôle.....	347
XI.3.	Entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement	349
XI.4.	Systèmes d'information.....	352
XI.5.	Organisation Projet.....	360

CHAPITRE XII. GESTION DU PERSONNEL361

XII.1.	Effectifs.....	361
XII.2.	Recrutement.....	367
XII.3.	Absentéisme et accidents du travail	367
XII.4.	Salaires.....	371
XII.5.	Intéressement.....	372
XII.6.	Compte-rendu du plan de formation	373
XII.7.	Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement	376
XII.8.	Eléments de gestion sociale	378
XII.9.	Engagement de non-discrimination et de diversité	381
XII.10.	Rôle de l'assistante sociale.....	383
XII.11.	Communication interne.....	384

CHAPITRE XIII. SUIVI DE LA QUALITE.....403

XIII.1.	Résultats du plan qualité de l'année	403
XIII.2.	Résultats du plan qualité des exercices précédents.....	403
XIII.3.	Analyse des résultats de la démarche qualité.....	403
XIII.4.	Mise en œuvre des systèmes de management qualité, sécurité, environnement et RSE.....	411

Sommaire

CHAPITRE XIV. PLAN QUALITE MAINTENANCE413

- XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance 413
 XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments 413

CHAPITRE XV. DONNEES SPECIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE421

- XV.1. Dépenses d'exploitation 421
 XV.2. Recettes tarifaires..... 421
 XV.3. Parc de véhicules et âge moyen du parc 421
 XV.4. Effectifs par catégories et gestion du personnel 422
 XV.5. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des voyageurs 423
 XV.6. Services sous-traités 424
 XV.7. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice 424
 XV.8. Service offert et relations avec les voyageurs 426
 XV.9. Fréquentation du service..... 427
 XV.10. Sécurité et Accidents 428
 XV.11. Les investissements réalisés par l'exploitant..... 428
 XV.12. L'organisation et la gestion du service 429
 XV.13. Suivi de la qualité..... 429

CHAPITRE XVI. STATISTIQUES431

- XVI.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente 431
 XVI.2. Nombre de PKO offertes 431
 XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années 431

CHAPITRE XVII. RATIOS433

- XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant)..... 433
 XVII.2. Ratios de productivité : km parcourus par agent roulant 433
 XVII.3. Ratios financiers 434

Sommaire

XVII.4. Véhicules en ligne par type de véhicule, en pointe du matin, pointe du midi, pointe du soir, heures creuses du matin et de l'après-midi 435

CHAPITRE XVIII. COMPTES DE L'EXPLOITATION441

XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels 441

XVIII.2. Points faisant l'objet d'une explication détaillée 447

CHAPITRE XIX. CONTRATS DU DELEGATAIRE.....463

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau 463

XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance 464

XIX.3. Contrats dépassant l'échéance de la Délégation de Service Public 467

● SOCIÉTÉ EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL



Chapitre I. Société exploitante et rappel du cadre contractuel

I.1. Dénomination

Le Délégué est la société Keolis Bordeaux Métropole, société anonyme inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 808 227 052.

Son objet social est limité à l'exécution de la convention de Délégation de Service Public de transports urbains pour le compte de Bordeaux Métropole. La société n'exerce donc aucune autre activité.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une société dédiée a été créée pour exploiter le contrat de délégation 2015-2022 : Keolis Bordeaux Métropole.

I.2. Siège social

Sans changement depuis l'origine, le siège social de Keolis Bordeaux Métropole est situé 12 boulevard Antoine Gautier, à Bordeaux.

I.3. Montant et mouvements du capital

Son capital social est de 5 000 000 €.

La composition de l'actionariat de Keolis Bordeaux Métropole est la suivante :

Actionnaires	Nombre d'actions	% de détention
Keolis S.A.	49 999	99,998 %
Frédéric BAVEREZ	1	0,002 %
Total	50 000	100,000 %

Montant du capital	5 000 000 €
Nominal d'une action	100 €

Chapitre I

I.4. Mandataires sociaux

Le Conseil d'Administration de Keolis Bordeaux Métropole est composé de 9 administrateurs.

Le Conseil d'Administration est ainsi composé des personnes suivantes :

- [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
- [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]

[REDACTED]

CE QU'IL FAUT RETENIR

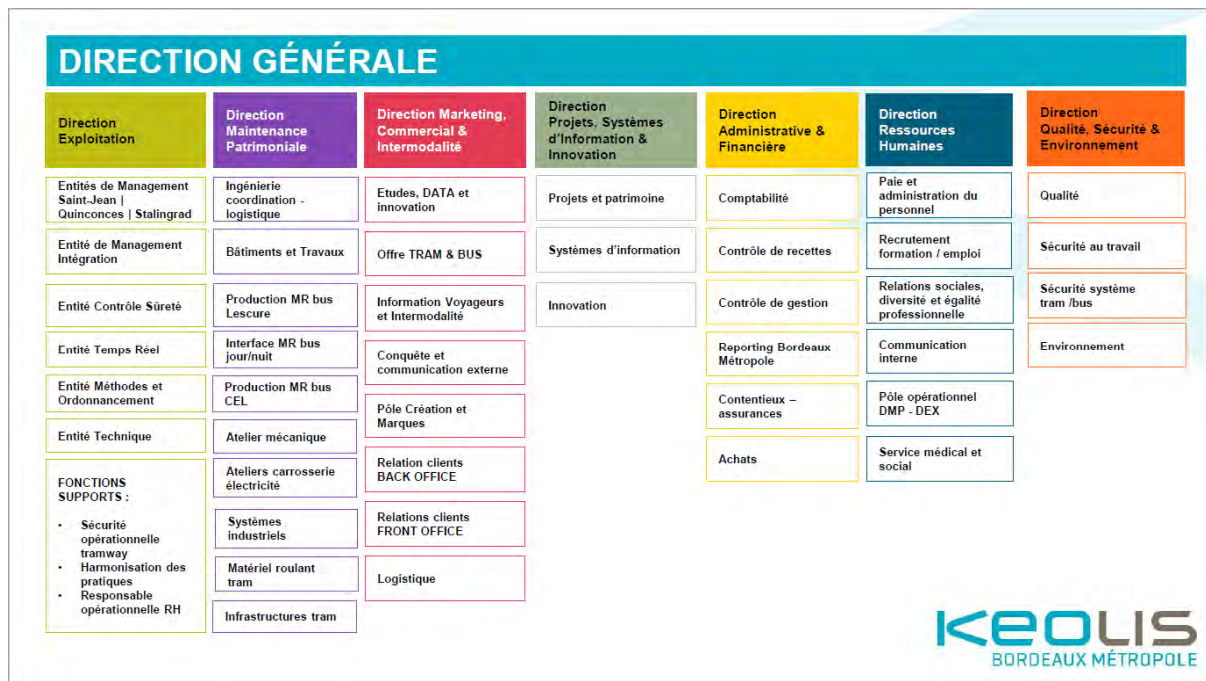
3 salariés élus représentent le personnel au Conseil d'Administration de la société Délégué.

I.5. Commissaire aux comptes

[REDACTED]

I.6. Organigramme

L'organigramme de Keolis Bordeaux Métropole au 31 décembre 2020 est le suivant :



La composition du Comité de Direction a évolué au cours de l'année 2020 (détaillée au chapitre XI.1, page 345).

I.7. Cadre contractuel de la Délégation de Service Public

Le cadre contractuel qui régit l'activité de Keolis Bordeaux Métropole est celui de la « Convention de Délégation de Service Public de transports urbains » signée en date du 19 novembre 2014.

La convention a démarré le 1er janvier 2015 pour une durée fixée à huit ans, soit jusqu'au 31 décembre 2022. Elle fixe les principes contractuels dont les principes sont détaillés ci-dessous.

Le service est exploité sous les dénominations suivantes :

- TBM (Transports Bordeaux Métropole) pour les tramways, les bus et les parcs-relais ;
- Mobibus pour le transport des PMR (personnes à mobilité réduite) ;
- V³ pour le système de vélos en libre-service ;
- Bat³ pour les navettes fluviales.

Un septième avenant a été signé le 16 mars 2020. Un huitième avenant est en cours d'élaboration en vue d'une finalisation début 2020. Leurs contenus sont détaillés au Chapitre II ci-après.

Ces avenants permettent de faire vivre le contrat en fonction, entre autres, des évolutions de l'offre de transport et de l'intégration dans l'économie contractuelle de nouveaux projets.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le contrat de Délégation de Service Public a démarré le 1^{er} janvier 2015, pour une durée de 8 ans.

Il régit les relations entre le Déléguant (Bordeaux Métropole) et le Déléguataire (Keolis Bordeaux Métropole).

Chapitre I

I.7.1. Missions déléguées

La convention de Délégation de Service Public a pour objet de confier au Déléguataire l'exclusivité de l'exploitation du service public de transport de voyageurs sur le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, à savoir les 28 communes composant Bordeaux Métropole.

Le Déléguataire assure l'exploitation du réseau TBM constitué :

- de lignes de tramway ;
- de lignes d'autobus ;
- de services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite ;
- de parcs-relais et pôles d'échanges ;
- d'un service de station/location de vélos en libre-service (V³) ;
- d'un service de navettes fluviales (Bat³).

La convention fixe les prérogatives respectives du Déléguataire (Keolis Bordeaux Métropole) et du Délégant (Bordeaux Métropole).

La convention précise également l'offre de service de référence, le niveau de qualité de service attendu et les objectifs fixés au Déléguataire.

Le Déléguataire a la charge de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

Il convient toutefois de préciser que la majeure partie des biens lui sont fournis par le Délégant (matériel roulant et infrastructure du tramway, autobus, dépôts, ... que ce soit les biens existants en date du 1^{er} janvier 2015 ou tous ceux acquis ultérieurement dans le cadre, par exemple, des extensions du réseau), le Déléguataire ayant la charge de les entretenir dans les limites fixées au contrat, et d'en renouveler certains dans le cadre du plan d'investissement prévisionnel annexé au contrat (vélos V³, outillages, véhicules de services, informatique non industrielle, ...).

Par ailleurs, le Déléguataire a la charge de réaliser les investissements relatifs au système de vélos en libre-service V³, ainsi que certaines opérations de gros entretiens et réparations (GER) principalement sur les rames de tramways, et sur la série des bus CitéLis GNV.

I.7.2. Forfait de charges

Le contrat, mis à jour par les avenants pour tenir compte de l'évolution du réseau et de ses conditions d'exploitation, fixe le montant annuel du forfait de charges que la Métropole alloue au Déléguataire pour l'exercice de ses missions.

Les montants contractuels, indiqués en euros valeurs 2013, sont traduits en euros courants par le biais de formules d'actualisation prévues au contrat. Le forfait de charges est en outre modifié dans un certain nombre de cas contractuels (modifications d'offre, évolution des missions confiées au Déléguataire, évolutions réglementaires, ...).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le contrat de Délégation de Service Public de la Métropole bordelaise est un contrat, par essence, multimodal.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Déléguataire est rémunéré sur la base d'un forfait de charges, fixé au contrat, et mis à jour dans les avenants pour tenir compte des évolutions du réseau.

Chapitre I

Le caractère forfaitaire de la rémunération du Délégitaire fait peser sur lui un aléa économique important.

I.7.3. Encaissement des recettes et tarification

Le Délégitaire est chargé de percevoir les recettes tarifaires et recettes annexes du service pour le compte du Délégitant, dans le respect des tarifs fixés au contrat.

Il convient de souligner que le contrat prend en compte une augmentation tarifaire annuelle prévisionnelle moyenne de 3 %, le Délégitant conservant la faculté d'en décider autrement. En 2020, il n'y a pas eu de hausse tarifaire contrairement aux années précédentes en raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

Le Délégitaire reverse mensuellement à Bordeaux Métropole les recettes qu'il a encaissées pour son compte.

En outre, le circuit des recettes est certifié ISO 9001 depuis 1999.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les recettes appartiennent à la Métropole. Elles sont encaissées pour son compte par le Délégitaire et reversées mensuellement.

I.7.4. Intéressements financiers (bonus-malus)

La convention prévoit plusieurs mécanismes d'intéressements ou pénalités, en particulier sur les éléments suivants :

- Evolution des recettes tarifaires et annexes, le Délégitaire étant engagé sur un niveau minimum de recettes et devant le cas échéant compenser le manque ou bénéficiant à contrario d'un intéressement en cas de surplus ;
- Evolution du nombre de validations associée à une pénalité ou un intéressement en fonction du niveau réellement constaté ;
- Critères de qualité de service associés à des primes et des pénalités ;
- Evolution du taux de fraude associée à des bonus et des malus ;
- Indicateurs spécifiques à l'amélioration du service de transport des PMR, associés à des bonus et des malus ;
- Intéressement aux recettes tirées de la gestion des espaces commerciaux.

Le contrat prévoit enfin un mécanisme de partage des gains de productivité (amélioration de l'excédent brut d'exploitation) en cas de meilleure performance financière du Délégitaire par rapport à celle qui était anticipée au contrat.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le contrat de Délégation de Service Public fixe des objectifs au Délégitaire, assortis de bonus-malus financiers.

I.7.5. Pénalités

L'article 58 de la convention fixe des cas d'application de pénalités en cas de manquement du Délégitaire à certaines obligations contractuelles.

Chapitre I

I.7.6. Garantie bancaire

Conformément aux dispositions de la convention de Délégation de Service Public, Bordeaux Métropole bénéficie d'une garantie bancaire à première demande, relative à l'exécution du contrat, d'un montant de 5 millions d'euros (actualisé chaque 1^{er} janvier par application d'une formule de révision).

En 2020, et comme depuis le début du contrat, en l'absence de fait générateur couvert par cette garantie bancaire, elle n'a pas été prélevée par le Délégant.

I.8. Gouvernance contractuelle entre la Métropole et le Délégataire

I.8.1. Comité de coordination

Comme prévu à l'article 57-1 du contrat, un Comité de Coordination réunit mensuellement (excepté au mois d'août) les services de la Métropole et les services du Délégataire.

En 2020, neuf Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement par le Délégant et le Délégataire. Pendant le 1^{er} confinement, les Comités de Coordination d'avril et de mai ont été annulés.

Une cellule de coordination avec Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole s'est mise en place dès le début du confinement et s'est substituée au Comité de Coordination. Cette cellule s'est réunie quotidiennement, puis hebdomadairement à compter de mi-avril 2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le contrat de Délégation de Service Public détermine la **gouvernance du réseau**, qui s'articule autour de plusieurs comités et groupes de travail.*

*Conformément aux dispositions du contrat, le Délégataire produit un **reporting** qui permet à la Métropole de suivre les données de son service public.*

I.8.2. Comité technique du système d'information transport

Créé en 2015 dans le cadre de l'article 57-2 de la convention, ce comité réunit les équipes de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole, pour mettre en œuvre la nouvelle gouvernance du SIT (Système d'Information Transport) définie dans la convention.

Ce comité a en particulier la charge de la mise au point et du déroulement du SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information) et, depuis 2020, du PAS (Plan d'Assurance Sécurité), détaillé au chapitre XI.4.2.b), page 353.

Afin de partager avec Bordeaux Métropole l'avancement du PAS et des projets de l'entreprise, il a été décidé lors du comité technique du 24 juillet 2020 de renforcer les instances de gouvernance sur ces thématiques, avec une fréquence mensuelle comme décrit ci-dessous :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Créé en 2015, le Comité Technique Système d'Information Transport permet à la Métropole d'être pleinement associée à l'évolution du SI.

Instance	Fréquence	Intervenants	Objectifs
Revue des Plans Prévisionnels d'Investissements	3 par an	Keolis Bordeaux Métropole (DPSII, CDG) Bordeaux Métropole (DGM)	Revue budgétaire des projets en cours ou soumis à arbitrage (PPI Délégué, Délégué, plan d'obsolescence)
Comités techniques Projets métiers	1 fois tous les 2 mois	Keolis Bordeaux Métropole (DPSII, DMCI) Bordeaux Métropole (DGM, DGNSI)	Revue des projets d'investissements métiers et digitaux
Plan Assurance Sécurité et projets techniques	1 fois tous les 2 mois	Keolis Bordeaux Métropole (DPSII) Bordeaux Métropole (DGM, DGNSI)	Revue du programme PAS et des projets techniques

En complément, le Schéma Directeur des Systèmes d'Information (SDSI) va être mis à jour avec Bordeaux Métropole, afin de définir et de partager la trajectoire stratégique du SI jusqu'à la fin de la Délégation de Service Public. 5 ateliers ont été organisés en novembre et en décembre 2020 pour revoir l'ensemble des projets, et obtenir la validation de Bordeaux Métropole.

I.8.3. Groupe de travail sur la maintenance

I.8.3.a) Plan Qualité Maintenance (PQM)

Le contrat de délégation définit un PQM (Plan Qualité Maintenance) dont l'objet est de fixer le niveau de référence attendu de la part du Délégué pour la maintenance du patrimoine qui lui est confié, et de permettre au Délégué de contrôler les actions du Délégué.

Ce PQM décrit les grands principes de la maintenance et leur déclinaison pour chacun des modes, sous deux approches : technique et managériale.

La version définitive du PQM avait été établie en 2016 entre le Délégué et le Délégué sur la base des propositions argumentées de Keolis Bordeaux Métropole, qui avaient fait l'objet d'un examen attentif par Bordeaux Métropole et d'échanges pour aboutir à la version définitive. Le PQM ainsi finalisé a été annexé au contrat dans le cadre de l'avenant n°3.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le référentiel contractuel en termes de maintenance (Plan Qualité Maintenance : PQM) permet au Délégué de contrôler le Délégué.

Le suivi du PQM fait l'objet de réunions périodiques thématiques.

I.8.3.b) Suivi du Plan De Maintenance (PDM)

Fin 2019, Keolis Bordeaux Métropole a remis le plan de maintenance 2020 par mode qui précise les opérations de maintenance préventives et réglementaires que doit réaliser le Délégué conformément au PQM et aux obligations légales. Ce plan de maintenance a été suivi mensuellement et les résultats partagés avec Bordeaux Métropole, notamment à travers les réunions de suivi du PDM.

En 2020, les réunions de suivi des opérations de maintenance ont été réalisées conformément aux dispositions contractuelles et ont permis des échanges constructifs et techniques sur le fonctionnement et les performances des différents modes résumés dans les documents indiqués ci-dessous :

Thèmes	Réunions	Documents
Matériel roulant bus	23/06/2020 11/12/2020	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques Avancement Démarche KIHM
Matériel Roulant Tram Infrastructures Tram	16/06/2020 01/12/2020	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques Avancement Démarche KIHM
Bâtiments	26/05/2020 22/11/2020	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques Avancement Démarche KIHM
Navette Fluviale, V ³	07/05/2020 05/10/2020	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Systèmes Industriels	07/05/2020 05/11/2020	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques

Par ailleurs, dès lors que cela le justifie, le Déléataire fait part au Délégant avec une totale transparence des problématiques techniques rencontrées.

Des réunions, s'appuyant sur des supports illustrés et argumentés produits par Keolis Bordeaux Métropole, se sont tenues en 2020 autour notamment des thèmes suivants : batteries APS, système Balogh, fissuration des chariots de portes Citadis, têtes de comptage SF phase III, et dysfonctionnements de l'extension du tramway C en direction de Blanquefort.

Il faut également noter que Keolis Bordeaux Métropole fait, à chaque Comité de Coordination, un point mensuel sur l'activité de maintenance et sur la gestion patrimoniale.

I.8.4. Groupe de travail patrimoine

Le groupe de travail, regroupant Bordeaux Métropole (la Direction du Patrimoine et la Direction de l'exécution comptable et inventaire) et Keolis Bordeaux Métropole, ne s'est pas réuni en 2020 en raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22). Néanmoins, des échanges réguliers entre les services de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole ont permis de poursuivre le travail de mise à jour de la base patrimoniale.

Un bilan semestriel de partage des points en cours a été initié en 2020 par Keolis Bordeaux Métropole.

I.8.5. Groupe de travail sur les plans prévisionnels d'investissement

Conformément aux principes de l'article 24-3 de la convention de Délégation de Service Public, les plans pluriannuels d'investissements (PPI) du Déléataire font l'objet d'échanges entre Bordeaux

Chapitre I

Métropole et Keolis Bordeaux Métropole à travers des réunions régulièrement programmées. Ils font aussi l'objet de mises à jour pour prendre en compte les évolutions de calendrier des projets. Ces mises à jour sont formalisées au travers de l'annexe 5.1 bis, validées par avenant et traduit dans les arrêtés des comptes.

Au cours de l'année 2020, les travaux ont porté sur les PPI de 2020 à 2022 de Keolis Bordeaux Métropole afin de mettre à jour les perspectives d'investissements. Les enveloppes financières n'ont pas évolué, le contenu technique a été mis à jour.

Keolis Bordeaux Métropole a en outre fait part à Bordeaux Métropole des propositions de projets jugés opportuns par le Délégué et qu'il estime devoir être inscrits en priorité au PPI du Délégué.

I.8.6. Groupe de travail sur la mise au point des avenants et l'arrêté des comptes

Dans le cadre de la constitution des avenants, des réunions spécifiques sont programmées. Ces réunions permettent, entre autres, d'analyser en détail les propositions des parties et de mettre au point conjointement tant les chiffrages que la rédaction des textes.

De même pour l'arrêté des comptes, des réunions spécifiques sont organisées. Keolis Bordeaux Métropole communique l'ensemble des éléments demandés par Bordeaux Métropole afin de permettre à la Métropole de réaliser ses contrôles.

Ainsi, en 2020, une quinzaine de réunions se sont tenues sur ces thématiques.

I.8.7. Autres groupes de travail

Des réunions de travail ad hoc ont eu lieu sur les sujets nécessitant une coordination entre les services, et/ou sur les thèmes entrant dans les missions d'assistance et de conseil confiées au Délégué au titre de l'annexe 16 du contrat de Délégation de Service Public.

Il s'agit en particulier des thématiques suivantes :

- L'offre de transport ;
- Le suivi du projet de la ligne D ;
- Le suivi du projet de l'extension de la ligne A ;
- La nouvelle billettique ;
- La tarification solidaire ;
- Le projet Lescure ;
- La coordination entre l'évolution du parc bus et celle de la capacité de remisage des dépôts ;
- La mise à niveau de l'information voyageurs de la ligne D.

Par ailleurs, dans le cadre de sa mission de conseil, Keolis Bordeaux Métropole est intervenue sur des sujets hors du périmètre de la convention de Délégation de Service Public :

- La sécurisation des sites décrite plus en détail au chapitre III.2.4.e), page 91 ;
- L'expérimentation de bus électriques ;
- L'expérimentation de la montée toutes portes (Lianes 1 et 9).

I.8.8. Portail collaboratif

Conformément à l'article 57-2 de la convention, Keolis Bordeaux Métropole a déployé un portail collaboratif, opérationnel dès le début de la délégation.

Ce portail permet de faciliter les échanges de documents, et offre une totale traçabilité.



Il est utilisé entre autres pour :

- Archiver les courriers ;
- Publier les documents du reporting (mains courantes, rapports mensuels et annuels, fiches de lignes, ...) ;
- Archiver les comptes rendus et présentations des Comités de Coordination ;
- Publier les « fiches de remarque » par lesquelles sont tracées les anomalies impactant les biens remis par la Métropole au Déléataire ;
- Publier et tracer un certain nombre d'autres documents utiles à archiver.

I.8.9. Reporting du Déléataire

Keolis Bordeaux Métropole produit mensuellement à destination de Bordeaux Métropole un rapport retraçant tant les événements que les éléments statistiques du mois écoulé, ainsi que les éléments financiers (recettes, charges, SIG, balance, indicateurs qualité, ...). Le rapport du mois M est publié sur le portail collaboratif au plus tard le 25 M+1.

Keolis Bordeaux Métropole transmet en outre sur le portail des mains courantes sur des rythmes quotidiens, hebdomadaires ou mensuels selon les cas, afin d'informer le Délégrant en quasi-temps réel, et permettre à ce dernier de réagir s'il l'estime nécessaire.

Enfin, Keolis Bordeaux Métropole remet à la Métropole le 20 de chaque mois, également via le portail collaboratif, un dossier justificatif du montant des recettes reversées (processus certifié ISO 9001).

Chapitre I

A noter que, le 27 février 2020, le Délégué a remis à la Métropole son rapport annuel d'activité pour l'exercice 2019. Ce rapport a fait l'objet d'une présentation par Keolis Bordeaux Métropole à la commission transport de Bordeaux Métropole le 06 octobre 2020 et a été délibéré au Conseil Métropolitain du 23 octobre 2020.

I.8.10. Accès du Délégué au SI du Délégué

Bordeaux Métropole est connectée à divers systèmes d'information de Keolis Bordeaux Métropole afin de pouvoir exercer pleinement son pouvoir de contrôle.

A fin 2020, il s'agissait des systèmes suivants :

- Mainta (logiciel de suivi des opérations de maintenance et de gestion patrimoniale) ;
- SAEIV bus et tramway (logiciel de suivi en temps réel et en temps différé des parcours des autobus et des tramways).

Concernant la nouvelle billettique, Bordeaux Métropole a un accès direct aux statistiques de ventes et de validations, de même qu'aux données clients.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La Métropole accède directement à certains logiciels utilisés par le Délégué.

I.8.11. Audits réalisés par la Métropole

I.8.11.a) Audit annuel des comptes du Délégué

Comme chaque année, le service de suivi et contrôle administratif et financier des contrats de la Direction Générale Mobilité de Bordeaux Métropole et la Direction du Contrôle de Gestion de Bordeaux Métropole ont procédé à un audit des comptes 2019 de Keolis Bordeaux Métropole et de l'activité de la délégation.

Bordeaux Métropole a publié son rapport du Délégué sur l'exercice 2019 qui a été approuvé par le Conseil Métropolitain le 23 octobre 2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Pour contrôler son Délégué, la Métropole procède annuellement à un audit de ses comptes.

I.8.11.b) Autres contrôles effectués par les services de la Métropole

Au-delà de ses missions ponctuelles, Bordeaux Métropole exerce un contrôle continu sur les données de Keolis Bordeaux Métropole.

En 2020, Bordeaux Métropole a procédé aux audits suivants :

- Le budget et le plan de formation pour l'année 2019 ;
- Le service Mobibus ;
- Les effectifs et charges de personnel pour la période allant de 2015 à 2019.

Chapitre I

I.8.12. Réunion annuelle des voyageurs

La réunion annuelle des voyageurs n'a malheureusement pas pu se tenir en 2020 en raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

● ÉLÉMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS AU COURS DE L'EXERCICE



2

Chapitre II. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

II.1. Vie du contrat de délégation

Comme rappelé au Chapitre I du présent rapport, le contrat de délégation fixe l'accord intervenu entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole au moment de sa conclusion en 2015, tant en termes de contour des responsabilités et des missions confiées que de montant financier alloué pour les remplir.

L'économie contractuelle est donc basée sur un certain nombre d'hypothèses définies conjointement.

Parce que tout n'est pas prévisible pour une durée de 8 ans, le contrat doit vivre et faire à ce titre l'objet de modifications tout au long de ces 8 années (par exemple, le dynamisme urbain et les besoins d'offre sur le territoire) :

- Par avenant pour les évolutions d'hypothèses, impactant généralement le contrat sur une durée longue (exemples : dates de mise en service des extensions du tramway, évolutions du réseau dans le cadre des discussions annuelles avec les communes i.e. sectorielles, ...);
- Par protocole transactionnel pour les événements exogènes impactant généralement le réseau sur une durée réduite.

Dans ce cadre, courant 2020, un nouvel avenant a été conclu. D'autres avenants sont prévus pour le 1^{er} semestre 2021.

II.1.1. Avenant n°7 au contrat

L'avenant n°7 au contrat a été mis au point au début de l'année 2020, approuvé par le Conseil de Bordeaux Métropole en date du 14 février 2020, et signé le 16 mars 2020.

Cet avenant visait à prendre en compte, notamment, les conséquences des éléments suivants :

- Des évolutions de l'offre de transport justifiant un ajustement financier et/ou technique du contrat :
 - La prise en compte des réunions sectorielles de 2019 ;
 - Les adaptations liées à la mise en service de la ligne D de tramway ;
 - L'expérimentation de la montée toutes portes pour les Lianes 1 et 9 ;
 - La fourniture d'électricité verte pour l'alimentation du réseau de tramway ;
 - La fourniture et alimentation en biogaz / GNV des bus.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Parce que tout ne pouvait pas être prévu sur sa durée de 8 ans, le contrat de délégation doit vivre, et fait l'objet d'avenants et protocoles.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'avenant n°7 a permis, entre autres, de prendre en compte la création des liaisons Bassens-Campus et BNSP, les adaptations nécessaires à la mise en service du réseau ligne D, et la fourniture d'énergies vertes pour le tramway et les bus.

Chapitre II

- Des évolutions du patrimoine et des systèmes justifiant d'un ajustement financier et/ou technique du contrat :
 - Les dysfonctionnements de la Signalisation Ferroviaire de la phase III pour l'année 2019 ;
 - Les équipements et décalage de mise en service pour les lignes de bus Bassens-Campus et BNSP ;
 - L'exploitation des locaux vélos sur le pôle intermodal de Pessac Alouette ;
 - Le transfert de la gestion de l'information numérique aux arrêts (QR codes).
- Des évolutions techniques du contrat avec :
 - La mise à jour de certaines annexes.

Sur la base des mémoires techniques et financiers et dossiers d'évaluation produits par Keolis Bordeaux Métropole, les services de Bordeaux Métropole ont réalisé de nombreux contrôles qui leur ont permis de vérifier et valider les impacts pris en compte dans l'économie contractuelle mise à jour par cet avenant n°7.

II.1.2. Arrêté des comptes de l'exercice 2019

Conformément à l'article 52 de la convention de Délégation de Service Public, Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont arrêté les comptes de l'exercice 2019, avec notamment la prise en compte des chiffres définitifs de l'avenant n°7. Cet arrêté est provisoire dans l'attente de la finalisation de la conciliation en cours.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'arrêté des comptes de l'exercice 2019 a été approuvé en juillet 2020.

II.1.3. Elaboration d'un avenant n°8 au contrat

Le projet de l'avenant n°8 au contrat de Délégation de Service Public a été initié fin 2020. Sa version finalisée a été approuvée par le Conseil Métropolitain le 19 mars 2021.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un 8^{ème} avenant a été approuvé par le Conseil Métropolitain le 19 mars 2021.

Cet avenant traite des évolutions pérennes de l'offre de transport 2020-2022, de l'adaptation provisoire du contrat en 2021 sur les modalités de reversement des recettes encaissées par Keolis Bordeaux Métropole, et du taux de contrôle 2020-2022 à la suite des expérimentations des années précédentes.

Les impacts de la crise sanitaire (notamment le décompte entre les parties sur les économies de charges et les surcoûts, les incidences sur les engagements du Délégataire en matière de recettes et de qualité de service) seront traités dans le prochain avenant.

En complément, selon Keolis Bordeaux Métropole, ce prochain avenant devra également et notamment prendre en compte les objets suivants :

- Les conséquences de la transformation du CICE à compter du 1er janvier 2019 ;
- La mise en œuvre du PAS (conformément à l'avenant n°6) ;
- La prolongation des baux Porte de Bordeaux 2020-2022 ;
- La sécurisation des sites d'exploitation ;
- Les conséquences des travaux de prolongation de la ligne A de tramway vers l'aéroport ;

Chapitre II

- L'intégration du nouveau site d'exploitation Vaquier (ouverture prévue mi-2021) ;
- Les expérimentations en cours (rames flashes).

Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont convenu de traiter les conséquences de l'incendie du 18 mai 2019 survenu dans le parking quai des Salinières dans le cadre d'un protocole transactionnel. Les impacts du report de la mise en œuvre de la nouvelle billettique et de la tarification solidaire (prévue mi-2021) seront à traiter dans le cadre d'un avenant ou d'un protocole ultérieur.

II.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

En raison de la crise sanitaire, les réunions sectorielles ne se sont pas tenues en 2020. Néanmoins, des échanges réguliers ont été instaurés avec Bordeaux Métropole, notamment sur la mise en œuvre de l'adaptation de l'offre de transport.

L'évolution majeure a consisté au lancement de la 2^{ème} phase de la ligne D ainsi qu'au réaménagement de lignes de bus qui y a été associé (détaillé au chapitre IV.4.1.a), page 119). Celui-ci a redessiné la desserte du nord-ouest de la Métropole.

Outre les plans de transport adaptés successifs liés à la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), des mesures plus durables de réduction de l'offre ont été prises à l'été 2020 et à la rentrée de septembre 2020.

II.3. Tarification

En raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), Bordeaux Métropole a décidé exceptionnellement de ne pas procéder à l'augmentation annuelle des tarifs.

Ainsi, ceux-ci sont restés inchangés au cours de l'année 2020.

II.4. Keoscopie 2020

Le mercredi 02 décembre 2020 s'est tenue la 6^{ème} conférence Keoscopie, laboratoire d'études conçu par le groupe Keolis visant à partager un regard éclairé sur les mobilités.

Cette édition avait pour objectif de présenter :

- La mobilité et les modes de vie au temps de la crise sanitaire ;
- Comment capitaliser sur les fondamentaux pour imaginer le futur ;
- Les fragilités visibles et invisibles, un défi pour les Métropoles de demain.

La présentation dirigée par Eric Chareyron, Directeur Prospectives modes de vie et mobilités du groupe Keolis, du résultat des études a permis de comprendre la raison de la désaffection des transports

Chapitre II

publics pendant la crise sanitaire malgré les efforts colossaux déployés : la peur de la cohabitation avec des inconnus.

Des évolutions durables des modes de vie ont également été mis en lumière, qui influenceront durablement la mobilité : en matière de déplacements, le recours plus fréquent à la marche à pied, le recentrement des déplacements à proximité de son domicile, la recherche de lieux de correspondance moins denses sur les réseaux.

- Le télétravail, qui s'installe comme habitude dans l'organisation des entreprises ;
- Le recentrement sur la cellule familiale, le besoin de nature et d'activité physique ;
- La volonté de changements profonds (déménagement vers des villes moins grandes, ...).

Plus largement, la population reconnaît que le transport collectif fait partie des solutions permettant de lutter contre le réchauffement climatique et la congestion des grandes Métropoles.

Des premières pistes en matière d'adaptation des transports ont été dégagées :

- La nécessité de rassurer durablement sur l'hygiène et la sécurité ;
- Le besoin d'espace, qui nécessite de proposer de nouvelles normes de confort ;
- L'intérêt à activer de nouvelles politiques temporelles ;
- L'intérêt à imaginer des nouvelles politiques tarifaires ;
- La nécessité de promouvoir davantage la mobilité par les transports collectifs.

Outre les impacts de la crise sanitaire sur l'évolution des politiques de mobilité, deux autres thématiques ont été présentées lors de cette conférence :

- La nécessité de bâtir une mobilité vertueuse, notamment en prenant en compte l'irrégularité croissante des modes de vie, le fait que le travail n'est plus dominant dans la part des déplacements, et que les rythmes professionnels sont eux-mêmes désormais bouleversés ;
- Le défi de la longévité, avec une pluralité des retraités, et une mobilité individuelle des seniors qui se développe fortement.

II.5. COVID-19 : gestion de la crise

Une cellule de coordination avec Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole s'est mise en place dès le début du 1^{er} confinement. Cette cellule s'est réunie quotidiennement, puis hebdomadairement à compter de mi-avril 2020.

Cette cellule a eu pour objectif de réaliser un suivi quotidien et concerté de la gestion de crise, et de valider par Bordeaux Métropole les actions engagées par Keolis Bordeaux Métropole. Les décisions ont porté par exemple sur l'adaptation de l'offre de transport, les gestes commerciaux pour les abonnés, les mesures barrières dans les transports à destination des voyageurs, les mesures de nettoyage/désinfection des matériels roulants, le gardiennage des dépôts fermés, l'interdiction de la vente à bord et de la montée par la porte avant, la fermeture des agences commerciales.

En parallèle à cette cellule, des réunions et contacts réguliers ont eu lieu pour s'assurer de la parfaite coordination entre la direction de Keolis Bordeaux Métropole d'une part, le Vice-Président en charge des transports et la direction générale mobilités de Bordeaux Métropole d'autre part. Des réunions

Chapitre II

sur les mesures sanitaires et l'offre du réseau TBM en présence du Président de Bordeaux Métropole ont également eu lieu le 19 mars et le 04 mai 2020.

II.5.1. Gestion de l'exploitation : les mesures internes prises

II.5.1.a) Avant l'annonce du 1^{er} confinement : préparations au risque de contamination

Dès le 04 mars 2020, face au risque de contamination et aux impacts liés à la mise en place de Plans de Transport Adaptés (PTA) validés par Bordeaux Métropole, un 1^{er} Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été élaboré :

- Identification des effectifs nécessaires en cas de crise pour chaque service et chaque direction de l'entreprise ;
- Identification des postes éligibles au télétravail ;
- Déploiement des demandes d'accès au VPN (connexion sécurisée permettant de travailler à distance).

La mise en place de premières mesures de prévention face au risque de contamination a rapidement suivi :

- Distribution de flacons individuels de gel hydroalcoolique ;
- Diffusion des gestes barrières ;
- Installation progressive de distributeurs muraux de gel hydroalcoolique dans les locaux et sites d'exploitation.

A compter du 15 mars 2020, en concertation avec Bordeaux Métropole, il a été décidé l'arrêt de la vente à bord, de la montée des voyageurs par l'avant des bus et de la condamnation des portes de service des tramways. A cette occasion, un espace « sanitaire » a été créé afin de protéger les conducteurs (balisage d'une zone neutre derrière le poste de conduite).

Un 1^{er} PTA a été mis en place dès le 16 mars 2020 modifiant l'offre de transport avec une offre assurée sur l'ensemble du réseau de 06h30 à 20h30.

II.5.1.b) Pendant le confinement : mise en place de nouvelles mesures de prévention suites aux annonces gouvernementales

Dès le 17 mars 2020, à l'issue des annonces gouvernementales précisant les mesures de confinement à respecter, un renforcement des dispositions a été mise en œuvre afin de veiller au respect des règles de prévention. Il s'agit notamment :

- Du renforcement de la désinfection en ligne aux points de relève et au dépôt Bastide ;
- De la mise en application du PCA et du télétravail pour les collaborateurs pouvant en bénéficier afin de limiter les contacts ;
- De la mise en application du chômage partiel dès le 18 mars 2020 (après information préalable des salariés).

Chapitre II

Dès le 25 mars 2020, en réponse au besoin de mobilité du personnel soignant, le service Mobisoignant a été lancé. Sa mise en œuvre et son fonctionnement sont détaillés au II.5.4, page 38.

En parallèle des mesures décrites ci-dessus, une réflexion a été engagée afin de définir les conditions de réussite d'une reprise d'exploitation nominale du réseau de transport à l'issue du confinement. La méthode des « 5M » (Milieu, Matériel, Méthode, Matière et Main d'œuvre) associée à un rétroplanning ont été utilisés :

- Mesures sanitaires pour les locaux d'exploitation, les bus et les tramways ;
- Communication interne et externe de la DEX (affichage, vidéos, stickers, ...) ;
- Mémo à l'attention des conducteurs afin d'uniformiser les pratiques déployées par les managers et informer les conducteurs absents ;
- Logistique des approvisionnements et organisation de la distribution.

A partir du 27 mars 2020, et afin de prendre en charge les personnes symptomatiques, un véhicule de service a été mobilisé pour être utilisé comme Véhicule d'Assistance et de Contrôle (VAC) sanitaire (complété par un 2^{ème} véhicule à compter du 07 avril 2020).

En accord avec Bordeaux Métropole, pour limiter le recours au chômage partiel et sur la base du volontariat, des agents de Keolis Bordeaux Métropole ont assuré le gardiennage du dépôt Lescure à compter du 04 avril 2020, puis des dépôts Achard, Bastide Niel et de la Jallère à compter du 27 avril 2020 jusqu'à la veille du 1^{er} déconfinement.

II.5.1.c) Préparation du 1^{er} déconfinement

A compter du 04 mai 2020 et dans la perspective du déconfinement, un accompagnement du personnel a été spécifiquement mis en place pour accompagner la reprise des salariés absents de longue durée.

En complément, Keolis Bordeaux Métropole a mis en place des ateliers d'écoute et d'expression avec une psychothérapeute dans le but d'améliorer l'accompagnement des salariés à la reprise d'activité post-confinement.

D'autre part, afin de préparer cette phase de déconfinement, des mesures complémentaires furent déployées :

- Marquage au sol des locaux d'exploitation pour rappeler le respect des contraintes sanitaires (limitation du nombre de personnes, sens de circulation, condamnation d'une place sur deux, ...) ;
- Communication autour de la distribution des masques et sur l'obligation du port du masque dès le 11 mai 2020 ;
- Diffusion d'une fiche pratique « mesure sanitaire à appliquer en cas de crachat ou de toux sur un agent ».

II.5.1.d) Post-confinement : renforcement des mesures en vigueur

A l'issue du 1^{er} confinement, de nouvelles mesures ont été déployées et largement diffusées afin d'adapter l'organisation de l'entreprise aux nouvelles règles gouvernementales :

Chapitre II

- Modification de la désinfection des postes de conduite avec : l'installation de pulvérisateurs à bord des véhicules, la diffusion d'un mode opératoire de désinfection, et la mise en place de feuilles de traçabilité de la désinfection (à partir du 25 mai 2020) ;
- Elaboration d'un guide spécifique par Cykleo, désinfection des stations V³ (détaillé au VIII.10.1.c), page 320) ;
- A partir du 02 juin 2020, reprise du contrôle des voyageurs après une période de pédagogie ;
- Communication sur l'utilisation des systèmes de rafraîchissement d'air en période de crise sanitaire ;
- A compter du 22 juin 2020, chaque poste de conduite des bus est désormais équipé d'une paroi de protection en polycarbonate, paroi permettant de protéger les conducteurs. Le port du masque au poste de conduite n'est plus une obligation et la montée par la porte avant redevient la règle ;
- Afin de limiter le contact avec l'argent, la vente à bord sans rendu de monnaie entre en vigueur à partir du 29 juin 2020 ;
- A partir du 31 août 2020, nouvelle obligation de port du masque au poste de conduite consécutif au passage en zone rouge du département de la Gironde. Cette règle interne est motivée par l'exemplarité des services publics auprès des voyageurs, et par le renforcement de la protection individuelle ;
- Afin de favoriser la distanciation à bord, un renforcement de l'offre de la ligne A en heures pleines est engagé dès le 21 septembre 2020 ;

Au cours de cette 1^{ère} période de confinement et de déconfinement, la recherche de la meilleure adéquation entre offre et besoin aura nécessité la conception et la mise en œuvre de 16 PTA successifs validés par Bordeaux Métropole. Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont fait preuve de grandes disponibilités et réactivités pendant toute cette période pour l'élaboration de ces nombreux PTA.

II.5.1.e) 2^{ème} confinement

Le 28 octobre 2020, le président de la République a annoncé l'entrée en vigueur d'un nouveau confinement à partir du vendredi 30 octobre 2020.

L'organisation de l'entreprise s'est à nouveau adaptée avec, entre autres, la mise en place du télétravail renforcé pour les fonctions le permettant à compter du 02 novembre 2020.

Après une brève période d'observation des usages et de la fréquentation du réseau à la suite du nouveau confinement, en accord avec Bordeaux Métropole, un nouveau PTA est mis en place à partir du 12 novembre 2020 permettant une adaptation de l'offre adéquate.

A partir du 28 novembre 2020, en adéquation avec les nouvelles mesures sanitaires, l'offre nominale hiver les samedis et dimanches (Bus et Tram) est à nouveau mise en place.

II.5.1.f) Post 2^{ème} confinement

Le 15 décembre 2020, les mesures sanitaires en vigueur actent la levée du 2^{ème} confinement et la mise en place d'un couvre-feu de 20 heures à 6 heures à l'exception de la nuit du 24 au 25 décembre où le réseau Tram, les Lianes et les Flexos de nuit ont circulé jusqu'à 1 heure.

Chapitre II

Le réseau Tram, les Lianes et les Flexos de nuit ont circulé jusqu'à minuit la nuit de la Saint-Sylvestre (application du couvre-feu à 20 heures).

II.5.2. Mesures sanitaires

En concertation avec Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a suivi les recommandations gouvernementales issues des décrets successifs, et des protocoles sanitaires destinés à assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise, ainsi que la santé et la sécurité des personnes utilisant les transports publics de voyageurs.

II.5.2.a) Désinfection du matériel roulant

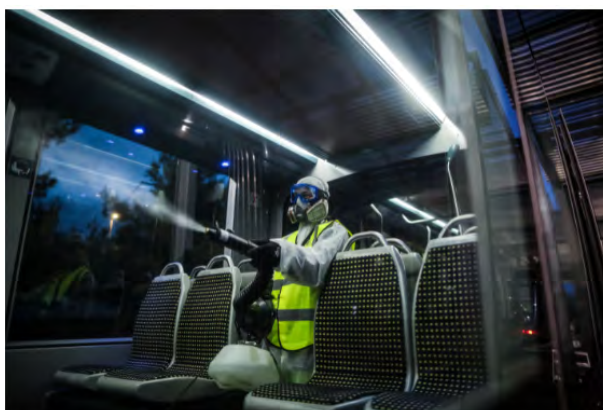
(i) Désinfection de jour

Le poste de cabine est désinfecté par le conducteur après chaque changement de service avec un produit virucide AXIS HYGIENET. Un pulvérisateur (avec ce produit) est présent dans chaque véhicule et est réapprovisionné régulièrement.

(ii) Désinfection de nuit

Avec ce même produit, le prestataire de nettoyage ONET désinfecte le pupitre de conduite, les barres de maintien des voyageurs, les boutons de portes toutes les nuits lorsque le matériel est remis dans les différents dépôts.

A cela s'ajoute une opération supplémentaire de nébulisation d'un produit virucide DESOGERM avec un diffuseur électrique dans les espaces voyageurs et conducteurs de tous les véhicules. Cette opération est également réalisée la nuit. Concernant les véhicules Mobibus, compte tenu du faible volume à l'intérieur des véhicules, le même produit est diffusé, mais en bombe aérosol.



II.5.2.b) Nettoyage en circulation

Depuis la sortie du 1^{er} confinement, le 11 mai 2020, 6 personnes sont présentes sur le réseau TBM afin de réaliser une opération complémentaire de désinfection en exploitation commerciale. Leur mission

Chapitre II

est de désinfecter les barres de maintien, les boutons d'appel dans les rames et les bus. Ils interviennent 6 jours sur 7 de 10 heures à 16 heures.

En lien avec le protocole sanitaire de rentrée, ce dispositif a été complété depuis le 21 septembre 2020 par 4 personnes supplémentaires.



L'organisation est la suivante :

- Tram A : 2 agents mobilisés de « Stalingrad » à « Hôpital Pellegrin » et les bus présents en terminus à « Stalingrad », « Palais de justice », et « Hôpital Pellegrin » ;
- Tram B : 2 agents mobilisés de « Quinconces » à « Victoire » et les bus présents en terminus à « Quinconces » et « Victoire » ;
- Tram C et D : 4 agents mobilisés de « Gare Saint-Jean » à « Quinconces » et les bus présents en terminus à « Quinconces » et « Gare Saint-Jean » ;
- 2 autres agents sont positionnés en sens inverse en fonction du besoin.

II.5.2.c) Installation de distributeurs de gel hydroalcoolique à bord des bus et des tramways

Une expérimentation sur 30 véhicules a été mise en place en juin 2020. Il s'agit de l'installation d'un distributeur de gel hydroalcoolique connecté dans 20 bus articulés circulant sur les Lianes 1 et 9, et de 2 distributeurs de gel dans 10 rames de tramway.

Le distributeur de gel a une capacité d'un litre. Il est équipé d'une détection automatique des mains afin d'éviter tout contact avec l'appareil. L'appareil est relié à une application qui permet de visualiser la quantité de produit restante en temps réel par distributeur.

Chapitre II

Numéro de bus	% produit	% batterie	Dépôt
1874	72 %	89 %	Dépôt Bus CEL
1883	77 %	72 %	Dépôt Bus CEL
1884	76 %	73 %	Dépôt Bus CEL
1888	75 %	90 %	Dépôt Bus CEL
2245 porte 15	84 %	75 %	Dépot de Tram...
2245 porte 25	76 %	75 %	Dépot de Tram...

Devant le succès de cette expérimentation, un déploiement a été effectué en octobre 2020 avec l'installation de distributeurs dans :

- 120 rames de tramway supplémentaires afin que l'ensemble de la flotte soit équipé ;
- 180 bus supplémentaires :
 - 17 bus MAN 18-20 Bus sont déjà équipés ;
 - 26 bus MAN 14 ;
 - 94 bus CITÉLIS ;
 - 43 bus GX 427.

Ces bus sont exploités sur les Lianes 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 16, la Principale 23 et la Locale 87.



L'approvisionnement en gel hydroalcoolique est assuré de nuit par le prestataire de nettoyage ONET en fonction des remontées de l'application.

II.5.2.d) Signalétique spécifique et mesures de protection

(i) Affichage pour le respect des gestes barrières

Un affichage des gestes barrières a été mis en place sur les sièges et baies vitrées sur l'ensemble des véhicules dès le lundi 11 mai 2020.



(ii) Mise en place de plexiglass au poste de conduite des bus

A partir du 21 juin 2020, l'ensemble des bus a été équipé d'une protection en plexiglass au niveau du poste de conduite. Il a été ainsi remis en œuvre la montée des voyageurs par la porte avant et la suppression des chainettes qui séparaient la zone du poste de conduite de l'espace voyageurs.



Série Citélis



Série Man



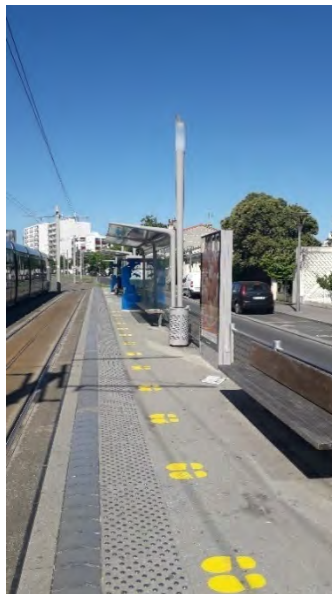
Série GX

Chapitre II

(iii) Marquage au sol de la distanciation sociale

Un marquage au sol permettant d'identifier la distanciation sociale à garder a été réalisé dans 26 stations de tramway.

Station(s)	Ligne de Tramway	Station(s)	Ligne de Tramway
Arlac	A	Gambetta	B
Buttinière	A	Grand Théâtre	B
Cenon gare	A	Hôtel de Ville	B
Hôtel de Ville	A	Peixoto	B
Mériadeck	A	Quinconces	B
Mérignac Centre	A	Victoire	B
Palais de Justice	A	Gare Saint-Jean	C/D
Pellegrin	A	Porte de Bourgogne	C/D
Porte de Bourgogne	A	Quinconces	C/D
Stalingrad	A	Grand Parc	C
Bougnard	B	Vaclav Havel	C
Cité du Vin	B	Barrière du Médoc	D
Forum	B	Gare Saint-Jean bus (halle)	Bus



Chapitre II

II.5.2.e) Nettoyage et désinfection des locaux

Un renforcement de la périodicité de nettoyage des locaux a été mis en place dès le début de la crise sanitaire.

Par ailleurs, il a été rajouté une tournée supplémentaire le dimanche à compter du 22 mars 2020 dans les locaux de prise de service des conducteurs (Quinconces, Saint-Jean, Stalingrad, Lac).

Une tournée spécifique quotidienne par le prestataire de nettoyage a également été créée dans les principaux lieux (dépôts, bureaux « Porte de Bordeaux ») afin de désinfecter les points de contacts (portes, interrupteurs).

Une augmentation de la quantité de réapprovisionnement des consommables a été également mise en place à la même période afin d'éviter des ruptures de produits (savon, essuie-main).

II.5.2.f) Décontamination des locaux

Une procédure de décontamination des locaux en cas de suspicion de cas infecté à la Covid ou lors de cas avéré a été mise en place dès le début de la crise sanitaire.

La société de nettoyage Atalian intervient ainsi tous les jours (week-ends compris) de 05h30 à 21h00.

II.5.3. Plan interne de gestion de la crise sanitaire

II.5.3.a) Aménagement des postes et sécurité des salariés

Les dispositifs successifs mis en œuvre par Keolis Bordeaux Métropoles se sont adaptés au gré des consignes de l'Etat et de Bordeaux Métropole avec des actions concrètes permettant de répondre au mieux à la situation sanitaire. Des échanges avec le groupe Keolis et les organisations syndicales se sont également tenus régulièrement pour adapter l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

Dès la mise en place du 1^{er} confinement le 17 mars 2020, le télétravail a été généralisé dans l'entreprise ainsi que le recours au chômage partiel le cas échéant.

Le système d'information de Keolis Bordeaux Métropole a su s'adapter et répondre positivement à l'évolution des postes de travail, facilitée par la mise en place d'Office 365 en 2019. D'autre part, la mise en place de VPN, permettant aux salariés d'accéder aux serveurs de travail à distance, avait été anticipée. Des PC portables ont rapidement été distribués grâce à l'organisation de l'activité et à des méthodes efficaces de configuration des postes de travail.

A l'issue du 1^{er} confinement, le 11 mai 2020, pour permettre un retour sécurisé des salariés, de nombreuses mesures ont été adoptées :

- Mise en place de mesures de distanciation physiques ;
- Distribution de masques ;
- Adaptation des espaces communs ;
- Désinfection des véhicules et des locaux ;
- Nouvelles signalétiques internes, ...

Chapitre II



Sens de circulation, utilisation des ascenseurs, poubelles, lingettes, masques, ... les nouvelles consignes sont affichées dans les sites KBM et permettent de nous aider au respect des gestes « barrière » !

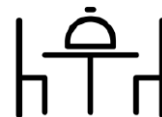


Dès le 25 mai 2020, afin de répondre à de nouvelles dispositions de « distanciation physique » dans le restaurant Lescure, une nouvelle ouverture fut créée pour proposer un sens de circulation spécifique. Afin de limiter les croisements, les salariés entrent par un côté et ressortent par un accès différent. La réouverture du restaurant pour les repas sur place a eu lieu avec un nombre restreint de personnes maximum en simultané.

CEL & BASTIDE Service de 11h à 14h

Afin de respecter la distanciation physique veuillez à respecter le nombre maximum de convives autorisé en simultané dans chaque site : **28 personnes au CEL | 16 personnes à BASTIDE**

**Le nombre de places étant limité, dès que le déjeuner est terminé, merci de bien vouloir libérer la place pour les collègues.
Merci pour eux.**



LORS DE VOS COUPURES OU TOUTES PAUSES DANS LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE :

À titre exceptionnel, durant la crise sanitaire :

- Les salles de réunion de Porte de Bordeaux sont dédiées à la prise de repas entre 12h00 et 14h00.
- Le nombre de personnes en simultané dans la salle doit être adapté afin de respecter la distanciation physique d'au moins 1m (consignes affichées à l'entrée de chaque salle).
- La prise des repas peut s'effectuer au poste de travail.



Lavez-vous les mains **systématiquement** avant de manger, boire, fumer ou vapoter.



Si vous consommez une boisson ou de la nourriture, désinfectez la table et tout mobilier potentiellement en contact via le produit désinfectant et papier jetable mis à votre disposition.

Veillez à appliquer l'ensemble des mesures d'hygiène individuelle et respectez la distanciation physique d'au moins 1m.



Le réseau TBM s'est également adapté dans le respect des contraintes sanitaires en réponse à l'évolution de la crise sanitaire : dès le lundi 22 juin 2020, l'ensemble des postes de conduite du parc bus fut équipé de protection, et les voyageurs ont pu à nouveau monter par les portes avant des bus et tramways (en dehors des Lianes 1 et 9 en expérimentation montée toutes portes).

Le 1^{er} septembre 2020, un nouveau protocole national est entré en vigueur. Des mesures sont venues compléter celles déjà déployées, avec notamment le port du masque rendu obligatoire. Keolis Bordeaux Métropole a assuré la dotation quotidienne de 2 masques chirurgicaux par jour de présence pour chaque salarié (3 pour les conducteurs-receveurs et les agents de l'EMCS).



Des masques chirurgicaux sont distribués dans le cadre de vos activités. Le côté blanc doit être côté visage, et le côté coloré (souvent bleu) vers l'extérieur.

La dotation s'effectue sur une base de 2 masques chirurgicaux par agent et par jour en présentiel.

Pour les conducteurs et les agents de l'EMCS, 3 masques par jour en présentiel sont distribués.



Le 14 septembre 2020, la Préfète de la Gironde présentait un plan d'actions avec des mesures complémentaires pour répondre à l'évolution sanitaire afin de ralentir la circulation du virus dans le département.

A la suite de l'annonce du 2^{ème} confinement à compter du 30 octobre 2020, de nouvelles mesures ont été mises en œuvre par Keolis Bordeaux Métropole :

- Les agences commerciales ont été maintenues ouvertes (service public maintenu, guichet de service public) le temps d'une période d'observation permettant d'adapter le nombre d'agences à conserver ouvertes ;
- Le télétravail est redevenu la règle à compter du 02 novembre 2020 pour tous les postes compatibles. Chaque direction a adapté l'organisation de ses services afin d'assurer la continuité des activités dans le respect des mesures sanitaires : télétravail et/ou présence ;

Chapitre II

- Les restaurants d'entreprise ont été maintenus ouverts avec une application renforcée du protocole. En complément, le déjeuner au poste de travail a été toléré et possible sans regroupement ;
- Les réunions : organisation en distanciel Teams a été recommandée ;
- Les attestations de déplacement ont été mises à la disposition des collaborateurs ;
- Les actions de recrutements se sont poursuivies pendant la période en recourant notamment à Teams quand cela était possible ;
- Les formations obligatoires et indispensables ont été maintenues. Les autres l'ont été également dès lors qu'elles étaient réalisables ;
- Le contrôle / sûreté a été maintenu à son nominal ;
- Les dispositions de nettoyage et de désinfection ont été maintenues au même niveau ;
- Le service social et médical a été maintenu avec un partage entre visites médicales sur place et en distanciel. Le service social a été maintenu en présentiel uniquement ;
- Un rappel des consignes sanitaires a été diffusé à l'ensemble du personnel, avec une incitation à télécharger l'application Tous Anti Covid.

II.5.3.b) Gestion des Ressources Humaines

Keolis Bordeaux Métropole a dû gérer tout au long de l'année 2020, une situation inédite dans le transport public de voyageurs, qui s'est traduite par :

- La forte baisse de l'offre et le recours à l'activité partielle ;
- La démocratisation du télétravail ;
- Une gestion de crise sanitaire inédite et au long cours, avec les partenaires sociaux ;
- Une réelle inquiétude du personnel, un besoin de réassurance permanent ;
- Des difficultés individuelles exprimées à la reprise (impact du confinement).

3 actions remarquables pendant cette période :

- La mise en place d'une cellule de crise avec les Organisations Syndicales dès le 13 mars 2020 ;
- Une communication interne renforcée et spécifique : Keo Info Covid-19 et Info RH ;
- Une première : la réalisation d'ateliers d'expression et d'écoute proposés aux salariés lors de la reprise.

II.5.3.c) Gestion de la crise sanitaire avec les représentants du personnel

Durant la période de crise sanitaire, le dialogue social a été permanent et soutenu avec les Représentants du Personnel et les Organisations Syndicales afin de les tenir informés des différentes mesures et protocoles instaurés dans l'entreprise.

Le 13 mars 2020 (au lendemain de l'allocution du Président de la République), lors d'un CSE extraordinaire, il a été décidé de mettre en place une cellule de crise composée de 2 représentants par Organisations Syndicales entièrement détachés de leurs services, du Directeur Général et de la Directrice des Ressources Humaines.

De nombreuses réunions entre la Direction et les Représentants du Personnel se sont déroulées entre début mars et mai 2020 :

Chapitre II

- 7 réunions extraordinaires du CSE ;
- 3 réunions extraordinaires de la CSSCT ;
- 4 réunions de la cellule de crise ;
- 2 réunions de négociation avec les Organisations syndicales à la suite d'alarmes sociales ;
- 2 réunions de négociation avec les Organisations syndicales concernant la revendication d'un versement d'un complément à l'indemnité d'activité partielle (détaillées au chapitre XII.8.3.a)(i), page 378).

La cellule de crise a pris fin le jour du 1^{er} déconfinement, le 11 mai 2020. Les réunions ordinaires des Instances des Représentants du personnel ont pu reprendre normalement à compter du 1^{er} juin 2020.

Lors de la mise en place du 2^{ème} confinement, le 29 octobre 2020, les réunions ordinaires et extraordinaires des Instances des Représentants du personnel (CSE et CSSCT) ont pu se tenir à distance en visio-conférence.

II.5.3.d) Communication interne auprès des salariés

Dès le début de la crise sanitaire, la priorité s'est portée sur l'information à communiquer aux salariés dans un contexte inédit.

Sensibiliser et prévenir les collaboratrices et collaborateurs aux bons gestes à adopter en entreprise est apparu comme la priorité dès fin février 2020 avec la publication des recommandations concernant les premiers stades de la crise sanitaire.

Au cours des deux mois du 1^{er} confinement, l'objectif s'est porté sur l'information des actions mises en œuvre pour protéger les clients et les collaborateurs sur le terrain : prévention des risques et adoption des gestes « barrière » pour limiter la propagation du virus.

Pour cela, l'ensemble des outils de communication suivants ont été utilisés :

- L'intranet Unik, avec la création d'une page dédiée à l'actualité de la crise sanitaire ;
- L'envoi de news par e-mail ;
- L'affichage dans les lieux de passage ;
- Les écrans dynamiques.

Dans ce contexte, l'appui des managers de proximité, en lien avec les équipes de Keolis Bordeaux Métropole, a été essentiel, notamment pour s'assurer que les informations parvenaient bien aux salariés non-connectés.

(i) Réalisation et envoi hebdomadaire d'un Keo'Info « Édition Spéciale Covid-19 ».

Entre mars et mi-mai 2020, la communication interne a réalisé et envoyé à l'ensemble des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole une newsletter hebdomadaire.

Ces éditions spéciales rassemblaient l'ensemble des actions mises en place en interne et en externe. Elles ont permis de garder le lien avec les salariés pendant cette période particulière. Les messages positifs des clients-voyageurs à destination des salariés de Keolis Bordeaux Métropole ont été relayés.

8 numéros Keo'Info « édition spéciale » réalisés dans le cadre de la crise sanitaire.



En accompagnement et en soutien des directions, la communication interne a été le relais des informations transverses à destination de l'ensemble des collaborateurs.

11 « Info RH » spécifiques Covid-19, ont été diffusées entre mars et mai 2020 afin d'informer des dispositions adoptées en interne.

Les informations de sensibilisation à la sécurité des systèmes informatiques et de rappel à la vigilance face aux cybermenaces en période de confinement ont été diffusées auprès des collaborateurs et collaboratrices.



Chapitre II

(ii) Un espace dédié à la crise sanitaire sur l'intranet

Une page dédiée à la crise sanitaire a été créée dès le mois de mars 2020 et régulièrement mise à jour en fonction de l'évolution de la situation sanitaire, ceci dans l'objectif de regrouper et faciliter l'accès à l'information pour les salariés.

Cette page permet aux collaboratrices et aux collaborateurs de retrouver facilement les informations relatives à la crise sanitaire, les documents utiles :

- Rappel des mesures prises par le gouvernement ;
- Les mesures prises par l'entreprise ;
- Les notes d'informations ;
- Les contacts utiles en cas d'exposition au virus ;
- Les affiches gestes « barrières » ;
- Le guide sanitaire ;
- Les fiches « réflexe » (en fonction de chaque domaine d'activité) ;
- Ou encore un tutoriel sur le port du masque, ...

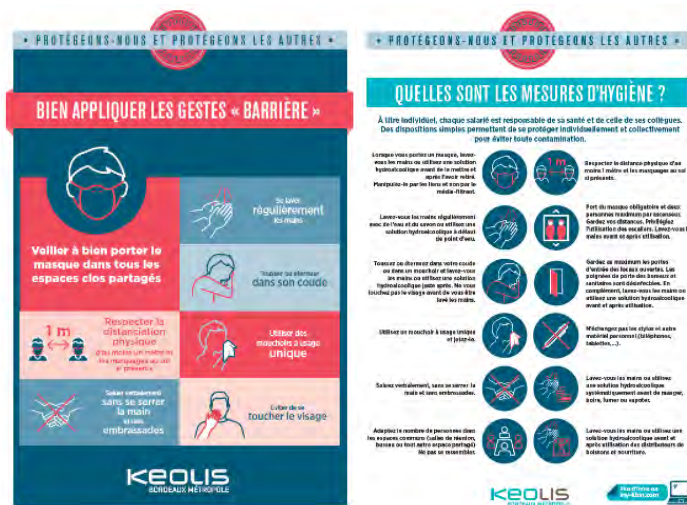


(iii) Un affichage dédié aux gestes « barrières »

En collaboration avec la direction qualité, sécurité et environnement, une vaste campagne d'information a été déployée dès le 11 mai 2020 au sein de chaque site de Keolis Bordeaux Métropole comprenant la base line suivante : « Protégeons-nous et protégeons-les autres ».

Cet affichage reprend les mesures clés prises par l'entreprise : gestes « barrières », utilisation des ascenseurs, port du masque obligatoire, désinfection des surfaces inertes et informatiques, consignes à respecter dans les espaces collectifs, rappel des mesures d'hygiène...

Les affiches sont mises à jour en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et des annonces gouvernementales.



Chapitre II

Toutes les informations ont également été relayées sur les 27 écrans dynamiques de Keolis Bordeaux Métropole.



(iv) guide sanitaire dédié à la crise sanitaire

En soutien de la direction qualité sécurité et environnement, un guide sanitaire a été réalisé avec pour objectif de communiquer les informations utiles aux collaborateurs afin d'exercer leurs activités dans des conditions sécurisées.

Le guide sanitaire regroupe les bonnes pratiques pour éviter les situations à risque vis-à-vis de la crise sanitaire. Y sont décrits les grands principes et les dispositions extraites des recommandations provenant du ministère du travail, de l'emploi, de l'insertion et de la santé, destinées à l'ensemble des salariés.

Ce guide a été mis à disposition des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole sur l'intranet.



II.5.4. Mise en place du service Mobisoignant

II.5.4.a) Présentation du service

Durant la première période de confinement qui s'est déroulée du 17 mars au 11 mai 2020, une partie du personnel soignant de la Métropole travaillant dans des structures hospitalières et des EHPAD s'est retrouvé sans solution de transport à la suite de la réduction de l'offre TBM ; l'amplitude de service n'étant plus adaptée à leurs besoins de déplacement.

Chapitre II

Aussi, afin de favoriser la mobilité du personnel soignant fortement sollicité pendant cette période, en accord avec Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a mis en place le service Mobisoignant.

Ce service fut réservé exclusivement au personnel soignant ne pouvant effectuer le trajet entre leur domicile et les établissements de santé par leurs propres moyens (voiture, vélo, ...) ou avec les lignes du réseau TBM.

Disponible sur réservation et accessible gratuitement pour le personnel concerné, ce service s'est inscrit en complémentarité du réseau TBM. Il a circulé tous les jours, de 05h30 à 23h00, ceci du 25 mars au 24 mai 2020.

Afin d'évaluer l'intérêt du service et la pertinence de l'offre, les services de Keolis Bordeaux Métropole ont travaillé en étroite collaboration avec les établissements de santé. Ces derniers furent les intermédiaires dans la collecte des besoins et le premier tri des demandes.

II.5.4.b) Fonctionnement

Afin d'assurer une bonne gestion du service Mobisoignant, un formulaire de demande de transport a été spécialement créé. De plus, une cellule de transport à la demande fut également constituée afin de répondre aux attentes du personnel soignant des établissements de santé de la Métropole.

Pour répondre à ce nouveau besoin, la fréquentation du service Mobibus ayant fortement chuté durant cette période, les moyens techniques, matériels et humains du service Mobibus ont été redéployés sur l'activité Mobisoignant.

La plateforme de réservation et de régulation était composée de 4 collaborateurs en télétravail tous les jours par roulement.

L'outil de réservation Pass de Trapèze, habituellement utilisé pour le service Mobibus, et après quelques adaptations et paramétrages, a permis d'assurer un suivi des deux activités.

Les voyageurs étaient pris en charge devant la porte de leur domicile et étaient déposés devant l'établissement de santé.

La flotte de véhicules mis à disposition habituellement pour le service Mobibus a permis d'assurer l'activité Mobisoignant. Afin de répondre à la demande, en complément des conducteurs du réseau Mobibus, 30 conducteurs supplémentaires provenant du réseau bus et tramway ont ainsi été formés à l'utilisation des tablettes embarquées et aux spécificités des véhicules utilisés.

Afin de garantir les conditions de sécurité, un protocole sanitaire a été déployé :

- Préservation de l'habitacle du conducteur à l'aide de séparations physiques entre le poste de conduite et la partie réservée à la clientèle ;
- Respect de la distanciation sociale entre les clients ;
- Mise en place de nouvelles procédures de nettoyage des véhicules (désinfection en fin de journée par une société de nettoyage).

Chapitre II

II.5.4.c) La réservation d'une course

Chaque demande de transport devait être formulée à l'aide d'un formulaire simplifié au minimum 48 heures à l'avance, et les réservations planifiées sur 7 jours maximum.

Les collaborateurs géraient les réservations et la régulation des véhicules du lundi au vendredi, de 07h00 à 19h00 ; les samedis et dimanches, de 08h00 à 18h30. Une astreinte est également venue compléter le dispositif.

II.5.4.d) Le suivi quotidien

Une fois le transport planifié par le service de réservation, le voyageur recevait un SMS l'informant de la planification de son trajet. La veille du transport, un 2^{ème} SMS était adressé afin de confirmer l'horaire définitif de prise en charge à l'adresse indiquée. Enfin, le jour du transport, 10 minutes avant l'arrivée du conducteur, un dernier SMS était envoyé pour informer de l'arrivée imminente du conducteur.

A l'aide d'un identifiant de connexion transmis lors de la planification du trajet, un suivi des réservations était disponible sur un site internet ou un serveur vocal dédiés.

II.5.4.e) Statistiques

(i) Fréquentation du service : voyages

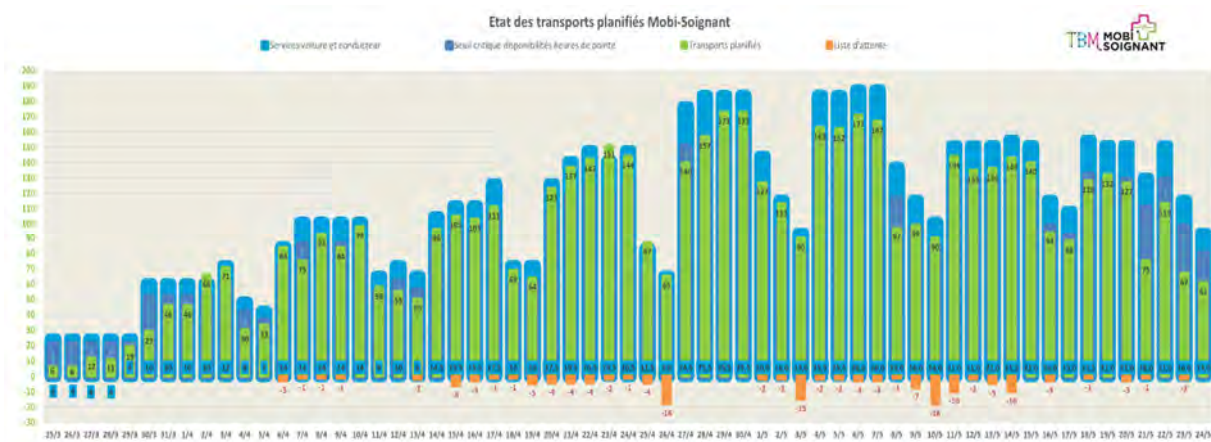
Au total, 269 personnes se sont inscrites au service Mobisoignant et 5 874 transports ont été réalisés avec un maximum 173 transports par jour :

- 129 voyages réalisés en mars 2020 ;
- 2 937 voyages réalisés en avril 2020 ;
- 2 884 voyages réalisés en mai 2020.

Pour répondre à la demande, 25 véhicules auront été nécessaires avec un maximum de 24 services par jour :

- 40 services graphiqués en mars 2020 ;
- 447 services graphiqués en avril 2020 ;
- 469 services graphiqués en mai 2020.

De plus, un suivi journalier a permis d'adapter les moyens à la demande et ainsi limiter le nombre de refus.

(ii) Service offert : suivi des kilomètres

Kilomètres Mobisoignant	Année 2020
Km commerciaux totaux (a)	45 333
<i>dont Km sous-traités</i>	0
Km Hlp totaux	32 835
<i>dont Km sous-traités</i>	0
Km totaux (b)	78 168
<i>dont Km sous-traités</i>	0

Afin d'évaluer le niveau de satisfaction du service offert, une enquête a été réalisée du 19 au 25 juin 2020 auprès des utilisateurs et dont les résultats sont détaillés au chapitre VI.5.1.c), page 252.

II.5.5. Analyse des comportements : enquêtes menées

La crise sanitaire a bousculé les habitudes de déplacements des citoyens en France mais aussi dans le monde. Le territoire de la Métropole bordelaise n'a pas échappé à cette règle. Des études et des enquêtes spécifiques ont été réalisées afin de mieux appréhender ces bouleversements et évaluer leurs impacts.

Les enquêtes suivantes ont été menées :

- Impact sur les rythmes de vie et les déplacements ;
- Evaluation des mesures barrières déployées au sein des agences TBM ;
- Evaluation du service Mobisoignant ;
- Identification de la généralisation du télétravail dans les entreprises.

Les enseignements et résultats de ces études sont détaillés dans le chapitre VI.5, page 250.

II.5.6. Information voyageurs : communication autour de la période de confinement

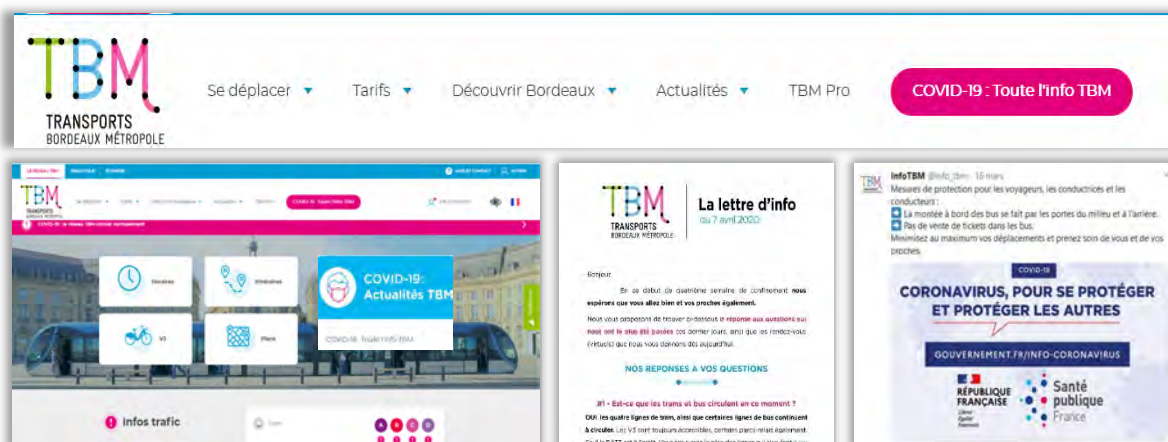
Au-delà de l'information des gestes barrières, de la mise en place de la signalétique et de l'évolution de l'offre de transport du réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole s'est attachée à garder le lien avec ses voyageurs à travers les réseaux sociaux et le site internet Infotbm. Cette section est détaillée au chapitre VI.3.2.a)(ix), page 178).

II.5.6.a) Actions menées du 17 mars au 11 mai 2020

Au cours de la première phase de confinement, les actions de communication auprès des voyageurs se sont concentrées sur les évolutions de l'offre de transport, les modalités de remboursement des abonnements (détaillé au chapitre II.5.7.b), page 49) et la mise en place du programme Mobisoignant pour assurer le transport des personnels de santé (détaillé au chapitre II.5.4, page 38).

Le dispositif mis en œuvre s'est déroulé comme suit :

- Sur le site internet InfoTBM : accès rapide des informations liées à la crise sanitaire depuis la page d'accueil à l'aide d'un onglet spécial identifié dans le bandeau menu (puis relayé en « Une » et en « Actu ».) ;
- Relai sur les réseaux sociaux ;
- Lettres d'information e-mailing adressés aux abonnés (3 newsletters) ;
- Communiqués de presse (8 sur la période) ;
- Signalétique spécifique sur le terrain.

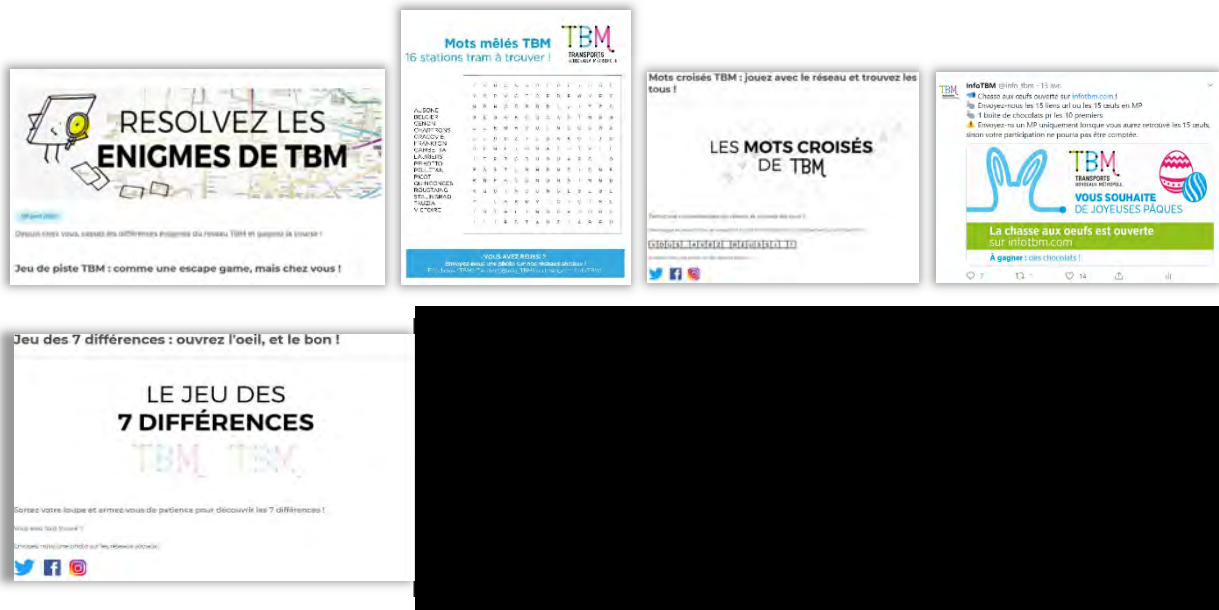
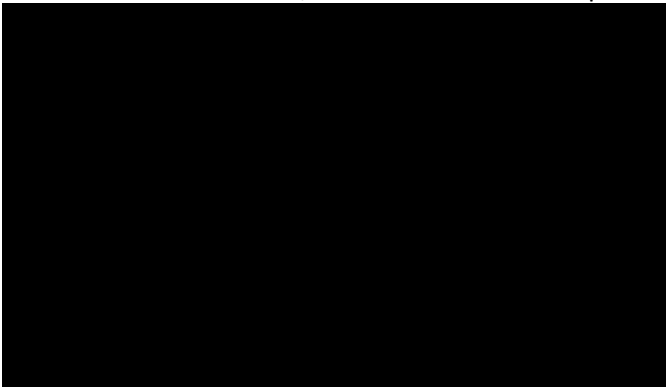


Tout au long de la période de confinement, Keolis Bordeaux Métropole a maintenu le lien avec ses voyageurs à l'aide de son site internet et de ses réseaux sociaux, notamment en encourageant et en remerciant les professionnels présents sur le terrain. Ces canaux d'informations furent également privilégiés pour rassurer les voyageurs présents dans les transports en commun. La communication s'est aussi déployée autour des axes suivants :

- Valorisation du personnel TBM mobilisé ;
- Mise en avant des mesures sanitaires et relai des initiatives locales et nationales solidaires ;
- Animations divertissantes en lien avec le réseau TBM :

Chapitre II

- Une série de 7 animations, jeux, playlists a été lancée afin de garder le lien et le contact avec les clients TBM ;
- Mise à disposition de nouvelles intégrales, tous les lundis, à l'aide de la plateforme de lecture « Premier Chapitre - TBM ».
- Mise en lumière des dispositifs d'aide : SOS Amitié, campagne contre les violences intrafamiliales ; Keolis Bordeaux Métropole a contribué à relayer ces informations.



Bilan réseaux sociaux :

- Vues : 527 396 ;
- Engagement : 41 836.

II.5.6.b) Actions menées à partir du 11 mai 2020 pour le déconfinement

La période de déconfinement s'est accompagnée de mesures sanitaires fortes, relayées sur le réseau TBM sous la forme d'une signalétique à l'extérieur et à l'intérieur des bus et des tramways, de la mobilisation de plus d'une trentaine de personnes présentes tous les jours pour renseigner, rassurer, distribuer des masques et gels hydroalcoolique et désinfecter les barres de maintien. En complément

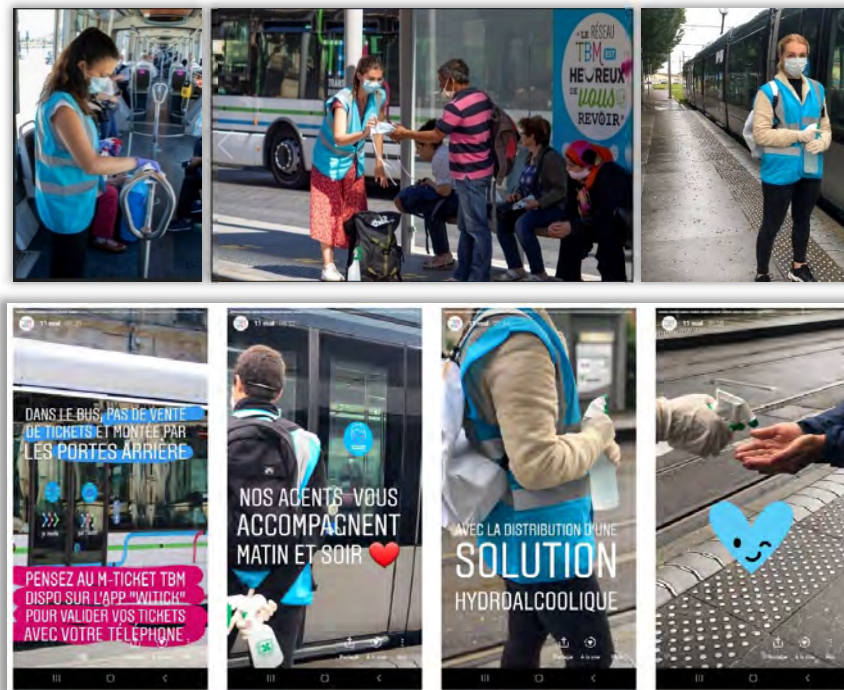
Chapitre II

une campagne de « ré-accueil » du public a été déployée ainsi que des offres promotionnelles V³ afin d'inciter à la pratique du vélo en complément des bus et tramways.

- Mise en place d'une signalétique bus et tramways :
 - Mise en place des mesures d'accompagnement à la suite du déconfinement afin d'assurer les gestes barrières et la distanciation sociale : des stickers d'information et de sensibilisation ont été posés sur l'ensemble des véhicules TBM (bus, tramways et Mobibus), des marquages au sol permettant de respecter la distanciation sociale ont également été apposés ;
 - En complément, des aménagements à l'intérieur des véhicules ont été effectués : condamnation d'un siège sur deux et rappel des gestes barrières, valorisation du M-ticket.
- Renfort des mesures sanitaires avec la mobilisation d'une trentaine de personnes sur le terrain tous les jours pour distribuer des masques et du gel hydroalcoolique, nettoyer des barres de maintien, informer et rassurer. Les équipes ont été affectées sur des tronçons de tramway afin de rencontrer le plus de voyageurs possibles :
 - Les équipes embarquaient dans une rame de tramway, passaient parmi les voyageurs, puis descendaient à la station suivante dans l'attente de la rame suivante ;
 - Identification des équipes itinérantes à l'aide d'une chasuble et d'un sac à dos aux couleurs de la campagne de « ré-accueil » à la suite du déconfinement.

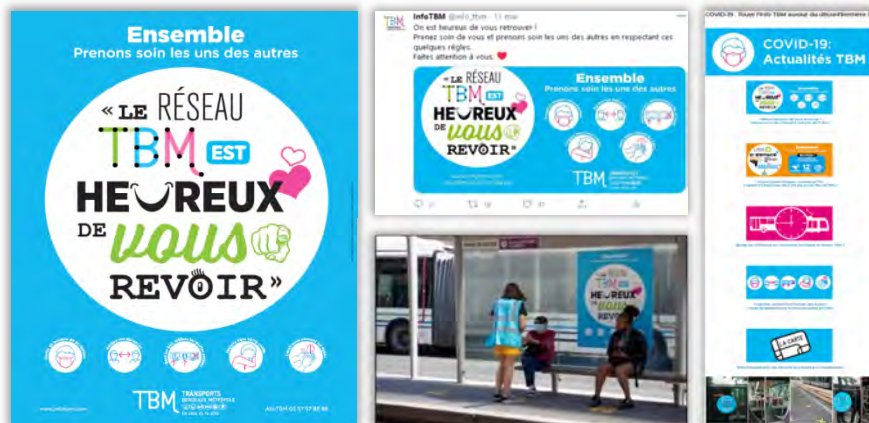


Chapitre II



Plus de 50 000 masques distribués sur les 7 semaines d'intervention, environ 800 000 personnes côtoyées, plus de 300 litres de gel hydroalcoolique distribués, 7 056 heures au contact du client

- Campagne de communication de « ré-accueil » des voyageurs sur le réseau TBM :
 - Accueillir de nouveaux les voyageurs TBM après plusieurs semaines de confinement avec une communication agréable et non-anxiogène sur le plaisir de la mobilité retrouvée et de la solidarité malgré les gestes barrières nécessaires.



« Le réseau TBM est heureux de vous revoir - Ensemble, prenons soin les uns des autres ».
Nos posts sur les réseaux sociaux autour du déconfinement ont été vus plus de 167 000 fois

- Une campagne promotionnelle autour du V³ :

Chapitre II

- Valoriser les déplacements à vélo sur la Métropole et ainsi désengorger les rames de tramway à l'aide d'une offre incitative sur les V³ électriques (7 euros de location de batterie pour 1 an au lieu de 72 euros).



« Pour plus d'espace, nos V³ vous attendent en station ! »

700 nouvelles batteries électriques ont ainsi été vendues pour un total de 1 280 abonnés V³ électriques.

- Une campagne promotionnelle des gestes barrières et des tarifs abonnement V³ : affiche promotionnelle et informative sur tous les vélos.
- Mise en avant des mesures sanitaires par l'intermédiaire de la presse :
 - Présentation du protocole de nettoyage et de désinfection des véhicules ;
 - Mise en avant de l'accompagnement humain déployé.



Les encarts numériques ont été vus plus de 1 400 000 fois.

- Mise en valeur du m-ticket TBM avec l'application mobile Witick :

Pour éviter le plus possible les échanges avec les conducteurs, Keolis Bordeaux Métropole a valorisé l'application mobile M-ticket TBM.

- Valorisation du retour à l'offre nominale le 15 juin 2020 :

Chapitre II

A l'occasion du retour à l'offre nominale du réseau, Keolis Bordeaux Métropole a déployé une campagne d'information pour rassurer et favoriser la reprise des transports en commun.



- Accompagnement de la reprise de la vente à bord sans rendu de monnaie :

Mise en place de l'information voyageur et relai du versement du surplus de recettes à Bordeaux Fondation Université pour la recherche sur le virus.

- Valorisation du mode vélo avec une offre commerciale sur le V³ électrique - juin 2020

Afin d'inciter les voyageurs à utiliser le vélo électrique, Bordeaux Métropole a proposé la batterie V³ électrique à 12 euros l'année au lieu de 72 euros. Cette offre fut limitée aux 700 premiers inscrits.



Les 700 batteries ont été vendues en 15 jours portant ainsi le nombre d'abonnés aux V³ électriques à plus de 1 200

II.5.6.c) Actions menées à partir du 08 octobre 2020 et consécutivement à l'annonce du 2^{ème} confinement

A l'occasion du 2^{ème} confinement, entré en vigueur à partir du vendredi 30 octobre 2020, une campagne autour de la valorisation des modes alternatifs au tramway a débuté. L'objectif fut de limiter la fréquentation du tramway notamment dans le centre-ville de Bordeaux, et entre la rive droite et la rive gauche.

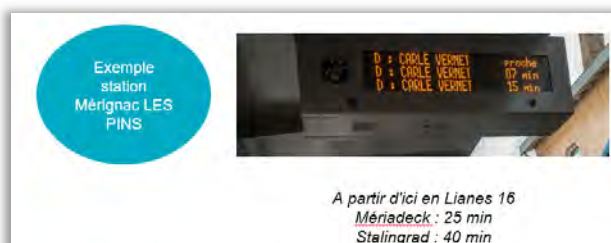
Chapitre II

A cette occasion deux campagnes ont été déployées :

- Campagne « Marche à pied » afin de fluidifier le trafic dans les rames :
 - L'objectif fut d'encourager la marche à pied comme alternative au tramway, principalement sur les axes du centre-ville les plus chargés (autour de Gambetta, Mériadeck, Hôtel de Ville, Porte de Bourgogne, Quinconces, Victoire et Stalingrad) ;
 - Mise en avant du temps de marche sur le tronçon traité ;
 - Utilisation de pictogrammes pour mettre en avant les points d'intérêts du parcours ;
 - Relai de l'hashtag propulsé par Bordeaux Métropole : #inversonslatendance ;
 - Reprise du traitement graphique de la campagne « 10 max » de Bordeaux Métropole.



- La valorisation de la Lianes 16 comme alternative au Tram A pour la traversée rive droite/rive gauche ;



- Une nouvelle promotion sur les V³ :

Chapitre II

Toujours en soutien de la mobilité alternative vélo, dès le 26 octobre 2020, la Métropole a proposé une offre d'abonnement classique V³ à 7 euros au lieu de 22 euros pour l'année. Cette offre fut réservée aux abonnés Pass Jeune annuels pour les 1 000 premiers inscrits.

II.5.7. Relations avec la clientèle

II.5.7.a) Centre d'Information Téléphonique (CIT)

Le Centre d'Information Téléphonique (CIT) a, durant la première période de confinement, migré le standard vers une solution Cloud multimédia compatible avec le télétravail des conseillers du CIT « AlloTBM ».

La solution est désormais équipée d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) et permet de diffuser des messages préenregistrés ou en synthèse vocale, alors que précédemment le standard se limitait à un message d'accueil et de fermeture.

Le SVI permet un décroché automatique et une prise en charge immédiate des clients. Un scénario de navigation est proposé aux clients sous la forme d'un arbre de décision modifiable à souhait, qui, en fonction des choix du client, va permettre d'atteindre le résultat souhaité et délivrer l'information attendue (exemples : conditions de remboursement, résiliation, trafic, ...).

Le SVI a permis de franchir une étape supplémentaire en informant en temps réel les clients sur les incidents majeurs du réseau. Il permet également aux clients d'accéder à des informations variées, ou de répondre par eux même à leurs demandes 24h/24, 7j/7, en temps réel, de façon simple et intuitive. Il décharge les conseillers en répondant aux demandes simples qui ne nécessitent pas leurs interventions. Le flux d'appels entrants diminue, libérant ainsi le temps de traitement des conseillers pour se concentrer sur des demandes plus spécifiques.

Le dispositif a été paramétré en 8 jours pour sa version initiale durant la période de confinement (script écrit spécifiquement pour la période). L'intégration a été sécurisée et administrée par la société Orange.

Ce nouveau dispositif permet aujourd'hui de toucher des clients peu à l'aise avec le web et les réseaux sociaux. Il s'inscrit en complément des outils digitaux d'informations et de renseignements délivrés en Front Office auprès des conseillers dans les agences commerciales TBM.

II.5.7.b) Gratuité du réseau TBM durant le 1^{er} confinement

(i) Décision de gratuité des transports prise par Bordeaux Métropole

En réponse à la crise sanitaire, Bordeaux Métropole a adapté la tarification du réseau TBM, ceci durant la 1^{ère} période de confinement :

- Gratuité des transports sur l'ensemble du réseau TBM pour le personnel soignant de mars à mai 2020 ;
- Réduction de -40 % en mars, puis gratuité des transports en avril et en mai 2020 pour les abonnés annuels et mensuels.

Chapitre II

La majorité des abonnés sont prélevés à terme échu. Pour mettre en œuvre la réduction accordée aux abonnés, les 40 % de réduction ont été déduits du montant prélevé en avril, et la gratuité totale a impliqué la suspension des prélèvements programmés en mai et en juin 2020.

Cette information a été relayée auprès des abonnés TBM sur l'ensemble des supports d'information clients de TBM : site internet InfoTBM et les réseaux sociaux.

La mise en place effective a été gérée à l'aide de l'outil billettique (VIX, puis Thalès mis en service en juin 2020). Aucune action de la part des abonnés n'était requise.

(ii) Cas particulier des abonnés annuels

A la différence des abonnés par prélèvement, il était techniquement impossible d'effectuer un remboursement automatique aux abonnés ayant réglé en une seule fois leur abonnement.

Cela concernait deux catégories d'abonnés :

- Les clients ayant payé leur abonnement annuel au comptant et dont la date de fin de validité allait au-delà du 17 mars 2020 ;
- Les clients ayant acheté des recharges mensuelles pour un ou plusieurs mois concernés par la période de gratuité ou de réduction : mars, avril et/ou mai 2020.

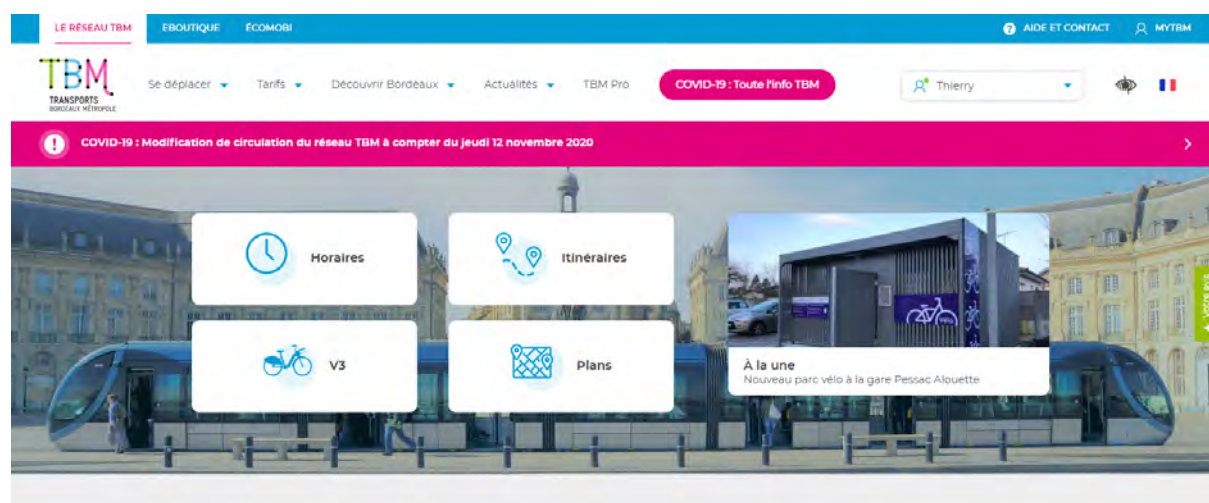
Courant juin 2020, les services de Keolis Bordeaux Métropole ont adressé une communication ciblée aux clients concernés :

- 27 000 abonnés annuels au comptant ;
- 3 500 abonnés mensuels.

En complément de l'envoi postal, un e-mailing a été adressé aux clients pour lesquels l'adresse électronique était connue (80 % des abonnés au comptant et 40 % des abonnés mensuels).

Afin de cibler plus largement les clients concernés, l'information a également été relayée sur le site internet infoTBM, les réseaux sociaux et sur le répondeur du centre d'appels.

Afin d'obtenir son remboursement, le client devait compléter un formulaire dédié (renseignement du code client et des coordonnées bancaires).



Chapitre II

II.6. Sécurité

II.6.1. Plan Assurance Sécurité (PAS)

L'audit de sécurité des systèmes d'information effectué en 2016 a abouti à un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) couvrant l'ensemble du spectre de la sécurisation des systèmes d'information :

- Gouvernance ;
- Organisation ;
- Gestion documentaire ;
- Sensibilisation et formation ;
- Mise en œuvre de mesures techniques ;
- Gestion des incidents et des changements ;
- Traçage des événements.

Le principe de mise en œuvre a été acté entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre de l'avenant n°6.

Ce PAS, reposant sur le référentiel normalisé ISO/IEC 27002 des bonnes pratiques de Sécurité des Systèmes d'Information, est décliné selon 5 axes :

- Axe 1 - Initier et développer une culture et une gouvernance sécurité au sein de Keolis Bordeaux Métropole : gouvernance, organisation et sensibilisation/formation ;
- Axe 2 - Maîtriser les accès au SIG (Système d'Information de Gestion) et SII (Systèmes d'Information Industriels), puis assurer la protection des données de Keolis Bordeaux Métropole : gestion des comptes utilisateurs, des authentifications, de la traçabilité des connexions et du cloisonnement et du filtrage des réseaux ;
- Axe 3 - Accompagner les métiers dans leurs usages et assurer la disponibilité des SIG et SII : protection des données (stockages, sauvegardes, supervision, gestion des sujets de continuité et reprise informatique, intégration de la sécurité dans les projets) ;
- Axe 4 - Renforcer la fiabilité et la sécurité du SII et SIG puis réagir efficacement aux incidents de sécurité : sécurité des postes de travail, gestion des incidents de sécurité, sécurisation des prestations externalisées ;
- Axe 5 - Mesurer, suivre et renforcer : gestion de la conformité légale et réglementaire.

Dès 2019 les actions ont été engagées. Certaines d'entre elles ont été clôturées en 2020.

Cette section est détaillée au chapitre XI.4.2.b), page 353.

II.6.2. Gestion de l'incident du dépôt Allée des Pins

Le jeudi 09 juillet 2020, une partie des tuiles de toit du dépôt de l'Allée des Pins s'est envolée laissant apparaître des ouvertures dans la toiture. Aucun blessé ne fut à déplorer mais de nombreuses tuiles se brisèrent au sol. Cet événement est attribué à un phénomène climatique.

La zone concernée a rapidement été interdite par la pose de séparateurs de voie et de rubalises afin d'assurer la sécurité des personnels et du matériel.

Chapitre II

L'exploitation du site a pu reprendre avec l'interdiction de l'accès à l'espace situé entre les deux surfaces de toiture endommagées. La zone de lavage des véhicules et plusieurs places de remisage des véhicules Mobibus sont devenues inaccessibles, nécessitant le report du stationnement de 6 véhicules vers le dépôt Lescure.

Le lendemain, un couvreur confirma l'intégrité de la charpente. Le maintien de l'activité en toute sécurité a été possible dans le respect des limitations d'accès.

L'expert charpente mandaté par Bordeaux Métropole s'est rendu sur site dès la semaine suivante. A la suite des constats émis par ce dernier, Bordeaux Métropole commanda une intervention sur la toiture et la remise en place des filets existants dans la partie atelier.

A partir du 10 août 2020, des filets de protection furent installés dans la première partie du dépôt (côté rue) permettant un retour à la normale de l'activité.

Les travaux se sont achevés avec la pose de filets dans la 2^{ème} partie du dépôt le 02 et le 07 décembre 2020. La mise en sécurité de cette dernière partie du dépôt a été finalisée le 14 décembre 2020.

II.6.3. Protection du réseau et sécurisation des dépôts

[REDACTED]

Chapitre II

II.7. Accompagnement des projets de Bordeaux Métropole

II.7.1. Electrification de la flotte de bus

Dans le cadre de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015, sur la transition énergétique pour la croissance verte (loi TECV qui impose aux collectivités de renouveler leur parc de bus avec au moins 50 % de véhicules à faibles émissions à partir de 2020 et 100 % à partir de 2025), Bordeaux Métropole a lancé en 2019 une réflexion sur la stratégie à mener pour l'électrification de tout ou partie de son parc. La répartition actuelle du parc est la suivante : 71,2 % des bus roulent au Gaz Naturel pour Véhicule (292 bus), 1,2 % roulent à l'électricité (5 minibus), 6,8 % sont hybride/Gazole (28 bus Gx327 hybrides) et 20,7 % roulent au gazole (85 bus).

CE QU'IL FAUT RETENIR

2 bus électriques ont été expérimentés en service commercial sur la Lianes 15.

Dans ce contexte, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole dans cette démarche et organisé une expérimentation en service commercial de différents bus standards électriques. En lien direct avec les constructeurs, Keolis Bordeaux Métropole a défini, réalisé et financé toutes les étapes nécessaires à l'exploitation d'un bus électrique dans les mêmes conditions d'usage que les bus du réseau TBM. Cela a nécessité de pelliculer les bus aux couleurs du réseau, de les équiper des équipements embarqués (radio, billettique, SAE), de former les conducteurs et mainteneurs, ...

Au cours de l'année 2020, deux nouveaux bus standards électriques à charge lente ont été expérimentés sur la ligne 15 afin de collecter des données qualitatives et quantitatives sur cette nouvelle génération de véhicules. La 7^{ème} et dernière expérimentation prévue sur la Lianes 15 n'a pour le moment pas été programmée à la demande du constructeur Alstom.

En 2021, d'autres autobus électriques passeront par le réseau TBM :

- Le standard électrique de Scania ;
- L'articulé électrique de BYD roulera sur la Lianes 9 ;
- Le standard hydrogène de Solaris roulera sur la Lianes 15.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), Keolis Bordeaux Métropole accompagne Bordeaux Métropole dans son engagement en faveur d'une mobilité durable.

II.7.2. Ouverture de la ligne D : 2^{ème} phase

Après la mise en service de la nouvelle ligne D tramway jusqu'à la station « Mairie du Bouscat » le 14 décembre 2019, le 2^{ème} tronçon jusqu'à Cantinolle (Le Haillan) a été transféré à Keolis Bordeaux Métropole le 18 décembre 2019. Sa mise en service commerciale a eu lieu le 29 février 2020 avec l'inauguration de deux parcs-relais à Hippodrome (240 places) et à Cantinolle (492 places). Les réserves présentes lors de la mise en service ont été traitées. Ce tronçon compte 9 stations avec un retournement d'une rame sur deux à Hippodrome. Le retournement à Carle Vernet n'était pas compatible en termes de fréquence avec le statut d'un terminus permanent. Keolis Bordeaux Métropole a proposé une modification de cette zone de manœuvre qui a été validée par Bordeaux Métropole.

Chapitre II

Cette partie est détaillée au chapitre III.2.1.b), page 76.

II.7.3. Extension de la ligne A vers l'aéroport de Bordeaux-Mérignac

Keolis Bordeaux Métropole accompagne Bordeaux Métropole dans l'élaboration de la future extension de la ligne A en direction de l'aéroport de Bordeaux-Mérignac. La mise en exploitation de cette extension, mesurant 5 kilomètres et desservant 5 nouvelles stations, est prévue fin 2022.

L'évolution de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) a nécessité l'adaptation du planning et des équipes constituées.

Cette partie est détaillée au chapitre III.2.1.c), page 77.

II.7.4. Nouvelle billettique : pilotage et mise en service

Le déploiement de la billettique Thalès s'est effectué en juin 2020. L'ensemble des opérations de ventes sont désormais réalisées sur la nouvelle billettique et les nouveaux supports.

Les valideurs VIX ont été retirés dans l'ensemble des bus et rames de tramway pour laisser une place exclusive aux valideurs Thalès.

La mise en production du système a permis de révéler un certain nombre d'anomalies relatives à la fiabilité et à la performance.

Keolis Bordeaux Métropole continue de poursuivre son accompagnement sur ce projet à travers son expertise et sa participation dans les différentes actions de suivi.

Cette partie est détaillée au chapitre III.2.2.a), page 77.

II.7.5. Dépôt de bus Lescure

Début 2017, Bordeaux Métropole, en partenariat avec Keolis Bordeaux Métropole, a rédigé le programme du projet d'un nouveau dépôt de bus. A terme, ce projet prévoit d'accueillir 160 bus de différents gabarits, 38 véhicules Mobibus, un nouvel atelier de 2 000 m², et la réhabilitation de la halle d'environ 12 300 m² avec sa charpente métallique centenaire.

Le projet vise à livrer un dépôt moderne et fonctionnel, avec une valorisation patrimoniale, architecturale et environnementale.

L'année 2020 a vu le démarrage des travaux de la phase I consistant en la démolition, le curage de la halle et la mise en place d'échafaudages afin de réaliser le traitement de la charpente. En parallèle, les études de la phase II se sont poursuivies avec notamment les études du dossier PRO qui a vu plusieurs indices avant validation. Cette section est détaillée au chapitre III.2.4.d), page 87.



II.7.6. 3^{ème} dépôt de bus

Des études ont été menées en novembre 2019 conjointement entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole sur la faisabilité d'un 3^{ème} dépôt de bus. Ce futur dépôt se situerait sur la commune de Floirac au débouché du futur Pont Simone Veil.

Il permettrait d'accueillir du matériel roulant avec énergie propre, un atelier de maintenance, des locaux d'exploitation et administratifs, une aire de mise en ligne, une restauration, et des équipements de lavage.

Cette section est détaillée au chapitre III.2.4.f), page 94.



II.7.7. Dépôt de bus rue Vaquier

Le lancement d'un projet de création d'un dépôt de bus a débuté en 2018. Celui-ci se situera rue Vaquier et permettra d'accueillir 34 places de remisage de bus articulés en GNV, un tunnel de lavage, des équipements de compression, un atelier pour la petite maintenance de 150m², et des locaux d'exploitation.

Le site sera mutualisé avec de futurs bâtiments de Bordeaux Métropole, l'accès sera gardienné par les services de Bordeaux Métropole et sécurisé par de la vidéoprotection.

La phase de travaux de ce nouveau dépôt a débuté en septembre 2020 et doit s'achever en juin 2021, avec une mise en exploitation effective en septembre 2021.

Cette section est détaillée au chapitre III.2.4.g), page 96.





II.7.8. Rénovation du Pont de Pierre

Un chef de projet a été nommé au sein de la Direction Projets, Systèmes d'Informations et Innovations (DPSII) de Keolis Bordeaux Métropole afin de communiquer à Bordeaux Métropole et à son maître d'œuvre, le groupement BG Ingénieurs Conseil SAS, les données d'exploitation nécessaires pour élaborer des scénarii de passages du pont pendant les travaux qui vont commencer en 2023 pour une durée de 2 ans. Les impacts de ces travaux sont importants et à risque, notamment durant les 10 premiers mois pendant lesquels seront mis en place des micropieux qui engendreront des vibrations.

II.8. Innovations techniques

II.8.1. Nouveau site internet InfoTBM et application

Au début de l'année 2020, l'univers digital TBM a subi une profonde refonte globale se basant sur les analyses des retours clients, les tendances digitales du marché, et les tendances technologiques.

Le site internet et l'application TBM ont été repensés selon 6 étapes clés :

- La mise en place d'un univers graphique et d'une philosophie digitale unique ;
- L'expérience utilisateur et l'affichage des données de manière intuitives ;
- La proposition de raccourcis pour les actions les plus courantes ;
- L'identification des différentes typologies d'utilisateurs ;
- Le déploiement de plusieurs solutions d'aides et de contact ;
- L'accompagnement des utilisateurs.

Avec cette évolution, de nouveaux services ont vu le jour :

- Un nouvel espace client enrichi ;

Chapitre II

- L'abonnement personnalisé aux alertes trafics ;
- La Foire aux Questions (FAQ) dynamique ;
- La création et la gestion de favoris ;
- Le déploiement d'un service de chat en ligne.

Une présentation plus détaillée des solutions est décrite au chapitre VI.4.2.b) page 241.

II.8.2. Bilan expérimentation « Nudge »

En collaboration avec Bordeaux Métropole, l'année 2020 a permis à la démarche « nudge », ou « coup de pouce », d'entrer dans une nouvelle phase avec un objectif commun de réduire l'accidentologie du tramway avec les modes doux.

Cette démarche engagée en 2018 par Keolis Bordeaux Métropole, pour trouver des solutions afin de faire baisser l'accidentologie des tramways vis-à-vis des piétons, a fait l'objet de 3 expérimentations en 2019.

L'analyse détaillée des résultats en 2020 permet de conclure sur ces expérimentations :

- Expérimentation « Rames flashes » : résultat très positif conduisant Keolis Bordeaux Métropole à proposer à Bordeaux Métropole le déploiement de ce système sur l'ensemble du parc tramway ;
- Expérimentation « En voie de réapparition » (voie piétonne) : résultat partagé qui conduit à retravailler cette expérience en 2020 sur le message transmis aux tiers ;
- Expérimentation d'une projection d'une signalisation lumineuse d'alerte devant la rame avec un message « danger » : résultat non satisfaisant amenant à ne pas poursuivre cette expérimentation.

Ces expérimentations sont détaillées au chapitre VII.6.2.d), page 289.

En complément de l'étude sur les piétons lancée en 2018, Keolis Bordeaux Métropole s'attache, afin de compléter son analyse sur la cohabitation tramway/vélo dans la Métropole, à initier une étude comportementale des cycles aux abords de la plateforme tramway. Les résultats seront disponibles au cours du 1^{er} trimestre 2021.

II.8.3. TrackForce

Un nouvel outil de traçabilité et de gestion centralisée des incidents a été déployé courant 2020 afin d'améliorer et d'optimiser le traitement et le reporting des événements du réseau.

Cette application « TrackForce » est implantée sur des smartphones affectés aux équipes terrain ainsi que sur un poste informatique au Poste de Commandement Sûreté (PCS).

Grace à la géolocalisation intégrée, les opérateurs du PCS attribuent les interventions aux équipes les plus proches du lieu sollicitant assistance. Ces dernières saisissent en temps réel les informations sur l'incident, son traitement et complètent les documents dématérialisés nécessaires à la prise en charge des agents.

Chapitre II



L'opérateur PCS complète ensuite la fiche d'intervention des actions qui lui incombent. L'envoi des rapports aux services concernés est automatisé.

L'ensemble des fiches intervention constitue une main courante consultable à distance dont les données sont exportables pour un traitement statistique optimisé en temps réel. Cela permet également de bénéficier d'une cartographie des faits du réseau.

Cet outil génère des gains de temps de ressaisie des données, permet de disposer des informations en temps réel permettant d'améliorer le positionnement, et optimise les délais d'intervention des agents de terrain grâce à la géolocalisation et à la possibilité de transmettre des consignes à distance.

II.8.4. Verdissement des véhicules de service

Courant 2020, une étude a été conduite par Keolis Bordeaux Métropole sur le verdissement à l'hydrogène de la flotte de véhicules de service. Cette étude, financée en partie par la Région Nouvelle Aquitaine, et menée par ELEMENT ENERGY, a permis d'envisager des scénarii. Les résultats ont été partagés avec Bordeaux Métropole.

II.9. Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

La Déclaration de performance extra-financière (DPEF) répond à la Directive européenne de 2014 sur la transparence et la publication d'informations extra-financières et exige des entreprises la publication détaillée d'informations sociales, sociétales et environnementales.

Cette obligation de publication concerne les entreprises dont :

- Le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice dépasse le seuil de 500 salariés ;
- Le bilan dépasse 20 millions d'euros, ou ayant un chiffre d'affaires net supérieur à 40 millions d'euros, pour les sociétés cotées ;
- Le bilan ou le chiffre d'affaires net excède 100 millions d'euros pour les sociétés non cotées.

Keolis S.A. (société mère de Keolis Bordeaux Métropole) est soumise à l'article L.225-102-1 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une Déclaration de Performance Extra-Financière dans son rapport de gestion.

Chapitre II

Keolis Bordeaux Métropole, en tant que filiale, n'est pas concernée par cette obligation mais a souhaité faire certifier la DPEF qu'elle produit volontairement.

Intégrée au rapport de gestion, la DPEF fait l'objet d'une vérification obligatoire par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) qui exprime alors un avis motivé sur la conformité et la sincérité de la déclaration.

En tant que commissaire aux comptes de la société Keolis S.A., le cabinet PriceWaterhouseCoopers a été désigné pour effectuer la revue de la DPEF volontaire produite par Keolis Bordeaux Métropole. Il leur appartenait, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- La conformité de cette déclaration aux exigences légales et réglementaires ;
- La sincérité des informations fournies, à savoir les plans d'actions et les résultats des politiques incluant les indicateurs clés de performance, relatifs aux principaux risques.

La DPEF de Keolis Bordeaux Métropole intègre les éléments suivants :

- Son modèle d'affaires dont la description vise à une meilleure intégration de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans sa stratégie et ses métiers ;
- Une description des principaux risques et enjeux liés à ses activités et les risques et enjeux créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services lorsque cela s'avère pertinent ;
- Une description de ses politiques et procédures mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques/enjeux mentionnés ;
- Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La DPEF publiée propose ainsi une approche par les risques et enjeux, orientée sur leur identification et la présentation des actions mises en œuvre pour les gérer. L'identification des risques et enjeux de Keolis Bordeaux Métropole s'est basée, dans un 1^{er} temps, sur la matrice de matérialité mise à disposition du groupe Keolis. Keolis Bordeaux Métropole a ensuite, adapté ce standard aux spécificités de son territoire. Cet exercice a été mené avec l'ensemble des parties prenantes.

L'édition 2019 de la DPEF de Keolis Bordeaux Métropole matérialise sa contribution aux objectifs de développement durable (ODD) et de ses cibles. L'exercice a été réalisé sur la base des 14 engagements de développement durable fixés par l'entreprise.

Le contenu détaillé est à découvrir en Annexe 18.

Chapitre II

II.10. Ressources Humaines

II.10.1. Recrutement et Formation

II.10.1.a) Actualités 2020

La crise sanitaire de l'année 2020 a fortement perturbé les actions de recrutements et le plan de formation.

Une fois sortie du 1^{er} confinement, Keolis Bordeaux Métropole a redoublé d'efforts pour tenir ses objectifs en matière de recrutement : 210 recrutements ont ainsi été réalisés en 2020 dont 159 conducteurs.

La réalisation du plan de formation, qui vise à assurer le maintien et le développement des compétences des salariés et leur employabilité, a été poursuivies malgré la crise sanitaire et les contraintes associées. Le compte-rendu du plan de formation est détaillé au chapitre XII.6, page 373.

Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi une politique d'entreprise volontariste visant à développer l'insertion et la diversité (féminisation, accès à l'emploi de personnes qui en sont éloignées, accès et maintien dans l'emploi de personnes handicapées, développement de l'emploi des seniors), lui permettant de progresser dans tous ces domaines conformément à ses engagements. Le programme d'insertion professionnelle est détaillé au chapitre XII.7, page 376.

L'ensemble de ces actions a porté ses fruits et a été reconnu. Keolis Bordeaux Métropole a obtenu en 2020 pour la 2^{ème} année consécutive la note exceptionnelle de 100 % à l'index égalité salariale Femme-Homme.

II.10.1.b) Déploiement d'un plan d'action 2020-2021

Les objectifs du plan d'action déployé pour 2020 et 2021 sont les suivantes :

- Accroître la visibilité et l'attractivité de Keolis Bordeaux Métropole ;
- Reconstituer un vivier de candidatures ;
- Comblent le déficit de conducteurs-receveurs bus ;
- Augmenter l'effectif conducteurs-receveurs habilités tramways ;
- Trouver des profils maintenance.

Les actions retenues sont les suivantes :

- Déployer le module de recrutement T@lent ;
- Lancer une grande campagne de communication externe (détaillée au chapitre XII.11.1.g), page 390) ;
- Améliorer la gestion prévisionnelle des effectifs et l'évolution des compétences ;
- Recruter autrement à la conduite :
 - Directement au tramway ;
 - Faire appel au volontariat pour un retour des conducteurs-receveurs bus au tramway ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le maintien d'un bon niveau de dialogue social dans l'entreprise malgré la crise sanitaire et des incidents sécurité en hausse.

Keolis Bordeaux Métropole toujours très orientée en faveur de l'égalité Femme Homme a obtenu 100 % à l'index égalité salariale pour la 2^{ème} année consécutive.

Chapitre II

- Nouer un partenariat avec une école d'ingénieur pour embaucher des étudiants à la conduite du tramway ;
- Développer les partenariats avec des Entreprises de Travail Temporaire pour recruter et former à la conduite bus ;
- Faire appel aux retraités pour un contrat cumul emploi retraite.

Recrutement : déploiement d'un Plan d'actions 2020-2021 2/2
Une campagne de communication externe inédite pour KBM

Résultats :

- Un vivier reconstitué avec **2300** candidatures reçues en 3 mois ;
- 1800** personnes ont répondu aux offres publiées
- 500** candidatures spontanées
- L'apposition de nouveaux profils grâce au recrutement direct au Tram.
- Une meilleure capacité de recrutement à la maintenance

Diffusion sur le territoire dès le 24 Juin

- Intérieur bus + écrans TTT
- Intérieur Tram
- Réseaux sociaux TBM et KBM + e-boutique
- Réalisation d'un film interview d'un Conducteur
- Interview de la DRH et d'un conducteur par radio France Bleu Gironde

II.10.2. Soutien aux opérationnels

La Direction des Ressources Humaines (DRH) a renforcé sa présence auprès des différentes Directions de l'entreprise. La DRH s'est positionnée en accompagnement des nombreux projets de Keolis Bordeaux Métropole, tout en soutenant la diffusion des bonnes pratiques sociales et leur harmonisation au sein des différentes directions opérationnelles.

Les résultats obtenus à la suite du déploiement en 2017 de la démarche d'amélioration continue et de lean management sont très satisfaisants (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance ; KIHM). D'ailleurs, le groupe Keolis a attribué en 2019 le 1^{er} label KIHM à Keolis Bordeaux Métropole pour le périmètre Bus (Allé des Pins, CEL, Interface et Atelier Mécanique).

En 2020, Keolis Bordeaux Métropole a obtenu à nouveau ce label pour le périmètre matériel roulant tramway, carrosserie électromécanique et systèmes industriels.

Les outils de ressources humaines développés dans le cadre de cette démarche sont reconnus. Il en est de même pour la matrice des compétences qui permet d'évaluer les collaborateurs et d'identifier leurs besoins en formation.

La Direction Maintenance et Patrimoine (DMP) a ainsi vu ses indicateurs s'améliorer fortement grâce aux actions menées conjointement avec la DRH.

Chapitre II

La tendance se poursuit avec un nombre d'accidents du travail en baisse dans l'entreprise (taux de fréquence). En revanche, leur gravité caractérisée par la durée moyenne des arrêts est en augmentation. Une analyse systématique des causes des Accidents du Travail est réalisée par les managers, accompagnés de la Direction de la Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) pour initier des plans d'actions si nécessaire.

II.10.3. Relations sociales

L'agenda social 2020 tel que prévu en Négociation Annuelles Obligatoires (NAO) était ambitieux et à fort enjeux. Ce dernier a été perturbé par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22). Les accords suivants sont toujours en cours de négociation :

- Accord Sûreté et projet de réorganisation des équipes sûreté et contrôle/fraude ;
- Réorganisation du service Mobibus ;
- Accord télétravail.

Dès fin février 2020 au début de la crise sanitaire, la préoccupation majeure des organisations syndicales, des représentants du personnel et des salariés eux-mêmes a été leur santé et les mesures de protection prises par l'entreprise pour assurer leur sécurité.

Une alarme sociale a été déposée le 13 mars 2020 par l'intersyndicale portant sur les mesures de protection Covid et le plan de transport adapté. Certains conducteurs ont exercé leur droit de retrait les 14 et 15 mars 2020. Un dispositif exceptionnel de mesures de prévention a été mis en place dès le 16 mars 2020 permettant de rassurer et d'assurer la continuité du service public pendant la période du 1^{er} confinement.

Un préavis de grève a également été déposé par le syndicat SNTU CFTD du 19 mai 2020 au 27 juillet 2020 concernant le maintien des dispositions spécifiques liées à la sécurité et protection du personnel pendant la période de confinement. Ce préavis n'a donné lieu à aucun jour de grève.

A la suite d'un mouvement national, la CGT a déposé un préavis de grève d'une journée le 17 septembre 2020, qui a été suivi par 38 salariés soit 2 % de l'effectif, sans conséquence pour le réseau.

Le climat social a été également impacté par le sentiment d'insécurité des personnels sur le terrain face à l'augmentation des incivilités et des agressions.

Un préavis du 13 octobre 2020 au 31 janvier 2021 a été déposé par le syndicat SNTU CFTD concernant les conditions de travail et sécurité des salariés sur le terminus des Aubiers. La direction de Keolis Bordeaux Métropole a proposé un plan de mesures pour ce site.

Dans le cadre des alarmes sociales et préavis de grève déposés, les organisations syndicales ont à chaque fois été reçues par la Direction de Keolis Bordeaux Métropole afin de dialoguer et négocier.

Chapitre II

II.11. Problématiques Maintenance et Patrimoine

II.11.1. Extension de la Ligne C vers Blanquefort

II.11.1.a) Signalisation ferroviaire

Après une année d'exploitation, de nombreux problèmes de communication sont apparus entre les automates de Signalisation Ferroviaire (SF) de l'extension de la ligne C vers Blanquefort, ce qui a généré de nombreux arrêts d'exploitation. À la suite des différentes analyses conduites par Keolis Bordeaux Métropole, deux origines potentielles ont été identifiées.

La première est le risque de perturbations électromagnétiques du câble de communication, dont l'installation ne respecte pas les règles de l'art. En effet, ce câble de communication est au milieu des câbles d'énergie de traction du tramway. Le caniveau technique dans lequel passent les différents types de câbles n'est pas correct. Par conséquent, Keolis Bordeaux Métropole recommande la mise en place d'une liaison par fibre optique, celle-ci n'étant pas sensible aux champs électromagnétiques.

Le 2^{ème} cas identifié repose sur le système d'alimentation des automates. En effet, les alimentations électriques d'origine ne sont pas celles préconisées par le constructeur des automates.

A l'issue de ce diagnostic, il a été convenu entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole d'intervenir sur ces deux points. La charge du remplacement de la liaison cuivre en une liaison fibre optique serait portée par Bordeaux Métropole, et le remplacement des alimentations électriques par Keolis Bordeaux Métropole.

Le remplacement des alimentations a été effectué à la mi-mars 2020. La mise en place de la fibre optique est à l'étude par Bordeaux Métropole.

II.11.1.b) Voie Ballastée

Fin 2019, Keolis Bordeaux Métropole a procédé aux relevés de géométrie des voies ballastées du réseau. L'instabilité du ballast est confirmée sur une partie de l'extension de la ligne C vers Blanquefort.

Afin de procéder à la reprise de ces instabilités, Bordeaux Métropole a passé commande d'une prestation auprès de l'entreprise Leyfa. Les travaux ont été réalisés en juillet 2020.

II.11.1.c) Aiguillage MIEH

Un désordre structurel des mécanismes d'aiguille des appareils de voie MIEH (modèle d'aiguillage) est observé, nécessitant le remplacement à terme du « Cé » de chaque aiguille. Une consigne provisoire du Poste de Commande Centralisé (PCC) est appliquée en compensation. Une manœuvre spécifique et quotidienne des aiguillages est réalisée pour maintenir en pression le circuit hydraulique.

L'entreprise Vossloh est intervenue en juillet 2020 pour traiter ce désordre avec la mise en place d'une solution provisoire. Cette solution diminue le risque de défaut de pression hydraulique mais elle ne permet pas de s'affranchir de la manœuvre quotidienne. La modification définitive sera réalisée par Vossloh fin janvier 2021.

Chapitre II

II.11.2. Dysfonctionnements de la signalisation ferroviaire de la phase III

Lors de la conception de la phase III du tramway, une nouvelle technologie de signalisation ferroviaire avait été retenue. Un système basé sur des compteurs d'essieux a été mis en place sur certains terminus partiels et sur la voie unique de la ligne B à Pessac. Cette nouvelle technologie a connu de nombreuses défaillances depuis le lancement de la phase III du tramway en 2015.

En décembre 2019, le constructeur a livré un lot de compteurs d'essieux corrigeant un défaut de construction sur la série en place. En effet, cette dernière avait un composant qui dérivait dans le temps avec les températures. En mars 2020, Keolis Bordeaux Métropole a assuré la 4^e noria des têtes de comptage.

A l'issue de cette noria, le système a montré un meilleur comportement par rapport aux années passées, mais des fragilités subsistent. Depuis octobre 2020, le système a généré à nouveau des arrêts d'exploitation. Une série de 6 têtes de comptage a de nouveau été remplacée.

Après 5 années d'exploitation, le niveau de fiabilité escompté n'est toujours pas atteint, remettant en question l'usage de cette technologie. D'autre part, la maîtrise d'œuvre Tysia, ainsi que l'intégrateur Colas Rail sont absents dans la fiabilisation de cette technologie, laissant la charge exclusive de mise au point et de fiabilisation de cette technologie à Keolis Bordeaux Métropole.

II.11.3. Rails APS cassés (Alimentation Par le Sol)

A la suite de l'accord convenu entre Bordeaux Métropole et Alstom, Bordeaux Métropole a engagé depuis 2016 les travaux de remplacement de rails APS sur certains carrefours :

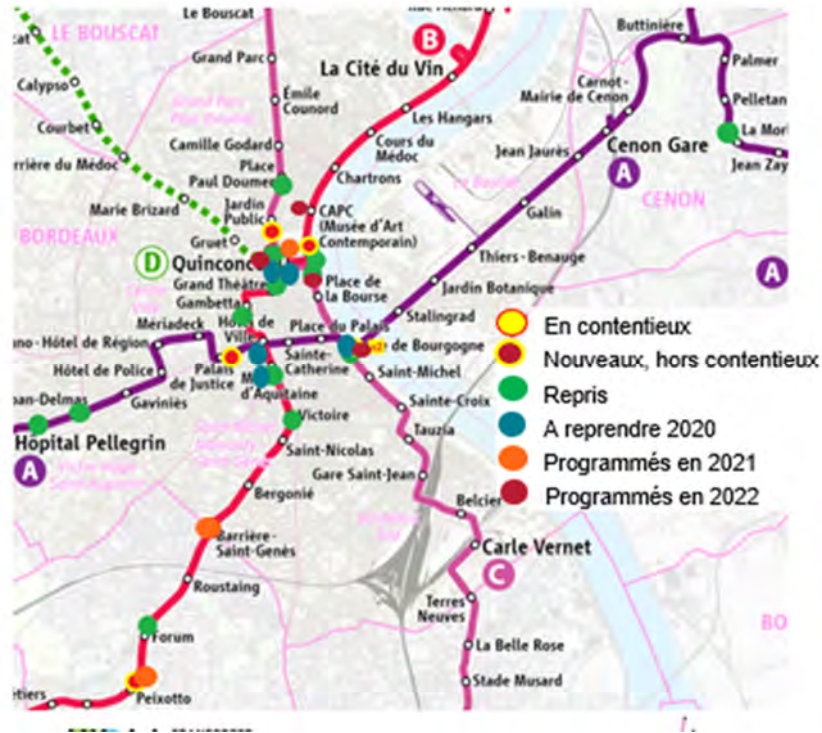
- 2016 : Cours du XXX juillet (B) ;
- 2017 : Forum, Victoire (B) ;
- 2018 : Bir Hakeim (C), 3 conils (B) ;
- 2019 : Allée de Munich (C), Allée d'Orléans (C), Paul Doumer (C) ;
- Barrière d'Ornano (A), Raba Léon (A), Pelletan (A).

En 2020, 4 carrefours ont été traités :

- Esprit des Lois (B) ;
- Cursol (B) ;
- VR B/C (B et C) ;
- Bir Hakeim (coté pont) (A).

La carte ci-dessous reprend les carrefours APS traités depuis 2016 et les perspectives pour les années suivantes :

Chapitre II



Depuis cet accord entre Bordeaux Métropole et Alstom, de nouveaux carrefours avec des rails apparaissent en défaut chaque année. En 2020, pour maintenir l'exploitation, Keolis Bordeaux Métropole a continué le déploiement de rustines sur les rails cassés.

Sur chacun de ces carrefours, qu'ils soient équipés ou non d'une rustine pour éviter la propagation des fissurations, le rail APS n'est pas alimenté. Les batteries de secours APS embarquées sur le toit de la rame de tramway sont donc systématiquement sollicitées pour assurer la continuité de l'alimentation électrique. La sollicitation accrue de celles-ci est la cause racine de leur dysfonctionnement.



Exemple de rustines apposées sur les rails APS (carrefour Saint-Genès)

À la suite de différents échanges entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole, un planning prévisionnel a été établi pour reprendre 10 carrefours sur 2021 et 2022 :

- Cours d'Albret (A) : été 2021 ;
- Peixotto (B) : été 2021 ;
- Mérignac centre (A) : été 2021 ;
- Lycée Mérignac (A) : été 2021 ;
- Saint-Genès (B) : toussaint 2021 ;
- Allées de Munich (B) : toussaint 2021 ;
- Bir Hakeim (A) ouest : été 2021 ;
- Ferrère (C) : été 2022 ;
- Jean Jaurès (C) : été 2022 ;
- Tourny (B) : automne 2022.

II.11.4. Fiabilisation des coffrets APS

Keolis Bordeaux Métropole et Alstom ont analysé, investigué et proposé des évolutions techniques sur les coffrets APS pour en améliorer la fiabilité. En 2018, une évolution d'une carte électronique, à l'origine des pannes fatales des coffrets APS, a été proposée et retenue par Bordeaux Métropole.

Chapitre II

À la suite de la commande par Bordeaux Métropole de 1 300 cartes de mesure, Keolis Bordeaux Métropole a procédé, comme convenu avec Bordeaux Métropole, au déploiement des coffrets APS modifiés prioritairement sur la section « Peixotto / Saint-Nicolas » au cours du 1^{er} semestre 2019.

A fin 2020, près de 60 % des coffrets du réseau TBM sont équipés de la nouvelle carte mesure. La ligne B dispose de 90 % de coffrets équipés de la nouvelle carte mesure. Keolis Bordeaux Métropole confirme la diminution de -25 % des arrêts d'exploitation liées aux pannes des coffrets APS grâce à ces nouvelles cartes mesure.

II.11.5. Batteries rames APS (Alimentation Par le Sol)

Les dysfonctionnements des batteries APS constituent encore en 2020 la première cause d'indisponibilité et de pannes de la flotte de tramway. Les sollicitations des batteries APS sur le réseau TBM sont très supérieures au cahier des charges de conception en raison notamment de la configuration du réseau (traversées obliques et aiguillages APS) et de la défaillance des rails APS sur les carrefours routiers.

Par ailleurs, plusieurs départs de feu entre juillet 2019 et janvier 2020 ont mis en évidence que la gestion des alarmes (notamment des IO29 pour les rames phase III et III bis et l'absence d'alarmes pour les rames phase I et II) est à améliorer car celles-ci apparaissent parfois de manière furtive alors qu'un défaut de batterie est bien présent.

Dans ce contexte, le taux d'indisponibilité des rames lié à un dysfonctionnement de batterie APS est encore important. Une mobilisation active sur le réseau afin de réduire les défaillances des rails APS, l'évolution du plan de maintenance des batteries, la mise en œuvre des moyens humains supplémentaires et la mise en place d'un comité de pilotage afin de mieux analyser les dysfonctionnements et éviter toute dérive ont permis également de réduire le nombre de pannes bloquantes entre 2019 et 2020.

Les axes de travail initiés avec Alstom en 2019 notamment sur la mise en évidence de paramètres influents se sont poursuivis en 2020.

Enfin, depuis 2016, Keolis Bordeaux Métropole a constaté qu'à la suite de dégazages de batteries, les cartes MESBAC venaient à se dégrader occasionnant des flashes électriques dans le coffre batterie. Pour rappel, le risque de ce type de dysfonctionnement est un départ de feu dans le coffre batterie. Afin de pallier ces dysfonctionnements, une nouvelle génération de cartes MESBAC a été développée par Alstom et validée par le STRMTG. Ces nouvelles cartes ont été installées en 2019 par Keolis Bordeaux Métropole sur toutes les rames phase III, et sont également présentes sur les nouvelles rames livrées depuis septembre 2018. Depuis cette modification, plusieurs dégazages de batteries ont permis de tester et démontrer la robustesse de ces nouvelles cartes.

II.11.6. Gros Entretien Renouvellement (GER) des Infrastructures Tramway

En 2020, les premiers chantiers de renouvellement nécessaires au maintien en l'état du patrimoine Infrastructures Tramway ont débuté. Les premières opérations ont été le remplacement des 10

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les batteries APS constituent la fragilité majeure des rames Citadis. Keolis Bordeaux Métropole et Alstom sont pleinement associés pour investiguer et apporter des solutions de fiabilisation.

Chapitre II

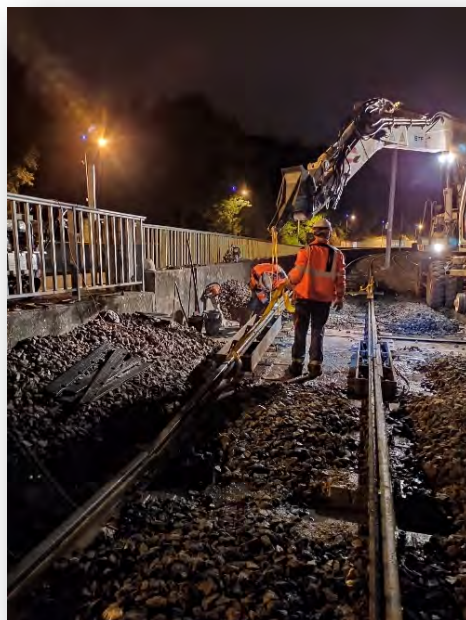
appareils de dilatation de l'ouvrage des 4 pavillons et des rails de roulement dans la courbe de Porte de Bourgogne.

II.11.6.a) Appareils de dilatation

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a informé Bordeaux Métropole de la vétusté des appareils de dilatation. A l'initiative de Keolis Bordeaux Métropole, un cabinet d'ingénierie a été nommé pour valider le remplacement de ces appareils de dilatation et lancer l'opération de renouvellement.

Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole et son maître d'œuvre dans cette mission : les appareils de dilatation ont ainsi pu être remplacés au dernier trimestre 2020.

L'opération s'est déroulée sur 2 semaines.



II.11.6.b) Rails de roulement Porte de Bourgogne

Depuis 2016, de nombreuses opérations de maintenance ont été réalisées dans la courbe de Bourgogne en sortie du pont de Pierre pour maintenir une exploitation en toute sécurité.

Chapitre II

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a informé Bordeaux Métropole de l'usure avancée des rails de roulement dans cette courbe.

La topologie de la zone est favorable à une usure rapide des rails de roulement.

Keolis Bordeaux Métropole a accompagné la Métropole et son maître d'œuvre dans cette opération de remplacement de rails de roulement.

L'emplacement géographique, avec une fréquentation importante de ce secteur, a rendu ce chantier d'autant plus complexe. En effet, en plus d'impacter le réseau de transport, ce chantier a eu une incidence sur la circulation routière avec notamment un impact très élevé sur les services d'urgence, pompiers principalement.

Le chantier s'est déroulé lors des vacances scolaires de la Toussaint 2020. Les travaux de démolition de revêtement et l'opération de remplacement des rails se sont déroulés sur 3 jours consécutifs de coupure d'exploitation de la ligne A. L'arrêt de la circulation routière a été nécessaire pendant une semaine.

Le chantier a subi un aléa important concernant la fixation des rails sur une partie de la courbe. En effet, le système de fixation au-dessus de la trémie des voies des quais présente des spécificités. Malgré cela, l'objectif tout au long du chantier a été de conserver la date prévue de remise en exploitation de la ligne de tramway ainsi que la réouverture de la circulation routière sur la place. En revanche, il a été nécessaire de maintenir des hommes trafics pendant 2 semaines car la plateforme était restée ouverte au milieu de la place Bir Hakeim.



II.11.7. Batterie des bus Hybride

A partir de 2020, il est prévu dans le Plan Prévisionnel d'Investissement (PPI) du Délégué de procéder au remplacement des batteries des véhicules Hybrides qui ont une garantie de 7 ans ou 450 000 kilomètres.

Malgré les sollicitations de Keolis Bordeaux Métropole depuis mi 2019, le constructeur Heuliez n'est pas en mesure de répondre favorablement à la fourniture des pièces nécessaires. L'industriel propose une nouvelle technologie de batteries Ultra Cap visant à remplacer les batteries actuelles, mais le projet a pris du retard du fait du constructeur et des perturbations induites par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) ; la phase de test a été seulement validée en septembre 2020.

Durant l'année 2020, 6 bus Hybrides ont connu des dysfonctionnements liés aux batteries. Heuliez, à la suite des relances de Keolis Bordeaux Métropole, a pu fournir des modules afin de traiter ces bus

Chapitre II

immobilisés. Le coût de la main d'œuvre pour la dépose et la pose de batteries est resté à la charge de Keolis Bordeaux Métropole.

A ce jour, aucun devis concernant la mise en place de batteries Ultra-Cap n'a été communiqué à Keolis Bordeaux Métropole qui reste en attente d'un planning de déploiement.

Chapitre II

● FONCTIONS D'ÉTUDES ET DE PLANIFICATION ET MISSIONS D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL

3



Chapitre III. Fonctions d'études et de planification et missions d'assistance et de conseil

III.1. Etudes et planification

Les principales études et enquêtes réalisées par Keolis Bordeaux Métropole sont listées ci-dessous. Elles ont logiquement été impactées par la période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22). Leurs modalités et résultats sont présentés dans le chapitre VI.5, page 250.

III.1.1. Etudes visant aux adaptations annuelles de l'offre

De nombreuses études ont été réalisées en 2020, parmi lesquelles :

- Etudes sur la pertinence des calendriers 2020 et 2021 ;
- Réalisation du bilan des modifications de la rentrée de septembre 2019 (mesures issues des réunions sectorielles 2019) ;
- Bilan à 1 an de l'extension du Tram C vers Villenave d'Ornon ;
- Etude des impacts des travaux de l'extension du Tram A vers l'aéroport et propositions d'évolutions ;
- Etude des impacts des travaux de l'avenue Edouard Bourlaux à Villenave d'Ornon sur la Corol 34 ;
- Etude de la desserte d'Euratlantique (rive gauche) ;
- Etude de la desserte du quartier Bassins à Flot (Bordeaux) ;
- Suivi, étude et mise en œuvre de dessertes occasionnelles, et évaluation des impacts sur le réseau avec la définition d'une offre complémentaire ;
- Bilan après 2 années de desserte de la salle de spectacle Arkéa Arena située à Floirac ;
- Etudes de l'adaptation de l'offre en période de crise sanitaire : définition de Plans de Continuité d'Activité selon l'évolution du contexte sanitaire (confinement, déconfinement, rentrée post-confinement, 2^{ème} confinement, ...) ;
- 1^{er} bilan de la réorganisation du réseau à la suite de la mise en service du Tram D, et des ajustements nécessaires ;
- Etude d'une évolution de desserte de la commune de Carbon-Blanc ;
- Etude de la desserte du quartier Fontanieu à Parempuyre ;
- Etude de la desserte du lotissement Les Pins à Martignas ;
- Etude d'un renfort d'offre sur les lignes A, 7, 22, 32 et 45 dans un contexte sanitaire de distanciation sociale.

De plus, comme chaque année, de nombreuses enquêtes de comptage relatives au réseau ont été réalisées visant à établir un diagnostic de fréquentation ou d'usage avec l'analyse des résultats et des préconisations d'évolution.

Il s'agit notamment des enquêtes suivantes :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole réalise chaque année de **nombreuses études et enquêtes** qui lui permettent d'avoir une **connaissance fine des usages du réseau, et des attentes des clients, afin de proposer les évolutions d'offre les plus adaptées.**

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire, nécessitant de nombreuses études d'ajustements de l'offre en fonction de l'évolution de la situation.

Chapitre III

- Enquêtes Origine/Destination partielles ou sur l'ensemble d'une ligne pour les lignes suivantes :
 - Lianes 9 (Ravezies / Brandenburg) ;
 - Lianes 11 (Beaudésert / Thalès / 5 Chemins).
- Enquêtes Montée/Descente partielles ou sur l'ensemble d'une ligne pour les lignes suivantes :
 - Lianes 9, 12, 16 ;
 - Corols 32, 34, 39.
- Enquêtes de charge :
 - Pointages de charge aux barrières et autres arrêts stratégiques en heures de pointe sur les Lianes pénétrantes ;
Pointage de charge sur des stations stratégiques en heures de pointe sur les 4 lignes de tramway.
- Comptages ponctuels sur des lignes complémentaires du réseau réalisés en interne.

III.1.2. Autres enquêtes réalisées en 2020

Suite au contexte sanitaire exceptionnel de l'année 2020, Keolis Bordeaux Métropole s'est organisée pour proposer un plan d'études plus adapté au contexte. L'ensemble de ces études et enquêtes sont listées ci-après :

- Enquête sur la crise sanitaire : impact sur la mobilité des voyageurs ;
- Enquête sur les usages autour du télétravail ;
- Enquête sur la gestion des agences commerciales TBM en période de crise sanitaire ;
- Enquête sur l'usage du service Mobisoignant.

D'autres enquêtes complémentaires ont également été diligentées :

- Performance des campagnes : enquête de notoriété sur la web série « Cœur de conducteur » ;
- Performance des outils et solutions digitales : déploiement d'une enquête permanente « avis » sur le site internet ;
- Enquêtes qualitatives : table ronde sur le métier de conducteur-receveur.

Bordeaux Métropole a réalisé les enquêtes qualité.

III.1.3. Etudes à moyen terme et de clientèle : accompagnement des évolutions du réseau TBM à l'horizon 2022

Keolis Bordeaux Métropole accompagne Bordeaux Métropole, et lui apporte continuellement son expertise du réseau.

Comme chaque année, plusieurs études ont été réalisées en 2020, bien que la crise sanitaire n'ait pas permis de disposer de données représentatives à partir du mois de mars. Elles ont cependant permis, dans ce contexte inédit, de proposer des adaptations d'offre cohérentes avec l'évolution du trafic.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole réalise les études prospectives sur les évolutions du réseau pour accompagner les grands projets de la Métropole.

Chapitre III

L'année 2020 a vu également la poursuite des réflexions d'évolution du réseau à l'horizon de la mise en service de l'extension du Tram A vers l'Aéroport de Bordeaux-Mérignac ou encore en lien avec le développement de projets urbains (Euratlantique, Bassins à Flot, Bastide-Brazza, Belvédère, Aéroparc).

III.1.4. Moyens mis en œuvre

Afin d'atteindre ses objectifs, Keolis Bordeaux Métropole s'appuie sur les compétences de ses collaborateurs, renforcées par des conseils externes spécialistes des transports :

- Equipes Offre et Etudes Marketing :
 - Offre : un chef de service, quatre chefs de produit ;
 - Etudes et écoute client : un chef de service, et un chargé d'études.
- Cabinets extérieurs :
 - Epsilon Marketing ;
 - Tryom ;
 - MV2 ;
 - Phoebus ;
 - Alain Taulelle.

III.2. Missions d'assistance et de conseil

III.2.1. Missions d'assistance et de conseil relatives à l'évolution de l'offre

III.2.1.a) Navettes fluviales

En 2020, le service Bat³ a poursuivi sa progression en termes de voyages. Sur la période de janvier et février 2020, la fréquentation a progressé de +4,97 %, soit 49 987 voyages contre 47 619 en 2019. Cette progression a été constante depuis 2018.

Toutefois, en raison de la période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), la fréquentation a très fortement baissé à partir du mois de mars : -53,34 % avec 193 931 voyages réalisés en 2020 contre 415 664 en 2019.

Le service Bat³ a dû s'adapter et son fonctionnement s'est déroulé en plusieurs phases :

- Du 20 mars au 11 mai 2020 : arrêt de l'exploitation (mesures sanitaires, confinement) ;
- Du 12 mai au 23 septembre 2020 : retour à l'offre nominale avec la mise en place de différentes jauges (réduction de la capacité) en fonction des mesures gouvernementales ;
- Du 24 au 29 septembre 2020 inclus : diminution de l'offre, en raison de la détection de cas COVID ou de cas contact parmi les salariés du sous-traitant ;
- Du 26 et 27 septembre 2020 (week-end) : arrêt de l'exploitation en raison de la détection de cas COVID ou de cas contact parmi les salariés du sous-traitant ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le service Bat³ a subi la crise sanitaire depuis mars 2020. La fréquentation a fortement été impactée.

Chapitre III

- Du 14 novembre 2020 au 22 novembre 2020 : arrêt de l'exploitation les week-ends et les jours fériés.

Cette période de crise sanitaire a également eu pour conséquence de modifier la jauge maximale de passagers embarqués à bord afin de respecter les mesures sanitaires en vigueur. Celle-ci a évolué en fonction des mesures appliquées en coordination avec les services de Bordeaux Métropole. La jauge était fixée en fonction des conditions météorologiques : de 65 passagers à 55 puis 30, voire 16 passagers en cas de mauvais temps ou d'utilisation du bateau de service.

Une étude a été réalisée en 2018 afin d'améliorer l'offre sur la période des vacances d'été et sur les week-ends d'avril à octobre. Cette étude a permis de valider la mise en exploitation d'un 3^{ème} bateau afin de renforcer l'offre les après-midis des jours ouvrables et des week-ends, ceci dès 2019. En 2020, ce renfort a été validé du 04 avril au 1^{er} novembre 2020, sur les week-ends, puis sur les jours ouvrables en juillet et en août. En effet, la forte hausse de fréquentation sur ces périodes ne permettait pas d'embarquer tous les passagers en attente à quai du fait de la capacité limitée des bateaux.

En raison de la crise sanitaire, le bateau de renfort n'a pu être mis en service que du 04 juillet au 30 octobre 2020, soit 72 jours au lieu de 104 jours théoriques. D'autre part, la jauge maximale pour le bateau de renfort a été réduite, en passant d'une capacité de 30 à 16 passagers.

Ainsi, sur la période de juillet et d'août 2020, le bateau de renfort a embarqué 7 731 passagers et 900 passagers sur les week-ends de septembre et d'octobre 2020. Toutefois, 751 personnes n'ont pu embarquer sur la période juillet-août 2020 contre 1 696 en 2019, soit une réduction importante de -56 %. Cette évolution est fortement liée aux différentes mesures sanitaires mises en application.

Le fonctionnement du bateau de renfort a été le suivant :

- En jour ouvrable, 1^{er} départ depuis Lormont Bas à 13h45, dernier départ à 19h10, soit 9 départs ;
- En week-end, 1^{er} départ à 14h30 depuis les Quinconces et dernier départ à 19h35 depuis Lormont Bas, soit 8 départs.

D'autre part, la période de crise sanitaire a entraîné l'annulation de tous les évènements prévus sur le fleuve pour l'année 2020.

III.2.1.b) Ouverture de la ligne D : 2^{ème} phase

L'ouverture de la ligne D phase II s'est déroulée le 29 février 2020. Le 1^{er} tronçon de la ligne D, jusqu'à la station « Mairie du Bouscat », a été mis en service commercial le 14 décembre 2019.

Dans ce contexte, Keolis Bordeaux Métropole assiste Bordeaux Métropole dans le suivi des garanties et la vérification de l'obtention des performances attendues au cahier des charges. En particulier, la fiabilité, maintenabilité et disponibilité (les clauses FMD pour Fiabilité, Maintenabilité, et Disponibilité) des installations (signalisation ferroviaire, énergie, aiguillages) doivent être validées.

Keolis Bordeaux Métropole fournit le suivi des évènements techniques, afin que Bordeaux Métropole puisse, avec l'assistance de sa maîtrise d'œuvre, mesurer les performances FMD.

Durant ces premiers mois, l'exploitation de la ligne est observée afin d'apprécier la performance de l'insertion urbaine : réglage des feux routiers (SLT), interfaces avec les flux piétons, Keolis Bordeaux

Chapitre III

Métropole suggère des corrections ou améliorations du point de vue de l'exploitation. La 2^{ème} phase, jusqu'à la station « Cantinolle » a été remise en gestion auprès de Keolis Bordeaux Métropole le 18 décembre 2019. Il a été constaté un certain nombre de réserves qui ont été traitées à ce jour.

III.2.1.c) Extension de la ligne A : desserte de l'aéroport de Bordeaux Mérignac

La ligne A du tramway sera prolongée sur 5 kilomètres entre la station « Quatre chemins » et l'aéroport de Bordeaux-Mérignac. Le tramway circulera en voie unique et desservira 5 nouvelles stations. Il empruntera également un ouvrage de franchissement de la rocade construit tout spécialement.

Le branchement de l'extension à Quatre chemin devrait être effectué du 04 juillet au 05 septembre 2021 avec une mise en service prévue pour octobre 2022.

Keolis Bordeaux Métropole a constitué une équipe projet afin d'accompagner Bordeaux Métropole dans la réalisation de la future l'extension vers l'aéroport. Les équipes se sont adaptées aux évolutions du planning qui ont pris du retard à la suite de la situation de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

Les réunions entre les équipes de projet de Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont permis de porter des améliorations pour l'exploitation. Par exemple, il y a 2 points de retournement de rames prévus (Mérignac Soleil et Charles Lindbergh), le nombre de point de vente de tickartes au terminus de l'aéroport a été augmenté à 7 DTT (Distributeurs de Titres de Transport), une modification du schéma courant fort à Quatre Chemins permettra d'assurer une exploitation continue vers l'aéroport, même si un incident de coupure d'énergie se produit sur la branche Mérignac Centre.

Par ailleurs Bordeaux Métropole vient de confirmer la participation attendue de Keolis Bordeaux Métropole pour l'élaboration d'une convention d'exploitation sur le domaine aéroportuaire (il reste à finaliser la convention cadre). Il est prévu par la suite de déterminer des procédures communes sur le terminus entre les services exploitation aéroportuaire et Keolis Bordeaux Métropole.

III.2.2. Missions d'assistance et de conseil relatives au système d'information

III.2.2.a) Systèmes industriels

(i) Billettique : maintien en conditions opérationnelles d'un système obsolète

Comme les années précédentes, l'objectif poursuivi sur cet ancien système a été son maintien en condition opérationnelle, jusqu'au déploiement de la billettique Thalès qui s'est effectué en juin 2020.

A fin 2020, 5 TPV (Terminaux de Points de Vente) VIX (en secours) sont toujours opérationnels à la VPC (Vente Par Correspondance), afin de pouvoir consulter la base historique en cas de problèmes de migration des dossiers clients. La totalité des valideurs VIX a été retirée du matériel roulant (bus et tramways).

(ii) Marché BIL301

Le marché BIL301 concerne les DTT astreov2 installés sur les extensions depuis 2014 et sur les parcs-relais (P+R).

Chapitre III

Tous les DTT astreo de la 2^{ème} version sont en cours de migration vers la 3^{ème} version (autorisant le sans contact).

Keolis Bordeaux Métropole a repris les compétences sur l'Upload de 2^{ème} version en 3^{ème} version, permettant ainsi une plus grande autonomie et réactivité. Au cours du 1^{er} semestre 2020, Keolis Bordeaux Métropole a également repris dans son périmètre la totalité des DTT Flowbird à la suite de leur sortie de garantie. Ces distributeurs aujourd'hui maintenus par Keolis Bordeaux Métropole font l'objet de plusieurs remises à niveaux techniques pour pallier les dysfonctionnements mis en évidence mais non résolus lors de la période de garantie :

- Défaut de paiement bancaire ;
- Ecran tactile figé rendant impossible la vente,

Ces problèmes liés aux dalles tactiles ont obligé Keolis Bordeaux Métropole à commander à nouveau un lot complet de 50 dalles, permettant ainsi de rééquiper entièrement le parc de DTT Parkéon au fil des interventions de maintenance préventive.

Toutefois des problèmes subsistent tel que la présence d'oxydation importante sur le DTT. A ce jour, aucune proposition n'a été avancée.

Keolis Bordeaux Métropole est également confrontée à une recrudescence d'écrans illisibles sur les pinpad Ingenico (clavier de saisie), équipant le parc de DTT Flowbird mais aussi Thalès, rendant ainsi la vente de titre impossible.

Les écrans des pinpad s'opacifient au contact des rayons ultra-violets au bout de 2 à 3 ans. Ces organes déclarés comme « consommable » par Thalès vont faire l'objet d'une consommation excessive à l'avenir.

(iii) Nouvelle billettique Thalès

Le renouvellement de la billettique VIX par le système Thalès a franchi une nouvelle étape au cours de l'année 2020. Après le lancement du billet sans contact en 2018, du M-ticket en 2019, la migration de l'ensemble de la base clients et abonnés a été effectuée entre février et mai 2020. En parallèle, plus de 157 000 clients ont reçu leur nouvelle carte en juin 2020.

Depuis cette date, l'ensemble des opérations de ventes sont réalisées sur la nouvelle billettique et les nouveaux supports. Les opérations de rentrée ont pu notamment s'effectuer sur le nouveau système et s'appuyer sur le dispositif de tacite reconduction des abonnements par prélèvement.

Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi ses interventions sur ce projet par les actions suivantes :

- Accompagnement du projet et participation au comité de pilotage du marché billettique ;
- Participation active aux multiples recettes des versions systèmes successives et suivi des anomalies ;
- Extraction et traitement des données de l'ancienne billettique ; suivi de leur import dans la nouvelle billettique ;
- Redressement manuel de tous les cas clients particuliers n'ayant pas été adressés par le processus de migration de données ;
- Préparation et suivi du déploiement des TPVs dans les différentes agences commerciales ; dépose des TPV VIX effectués par Keolis Bordeaux Métropole ;

Chapitre III

- Suivi du chantier de dépose et installation de l'ensemble des valideurs sur les véhicules exploités par Keolis Bordeaux Métropole, les véhicules affrétés ont été finalisés fin 2020 ;
- Conseil, accompagnement et réalisations des adaptations nécessaires à l'intégration du nouveau système dans le SIT (Système d'Information Transport), y compris la prise en charge à la demande de Bordeaux Métropole de l'hébergement externalisé de ce système depuis fin 2016 ; évolution de l'architecture et de la solution d'hébergement du SI décisionnel (SAP Data service) ;
- Formations de l'ensemble des agents de vente à l'usage du nouveau TPV ;
- Suivi des remontées de données de validations ;
- Suivi des remontées de données de ventes.

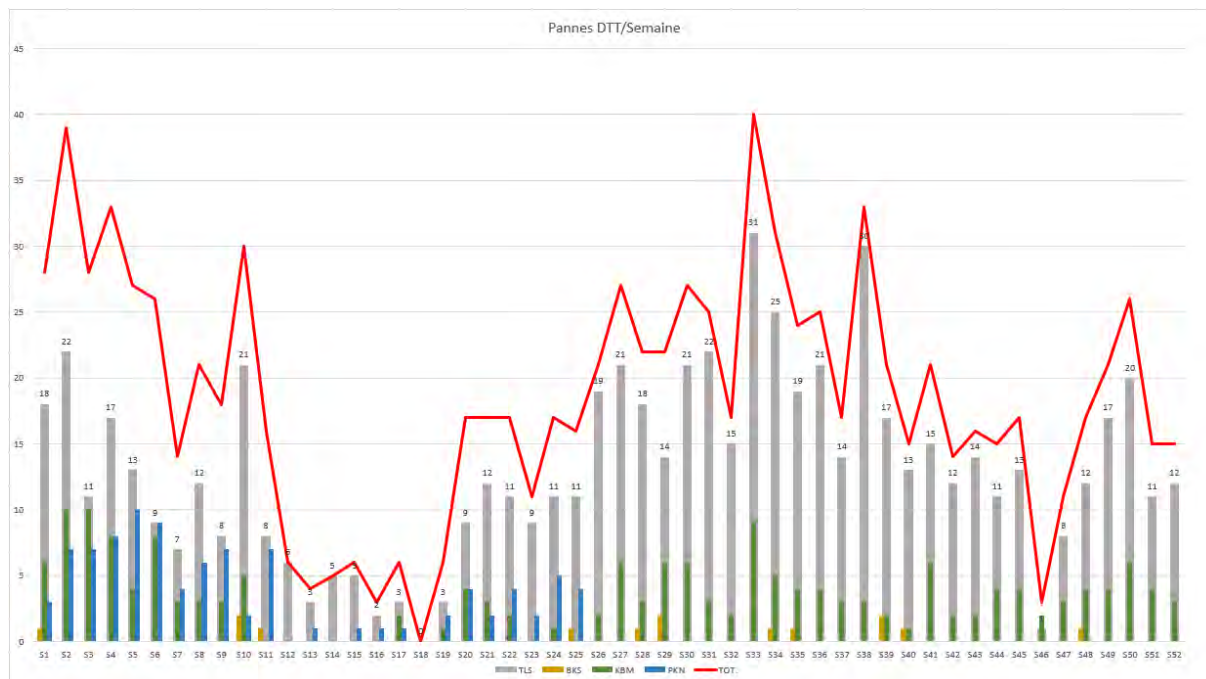
Si les opérations de réceptions techniques ont permis de valider le déploiement du système, elles ont également révélé de nombreuses anomalies déclarées par Bordeaux Métropole auprès de l'industriel (plus de 500 anomalies en moment de la bascule de juin 2020).

De même, la mise en production a révélé d'autres dysfonctionnements relatifs à la fiabilité et à la performance du système.

Il faut noter en particulier :

- Les multiples pertes de connexion des TPVs avec le système central tout au long de l'été 2020 et jusqu'en septembre 2020. Ces incidents généralisés ont grandement perturbé les opérations en agence et au back-office, et mobilisés toutes les équipes informatiques et système industriels compétente afin de diagnostiquer et rétablir le service ;
- De multiples problèmes d'intégrité ou de perte de données (perte de transactions, statut de contrat erroné, prélèvement non annulé à la suite d'une résiliation, ...) sont toujours fréquents fin 2020 ;
- Un incident critique affectant l'interface de remontée de recette à la suite de la mise en production non maîtrisé d'un correctif par l'industriel en juin 2020 (« Hot-fix 2 »). Cet incident a bloqué pendant 3 semaines la remontée de données et a nécessité de multiples retraitements manuels des données par Keolis Bordeaux Métropole. De même, il est nécessaire de redresser plusieurs fois par semaine ces données de recettes pour compenser les anomalies de l'interface livrée. Le circuit de reversement des recettes s'inscrit toutefois dans une démarche qualité ISO 9001 et fut qualifié de relativement mature par le cabinet KPMG lors de son audit réalisé en 2019. Il repose d'autre part sur une amélioration continue des processus permettant d'en assurer le bon déroulement ;
- Des dysfonctionnements répétés affectant la performance et le fonctionnement pur et simple de certains TPVs.

La grande majorité de ces anomalies, identifiées avant ou à la suite de la mise en production, sont toujours présentes fin 2020. Keolis Bordeaux Métropole a fait part à maintes reprises de la nécessité de disposer d'un système stabilisé, fiabilisé et pleinement fonctionnel sur le périmètre déployé.



Par ailleurs il faut noter que Keolis Bordeaux Métropole ne dispose toujours pas de la documentation de maintenance et d'exploitation du système de chacun de ces équipements.

Keolis Bordeaux Métropole a également pris en compte, sur demande de Bordeaux Métropole, la gestion de la maintenance des TPVD déployés dans les CCAS (Centre Communaux d'Actions Sociales) jusqu'à la mise en place de la tarification solidaire prévue mi-2021.

(iv) SAEIV Tramways

Keolis Bordeaux Métropole a apporté son expertise en assistant Bordeaux Métropole et sa maîtrise d'œuvre à la réception des marchés SAE401 et CFA401.

➤ *Charge radio et qualité radio*

L'infrastructure tetra du tramway est un système, datant de 2003, et connaissant de nombreux dysfonctionnements depuis plusieurs années.

Après avoir alerté Bordeaux Métropole sur la mauvaise qualité phonie et l'impact que pourrait avoir l'intégration de nouvelles extensions sur la saturation du réseau radio de manière générale, et plus particulièrement du cœur de réseau, Keolis Bordeaux Métropole a mandaté Telpass (mainteneur du système) en 2019, afin d'effectuer un audit.

Le rapport d'audit confirme les alertes de Keolis Bordeaux Métropole en mentionnant, entre autres, que 6 des 7 sites seraient saturés dès la mise en service de la ligne D.

À la suite de cet audit, plusieurs opérations commandées par Bordeaux Métropole ont été effectuées :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le traitement d'obsolescence des postes opérateurs du PCC tramway doit être pris en compte au plus vite, et dans un avenir proche la prise en compte du remplacement des postes opérateurs du PCC bus soumis aux mêmes contraintes d'évolutivités.

Chapitre III

- Le changement du cœur de réseau a été effectué en juin 2020 (à noter que des problèmes de bascule du switch radio persistent, ainsi que des pertes de communications concernant les remontées d'alarmes GTC) ;
- La migration des portatifs du réseau tétra Tram sur le réseau tétra BM, ce qui a permis d'alléger la charge radio ;
- La DLL tétra process devenue obsolète est également en cours de remplacement par le MAT PO (solution Ineo).

Durant la mise en place de ces différentes évolutions Keolis Bordeaux Métropole a participé et assisté les différents intégrateurs dans la mise en place des nouvelles solutions tout en s'assurant du bon déroulé des opérations.

A noter que la conjoncture actuelle de la crise sanitaire contraint Keolis Bordeaux Métropole à l'usage de produits virucides sur les postes de conduite du matériel roulant. Ceci a un impact sur la qualité phonie des combinés, complexifiant la résolution des problèmes précédemment identifiés.

➔ *Obsolescence Balogh*

Après l'arrêt de fabrication des équipements du système Balogh (géolocalisation des rames), Keolis Bordeaux Métropole a acheté l'équivalent de 4 années de stock en antennes et lecteurs RFID Balogh. Une ultime acquisition de 20 antennes Balogh en janvier 2020, portant le stock à 38, permet de prolonger la maintenabilité du système à décembre 2021 (et non fin 2020 comme initialement convenu avec Bordeaux Métropole).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Il subsiste une très faible marge de manœuvre entre le développement d'une nouvelle solution et une rupture de stock d'antenne Balogh.

Le Délégué a retenu Ineo comme intégrateur pour le lancement du marché POC (proof of concept) sans composant Balogh. Dans cette étude, Ineo propose de mettre en place une localisation précise avec le GPS de l'UC51, la signature d'aiguille et une interface en central qui permet de connaître la position des aiguilles motorisées sur lesquelles le tramway arrive.

Dans cette expérimentation, deux algorithmes de localisation possible seront comparés :

- Celui actuel, qui se base sur l'odomètre, la lecture des étiquettes, l'ouverture des portes, ... ;
- L'utilisation d'un GPS interne au calculateur SAE existant, odomètre, ouverture des portes, algorithme de signature d'aiguille et interface signalisation ferroviaire (afin de connaître la position de certaines aiguilles motorisées).

Le projet ayant débuté le 22 septembre 2020, la fin des études, développements et tests en plateforme sont attendus fin janvier 2021. L'installation sur site sur 2 rames prototypes débiterait fin février 2021, s'en suivront une période d'analyse et de comparaison des résultats.

Dans l'éventualité où cette expérimentation serait concluante et validée par Bordeaux Métropole, l'industrialisation pourrait être envisagée sur l'ensemble du parc des rames phase III, soit 54 rames restantes. Les organes déposés augmenteraient le stock disponible pour les 74 autres rames (phase I et II). Ces dernières intégreront une nouvelle fonction de localisation lors de leur chantier de rénovation mi-vie.

Chapitre III

➤ *Obsolescence système de rétrovision des rames phase I et II*

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a identifié une obsolescence du système de surveillance externe des accès sur les 74 rames de tramway (phase I et II). Une défaillance, même partielle du système de rétrovision, entraîne systématiquement un haut le pied.

Après une phase d'étude comparant deux systèmes (analogique et numérique), le système numérique a été retenu. En effet, la technologie IP est plus souple et évolutive que la technologie analogique, et permet l'intégration de fonctions complémentaires telles que :

- La réinitialisation du système de rétrovision à l'aide d'une commande sans obligation de « dépréparation » et préparation de rames ;
- L'intégration d'un mode dégradé par redirection des flux vidéo d'un des écrans de rétrovision (tombant en panne) sur l'écran de vidéoprotection ;
- Le redémarrage des caméras de rétrovision en cas de problème identifié ;
- Une commande déportée du réveil de l'installation de rétrovision pour la traversée de zones à risques. Le système initial nécessite des manipulations par le biais de l'écran SAE non adaptées à la situation (perte de vigilance sur l'environnement extérieur) ;
- Mise en place d'une supervision non présente avec le système analogique.

La phase de développement du projet s'est achevée en octobre 2020. Deux rames prototypes ont été équipées, et ont fait l'objet d'une attention toute particulière lors de leur mise en exploitation.

La phase série est déployée sur l'ensemble des 72 rames (phase I et II) depuis décembre 2020. Le déploiement devrait être achevé fin mars 2021.

➤ *Intégration d'un réseau IP dans les rames phase I et II.*

Le traitement d'obsolescence des différents systèmes embarqués comme la rétrovision, le SAE et certains systèmes du matériel roulant (climatisation, ...), associé à des prévisions d'évolutivité telles que le comptage passager, ont amené Keolis Bordeaux Métropole à réfléchir à la possibilité de l'intégration d'une architecture IP dans le matériel roulant tramway.

En effet, par le biais de cette « ossature », les différents futurs intégrateurs pourront connecter leurs solutions à l'écosystème existant, limitant ainsi le nombre de réseaux spécifiques intégrés et amenant par extension une meilleure maîtrise des coûts finaux sur l'ensemble des projets menés.

Par la maîtrise de cette infrastructure, Bordeaux Métropole ainsi que Keolis Bordeaux Métropole pourront s'affranchir de certains grands intégrateurs créant ainsi une plus grande autonomie et souplesse sur la réalisation d'éventuels futurs projets.

A ce jour, Keolis Bordeaux Métropole a présenté à Bordeaux Métropole une proposition technique et financière sur la réalisation de ce projet.

Keolis Bordeaux Métropole est force de proposition sur les évolutions structurelles du réseau informatique embarqué, permettant ainsi à Bordeaux Métropole de disposer de solutions modernes, souples et évolutives.

Chapitre III

(vi) SAEIV bus

Le SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs) regroupe les fonctionnalités d'aide à l'exploitation (pilotage de la régularité, de la ponctualité et des correspondances) et d'information aux voyageurs (information en temps réel via des supports adaptés). Ce système est fiable avec peu de dysfonctionnements et les équipes de maintenance INEO sont réactives sur les problèmes les plus critiques.

➔ *SAEIV - Priorité bus aux carrefours à feux*

Afin de permettre une plus grande fluidité du trafic, le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs embarqué dans les véhicules possède une commande de priorité aux carrefours à feux. Dans ce cadre, le calculateur SAE embarqué surveille la progression du bus sur son itinéraire, puis, lorsqu'il détecte l'entrée du bus dans la zone d'approche d'un carrefour, émet des demandes de priorité sur ce carrefour.

Il y a deux types de gestion de carrefours :

- La gestion de type « feux isolés » : demande émise directement à l'EPF (Equipement de Priorité aux Feux) présent dans l'armoire de carrefour ;
- La gestion de type « feux centralisés » : demande relayée au système de gestion centralisée GERTRUDE. Ces demandes sont émises selon une courbe d'approche présente dans le référentiel. Une courbe d'approche permet de déterminer le temps nécessaire pour que le véhicule arrive à un feu en fonction de la distance lui restant à parcourir jusqu'à ce feu. Le principe des courbes d'approche a été complètement revu par GERTRUDE, en accord avec Keolis Bordeaux Métropole, pour une approche plus dynamique comprenant un seul point d'entrée, quatre points d'actions et un point de sortie avec une adaptation et une optimisation de manière logicielle et non plus une courbe d'approche par tranche horaire par jour, ce qui facilite le travail d'optimisation.

La manière de procéder sur le paramétrage/activation des carrefours centralisés est la suivante :

- Paramétrage par Keolis Bordeaux Métropole, dans le SAEIV, des courbes d'approche ligne par ligne ;
- Programmation et activation des carrefours centralisés par la Gestion Trafic de la Métropole ;
- Observation terrain de Keolis Bordeaux Métropole et de la Gestion Trafic pour affiner les points d'approche et rectifier les erreurs dans le SAEIV ;
- Optimisation des points d'approche à l'aide des statistiques SAEIV.

Actuellement, il y a 88 carrefours isolés et 420 carrefours centralisés paramétrés dans le SAEIV, soit 508 carrefours paramétrés au total.

Pour l'ensemble de ces carrefours, il y a 290 courbes d'approches isolées et 1 244 courbes d'approches centralisées, soit 1 534 courbes d'approche au total (courbes d'approches suivant le principe GERTRUDE).

Point sur les carrefours isolés :

- 88 équipements feux sont installés sur site.

Chapitre III

La situation sanitaire n'a pas permis de réaliser les réunions prévues pour la mise en place d'une convention qui sera proposée par Bordeaux Métropole (Gestion du trafic) en 2021 afin de permettre à Keolis Bordeaux Métropole d'intervenir en autonomie sur les armoires à feux lorsqu'un dysfonctionnement est identifié. Dans l'attente, des clés d'armoire ont été remises à Keolis Bordeaux Métropole pour intervenir (déploiement et maintenance).

Point sur les carrefours centralisés :

- Les Lianes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15 et 16 sont totalement paramétrées dans le SAEIV et activées par la Gestion Trafic de la Métropole ;
- Les Principales 20, 23, 24, 26, 27, 28 et 29 et les Corols 31, 32, 33, 34, 35, 36 et 39 sont entièrement paramétrées et opérationnelles ;
- Les Citéis 41, 42, 45 et la navette Arkéa Arena sont paramétrées en centralisé.

Un suivi régulier de chaque modification topologique d'une ligne bénéficiant de l'aide aux feux est nécessaire avec la reprise des paramètres correspondants pour le maintien de son fonctionnement optimal.

➔ SAEIV - signalements

Le module de signalement par le conducteur des incidents techniques, à partir du pupitre SAEIV à destination de la maintenance, facilite l'organisation des interventions à la rentrée du soir (hors pannes en ligne qui relèvent de la gestion directe du Poste de Contrôle bus).

(vii) Réseau Multi-services (RMS)

En 2020, le plan de remédiation à la suite de l'audit de 2018 était exécuté afin de traiter les correctifs « urgents » et « importants », tels que la séparation du VLAN Radio, la normalisation des mécanismes de redondance.

Un nouvel audit est planifié de décembre 2020 à mars 2021 pour proposer un nouveau plan d'amélioration à la suite de l'incident du 11 septembre 2020.

Les résultats de l'audit et les évolutions d'architectures préconisées seront discutés avec Bordeaux Métropole dans un comité de restitution.

III.2.3. Missions d'assistance et de conseil relatives à l'exploitation du réseau

III.2.3.a) Défauts de l'ouvrage « ponts tournants » des bassins à flot

Les ponts tournants demeurent un point sensible des infrastructures tramway :

- Fragilité structurelle : les effets de la chaleur sur les contacts entre les ponts et les culées posent des contraintes. En 2015, il a été mis en place un contrôle manuel de la température pour éviter les ouvertures au-delà de 30°C à l'ombre. Afin de garantir leur bon fonctionnement, Keolis Bordeaux Métropole a réitéré, pendant l'été, l'installation du système d'arrosage du tablier du pont amont afin d'en limiter la dilatation et ainsi de diminuer le risque de dysfonctionnement lors de son ouverture ;

Chapitre III

- Fragilité fonctionnelle : les ouvrages ne disposent pas de redondance sur les systèmes électriques, automatismes, et systèmes hydrauliques. De plus, des risques subsistent vis-à-vis des inondations ;
- Besoin d'une solution pérenne pour le franchissement des tramways : comme l'a toujours rappelé Keolis Bordeaux Métropole depuis cette date, la modification faite en 2013 sur les infrastructures en entrée et sortie de pont reste une solution provisoire dans l'attente de la mise en place d'un système pérenne du type « appareil de dilatation » qui seul permettra de garantir l'accès au pont, dans la durée.

Une expertise judiciaire est en cours sur ce dossier (voir chapitre III.2.5.b).

Keolis Bordeaux Métropole a accompagné la Métropole et son Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) dans les projets de ségrégation des réseaux avec le Grand Port Maritime de Bordeaux et de la sécurisation des ponts, fiabilisation des installations par le remplacement avec du matériel plus fiable et plus adapté. Ces projets sont entrés en phase de travaux de réalisation. Ils se poursuivent jusqu'au printemps 2021.

III.2.3.b) Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) et géo-référencement

Comme rappelé depuis 2017, une évolution de la réglementation applicable le 1^{er} janvier 2019 stipule l'obligation pour l'exploitant d'utiliser, pour répondre aux déclarations réglementaires de travaux, des plans des réseaux géoréférencés fondés sur le meilleur fond de plan disponible auprès de l'autorité locale compétente.

A ce jour, aucun DOE phase I et phase II en possession de Keolis Bordeaux Métropole ne comporte de géo-référencement des réseaux. En outre, les DOE sont difficilement exploitables, car ils sont très rarement au format Autocad. Il sera donc nécessaire d'envisager une campagne de géo-référencement et d'établissement des plans au format Autocad, ou de collecte des plans d'origine auprès des entreprises titulaires des marchés concernés.

Pour les DOE de la phase III, les premières vérifications réalisées avec Bordeaux Métropole révèlent que les DOE ne sont pas géo-référencés en classe A : les chambres de tirage sont repérées en X Y Z, mais pas les cheminements de câbles. Cette non-conformité avait fait l'objet de fiche de remarque auprès de Bordeaux Métropole.

Enfin, pour les DOE de la phase IV (Extension Ligne C à Villenave et la Ligne D), la Métropole et son maître d'œuvre confirment que les entreprises doivent fournir les plans respectant la classe de précision pour le géoréférencement des réseaux. Sur les premiers plans reçus, la mention de classe de précision n'est pas indiquée. Keolis Bordeaux Métropole attend les éléments validant le respect de la réglementation en vigueur.

III.2.3.c) Accompagnement technique sur des marchés de Bordeaux Métropole

(i) Haubans Kevlar

A la suite de la recommandation du STRMTG relative à la rupture d'haubans Kevlar, Keolis Bordeaux Métropole avait entrepris le remplacement des haubans les plus sensibles (en courbes

Chapitre III

principalement). Bordeaux métropole a consulté et retenu le groupement Alstom/Urban Rail pour les travaux de remplacement du reste des haubans. Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole sur ce dossier.

Les travaux se dérouleront en 2021 et en 2022. Une partie sera réalisée pendant les nuits longues de maintenance de Keolis Bordeaux Métropole.

(ii) Dispositif de fin de voie

A la suite de la recommandation du STRMTG relative à la mise en place de dispositifs de fin de voie au voisinage d'espaces empruntés par les tiers, Bordeaux Métropole a retenu la solution « Bloc Stop ». Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole dans les études de mise en œuvre. Le déploiement débutera en 2021.

III.2.4. Missions d'assistance et de conseil relatives aux véhicules d'exploitation et autres équipements

III.2.4.a) *Renouvellement des autobus*

Keolis Bordeaux Métropole, conformément à l'annexe 16 du contrat de Délégation de Service Public, assiste Bordeaux Métropole dans les marchés de renouvellement des autobus, en intervenant pour l'établissement du cahier des charges et l'analyse technique des offres, et ce sous la responsabilité technique et juridique de la CATP.

En 2020, il n'y a pas eu de renouvellement de bus.

Un travail collaboratif a été mené avec la CATP pour refondre le Cahier des Clauses Techniques Particulières et Financières (CCTPF) afin de préparer les renouvellements de l'année 2021.

III.2.4.b) *Renouvellement des véhicules Mobibus*

Il n'y a pas eu de renouvellement en 2020.

III.2.4.c) *Amélioration et fiabilisation du service Bat³*

(i) Opérations de maintenance et améliorations

Le refit de la motorisation réalisée fin 2018 pour l'Hirondelle et à la fin du 1^{er} trimestre 2019 pour la Gondole, a permis de diminuer la fréquence des maintenances périodiques qui étaient jusqu'alors programmées toutes les 250 heures et qui sont passées désormais à 400 heures. Cette opération a également eu pour conséquence de diminuer les coûts afférents (i.e. : pompe à eau brute). D'autre part, la modification de la traverse a permis de réduire les heures de fonctionnement des moteurs thermiques.

La flotte étant désormais stabilisée et en bon état de fonctionnement, une baisse des parcours perdus est observée sur 2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole joue un rôle actif dans les procédures de marchés de renouvellement des bus.

Chapitre III

Des problèmes d'avaries sur les hélices ou la coque subsistent en raison de la présence de bois charriés par la Garonne.

Afin d'optimiser l'usage et le bon fonctionnement du service, quelques opérations d'amélioration ont été menées en 2020 :

- Pour faciliter l'ouverture et la fermeture des accès d'embarquement sur les catamarans, Keolis Bordeaux Métropole a réalisé une étude sur les portes sur rail (coulissantes), permettant d'en améliorer le fonctionnement ;
- Afin de faciliter la navigation de nuit et notamment éviter les embâcles, des projecteurs ont été installés sur l'étrave des bateaux.

(ii) Nettoyage des pontons

Une campagne de nettoyage des pontons a été mise en place en collaboration avec Bordeaux Métropole avant la période hivernale. En fonction de la météo, chaque année, un produit antigel est appliqué sur les pontons et passerelles afin d'améliorer la sécurité des passagers et des équipages.

Une ou plusieurs visites des pontons sont réalisées chaque année avec Bordeaux Métropole pour faire un état des lieux et mettre en place des actions correctives.

(iii) Recueil des données : application Kanot

Depuis le 09 avril 2019, des tablettes, disponibles sur chaque bateau, permettent de simplifier le suivi mensuel de l'activité. Cette application dénommée « Kanot » sert désormais au reporting et à l'analyse des données du Bat³. En 2020, le service Etudes Data et Innovation de Keolis Bordeaux Métropole a procédé à l'amélioration de l'ergonomie du logiciel et à l'évolution de l'outil (rapports d'analyses des données : graphiques, recherche de liaison, ...). Un suivi régulier est réalisé afin d'optimiser cet outil.

III.2.4.d) Programme de restructuration du dépôt de bus de Lescure

(i) Périmètre du projet

Le périmètre du projet est constitué d'une halle, de locaux administratifs et techniques dont notamment le futur siège du Délégué, et d'espaces extérieurs de remisage de bus.

Le projet en quelques chiffres :

- 160 bus de différents gabarits et 38 véhicules Mobibus ;
- Construction d'un nouvel atelier de 2 000 m² avec ses locaux annexes ;
- Construction et réhabilitation de bâtiments pour environ 8 000 m² ;
- Réhabilitation de la halle d'environ 12 300 m² et de sa charpente métallique centenaire.

Le projet vise à livrer un dépôt moderne, fonctionnel prenant également en compte la valorisation sur les plans patrimonial, architectural, environnemental et paysager.

Chapitre III



Vue depuis le Boulevard Antoine Gautier



Vue depuis la rue Cité des pêcheurs

(ii) Les étapes du projet

Le lancement du projet de Bordeaux Métropole en partenariat avec Keolis Bordeaux Métropole s'est fait lors de la rédaction du programme du projet début 2017.

Le lancement du concours d'architecture et de sa maîtrise d'œuvre a été établi en juillet 2017. A ce titre, Keolis Bordeaux Métropole a été associée dans l'équipe d'analyse des éléments fournis par les équipes d'architecture retenues à savoir :

Chapitre III

- Une esquisse générale ;
- Un avant-projet sommaire pour la réhabilitation de la halle et de ses équipements à intégrer ;
- Un mémoire technique, architectural et environnemental.

La désignation du lauréat a été réalisée par le jury le 23 avril 2018. Des négociations avaient été engagées avec le candidat désigné entre le 24 avril et le 06 juin 2018, pour notification officielle le 08 juin 2018.

L'année 2020 a vu le démarrage des travaux phase I, ces travaux jusqu'à ce jour ont consisté à la démolition, curage de la halle et par la suite la mise en place des échafaudages pour réaliser le traitement de la charpente. En parallèle, les études de la phase II se sont poursuivies avec notamment les études du dossier PRO qui a vu plusieurs indices avant validation.



Perspectives depuis le futur remisage extérieur



Vue depuis le Boulevard Pompidou

Chapitre III

(iii) Objectifs et cadre de la mission d'expertise de Keolis Bordeaux Métropole

La mission d'assistance technique et d'expertise assurée par Keolis Bordeaux Métropole s'apparente à une activité d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour les aspects exploitabilité, maintenabilité et sécurité de fonctionnement.

Elle porte sur l'élaboration des pièces écrites dès la phase programmation puis sur toutes les phases de conception, réalisation et réception.

Durant le projet, les avis, recommandations et réserves échangés avec Bordeaux Métropole sont tracés sous la forme d'un journal des points ouverts (JPO). Tout ou partie de ces recommandations pourra faire l'objet de réserves lors de la réception des systèmes et de leurs équipements.

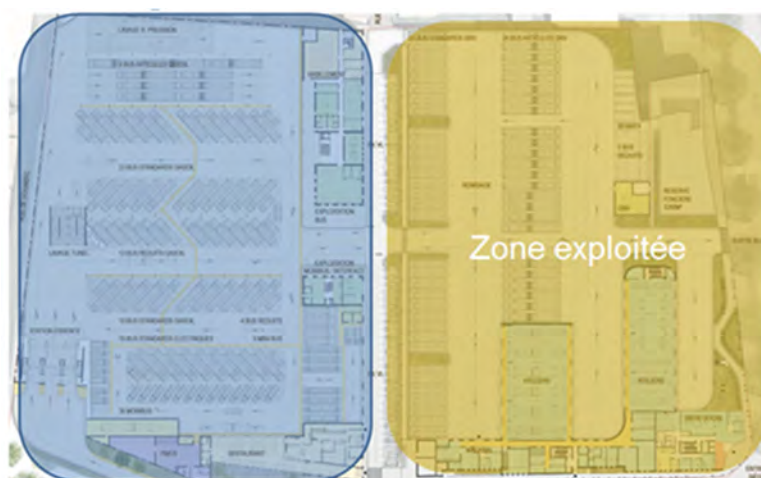
La mission est portée par le Chef de projet accompagné de son comité technique incluant un référent par direction. Celui-ci coordonne, contrôle et valide les travaux de l'équipe pluridisciplinaire de Keolis Bordeaux Métropole.

Le Chef de projet, en étroite collaboration avec le référent de Bordeaux Métropole, participe aux réunions de chantier, visites, points de coordination nécessitant l'avis ou les recommandations de l'exploitant. Il se fait accompagner, autant que de besoin, des membres du comité projet et/ou des directions de Keolis Bordeaux Métropole pour garantir la meilleure expertise possible.

(iv) Phasage du projet

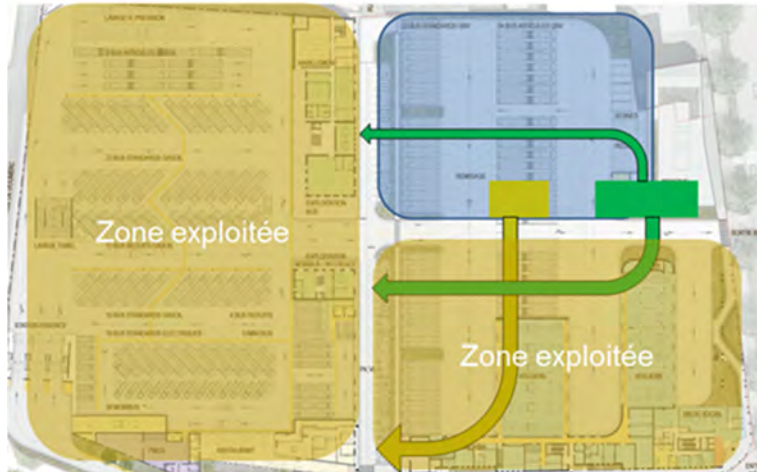
La 1^{ère} phase des travaux tel que prévue par le concepteur pour un début de réalisation en novembre 2019 jusqu'à septembre 2022, correspond aux travaux réalisés sous la halle comprenant les futures entités suivantes :

- Remisage / station-service ;
- Locaux d'exploitation ;
- Mobibus ;
- Restauration ;
- Services communs ;
- Salle de sport.

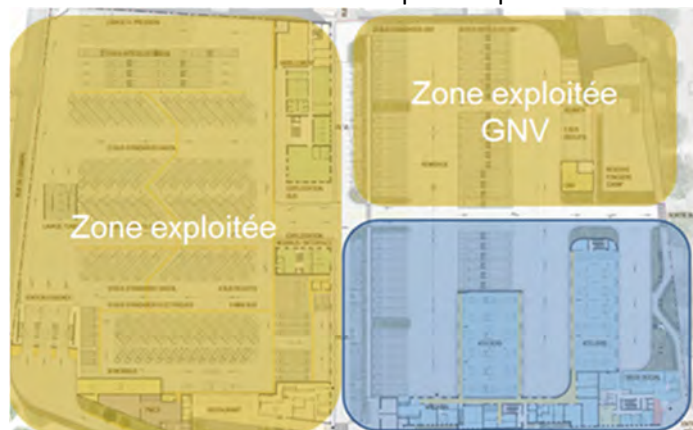


Chapitre III

La phase 2A des travaux doit permettre la réalisation du nouveau remisage des bus GNV (Gaz Naturel pour Véhicules) et électriques, ainsi que la pose de tous ses équipements de distribution en vue du rapatriement de Bastide-Niel. La période des travaux est prévue de novembre 2022 à mars 2023.



La phase 2B et dernière phase correspond à la réalisation de l'atelier ainsi que des bureaux administratifs. La période des travaux doit débuter au printemps 2023 et s'achever fin 2024.



III.2.4.e) Protection du réseau et sécurisation des dépôts

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Chapitre III

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Large redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted text]
- [Redacted text]

Chapitre III

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

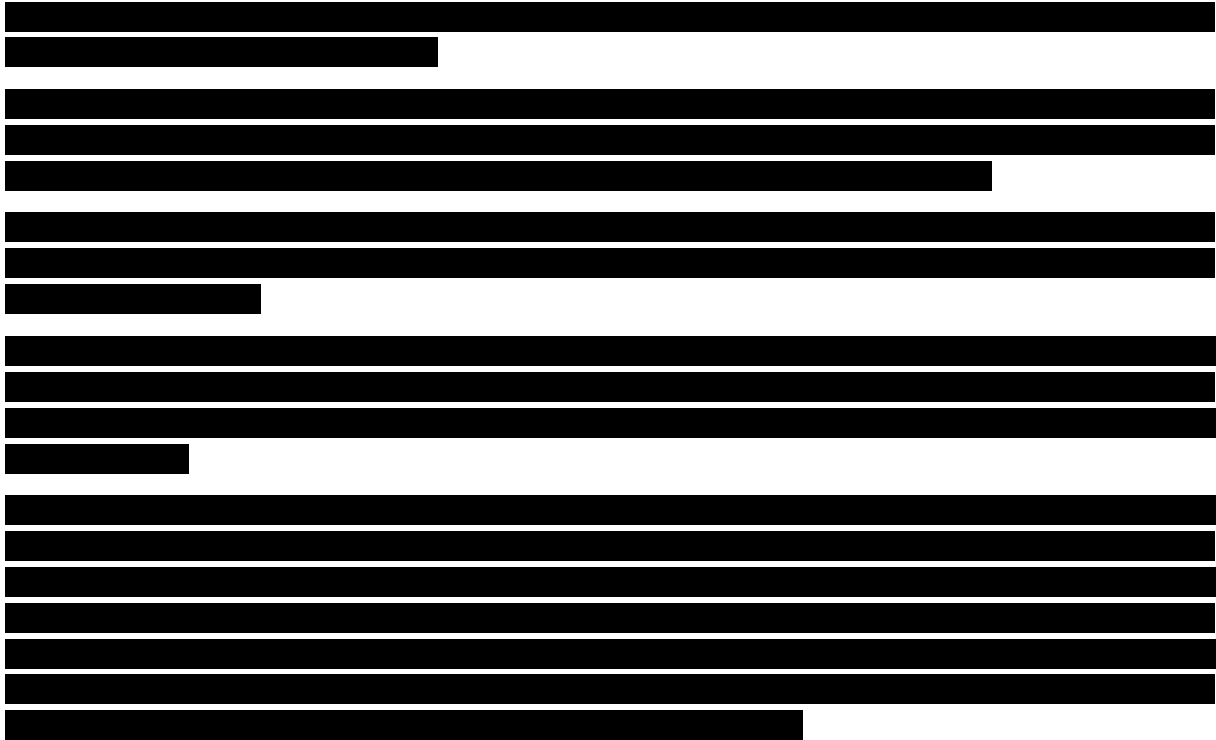
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Chapitre III



III.2.4.f) 3^{ème} dépôt de bus

(i) Périmètre du projet

Bordeaux Métropole souhaite construire un 3^{ème} dépôt de bus sur la commune de Floirac au débouché du futur pont Simone Veil.

Le futur dépôt de bus a vocation à assurer le remisage et la maintenance de 100 bus minimum répartis approximativement de la façon suivante : 35 bus de 18 à 24 mètres maximum, 33 articulés de 18 mètres et 32 standards de 12 mètres. Le matériel roulant sera avec énergie propre. A ce jour l'électricité, le gaz et l'hydrogène sont les énergies étudiées.

Le site recevra également des locaux assurant la pleine fonctionnalité d'un dépôt de bus, à savoir :

- Un atelier de maintenance ;
- Les locaux d'exploitation et administratifs ;
- Une aire de mise en ligne pour l'interface ;
- Une restauration avec sa centrale de production pour alimenter à minima le site de bastide ;
- Les équipements de lavage du matériel roulant.

(ii) Les étapes du projet

Le lancement du projet de Bordeaux Métropole en partenariat avec son Keolis Bordeaux Métropole s'est fait en novembre 2019 avec l'élaboration d'une étude de faisabilité.

Chapitre III

Afin de lancer la consultation du programmiste en vue d'une notification en novembre 2020, Keolis Bordeaux Métropole a rédigé le programme fonctionnel qui regroupe l'ensemble des prérequis de la conception d'un dépôt de bus. Ce programme fonctionnel complète l'étude de faisabilité menée par Bordeaux Métropole qui regroupe les contraintes urbaine et environnementale du site.

(iii) Objectifs et cadre de la mission d'expertise de Keolis Bordeaux Métropole

La mission d'assistance technique et d'expertise assurée par Keolis Bordeaux Métropole s'apparente à une activité d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour les aspects exploitabilité, maintenabilité et sécurité de fonctionnement.

Elle porte sur l'élaboration des pièces écrites dès la phase programmation puis sur toutes les phases de conception, réalisation et réception.

Durant le projet, les avis, recommandations et réserves échangés avec Bordeaux Métropole sont tracés sous la forme d'un journal des points ouverts (JPO). Tout ou partie de ces recommandations pourra faire l'objet de réserves lors de la réception des systèmes et de leurs équipements.

La mission est portée par le Chef de projet accompagné de son comité technique incluant un référent par direction. Celui-ci coordonne, contrôle et valide les travaux de l'équipe pluridisciplinaire de Keolis Bordeaux Métropole.

Le Chef de projet, en étroite collaboration avec le référent de Bordeaux Métropole, participe aux réunions de chantier, visites, points de coordination nécessitant l'avis ou les recommandations de l'exploitant. Il se fait accompagner, autant que de besoin, des membres du comité projet et/ou des directions de Keolis Bordeaux Métropole pour garantir la meilleure expertise possible.



Implantation du futur 3^{ème} dépôt de bus

Chapitre III

III.2.4.g) Dépôt de bus rue Vaquier

(i) Périmètre du projet

Le projet de ce nouveau dépôt en quelques chiffres :

- 34 places de remisage d'articulé en GNV (Gaz Naturel pour Véhicules) ;
- Mise en place d'un tunnel de lavage ;
- Mise en place des équipements de compression par le transfert du compresseur COMPAIR de Bastide-Niel ;
- Construction d'un atelier de petite maintenance de 150m² pour l'interface ;
- Mise en place de locaux pour l'exploitation ainsi que l'interface.

Le site sera mutualisé avec des futurs bâtiments de Bordeaux Métropole, l'accès sera gardienné par les services de Bordeaux Métropole et également sécurisé par de la vidéoprotection.

Le projet vise à soutenir le développement du réseau métropolitain en augmentant la capacité du parc de remisage à court terme. L'enveloppe du projet est d'environ 2,5 million d'euros et dont le coût est supporté par Bordeaux Métropole.

(ii) Les étapes du projet

Le lancement du projet de Bordeaux Métropole en partenariat avec Keolis Bordeaux Métropole s'est fait lors de la rédaction du programme du projet en 2018.

Le projet est piloté par le pôle mobilité de Bordeaux Métropole. Le choix de la maîtrise d'œuvre et des entreprises exécutantes s'est fait principalement via des marchés à bon de commande.

Keolis Bordeaux Métropole a notamment accompagné Bordeaux Métropole sur les sujets de transfert du compresseur. Une matrice de décision a été réalisée afin d'aider Bordeaux Métropole sur ses choix stratégiques des équipements de compression du réseau ; Bordeaux Métropole a donc décidé de se séparer du bloc de compression dit « garder denver » qui arrive en fin d'obsolescence de pièces détachées.

Le sujet d'accessibilité au site a fait l'objet de nombreux échanges, Keolis Bordeaux Métropole considérant que la sécurité d'exploitation n'est pas assurée sur les entrées et sorties de la rue Jean Vaquier en raison de girations complexes et du manque de visibilité.

L'année 2020 a consisté à la finalisation du dossier PRO en début d'année. La phase travaux devait démarrer courant mai, Bordeaux Métropole a fait le choix de les reporter à septembre 2020. L'objectif est de réceptionner le site en juin 2021 pour une mise en exploitation effective en septembre 2021.

(iii) Objectifs et cadre de la mission d'expertise de Keolis Bordeaux Métropole

La mission d'assistance technique et d'expertise assurée par Keolis Bordeaux Métropole s'apparente à une activité d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour les aspects exploitabilité, maintenabilité et sécurité de fonctionnement.

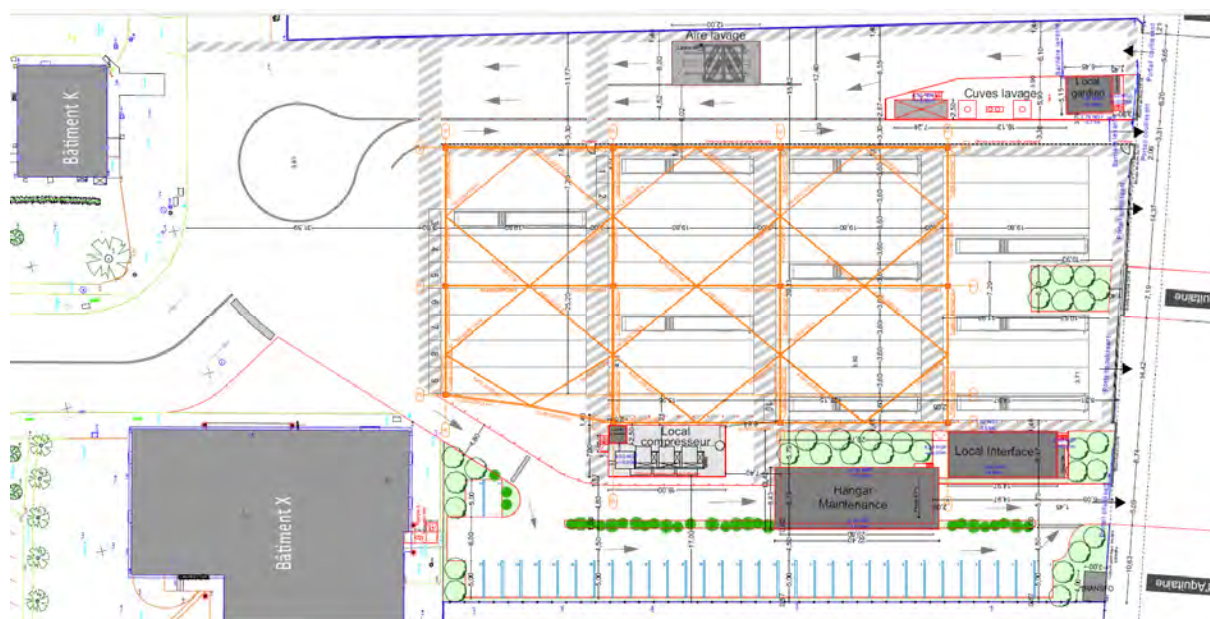
Elle porte sur l'élaboration des pièces écrites dès la phase programmation puis sur toutes les phases de conception, réalisation et réception.

Chapitre III

Durant le projet, les avis, recommandations et réserves échangés avec Bordeaux Métropole sont tracés sous la forme d'un journal des points ouverts (JPO). Tout ou partie de ces recommandations pourra faire l'objet de réserves lors de la réception des systèmes et de leurs équipements.

La mission est portée par le Chef de projet accompagné de son comité technique incluant un référent par direction. Celui-ci coordonne, contrôle et valide les travaux de l'équipe pluridisciplinaire de Keolis Bordeaux Métropole.

Le Chef de projet, en étroite collaboration avec le référent de Bordeaux Métropole, participe aux réunions de chantier, visites, points de coordination nécessitant l'avis ou les recommandations de l'exploitant. Il se fait accompagner, autant que de besoin, des membres du comité projet et/ou des directions de Keolis Bordeaux Métropole pour garantir la meilleure expertise possible.



Implantation du futur dépôt de bus situé rue Vaquier

III.2.5. Autres Missions d'assistance et de conseil

III.2.5.a) Plan prévisionnel d'investissements

Le plan prévisionnel d'investissements de Keolis Bordeaux Métropole pour l'exercice 2020 a été régulièrement examiné lors de réunions d'explications avec des focus techniques sur certaines opérations, et à l'occasion de son avancement.

Ces échanges illustrent le dialogue constructif entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

Les investissements « majeurs » sont également évoqués dans les Comités de Coordination (voir chapitre I.8.1), les projets informatiques sont revus dans les Comités techniques du système d'information transport (voir chapitre I.8.2).

Chapitre III

III.2.5.b) *Accompagnement dans la gestion des contentieux*

(i) Keolis Bordeaux Métropole

Un contentieux a été lancé fin 2016 concernant les désordres de stations, avec notamment 4 stations tramway de la phase II (« Les Hangars », « Chartrons », « Cours du Médoc », et « Cité du Vin »), tels que constatés en juillet 2013 par huissier mandaté par Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a décidé d'intervenir volontairement dans l'expertise.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégué accompagne la Métropole dans la gestion des contentieux initiés sur ses marchés.

L'expert a considéré que la responsabilité était partagée entre la maîtrise d'œuvre, Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole. Bordeaux Métropole a lancé une nouvelle requête auprès du Tribunal Administratif et demande la reprise des quais par le maître d'œuvre.

Keolis Bordeaux Métropole tient à rappeler que la maintenance des stations a été réalisée conformément aux règles de l'art.

Outre ce dossier, Keolis Bordeaux Métropole a également assisté la Métropole dans le cadre de dossiers potentiellement précontentieux :

- Dysfonctionnements des infrastructures de la phase III : Keolis Bordeaux Métropole a assisté le Délégué pour essayer de résoudre ces dossiers qui pourraient se solder par un contentieux, au vu des coûts supportés par la Métropole. Cela concerne principalement les compteurs d'essieux, mais aussi les défauts soulevés dans près de 200 fiches de remarques transmises par le Délégué à la Métropole. Bien que le maître d'œuvre considère avoir fourni ses meilleurs efforts pour fiabiliser ces installations, Keolis Bordeaux Métropole demande à Bordeaux Métropole d'exiger du maître d'œuvre l'atteinte du niveau de fiabilité contractuel ;
- Dysfonctionnements survenus en 2017 et en 2018 sur les infrastructures de l'extension du Tram C vers Blanquefort (voir le chapitre II.11.1), et induisant des risques sécuritaires sur les portions en voie unique ;
- Dysfonctionnements survenus depuis 2016 sur les batteries APS des rames phase III.

Concernant le dossier soldé des désordres frappant les rails APS en divers lieux du réseau qui ont conduit à de nouveaux travaux de reprises (voir le chapitre II.11.3), Bordeaux Métropole s'est désistée courant 2017 de la procédure de contentieux administratif ayant trouvé un accord transactionnel à ce sujet avec le groupement constructeur. Pour autant, d'autres carrefours que ceux de l'accord transactionnel présentent dorénavant les mêmes symptômes de dégradation du rail APS. Ces carrefours devront également être repris par Bordeaux Métropole, suivant le même procédé technique. A fin 2019, il s'agit des carrefours suivants : Bir Hakeim (A), Cours d'Albret (A), Peixotto (B), Allée de Munich (B) et rue Ferrère (C).

En 2017, dans le cadre de l'application de la garantie générale des bus Heuliez GX327 Hybride, il a été identifié et valorisé par Bordeaux Métropole la surconsommation de carburant par rapport aux engagements du constructeur, ce surcoût étant supporté par le Délégué. En conséquence, le Délégué est entré en contentieux avec Heuliez pour être dédommagé de ce surcoût.

A noter également que des travaux de consolidation du P+R Arlac ont été diligentés en urgence par le Délégué, et ont nécessité la fermeture complète de l'ouvrage pendant un mois et demi en 2017. Une expertise judiciaire est en cours, à laquelle le Délégué n'est pas partie prenante.

Chapitre III

Les difficultés persistantes de mise en œuvre du projet de nouvelle billettique Thalès ont conduit Bordeaux Métropole à engager une expertise en septembre 2018.

(ii) Keolis Bordeaux

L'ancien Délégué, Keolis Bordeaux, par l'intermédiaire des équipes de Keolis Bordeaux Métropole, a continué à accompagner la Métropole dans la gestion de contentieux, et notamment sur le litige concernant les désordres frappant le pont tournant aval sur les écluses des Bassins à Flot (recours initié en 2012 par la Métropole devant le Tribunal administratif). Malgré la réalisation de travaux sur le schéma proposé par Keolis Bordeaux début 2011 et ayant permis la reprise de l'exploitation fin 2013, l'expertise judiciaire est en cours de finalisation.

III.2.5.c) Accompagnement des réflexions et partenariats autour de la mobilité

Keolis Bordeaux Métropole mène des actions de partenariat et participe à des actions ayant pour objectifs de promouvoir les mobilités au sein de la Métropole :

- Office du tourisme, membre du CA et réunion thématiques ;
- Citiz : 3 administrateurs représentant le groupe Keolis sont actifs depuis 2009 pour accompagner le développement de cette structure coopérative d'autopartage ;
- Participation à l'étude de l'A'URBA sur le calendrier d'une Métropole ;
- Gertrude : participation à l'Assemblée générale ;
- Partenariats avec Wimoov, prendre soin du lien et unicité ;
- Participation active au congrès Longevity ;
- Présentation de Keoscopie Bordeaux Métropole le 02 décembre 2020.

Chapitre III

● SERVICE OFFERT



Chapitre IV

Chapitre IV. Service offert

IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

L'année 2020 ayant été fortement perturbée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), la comparaison des données avec l'année 2019 est difficile.

IV.1.1. Détails des kilomètres commerciaux et HLP

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2019	Année 2020
Tramway	6 894 326	7 041 707
Sous-total tramway (a)	6 894 326	7 041 707
Bus standard	5 278 990	4 381 180
Bus articulés	14 119 567	12 538 162
Bus gabarit réduit	852 475	879 862
Minibus	213 706	156 193
Sous-total bus hors affrétés (b)	20 464 739	17 955 398
Affrétés	7 395 869	7 332 717
Sous-total affrétés (c)	7 395 869	7 332 717
Navette fluviale - affrétés	68 278	58 048
Sous-total Navettes fluviales (d)	68 278	58 048
Mobibus - parc propre	1 018 587	618 378
Mobibus - affrétés	442 624	383 899
Mobisoignant		78 168
Sous-total Mobibus/Mobisoignant (2)	1 461 211	1 080 445
TOTAL périmètre délégué	36 284 422	33 468 315
Occasionnels Batcub	175	
Occasionnels bus (d)	73 613	42 438
Occasionnels tramway (e)	37 520	15 997
Occasionnels affrétés (f)	8 246	80
Euro 2016 bus (d)		
Euro 2016 tramway (e)		
Sous-total occasionnels	119 554	58 515
Locations bus (g)	0	
Locations tramway (h)	65	
Locations affrétés		
Sous-total locations	65	0
TOTAL occasionnels et locations	119 619	58 515

Chapitre IV

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2019	Année 2020
TOTAL général (hors Km techniques) (1)	36 404 042	33 526 830
TOTAL réseau Tbm urbain (1)-(2)	34 942 831	32 446 385

Nota : les kilomètres occasionnels et locations sont des kilomètres commerciaux uniquement, hors haut-le-pied.

Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2019	Année 2020
Tramway	6 455 511	6 563 395
Bus parc propre	17 145 679	15 013 549
Bus affrétés	6 305 893	6 294 123
Navette fluviale	68 278	58 048
Mobibus parc propre	546 047	322 593
Mobibus affrétés	205 910	161 294
Mobisoignant	0	45 333
Occasionnels bus parc propre	73 613	42 438
Occasionnels tramway	37 520	15 997
Occasionnels Batcub	175	
Occasionnels bus affrétés	8 246	80
Euro 2016 bus		
Euro 2016 tramway		
Locations bus	0	
Locations tramway	65	
Locations affrétés		
Sous-total Km commerciaux	30 846 936	28 516 848
Tramway	438 815	478 313
Bus parc propre	3 319 060	2 941 849
Bus affrétés	1 089 976	1 038 595
Navette fluviale	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Mobibus parc propre	472 540	295 785
Mobibus affrétés	236 714	222 605
Mobisoignant	0	32 835
Occasionnels bus parc propre	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels tramway	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels bus affrétés	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Locations	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Sous-total Km Hlp	5 557 105	5 009 981
TOTAL général (hors Km techniques)	36 404 042	33 526 830

Chapitre IV

IV.1.2. Détails des kilomètres totaux

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2019	Année 2020
Tramway (a) + (e) + (h)	6 931 911	7 057 704
Bus (b) + (d) + (g)	20 538 351	17 997 836
Navette fluviale	68 453	58 048
Affrétés bus (c) + (f)	7 404 115	7 332 797
Mobibus	1 461 211	1 002 277
Mobisoignant	0	78 168
Sous-total km réels	36 404 042	33 526 830
Tramway (i)	15 069	14 891
Bus (j)	48 732	27 450
Navette fluviale affrétées	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Affrétés bus	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Mobibus	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Sous-total km techniques	63 801	42 341
TOTAL	36 467 842	33 569 171

Nota : les kilomètres techniques Mobibus, bus affrétés et navette fluviale ne sont pas suivis.

IV.1.3. Synthèse des kilomètres totaux

IV.1.3.a) Parc propre

	Année 2019	Année 2020
Mobibus	1 018 587	618 378
Mobisoignant	0	78 168
Sous-total Mobibus/Mobisoignant	1 018 587	696 546
Bus articulés	10 943 638	9 881 238
Bus Standards	8 565 231	7 105 815
Midibus	956 851	963 711
Minibus électriques	82 515	18 950
Minibus gazole	38 847	55 572
Sous-total Bus	20 587 083	18 025 286
Rames longues	6 172 174	6 514 928
Rames courtes	774 806	557 667
Sous-total Tramway	6 946 980	7 072 595
TOTAL	28 552 650	25 794 427

Chapitre IV

Nota : les kilomètres des véhicules Mobibus et Mobisoignant correspondent aux kilomètres suivis dans le logiciel d'exploitation (Pass) et non aux kilomètres compteurs.

IV.1.3.b) Parc affrété

Km totaux sous-traités	Année 2019	Année 2020
Bus affrétés	7 404 115	7 332 797
Navette fluviale affrétée	68 453	58 048
Mobibus affrété	442 624	383 899
TOTAL	7 915 192	7 774 744

La part des kilomètres totaux affrétés est de 23,16 % en 2020.

IV.1.3.c) Kilomètres totaux parcs propres et affrétés

Synthèse Km totaux par mode	Année 2019	Année 2020
Tramway (a) + (e) + (h) + (i)	6 946 980	7 072 595
Bus Tbm (b) + (d) + (g) + (j)	20 587 083	18 025 286
Bus affrétés (c) + (f)	7 404 115	7 332 797
Navette fluviale affrétées	68 453	58 048
Mobibus	1 461 211	1 002 277
Mobisoignant	0	78 168
TOTAL	36 467 842	33 569 171

IV.1.4. Compte-rendu des services spéciaux

Evènements	Kilomètres
Navette électrique : dimanches sans voiture	585
Renforts SNCF du dimanche soir et des jours fériés	6 607
Desserte du Stade Jacques Chaban-Delmas	1 070
Desserte du Stade Matmut Atlantique	3 528
Desserte Arkéa Arena	9 610
Desserte Hors Métropole	13 624
Ouverture des commerces le weekend : réseau Tram	10 598
Fête de la musique	707
Ouverture des commerces le weekend : réseau Bus	11 467
Reprise suite Nuit du 1er de l'an	639
Ouverture des commerces le weekend : réseau affrétés	80
TOTAL	58 516

Chapitre IV

IV.1.5. Kilomètres et PKO par ligne sur 3 années

Ces données sont fournies en Annexe 1.

IV.1.6. Kilomètres effectués par véhicule au cours de l'année

Les détails par véhicule du parc propre, des kilomètres « compteurs » effectués au titre des années 2017, 2018, 2019 et 2020 figurent en Annexe 2.

IV.2. Vitesse commerciale en vigueur et indication des modalités de calcul de cette vitesse

IV.2.1. Vitesse commerciale tramway

Sur l'ensemble de l'année 2020, la vitesse commerciale globale a légèrement baissé par rapport à l'année précédente (baisse de -1,75 %) passant de 18,71 km/h à 18,38 km/h.

La vitesse reste très légèrement en deçà de la valeur fixée par l'annexe 14 avec 18,38 km/h pour un objectif de 18,49 km/h (soit un écart de -0,58 %).

Ainsi, la vitesse du réseau tramway varie sensiblement dans le cadre :

- De perturbations dues à des dysfonctionnements techniques ;
- Des travaux de maintenance ;
- Des limitations et restrictions de vitesse en raison d'infrastructures en défaut ;
- D'une fréquentation importante en voyageurs impactant notamment le temps d'échanges passagers en station en début d'année et à compter de mars des ralentissements dus aux modes opératoires adaptés à la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) entraînant une latence entre les ordres de fermeture des portes et le départ effectif (échanges voyageurs et désinfection des postes de conduite lors des relèves conducteurs).

Les effets positifs (accélérations plus fortes que celles des rames phases I et II) de la mise en service des rames de tramway de la phase III ont été consolidés au cours des années 2016 à 2020, ils ne contribuent plus désormais à faire évoluer la performance. Les adaptations des pratiques de conduite sont acquises et propagées sur l'ensemble des conducteurs.

Les passages sur les nombreuses plaques de protection du rail APS (rustines), installées afin de protéger les parties de rail d'alimentation endommagées, entraînent toujours un effet de ralentissement d'autant plus pénalisant que ces protections sont présentes en plusieurs points du réseau.

Les anomalies de signalisation ferroviaire augmentent en 2020 (1 121 anomalies en 2020 pour 1 023 anomalies en 2019), dont les défaillances des compteurs d'essieux (505 en 2020 pour 373 en 2019) entraînent toujours des perturbations et une instabilité des circulations. Ces dysfonctionnements ont contribué au tassement de la vitesse commerciale par rapport à l'exercice précédent.

Chapitre IV

La ligne D contribue fortement aux anomalies de signalisation ferroviaires (SF) :

- Anomalies SF : 326 ;
- Compteurs d'essieux : 126.

D'autre part, un phénomène de dysfonctionnement des systèmes ferroviaires a toujours perturbé depuis l'origine l'exploitation de l'antenne de la ligne C en direction de Blanquefort : La Vache/Blanquefort (388 en 2020 pour 274 en 2019) et Cracovie (28 en 2020 pour 112 en 2019).

Les vitesses réelles d'exploitation pour cette antenne de Blanquefort et la ligne D sont sensiblement inférieures à celles qui avaient été décrites dans le projet, avec la pose des IVL (Indicateurs de Vitesse Limite) correspondant à la réalité du terrain et à l'interdiction de rouler à 70 km/h en raison de l'attente de mise en conformité des rames de la phase I.

IV.2.1.a) Synthèse

Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2019	Année 2020	Annexe 14 2020	Différence Année 2020 / Annexe 14 2020	Différence Année 2020 / Année 2019
Ligne A	Heure Creuse	18,64	18,46	18,84	-2,02 %	-0,97 %
Ligne A	Heure Pointe	17,92	17,89	17,85	0,22 %	-0,17 %
Sous-total		18,41	18,28	18,46	-0,98 %	-0,71 %
Ligne B	Heure Creuse	18,11	17,86	18,66	-4,29 %	-1,38 %
Ligne B	Heure Pointe	17,43	17,32	17,75	-2,42 %	-0,63 %
Sous-total		17,88	17,69	18,34	-3,54 %	-1,06 %
Ligne C	Heure Creuse	20,07	19,29	18,67	3,32 %	-3,89 %
Ligne C	Heure Pointe	19,33	18,88	18,64	1,29 %	-2,33 %
Sous-total		19,83	19,17	18,66	2,73 %	-3,33 %
Sous-total ABC		18,71	18,38	18,49	-0,58 %	-1,75 %
Ligne D (*)	Heure Creuse	/	16,97	/	/	/

Chapitre IV

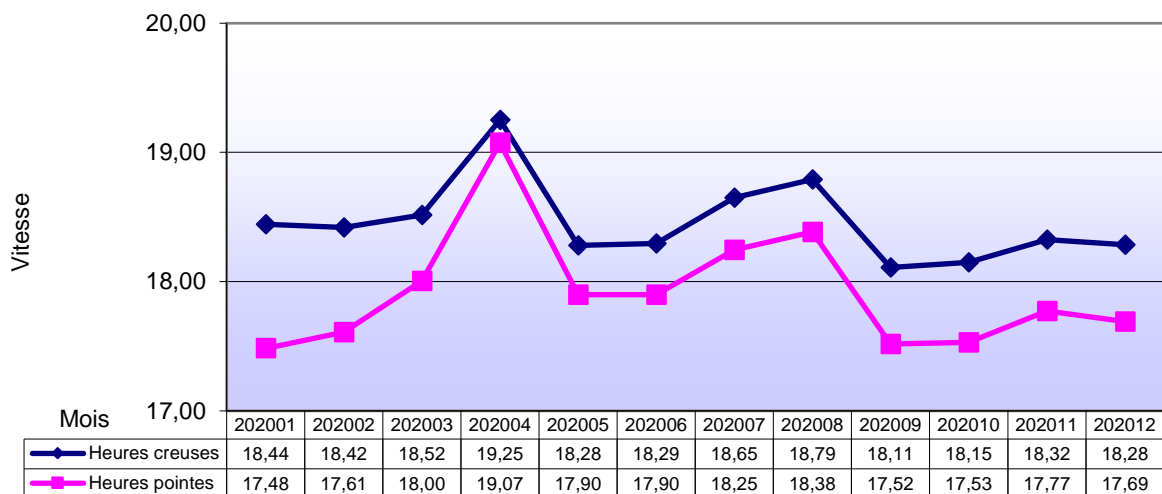
Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2019	Année 2020	Annexe 14 2020	Différence Année 2020 / Annexe 14 2020	Différence Année 2020 / Année 2019
Ligne D (*)	Heure Pointe	/	16,67	/	/	/
Sous-total		/	16,87	/	/	/
TOTAL général		18,61	18,2	18,51	-1,67 %	-2,20 %

(*) La ligne D a été inaugurée le 14 décembre 2019 et accessible intégralement le 29 février 2020.

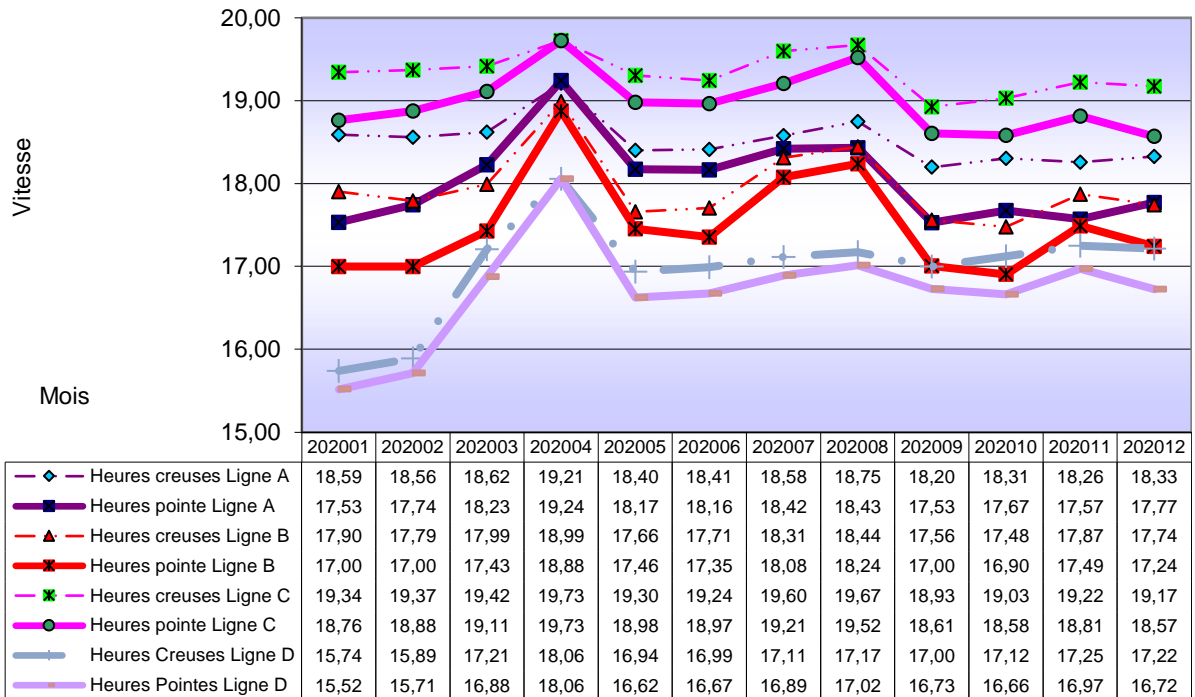
Le calcul des vitesses est issu du SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) à partir des courses non altérées par une opération de régulation (échantillon de courses). La vitesse commerciale est calculée par le rapport entre les kilomètres réels commerciaux et le temps réel passé pour les réaliser.

La mesure concerne les heures creuses et de pointe pour tous les jours de circulation, sur toute l'année et sur toute l'amplitude quotidienne. Elle présente donc une vision optimiste par rapport au ressenti des clients qui sont, par définition, plus nombreux en heures de pointe et sur les tronçons les plus denses.

Vitesse commerciale réseau tramway par mois et tranche horaire (Comparatif 12 derniers mois)



Vitesse commerciale Lignes ABC par mois et tranche horaire (Comparatif 12 derniers mois)



IV.2.1.b) Ligne A

La vitesse moyenne de la ligne A évolue de 18,41 km/h en 2019 à 18,28 km/h en 2020, soit une baisse de -0,71 % en 1 an.

Sur le 1^{er} trimestre de l'année, la forte fréquentation de la ligne a impacté négativement la vitesse commerciale. La suite de l'année est marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) ayant entraîné des variations irrégulières de la vitesse.

De juillet à octobre, la vitesse est en légère baisse à la suite du 1^{er} déconfinement et au faible nombre de départs en vacances. Les horaires sont allégés par rapport à l'été 2019 mais les services partiels « Arlac » circulent toute la journée. A noter également l'injection d'une rame supplémentaire dans le graphique à la demande de Bordeaux Métropole.

Pour le dernier trimestre de l'année, la situation est semblable au 1^{er} confinement avec une fréquentation en baisse qui allège mécaniquement les contraintes sur la vitesse.

Principales limitations de vitesse sur le linéaire :

Ligne	Sens	Lieu	Cause	V initiale (km/h)	V réduite (km/h)	Distance (m)	Temps perdu (s)
A	2	Pont arrivée La Gardette	Affaissement de la PTF	55	40	100	3
	2	La Marègue	Affaissement de la PTF	50	20	100	10

Chapitre IV

Ligne	Sens	Lieu	Cause	V initiale (km/h)	V réduite (km/h)	Distance (m)	Temps perdu (s)
	1	Côte des 4 Pavillons	Défaut conception boîtier de dilatation rail/pont	30	25	50	1
	2	Côte des 4 Pavillons	Défaut conception boîtier de dilatation rail/pont	30	25	50	1
	1	Côte des 4 Pavillons	Conception perte de visibilité dans la courbe	50	30	150	7
	2	Côte des 4 Pavillons	Conception perte de visibilité dans la courbe	50	35	150	7
	1	VU Le Haillan Rostand	Déformation de la voie avec la chaleur, défaut de ballast	40	20	250	22
	2	VU Le Haillan Rostand	Déformation de la voie avec la chaleur, défaut de ballast	40	20	250	22

IV.2.1.c) Ligne B

La vitesse moyenne de la ligne B évolue de 17,88 km/h en 2019 à 17,69 km/h en 2020, soit une baisse de -1,06 % en 1 an.

Comme pour la ligne A, le 1^{er} trimestre est marqué par une forte fréquentation à laquelle s'est conjuguée l'ouverture d'un nouveau terminus à Claveau depuis septembre 2019 et l'ajout de nouvelles rames dans l'offre. L'ensemble de ces facteurs entraînent une baisse de la vitesse commerciale sur les premiers mois de l'année 2020.

Le parallèle avec la ligne A se poursuit à l'amorce du 1^{er} confinement en réponse à la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) et entraînant également des variations de la vitesse en lien avec la baisse de fréquentation constatée.

De juin à octobre, la vitesse commerciale connaît une nouvelle baisse. La mise en place d'une procédure de désinfection des cabines conducteurs lors des relèves en ligne, les travaux sur le centre-ville (Victoire et Quinconces) et l'augmentation de la fréquentation post-déconfinement expliquent ce phénomène. La rentrée est moins dense que les années précédentes, mais la charge se répartit de manière différente également (distanciation sociale, entraînant une perte de temps sur les stations à fort trafic). En fin d'année, une légère hausse de la vitesse est observée.

Principales limitations de vitesse sur le linéaire :

Ligne	Sens	Lieu	Cause	V initiale (km/h)	V réduite (km/h)	Distance (m)	Temps perdu (s)
B	2	Doyen Brus	Intersection accidentogène / aménagements	40	20	50	5
	1	P+R Arts et Métiers	Intersection accidentogène / aménagements	40	25	50	5
	2	P+R Arts et Métiers	Intersection accidentogène / aménagements	40	25	50	5
	1	Comédie / Esprit des Lois	Rustine APS	30	15	100	12

Chapitre IV

Ligne	Sens	Lieu	Cause	V initiale (km/h)	V réduite (km/h)	Distance (m)	Temps perdu (s)
	2	Comédie / Esprit des Lois	Rustine APS	15	15	0	0
	1	VU Berges de Garonne	Défaut ballast et voie	50	20	100	8
	2	VU Berges de Garonne	Défaut ballast et voie	50	20	100	8
	1	Bergonié	Contresens piste cyclable Baysseance	60	30	50	1

IV.2.1.d) Ligne C

La vitesse moyenne de la ligne C évolue de 19,83 km/h en 2019 à 19,17 km/h en 2020, soit une baisse de -3,33 % en 1 an.

De janvier à mai, le début d'année est sensiblement similaire à 2019, avec des variations à la hausse ou à la baisse légère en fonction des événements d'exploitation.

De juin à septembre, une forte diminution de la vitesse commerciale est observée. L'année précédente, l'interruption entre les Quinconces et la gare Saint-Jean à la suite de l'incendie du parking des Salinières avait fait progresser la vitesse de façon atypique et provisoire puisque la zone centrale n'était ni desservie, ni prise en compte dans le calcul global. C'est pourtant sur ce tronçon que la charge est la plus importante. Ce n'est pas le cas de l'année 2020, où l'exploitation de la ligne est revenue à son fonctionnement nominal, ayant rétabli les valeurs initiales. Cette ligne sur son tronçon d'hypercentre a été impactée par la mise en circulation de la ligne D, l'insertion de nouvelles circulations a eu pour effet de réduire la vitesse.

En fin d'année, une légère hausse de la vitesse est observée.

Plus globalement, les contraintes sanitaires ont eu les mêmes impacts que sur les autres lignes.

Principales limitations de vitesse sur le linéaire :

Date début	Date fin	Lieu	Voie	Cause	Vitesse initiale	Vitesse réduite
13/03/2018	11/06/2020	Porte de Bourgogne	2	Affaissement de la voie	50	20
07/07/1905	En cours	Novotel Parc Expos	1	Défaut crissement voie	30	20
07/07/1905	En cours	Terres Neuves	1	Défaut crissement voie	25	15
01/12/2019	25/01/2021	Quinconces	1	Mauvais positionnement boucle	40	25
10/12/2020	En cours	TTM	VU	Affaissement entre PN 4 et 6	60	50
10/12/2020	En cours	TTM	VU	Vol de grillage séparateur	60	40

Chapitre IV

IV.2.1.e) Ligne D

La ligne D est exploitée depuis le 14 décembre 2019, d'abord jusqu'à la section « Mairie du Bouscat », puis étendue jusqu'à son terminus « Cantinolle » à partir du 29 février 2020. Cette période est insuffisante pour évaluer la qualité du niveau de vitesse atteint : 16,87 km/h.

Ce niveau nettement inférieur par rapport à l'ensemble du réseau s'explique par le temps nécessaire à l'appropriation globale de ses contraintes par le personnel de conduite susceptible d'homogénéiser la pratique.

Également par les nombreux dysfonctionnements de signalisations ferroviaire : 452.

La non-conformité des asservissements SF/SLT sur trois carrefours : « Barrière du Médoc », « Mairie du Bouscat » et « Hippodrome ». L'ergonomie de la zone de signalisation ferroviaire (SF) « Carle Vernet » est défavorable à la vitesse d'entrée et de sortie de ce terminus partiel (impacte aussi la ligne C).

En fonction de ces contraintes et des limitations introduites par rapport à la phase projet, la grille initiale des vitesses doit être revue pour être intégrée à l'annexe 14 de la convention de Délégation de Service Public.

Principales limitations de vitesse sur le linéaire :

Date début	Date fin	Lieu	Voie	Cause	Vitesse initiale	Vitesse réduite
14/12/2019	En cours	Calypso	2	Masque de visibilité - Résidence Esquisse	40	20
14/12/2019	En cours	Bouscat pneu	2	Activité commerciale	40	20
20/01/2020	26/03/2020	Croix de Seguey / Labottière	1	Obstacle fixe - Poteau ICC	40	20
Lancement décembre 2019	17/07/2020	Marie Brizard	2	Accès chantier	30	20
Lancement décembre 2019	09/12/2020	Eglise st Ferdinand	2	Obstacle fixe	30	20

IV.2.2. Vitesse commerciale bus

Les vitesses fournies dans les tableaux ci-après sont issues :

- Pour les lignes exploitées en propre par Keolis Bordeaux Métropole : du SAEIV pour l'année entière, tous types de jours confondus ;
- Pour les lignes affrétées : du graphicage théorique sur une journée de type JO (mercredi) hiver, le SAEIV étant non exhaustif (véhicules non équipés et/ou non suivis : renouvellement du parc, prises de service non enregistrées par les conducteurs).

Chapitre IV

IV.2.2.a) Vitesse commerciale des lignes en propre

(i) Toutes les lignes

En 2020, la vitesse commerciale du réseau est inférieure de -0,37 % par rapport à la valeur cible contractuelle (annexe 14 du contrat de la Délégation de Service Public) contre -3,88 % en 2019. Le 1^{er} confinement mis en place à la suite de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) a eu des répercussions importantes sur la congestion de la Métropole et sur la fluidité du trafic. L'écart important entre les deux dernières années s'explique en grande partie par ces événements successifs tout au long de l'année 2020.

Il convient de rappeler que les vitesses figurant à l'annexe 14 du contrat n'intègrent pas la productivité liée à la mise en œuvre des priorités aux feux, qui était de 1,61 % pour l'année 2020. Les contraintes pesant sur le réseau évoquées plus haut sont trop importantes pour que les actions initiées sur les priorités aux feux se traduisent seules par une augmentation de la vitesse commerciale. La vitesse commerciale réelle est donc inférieure de -1,98 % par rapport aux hypothèses de l'annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public.

Malgré cet écart par rapport à l'objectif fixé, la vitesse commerciale a pu être stabilisée ces dernières années : écart faible voire non significatif d'une année à l'autre (18,10 km/h en 2018 contre 18,09 km/h en 2019). L'année 2020 vient perturber favorablement ce constat puisqu'une augmentation de la vitesse commerciale de 0,65 point est observée.

Il faut cependant garder à l'esprit que cette année 2020 est atypique en raison de la crise sanitaire et ne saurait constituer une référence en termes de performance.

➔ Vitesses commerciales des lignes exploitées en propre selon certains types de jour

VITESSES COMMERCIALES (Km/h)				VITESSES COMMERCIALES (Km/h)			
Ligne	Réalisé 2020 Tous jours	Annexe 14 2020	Différence*	Ligne	Réalisé 2020 sans vacances scolaires	Annexe 14 2020	Différence*
1	16,27	15,44	5,40 %	1	15,80	15,44	2,33 %
2	19,13	17,44	9,69 %	2	18,30	17,44	4,93 %
3	20,07	20,28	-1,03 %	3	18,80	20,28	-7,30 %
4	18,83	17,37	8,41 %	4	17,70	17,37	1,90 %
05N	17,78	17,67	0,62 %	05N	17,17	17,67	-2,83 %
05S	16,32	17,67	-7,66 %	05S	15,49	17,67	-12,31 %
5	17,11	17,67	-3,15 %	5	15,70	17,67	-11,15 %
6	17,70	14,90	18,82 %	6	21,50	14,90	44,30 %
8	21,65	21,19	2,18 %	8	20,10	21,19	-5,14 %
9	16,00	13,03	22,80 %	9	15,20	13,03	16,65 %
10	17,93	17,98	-0,26 %	10	16,80	17,98	-6,56 %
11	20,32	19,39	4,78 %	11	19,70	19,39	1,60 %
12	16,65	17,67	-5,76 %	12	15,60	17,67	-11,71 %
15	16,46	15,93	3,33 %	15	15,40	15,93	-3,33 %

Chapitre IV

VITESSES COMMERCIALES (Km/h)				VITESSES COMMERCIALES (Km/h)			
Ligne	Réalisé 2020 Tous jours	Annexe 14 2020	Différence*	Ligne	Réalisé 2020 sans vacances scolaires	Annexe 14 2020	Différence*
16	16,97	13,45	26,19 %	16	16,10	13,45	19,70 %
20	16,53	16,36	1,07 %	20	15,40	16,36	-5,87 %
23	25,50	22,80	11,84 %	23	24,10	22,80	5,70 %
24	20,48	18,96	8,03 %	24	19,20	18,96	1,27 %
26	15,68	11,12	41,05 %	26	14,20	11,12	27,70 %
27	20,87	21,72	-3,91 %	27	19,20	21,72	-11,60 %
28	22,30	24,14	-7,61 %	28	20,90	24,14	-13,42 %
29	19,37	18,39	5,35 %	29	17,90	18,39	-2,66 %
31	17,31	/	/	31	16,60	/	/
33	18,09	17,63	2,63 %	33	17,70	17,63	0,40 %
34	20,15	22,08	-8,75 %	34	19,60	22,08	-11,23 %
35	19,68	18,74	5,02 %	35	18,70	18,74	-0,21 %
37	27,86	29,65	-6,04 %	37	27,70	29,65	-6,58 %
39	25,37	/	/	39	25,80	/	/
40	22,02	27,19	-19,03 %	40	20,80	27,19	-23,50 %
41	20,03	21,34	-6,14 %	41	19,00	21,34	-10,97 %
42	21,40	21,31	0,43 %	42	20,60	21,31	-3,33 %
45	18,76	11,39	64,69 %	45	17,00	11,39	49,25 %
58	22,13	20,88	5,99 %	58	21,66	20,88	3,76 %
62	/	24,51	/	62	/	24,51	/
63	26,03	/	/	63	24,90	/	/
64	20,97	18,28	14,69 %	64	20,70	18,28	13,24 %
67	23,77	22,86	4,00 %	67	23,40	22,86	2,36 %
87	20,96	22,53	-6,98 %	87	20,40	22,53	-9,45 %
TOTAL	18,75	18,82	-0,37 %	TOTAL	18,11	18,82	-3,77 %

* Différence : taux de la différence entre le réalisé 2020 et l'annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public par rapport à l'annexe 14

$$Diff = \frac{\text{Réalisé 2020} - \text{Annexe 14}}{\text{Annexe 14}}$$

➔ Vitesses commerciales des lignes exploitées en propre selon certains types de jour et certaines périodes de l'année

Réalisé 2020 tous les jours avec vacances scolaires				Réalisé 2020 JO sans vacances scolaires			
Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)	Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
1	888 460,60	54 594,48	16,27	1	506 450,80	31 736,10	15,96
2	635 331,00	33 211,30	19,13	2	359 651,10	19 510,50	18,43
3	999 942,30	49 820,51	20,07	3	594 740,20	30 554,50	19,46
4	950 649,60	50 482,09	18,83	4	566 408,60	31 125,50	18,20

Chapitre IV

Réalisé 2020 tous les jours avec vacances scolaires				Réalisé 2020 JO sans vacances scolaires			
Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)	Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
5 Nord	106 623,00	5 996,39	17,78	5 Nord	67 581,00	3 968,20	17,03
5 Sud	105 609,80	6 472,38	16,32	5 Sud	69 315,40	4 406,10	15,73
5	439 174,20	25 663,41	17,11	5	254 185,10	15 434,10	16,47
6	28 038,20	1 583,40	17,71	6	17 525,00	1 016,30	17,24
8	373 369,10	17 244,40	21,65	8	220 834,20	10 608,20	20,82
9	694 698,20	43 416,27	16,00	9	409 757,90	26 799,50	15,29
10	858 272,40	47 859,43	17,93	10	498 014,90	28 870,40	17,25
11	1 116 153,80	54 935,17	20,32	11	654 173,80	33 031,50	19,80
12	203 358,10	12 211,44	16,65	12	116 971,50	7 279,10	16,07
15	1 082 808,90	65 779,14	16,46	15	645 764,40	40 503,20	15,94
16	972 470,80	57 298,51	16,97	16	571 407,60	34 836,50	16,40
20	238 283,00	14 411,23	16,53	20	135 338,90	8 659,20	15,63
23	308 623,20	12 103,23	25,50	23	182 585,20	7 404,60	24,66
24	462 037,90	22 557,19	20,48	24	277 358,20	14 014,10	19,79
26	264 097,90	16 837,59	15,69	26	151 999,60	10 298,40	14,76
27	363 779,90	17 430,22	20,87	27	219 891,90	10 833,30	20,30
28	233 926,50	10 488,22	22,30	28	136 903,00	6 290,00	21,77
29	262 424,50	13 545,44	19,37	29	156 122,80	8 392,30	18,60
31	287 609,10	16 619,20	17,31	31	224 464,20	13 207,30	17,00
33	222 085,30	12 274,04	18,09	33	138 187,60	7 858,60	17,58
34	528 227,20	26 217,01	20,15	34	335 385,50	16 987,10	19,74
35	616 112,00	31 305,57	19,68	35	376 902,90	19 823,40	19,01
37	246 244,50	8 838,44	27,86	37	159 150,30	5 753,20	27,66
39	301 073,10	11 868,46	25,37	39	207 588,50	8 300,00	25,01
40	201 875,60	9 169,46	22,02	40	132 525,40	6 108,00	21,70
41	182 041,20	9 088,32	20,03	41	123 621,10	6 313,30	19,58
42	171 041,30	7 991,45	21,40	42	99 979,30	4 799,20	20,83
45	337 118,40	17 971,27	18,76	45	211 326,70	11 699,50	18,06
48	10 658,90	481,37	22,14	58	5 247,90	236,50	22,19
58	60 253,40	2 314,40	26,03	64	66 006,40	3 127,60	21,10
64	86 860,50	4 142,55	20,97	67	15 952,90	683,50	23,34
67	21 727,10	913,53	23,78	87	85 649,50	4 132,50	20,73
87	106 487,40	5 081,11	20,96				
SS-Total hors Affrétés	14 967 547,90	798 217,62	18,75	SS-Total hors Affrétés	8 994 969,30	494 601,30	18,19

(ii) Focus sur les lignes prioritées par l'aide aux feux

Afin de pouvoir faire une comparaison valable entre deux périodes, les données sont comparées entre 2014 (il n'y avait aucune priorité aux feux) et 2020 : la comparaison suivante est faite tous les jours avec les vacances scolaires.

Chapitre IV

86 % des lignes sont en progression par rapport à 2019, bien supérieur à l'année précédente où la progression concernait 60 % des lignes.

La moyenne sur toutes les Lianes indique un score supérieur à 4,49 % par rapport à l'objectif de l'annexe 14. Dans le même temps, 31 % de ces Lianes sont toujours en deçà de la valeur fixée par cette annexe. Cela traduit donc de fortes disparités entre les Lianes qui dépassent largement l'objectif (Lianes 9 : +23 % / Lianes 16 : +48 %) et celles qui affichent un déficit (Lianes 7 : -11 % / Lianes 5 : -3 % / Lianes 12 : -6 %).

Les raisons sont multiples :

- L'évolution de la Liane 9 peut s'expliquer par la faible circulation sur les boulevards couplée à la mise en place de couloirs bus ;
- L'évolution de la Liane 16 peut s'expliquer par le changement intégral de l'itinéraire : le tracé diffère par rapport à l'année 2019, la comparaison n'est pas appropriée. Ce même phénomène s'applique pour les Lianes 5 et 12 qui sont issues d'une restructuration des anciennes Lianes 5 Nord et 5 Sud.

Au total, ce sont 71 % des Lianes en progression par rapport à 2014 (avant priorisation).

Le constat de l'année 2020 :

- Forte progression par rapport à l'année 2019 (+5,09 %) ;
- Progression également par rapport à l'année 2014 (+3,86 %), contrairement aux années précédentes ;
- Objectif fixé par l'annexe 14 atteint (+4,49 % par rapport à la vitesse cible).

Vitesses commerciales Lianes avec Priorité aux Feux activée Km/h							
Ligne	Réalisé 2014	Réalisé 2019	Réalisé 2020	Annexe 14 2019	Différence (entre réalisé 2020 et Annexe 14)*	Différence (entre réalisé 2020 et réalisé 2014)	Différence (entre réalisé 2019 et réalisé 2020)*
	Tous jours	Tous jours	Tous jours				
1	17,46	15,72	16,27	15,44	5,38 %	-6,82 %	3,52 %
2	15,46	15,22	19,13	17,44	9,69 %	23,74 %	25,72 %
3	19,60	19,09	20,28	20,28	0,00 %	3,47 %	6,25 %
4	17,26	18,23	18,83	17,37	8,41 %	9,10 %	3,32 %
5N	16,88	18,09	17,78	17,67	0,62 %	5,33 %	-1,72 %
5S	16,88	16,29	16,32	17,67	-7,64 %	-3,32 %	0,17 %
5	/	/	17,11	17,67	-3,17 %	/	/
6	18,56	15,13	17,70	14,90	18,79 %	-4,63 %	16,97 %
7	23,39	21,38	22,20	24,87	-10,74 %	-5,09 %	3,84 %
8	21,18	20,69	21,65	21,19	2,17 %	2,22 %	4,62 %
9	13,66	15,01	16,00	13,03	22,79 %	17,13 %	6,58 %
10	17,92	18,60	17,93	17,98	-0,28 %	0,06 %	-3,59 %
11	19,26	19,62	20,32	19,39	4,80 %	5,50 %	3,58 %
12	/	/	16,65	17,67	-5,77 %	/	/
15	15,27	16,17	16,46	15,93	3,33 %	7,79 %	1,80 %
16	15,41	16,05	19,97	13,45	48,48 %	29,59 %	24,45 %
TOTAL	17,73	17,52	18,41	17,62	4,49 %	3,86 %	5,09 %

Chapitre IV

* Différence : taux de la différence entre le réalisé 2020 et l'annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public par rapport à l'annexe 14

$$Diff = \frac{\text{Réalisé 2020} - \text{Annexe 14}}{\text{Annexe 14}}$$

➤ Lianes 1 : ligne priorisée depuis 2016

L'itinéraire de la ligne a été modifié en 2019 dans le cadre des travaux du Tram A vers l'aéroport Bordeaux-Mérignac. Cette déviation importante a stabilisé la régularité de la ligne et la vitesse commerciale. L'effet de la crise sanitaire, avec un ralentissement de l'activité des zones économiques et commerciales, améliore la vitesse commerciale. Le phasage des travaux du Tram A ont eu peu d'impact pour le moment sur la circulation de la ligne.

➤ Lianes 2 : ligne priorisée depuis février 2015

Depuis mars 2020, la ligne a été modifiée et emprunte maintenant sur le secteur Eysines et Le Taillan, soit des axes de circulation plutôt fluides et roulants. Ceci explique l'amélioration significative de la vitesse commerciale avec un gain de 25,72 %. L'effet de la crise sanitaire, avec une perte de la fréquentation et une circulation plus fluide jouent un rôle également sur cette amélioration.

➤ Lianes 3 : ligne priorisée depuis avril 2016

La mise en place des couloirs de bus sur le Haillan / Mérignac a permis de récupérer un peu de fluidité et de temps de parcours sur la ligne en heures de pointes du matin (gain d'environ 3 minutes) en 2019. Toutefois, des temps de parcours ont dû être ajoutés en heures creuses (environ 1 minute) avant la crise sanitaire.

➤ Lianes 4 : ligne priorisée depuis 2017

La vitesse commerciale de la ligne a été maintenue malgré des déviations et travaux (+3,32 % par rapport à 2019). La faible fréquentation du réseau routier a une influence sur la vitesse commerciale de la ligne, ceci malgré plusieurs déviations qui ont perturbé l'exploitation.

➤ Lianes 5 Nord et 5 Sud : ligne priorisée depuis février 2015

L'évolution de la vitesse commerciale est délicate à analyser car la ligne a été coupée en deux lors des travaux du Tram D depuis 2016. La 5 Nord conserve une bonne vitesse puisque l'itinéraire est plutôt roulant. En revanche, la 5 Sud présente une vitesse commerciale moins rapide couplée à une charge importante. Il est à noter que ces 2 lignes ont été arrêtées en février 2020 pour être remplacées par les Lianes 5 et 12. Ces lignes ayant moins d'un an d'existence, il n'est pas possible de faire des comparaisons de vitesse commerciale.

➤ Lianes 6 : ligne priorisée depuis juin 2015

La ligne a été supprimée en mars 2020. Elle avait été fortement réduite dans son itinéraire entre janvier et mars 2020.

Chapitre IV

↳ Lianes 9 : ligne priorisée depuis février 2016

La vitesse commerciale de la ligne a progressé depuis 2014 (+22,79 %). La progression constatée les années passées s'est poursuivie sur le dernier exercice (+6,58 % par rapport à 2019) avec la création des nouveaux couloirs de bus sur les Boulevards.

La continuité des couloirs de bus sur les Boulevards en 2021 permettra sans doute d'améliorer encore la vitesse commerciale et la régularité de la ligne.

Le trafic moins dense, notamment sur les Boulevards, a permis d'apporter une fluidité dans l'exploitation de la ligne, expliquant également la progression de la vitesse commerciale.

↳ Lianes 10 : ligne priorisée depuis 2016

Même si les objectifs fixés sont atteints, la vitesse commerciale a encore diminué par rapport à l'année dernière (-3,59 %). La modification structurelle de la ligne intervenue en novembre 2019, avec une réduction de la ligne et un nouveau terminus à Jardin botanique peuvent expliquer cette baisse.

La Corol 31 qui renforce cette Lianes sur un tronç commun important entre l'avenue Thiers, Bordeaux, et les Facultés, Talence, présente une vitesse commerciale plus faible (17,31 Km/h).

↳ Lianes 16 : ligne priorisée depuis 2015

La modification structurelle de la ligne depuis novembre 2019 a eu un impact sur sa vitesse commerciale (+24,45 %). La ligne a été prolongée depuis la place de la République vers le Cours Victor Hugo et rejoint la Rive Droite en passant par le Pont de Pierre pour rejoindre le Terminus du Centre Commercial de Bouliac. L'itinéraire sur la rive droite est plus roulant (ancien itinéraire de la Lianes 10).

IV.2.2.b) Vitesse commerciale des lignes affrétées

Pour les lignes affrétées, les données sont issues du graphicage théorique sur une journée de type jour ouvré (mercredi) hiver.

Réalisé 2020 tous les jours avec vacances scolaires						
Ligne	Distance en service 2019	Distance en service 2020	Durée en service 2019	Durée en service 2020	Vitesse moyenne en service 2019 (km/h)	Vitesse moyenne en service 2020 (km/h)
7	3 033,51	3 022,04	142,13	141,36	21,34	21,38
21	587,52	576,44	31,40	31,01	18,71	18,59
25	606,42	603,37	33,14	26,55	18,30	22,73
30	1 936,26	2 642,28	86,13	100,14	22,48	26,39
32	2 267,75	1 920,12	122,45	102,25	18,52	18,78
36	1 249,60	1 736,69	55,02	77,07	22,71	22,53
43	585,78	583,65	39,00	39,00	15,02	14,97
44	1 049,66	1 072,04	47,44	49,16	22,13	21,81
49	510,69	488,73	20,48	18,17	24,94	26,90
50	125,35	132,13	4,02	4,24	31,18	31,16
51	27,23	23,62	1,15	0,51	23,68	46,32
52	49,24	47,48	1,37	1,47	35,94	32,30
54	63,74	71,60	2,37	2,44	26,89	29,35

Chapitre IV

Réalisé 2020 tous les jours avec vacances scolaires						
Ligne	Distance en service 2019	Distance en service 2020	Durée en service 2019	Durée en service 2020	Vitesse moyenne en service 2019 (km/h)	Vitesse moyenne en service 2020 (km/h)
57	70,22	81,37	2,25	2,47	31,21	32,94
71	1 063,17	1 166,49	39,43	43,54	26,96	26,79
72	755,23	793,70	34,21	34,12	22,08	23,26
73	303,53	311,53	10,16	10,50	29,87	29,67
74	9,26	9,28	0,32	0,34	28,93	27,28
76	585,22	488,12	18,26	15,46	32,05	31,57
77	84,07	89,35	3,35	3,42	25,10	26,12
78	17,28	17,30	0,54	0,44	32,00	39,32
79	50,72	52,04	2,06	2,14	24,62	24,32
80	33,10	51,95	1,56	2,46	21,22	21,12
82	33,69	33,36	1,13	1,17	29,82	28,51
83	393,10	410,59	17,04	16,38	23,07	25,07
86	23,14	33,66	1,05	2,22	22,04	15,16
88	33,31	33,69	1,10	1,18	30,28	28,55
89	180,63	185,44	11,13	10,09	16,23	18,38
90	1 448,06	1 483,69	68,19	70,22	21,24	21,13
91	1 116,58	1 105,46	33,17	35,06	33,66	31,53
92	968,93	934,85	32,11	30,03	30,18	31,13
93	239,18	231,64	7,32	7,47	32,67	31,01
94	38,46	62,72	1,28	3,00	30,05	20,91
95	10,04	22,39	0,21	0,55	47,80	40,71
96	49,91	33,23	1,58	1,24	31,59	26,80
SS-Total Affrétés	19 599,58	20 552,04	873,55	886,87	22,49	23,17

IV.2.2.c) Vitesse commerciale globale du réseau bus

Tous les jours y compris les vacances scolaires, des lignes en propre et affrétées en 2020 :

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
Total	14 988 099,94	799 104,49	18,76

Uniquement en jours ouvrés hors vacances scolaires, des lignes en propre et affrétées :

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
Total	9 053 043,26	496 952,93	18,22

Chapitre IV

La formule de la vitesse totale moyenne en service est obtenue en faisant le rapport de la distance en service total (distance des lignes en propre + des lignes affrétées) sur la durée en service total (durée en service des lignes en propre + des lignes affrétées).

La production de l'année 2020 a été très fortement réduite par rapport à l'année précédente en raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), que ce soit en termes de kilomètres produits ou d'heures en service.

Cette baisse de production s'accompagne d'une augmentation significative de la vitesse commerciale en grande partie due aux conditions de circulation anormalement favorables, la faible fréquentation du réseau routier sur la Métropole permettant une circulation plus rapide des bus.

IV.3. Motivation des changements de consistance de l'offre

En raison de la tenue des élections municipales au printemps 2020, il n'y pas eu de réunions sectorielles en 2020. Néanmoins, des échanges réguliers ont été instaurés avec Bordeaux Métropole, notamment sur la mise en œuvre de l'adaptation de l'offre de transport.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire de la Covid, laquelle, depuis mars, au gré des directives gouvernementales, a entraîné des ajustements de l'offre proposée. La partie abordant la crise sanitaire est située au chapitre II.5, page 22.

L'offre a ainsi évolué au cours de l'année 2020 selon les motifs suivants :

- Mise en œuvre de la 2^{ème} phase du Tram D jusqu'à Eysines Cantinolle, et de sa réorganisation de bus associée ;
- Adaptation de l'offre au contexte sanitaire : ajustements non pérennes ;
- Ajustements d'offre à la marge, en lien avec des projets urbains, évolutions de voirie, et retours terrain et clients.

Ces évolutions ont été formalisées dans l'avenant n°8 (détaillé au chapitre II.1.3, page 20).

IV.4. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre

IV.4.1.a) 2^{ème} phase du Tram D

(i) Extension du Tram D vers Eysines Cantinolle

Après l'inauguration d'un 1^{er} tronçon le 14 décembre 2019, situé entre les stations « Carle Vernet » et « Mairie du Bouscat », la 2^{ème} phase de la ligne D a été mise en service le 29 février 2020. 9 nouvelles stations sont sur les communes du Bouscat et d'Eysines, certaines d'entre elles étant à la frontière des communes de Bruges, Le Haillan et Le Taillan. La fréquence de la ligne D est de 7 minutes 30 jusqu'à la station « Hippodrome » en journée (15 minutes au-delà vers « Cantinolle », sur une amplitude 5 heures - 1 heure (minuit les dimanches, lundis, mardis, et mercredis).

Chapitre IV

La ligne D dispose d'un tronç commun avec la ligne C entre les stations « Carle Vernet » et « Quinconces », tronçon affichant désormais une fréquence de 3 minutes en moyenne en journée, ainsi que les samedis après-midi.



(ii) Des modifications sur les lignes de bus du secteur

Consécutivement à la mise en service de la ligne D, le 02 mars 2020 des modifications ont été mises en œuvre sur le réseau bus du quadrant Nord-Ouest de Bordeaux Métropole, permettant désormais d'améliorer le maillage de l'offre bus en complémentarité avec le Tram D. Au total, ce sont 12 lignes qui sont impactées.

Ces modifications sont le fruit de près de 18 mois de travail avec les communes concernées et les services de Bordeaux Métropole.

Trois pôles d'échanges ressortent de ces adaptations :

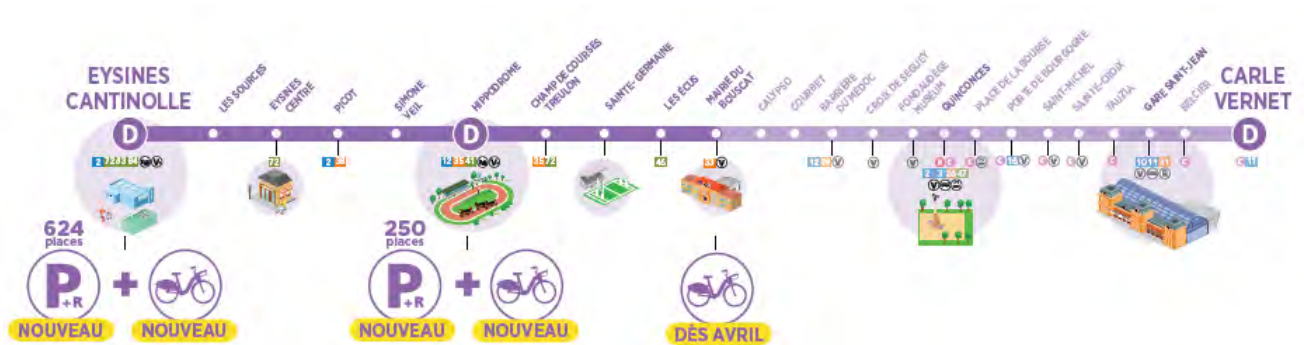
- Hippodrome (Tram D, Lianes 12, Corol 35, Citéis 41, Cars Nouvelle Aquitaine, P+R, station V³⁺) ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

A la suite de l'extension du Tram D vers « Cantinolle », 12 lignes de bus ont été modifiées en mars 2020.

Chapitre IV

- Cantinolle (Tram D, Lianes 2, Citéis 72, lignes 83 et 84, Cars Nouvelle Aquitaine, P+R, station V³⁺) ;
- Le Haillan Rostand (Tram A, Corols 30, 36, 38, lignes 71 et 84, Cars Nouvelle Aquitaine, P+R, station V³⁺).



Voici la liste des modifications mises en œuvre :

- La Lianes 2 devient la desserte principale de la commune du Taillan-Médoc en remplacement de la Lianes 5 Nord, avec une offre améliorée (15 minutes toute la journée, avec des renforts en heures de pointe). La Lianes 2, jusqu'alors en terminus au Plateau (Eysines), dessert l'avenue du Médoc en remplacement de la Citéis 72 avant de rejoindre Le Taillan La Boétie via Cantinolle et le centre du Taillan. Elle propose trois connexions avec le Tram D (Cantinolle, Picot, Hippodrome à 350 mètres) ;
- La Lianes 5 Nord, renommée Lianes 12, est ramenée à la section Hippodrome / avenue d'Eysines / Barrière du Médoc / Palais de Justice, avec une fréquence de 15 minutes en journée ;
- Suppression de la Lianes 6 (Mairie du Bouscat), ses missions étant reprises par le Tram D entre « Mairie du Bouscat » et « Sainte-Germaine », ainsi que par les lignes 35 et 72 jusqu'à la gare de Bruges ;
- La desserte de la commune de Blanquefort n'est plus assurée par la ligne 29, dont le terminus est désormais situé au Lycée Charles Péguy à Eysines. Cette ligne propose une fréquence de 20 à 30 minutes et permet de relier le centre de Bruges, l'avenue de Tivoli et la Barrière du Médoc au quartier Mériadeck à Bordeaux ;
- La Corol 38 remplace la ligne 29 sur la commune de Blanquefort (Mairie, Frankton, La Renney, Gare, Ecoparc, Caychac), avec un niveau d'offre équivalent (15 à 30 minutes). Cette nouvelle ligne propose un lien direct entre Blanquefort (Tram C), Eysines (Tram D), Le Haillan (Lianes 3) et Mérignac (Tram A), reprenant certaines missions jusqu'alors assurées par la Citéis 72 avec une fréquence renforcée, et une circulation le dimanche ;
- La Citéis 72 est totalement réorganisée afin d'améliorer sa lisibilité (itinéraire) et son attractivité (fréquence 30 minutes). Proposant plusieurs contacts avec le Tram D, elle offre désormais un lien direct entre les communes d'Eysines et du Haillan, avec notamment une desserte plus fine du Pinsan ;
- La Corol 35 propose un itinéraire plus rapide et direct par l'avenue de l'Hippodrome (contact Tram D) ;

Chapitre IV

- La Citéis 41 est prolongée de la Place Florale vers le pôle d'échanges Hippodrome afin de proposer une connexion au Tram D ;
- Inversion des itinéraires des lignes 30 et 71 sur les secteurs avenue de Magudas et avenue du Haillan afin d'améliorer les liens inter-quartiers. La ligne 30 dessert désormais les quartiers Lestage / Villagexpo. Son antenne Sainte-Christine est reprise par la nouvelle ligne 84 ;
- La nouvelle ligne 84 propose un lien direct entre le Tram A (Le Haillan Rostand), Sainte Christine (desserte assurée à la demande, en mode « Flexo »), le Tram D (Cantinolle), le centre de Saint-Médard et la commune de Saint-Aubin (avec une nouvelle desserte de la zone artisanale Picot) ;
- Enfin, la ligne 83, qui dessert le Nord et le centre de Saint-Aubin, est désormais proposée en rabattement sur le Tram D à Cantinolle, avec une fréquence renforcée (30 minutes en heures pleines, 60 minutes en cours de journée).

L'ensemble de ces modifications a fait l'objet de campagnes de communication, avec notamment une distribution dans toutes les boîtes aux lettres de dépliants présentant les évolutions de l'offre sur les communes concernées.

Un plan a également été mis à disposition sur le site InfoTBM afin de comparer le réseau avant et après la mise en service de ces changements et permettre une meilleure appropriation et compréhension des modifications apportées.

IV.4.1.b) Crise sanitaire et adaptations de l'offre

En concertation avec Bordeaux Métropole, l'offre du réseau TBM a été adaptée à plusieurs reprises au cours de l'année 2020 en raison du contexte sanitaire (détaillé au chapitre II.5, page 22). L'augmentation de l'absentéisme, le souhait de préserver le matériel roulant (incertitude sur la date de sortie du confinement), et surtout la très forte diminution du nombre de déplacements au sein de la Métropole ont été les facteurs à l'origine de ces multiples modifications.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'offre du réseau TBM a été adaptée tout au long de la crise sanitaire Covid-19, en fonction des moyens matériels et humains disponibles et de l'évolution constatée de la fréquentation.

Ces ajustements ont été conçus à partir des principes suivants :

- Maintien d'une desserte de toutes les communes de Bordeaux Métropole ;
- Maintien d'une qualité de service dans le strict respect des règles sanitaires ;
- Attention particulière apportée sur la desserte des centres hospitaliers et des autres établissements de santé.

(i) 1^{er} confinement : mars-mai 2020

Dès le lundi 16 mars 2020, à la suite des directives du gouvernement français (fermeture des établissements scolaires, mesures strictes de confinement, ...), un Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été mis en œuvre permettant d'assurer un service minimum avec le personnel disponible et avec un parc de matériel roulant réduit (soit environ 30 % de l'offre nominale).

Du 16 au 18 mars 2020, l'ensemble des lignes a été maintenue (à l'exception des lignes spécifiques et des lignes de soirée) avec une amplitude réduite (06h30-20h30), et des fréquences allégées sur les 4 lignes de tramway et les Lianes.

Chapitre IV

Les 19 et 20 mars 2020, un allègement supplémentaire a dû être mis en place avec notamment la suppression de plusieurs lignes locales et principales. Le week-end suivant, l'offre s'est concentrée autour des 4 lignes de tramway et des Lianes 1, 3, 4, 5, 9, 10 et 16, complétées de quelques autres lignes de bus sous-traitées.

La semaine du 23 mars 2020, de nouveaux ajustements ont été apportés : sur une amplitude identique allant de 06h00 à 20h30, circulation des 4 lignes de tramway (fréquence 20 minutes), des Lianes (fréquence 30 à 60 minutes), et d'autres lignes de bus permettant de mailler l'ensemble du territoire et notamment les centres hospitaliers.

Dès le 28 mars 2020, l'amplitude des bus et des tramways a pu être élargie (05h30-22h00) et les fréquences de certaines lignes de bus ont pu être modifiées. Les obligations de nettoyage intérieur des rames de tramway ont nécessité la mise en place d'horaires spécifiques sur trois plages horaires distinctes (05h30-09h00, 13h00-16h00, 19h00-22h00).

Cette offre a été modifiée le 9 avril 2020 avec le rétablissement de la Lianes 11 dans son intégralité (fréquence 60 minutes de 05h30 à 22h00 environ) à la suite de demandes en lien avec Le Centre Hospitalier Universitaire Pellegrin et le Centre-commercial Rives d'Arcins. Afin de pouvoir assurer cette nouvelle offre, la fréquence de la Corol 35 a été réajustée (40 à 60 minutes).

Le 14 avril 2020, l'amplitude horaire de l'offre tramway a été optimisée : 05h00-08h30 ; 11h45-15h30 ; 18h30-22h30.

(ii) Déconfinement progressif et retour à l'offre nominale : mai-juin 2020

A la suite de l'annonce gouvernementale d'un déconfinement à partir du 11 mai 2020, l'offre du réseau TBM est revenue progressivement à la normale :

- Le 11 mai 2020 : fréquence renforcée sur le tramway (7 minutes 30 sur les lignes A et B, 10 minutes sur les lignes C et D), renfort sur la plupart des lignes de bus déjà en circulation et rétablissement de la circulation en horaire nominal ou dégradé pour l'ensemble des lignes, à l'exception de la Citéis 47, des lignes spécifiques, des Flexo de soirée et de TBNight. L'offre des Lianes 1, 9 et 16 a été renforcée le 14 mai 2020 ;
- Le 18 mai 2020, rétablissement des lignes spécifiques 77, 85 et 95 à la suite de la réouverture des collèges ;
- Le 25 mai 2020, étape supplémentaire vers un retour à une offre nominale, toujours sur une amplitude 05h00-22h30 : renfort d'offre pour les Tram A, C et D, ainsi que pour la plupart des Lianes. Offre quasi nominale le week-end sur le bus ;
- Le 02 juin 2020 : rétablissement de la ligne 73, retour à une offre nominale pour les lignes 22 et 25 ;
- A partir du 06 juin 2020 :
 - Retour à une amplitude nominale sur l'ensemble du réseau (5 heures-minuit / 1 heure), et de fait rétablissement des lignes de soirée (50, 51, 52, 54, 55 et 57) ;
 - Fréquence renforcée sur le tramway (5 minutes sur ligne A, 6 minutes sur ligne B, 7 minutes 30 sur les lignes C et D), reprise de l'ensemble lignes spécifiques avec leurs horaires nominaux ;
 - Offre nominale « semaine hiver vacances scolaires » sur l'ensemble des lignes de bus à l'exception de la Corol 31 ayant une fréquence de 30 minutes ;

Chapitre IV

- La Citéis 47 et TBNight ne circulent pas ;
- Les lignes 31, 39 et 47 ne circulent pas le samedi.
- Le 15 juin 2020, retour à une offre nominale sur les quatre lignes de tramway du lundi au vendredi.

L'offre est donc revenue au niveau nominal courant fin juin 2020, à l'exception des lignes Citéis 47 (navette électrique de centre-ville, peu adaptée au contexte de distanciation sociale et promotion marche à pied pour des courts trajets) et TBNight (maintien de la fermeture des établissements de « nuit ») qui n'ont pas été remises en circulation.

(iii) Post-confinement : juillet-octobre 2020

La reprise de la fréquentation sur le réseau TBM n'étant que très progressive malgré le retour à une offre nominale, des ajustements ont été mis en œuvre dès le mois de juillet 2020 pour les horaires été, puis pour la rentrée de septembre 2020.

A partir du 04 juillet 2020, les horaires été débutent (jusqu'au 30 août inclus). En conséquence les ajustements suivants ont été mis en œuvre :

- Réseau Tram : offre adaptée le samedi (7 minutes 30 à 10 minutes) et les dimanches et fêtes (10 à 15 minutes), ainsi que la semaine du 24 août (A et B : 6 minutes à 7 minutes 30) ;
- Lianes 1 : fréquence 12 minutes au lieu de 10 du lundi au vendredi ;
- Lianes 12 : fréquence 30 minutes au lieu de 20/30 minutes du lundi au vendredi ;
- Corol 35 : fréquence 30 minutes au lieu de 20/30 minutes du lundi au vendredi ;
- Corol 39 : pas de circulation le samedi ;
- Pas de circulation de la Citéis 47.

A partir du 31 août 2020, les horaires d'été laissent place aux horaires d'hiver avec quelques adaptations appliquées sur l'offre bus :

- Lianes 1 : maintien de l'offre « vacances scolaires » sur l'ensemble des jours ouvrés hiver (8 minutes en heures pleines, 10 minutes en heures creuses) ;
- Lianes 9 : maintien de l'offre « vacances scolaires » sur l'ensemble des jours ouvrés hiver (10 minutes toute la journée) ;
- Lianes 10 : les renforts complémentaires en heures pleines (jours ouvrés Hiver) entre la gare Saint-Jean et le village 5 ne circulent pas ;
- Lianes 12 : fréquence ajustée le samedi hiver, 30 minutes le matin (au lieu de 20) et 20 minutes l'après-midi (au lieu de 15) ;
- Pas de circulation de la Citéis 47.

Ces adaptations de l'offre ont fait l'objet d'une veille particulière, afin d'assurer sur ces lignes des conditions de déplacement cohérentes avec les préconisations de distanciation sociale. Seules les Lianes 1 et 10 ont suscité des alertes ponctuelles sur des niveaux de charge importants à la fin du mois de septembre, avec l'étude d'un plan d'action, qui n'a finalement pas pu aboutir en raison de la mise en œuvre du 2^{ème} confinement le 30 octobre 2020.

La ligne de nuit TBNight a été suspendue à partir du 24 septembre 2020, sa fréquentation ayant chuté de près de 90 % par rapport à septembre 2019 (les établissements de « nuit » sont fermés jusqu'à nouvel ordre).

Chapitre IV

Par ailleurs, des transferts de moyens ont été opérés le 28 septembre 2020 entre le Tram B, dont la fréquentation restait en deçà de celle observée à la même époque les années précédentes, et le Tram A, ligne qui faisait l'objet d'une saturation chronique en hyperpointe depuis la rentrée. Une rame du Tram B a ainsi été transférée vers le Tram A en heures de pointe.

Au préalable, une 109^{ème} rame de tramway avait été déployée en temps réel (en fonction des besoins observés sur le terrain) sur le Tram A dès le 21 septembre 2020 en heures de pointe matin.

(iv) 2^{ème} confinement : à partir du 30 octobre 2020

L'aggravation de la situation sanitaire a mené le gouvernement à prendre de nouvelles directives et un nouveau confinement à partir du 30 octobre 2020, moins strict que le 1^{er}, avec notamment le maintien de l'ouverture des établissements scolaires.

L'offre du réseau TBM a été maintenue en l'état dans un 1^{er} temps (à l'exception du Bat³, avec la non-desserte du ponton Cité du Vin dès le 31 octobre 2020).

Après une dizaine de jours d'observation terrain, faisant le constat d'une baisse forte de la fréquentation en soirée et le week-end, l'offre du réseau TBM a été ajustée comme suit à partir du 12 novembre 2020 :

- Suspension des renforts d'heures de pointe (services partiels) sur le Tram B (la plupart des étudiants étant absents car en cours en distanciel) ;
- En soirée, diminution progressive de la fréquence sur les Tram A, B et C : à partir de 19h30, basculement d'une fréquence 5 à 10 minutes, puis à partir de 21h00/21h30, basculement vers une fréquence 15 minutes (au lieu de 10) ;
- Fin de service « minuit » tous les jours (Tram, Lianes, Flexo de soirée) ;
- Application de l'offre été les samedis et dimanches sur l'ensemble du réseau, à l'exception de la Corol 37 le samedi (travaux sur Blanquefort) et des Lianes 8 et 11 (desserte du Centre Hospitalier Universitaire), le dimanche, qui ont conservé leurs horaires hiver. Maintien de la Corol 31 le samedi avec une fréquence de 40 à 60 minutes ;
- Interruption du service Bat³ le week-end dès le 14 novembre 2020.

A la suite des annonces gouvernementales du 24 novembre 2020, annonçant la réouverture des commerces non essentiels à partir du 28 novembre 2020, l'offre du réseau TBM a été adaptée en conséquence avec une amélioration de l'offre le week-end : retour à une offre nominale hiver les samedis-dimanches sur l'ensemble du réseau (jusqu'à 19h30 sur les Tram A, B et C).

Pour les 4 week-ends avant Noël (28-29 novembre, et 5-6, 12-13, 19-20 décembre) des renforts spécifiques ont été mis en œuvre afin de faciliter les déplacements vers le centre-ville de Bordeaux et les principaux centres commerciaux :

- Tram A : fréquence renforcée en centre-ville, entre 13 heures et 19 heures, via l'injection de services partiels (Cenon gare / Hôpital Pellegrin), avec une fréquence portée à 3-4 minutes le samedi, 5-6 minutes le dimanche ;
- Ligne B : fréquence renforcée en centre-ville, entre 13 heures et 19 heures, via l'injection de services partiels (Montaigne Montesquieu / La Cité du Vin, Cenon gare / Hôpital Pellegrin), avec une fréquence portée à 3-4 minutes le samedi, 5-6 minutes le dimanche ;

Chapitre IV

- Tram C : fréquence renforcée samedi et dimanche vers Villenave Pyrénées (centre commercial) de 11 heures à 19 heures ;
- Lianes 7 : renfort de fréquence entre La Cité du Vin et le Centre commercial du Lac entre 13 heures et 19 heures ;
- Lianes 11 : renfort de fréquence entre Terres Neuves, les Rives d’Arcins et Villenave Courréjean entre 13 heures et 19 heures ;
- Lianes 15 : renforcement global de fréquence entre 13 heures et 19 heures.

Le samedi, la fréquence des Tram A et B a également été renforcée dès 11 heures (5 minutes).

Enfin, mise en place à titre expérimental pour les périodes de fêtes d’un service le dimanche sur la Corol 34, sur la base de l’offre « samedi été » (un bus toutes les heures le matin, 30 minutes l’après-midi).

Afin d’accompagner les déplacements pour les derniers achats avant Noël, renfort du Tram A les 21, 22 et 23 décembre entre 13 heures et 19 heures, via l’injection de services partiels (Cenon gare / Hôpital Pellegrin), avec une fréquence portée à 4 minutes en centre-ville.

Le 24 décembre 2020, à la suite de la suspension du couvre-feu :

- Fin de service à 1 heure sur le réseau Tram et Bus (Lianes et Flexo soirée) ;
- Tram A/B/C : retour à une offre nominale (5 à 10 minutes au lieu de 7 à 15 minutes) de 19h30 à la fin de service.

Le 31 décembre 2020, à la suite des directives de la Préfecture du département de la Gironde (mesures de sécurisation), la fin de service est opérée vers 20 heures sur tout le réseau (derniers départs des terminus vers 19h30). Celle-ci s’est accompagnée de la fermeture des parcs-relais à 22 heures.

IV.4.1.c) Autres principales évolutions de l’année 2020

(i) Détour de la Corol 39 par Thalès

Depuis le 06 janvier 2020, la Corol 39 assure un détour systématique par l’arrêt « Thalès », offrant des liens directs vers Le Haillan Rostand d’une part (Tram A), l’Aéroport et la gare de Pessac Alouette (Tram B, TER) d’autre part.

Une communication spécifique a été réalisée auprès de l’entreprise Thalès, à l’origine de la demande.

(ii) Desserte du quartier des Bassins à Flot par la Lianes 4

Depuis le 02 novembre 2020, la Lianes 4 dessert le cœur du quartier des Bassins à Flot à Bordeaux, l’aboutissement d’un projet étudié dès fin 2018 avec les services de Bordeaux Métropole et de la Mairie de Bordeaux.

C’est une ligne forte du réseau TBM (10 minutes de fréquence en journée, amplitude de 5 heures à 1 heure) qui vient mailler ce quartier en fort développement urbain : la Lianes 4 vient compléter une offre déjà importante sur la rue Lucien Faure (Lianes 7 et Corol 32) et le long des quais (Tram B, situé à 10 minutes de marche) en proposant notamment des liaisons directes vers Saint-Louis (son ancien terminus), les Chartrons, la place Gambetta, la Médoquine et plusieurs quartiers de Pessac, dont son centre-ville.

Chapitre IV



Plusieurs mois de travaux ont été nécessaires afin de permettre, notamment, le passage de bus articulés sur le cours Henri Brunet, axe qui enjambe les Bassins à Flot et qui est bordé de nouvelles résidences ainsi que d'équipements culturels majeurs de la Métropole (Musée Mer Marine Bordeaux, Base sous-marine ...). La Lianes 4 dispose d'un site propre en direction de Pessac, garantissant sa régularité sur ce tronçon.

(iii) Desserte du quartier Fontanieu à Parempuyre par la ligne 22

En projet depuis plusieurs années, la desserte du nouveau quartier Fontanieu à Parempuyre est effective depuis le 19 décembre 2020. Trois nouveaux arrêts sont desservis. L'itinéraire de la ligne Spécifique 77 a également été modifié à cette occasion.

Une campagne de promotion a été déployée sur la commune afin de faire connaître ce nouvel itinéraire.



(iv) Modification du terminus et de l'itinéraire de la Lianes 11 à Martignas

Le 19 décembre 2020, modification de l'itinéraire et du terminus de la Lianes 11 sur la commune de Martignas, à la suite d'une demande de la part de la commune.

Cette ligne passe désormais sur la partie Est de l'avenue de Saint-Emilion avant de rejoindre son nouveau terminus technique au sud du lotissement Les Pins.

Chapitre IV

(v) Ajustements de l'offre à la suite de problèmes de charge

Des ajustements d'offre ont été apportés sur trois lignes à la suite d'un constat de surcharge voyageurs, la plupart en lien avec des établissements scolaires :

- Tram D (établissements scolaires de la Barrière du Médoc) : transformation d'un parcours au Hippodrome / Carle Vernet en Cantinolle / Carle Vernet en heures pleines le matin, le 02 novembre 2020 ;
- Lianes 2 (Caudéran) : réorganisation des renforts en heures pleines, les parcours Le Taillan La Boétie / Cantinolle étant transformés en des parcours complets permettant de répondre aux problèmes de charge en heures pleines le matin et le soir, le 02 novembre 2020 ;
- Lianes 15 (collège Pont de la Maye à Villenave d'Ornon) : prolongement de parcours vers Villenave Courréjean en heures pleines le soir, le 06 janvier 2020 ;
- Citéis 45 (Sainte-Marie de la Bastide), ajout d'un départ depuis Bouliac Belle Etoile en heures pleines le matin, le 21 septembre 2020 ;
- Ligne 71 (collège Hastignan à Saint-Médard), doublage d'un départ en heures pleines le soir, le 09 mars 2020.

(vi) Evolutions liées à des modifications de voirie

Depuis le 15 juin 2020, à la suite de la création d'une zone cyclable rue Lamartine à Talence ne permettant plus le passage des autobus, l'itinéraire de la Citéis 43 a été modifié en double sens par le cours de la Libération et la rue de Suzon.

A partir du 31 août 2020, l'itinéraire de la Spécifique 85 au Taillan-Médoc a été modifié à la suite de la reconfiguration de l'avenue de Soulac.

Le 31 août 2020, l'itinéraire pour les lignes 21 et 86 à Gradignan ont été modifiées à la suite d'un réaménagement de la rue Loustalot.

Enfin, également depuis la rentrée de septembre 2020, l'itinéraire de déviation de la Citéis 46 du secteur Grand Parc a été pérennisé.

(vii) Autres évolutions

Conformément à ce qui avait été convenu lors des réunions sectorielles 2019, les lignes 10, 31 et TBNight passent par le pôle d'échanges Peixotto en direction de Gradignan à titre expérimental depuis le 06 janvier 2020.

Depuis ce jour, des renforts partiels ont également été mis en œuvre sur la ligne 30 entre Mérignac Centre et Château Rouquey dans les deux sens, les jours ouvrables de 16h30 à 19h30 environ. Des renforts du même ordre avaient été mis en œuvre dès le 30 novembre 2019 (en heures de pointe le matin en semaine, ainsi qu'en journée le samedi, et certains dimanches).

Ces renforts partiels permettent de compenser en partie la déviation de la Lianes 1 par l'avenue de l'Yser, mise en œuvre en septembre 2019 dans le cadre des travaux de l'extension du Tram A vers l'Aéroport. La déviation de la Lianes 1 par l'avenue de l'Yser a eu pour effet de diminuer l'offre bus proposée sur les secteurs Chemin Long / Mérignac Soleil de près de 50 %, générant des phénomènes de saturation sur la ligne 30 sur sa section Mérignac Centre / Chemin Long.

Chapitre IV

IV.4.1.d) Principales adaptations de l'offre liées aux dessertes occasionnelles

Les dessertes occasionnelles ont été fortement perturbées en 2020 par le contexte sanitaire (détaillé au chapitre II.5, page 22). Beaucoup d'événements ont ainsi dû être reportés ou annulés, comme par exemple :

- Le Sommet Afrique-France ;
- La Foire Internationale de Bordeaux ;
- L'Océan Climax Festival ;
- Le festival Animasia au Haillan ;
- La Fête du Vin ;
- Les festivités du 14 juillet 2020 ;
- Festival ODP à Talence,

Seuls 28 spectacles ont pu se dérouler à l'Arkéa Arena (Floirac), sur une période limitée de janvier à mi-mars 2020, au lieu d'une centaine d'événements prévus.

Les rencontres de football (Football Club des Girondins de Bordeaux) et de rugby (Union Bordeaux-Bègles) au stade Matmut Atlantique et au Stade Chaban-Delmas ont été suspendues dès la mi-mars. La reprise de ces rencontres au mois d'août, s'est déroulée dans des conditions particulières avec une capacité d'accueil très limitée : les renforts habituellement mis en œuvre ont été adaptés en conséquence. A partir du mois d'octobre, en raison du durcissement du contexte sanitaire, les rencontres se sont déroulées sans public : aucun renfort de type occasionnel n'a donc été mis en œuvre pour ces rencontres.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La crise sanitaire a fortement impacté l'activité événementielle sur la Métropole bordelaise, comme partout ailleurs, limitant par conséquent les dessertes occasionnelles réalisées sur le réseau TBM.

IV.4.2. Autres évolutions : travaux de voirie, travaux tramway et livraisons voirie

IV.4.2.a) Déviations bus de longue durée

De nombreux travaux ont impacté les lignes de bus en 2020. Les déviations les plus significatives sont décrites ci-après.

A partir du 31 janvier 2020, à la suite de travaux de voirie situés avenue du Haut-Lévêque à Pessac, nécessitant sa mise à sens unique, les lignes 24, 36, 39 et 44 en direction de Bougnard / Villenave / Photonique / Unitec ont été déviées jusqu'au mois de mai 2020.

A partir du 02 mars 2020, ceci pour une durée d'environ deux ans, la Corol 34 en direction de Bègles Rives d'Arcins a été déviée à la suite de la mise en sens unique de l'avenue Edouard Bourlaux à Villenave d'Ornon : déviation par le chemin de Leysotte, le chemin des Orphelins et la rue Albert Thomas.

Également à partir du 02 mars 2020, ceci jusqu'au mois de janvier 2021 environ, la ligne 84 à Saint-Aubin a été déviée dans les deux sens à la suite de la fermeture du chemin des Vignes.

A la suite de travaux situés avenue d'Eysines à Bordeaux, la Lianes 12 a été déviée dans les deux sens (par Barrière Saint-Médard, avenues Tassigny et Verdun) du 25 mai jusqu'à la fin du mois d'août 2020.

Chapitre IV

La poursuite des travaux de l'extension du Tram A vers l'aéroport de Bordeaux-Mérignac (détaillée au chapitre III.2.1.c), page 77) ont entraîné, tout au long de l'année 2020, des déviations ponctuelles pour les lignes 30, 33, 34, 35 et 42 dans le secteur des Quatre Chemins à Mérignac.

Toutes ces déviations ont fait l'objet d'une information détaillée auprès des voyageurs (affichage aux arrêts, écrans TFT, Bornes Information Voyageurs, Internet, réseaux sociaux, ...).

IV.4.2.b) Travaux nocturnes sur le tramway

Plusieurs travaux de maintenance ont été réalisés sur la plateforme tramway, de nuit, avec un impact sur l'exploitation commerciale :

- Du 09 au 13 mars 2020 : interruption du Tram C entre Grand Parc et gare de Blanquefort - Parc Expos (limitée à Cracovie / gare de Blanquefort - Parc Expos les 12 et 13 mars 2020) à partir de 21 heures environ. Celle-ci a entraîné la mise en place de bus relais avec une fréquence de 10 minutes (20 minutes pour chaque antenne) ;
- Du 15 au 17 mars, puis du 06 au 10 juillet 2020 : interruption du Tram C entre Lycée Vaclav Havel et Villenave Pyrénées à partir de 21h15 environ. Celle-ci a entraîné la mise en place de bus relais avec une fréquence de 20 minutes, et le prolongement des parcours de la Lianes 15 en terminus Pont de la Maye vers Villenave Pyrénées ;
- Du 04 au 07 mai, puis le 18 novembre 2020 : interruption du Tram B entre Quinconces et Berges de la Garonne à partir de 21 heures environ. Celle-ci a nécessité la mise en place de bus relais avec une fréquence de 10 minutes ;
- Les 26 et 27 mai 2020 : interruption de la ligne C entre Quinconces et Villenave Pyrénées, et de la ligne D entre Quinconces et Carle Vernet à partir de 19h30 environ. Celle-ci a entraîné la mise en place de bus relais, avec une fréquence de 5 minutes jusqu'à Terres Neuves, et de 10 minutes au-delà ;
- Le 28 mai 2020 : interruption de la ligne A entre Porte de Bourgogne et Sainte-Catherine à partir de 21 heures environ. Aucun bus relais ne fut mis en place, trajet à pied conseillé ;
- Du 21 au 25 septembre 2020 : interruption de la ligne A entre la station Stalingrad (Hôpital Pellegrin les 24 et 25) et le Haillan Rostand, avec la mise en place de bus relais (fréquence 10 minutes) à partir de 20h30 ;
- Du 05 au 09 octobre 2020 : interruption de la ligne A entre la station Porte de Bourgogne (Buttinière les 8 et 9) et Floirac Dravemont / La Gardette, avec la mise en place de bus relais (fréquence 10 minutes, 20 minutes sur les antennes) à partir de 20h30 ;
- Du 02 au 05 novembre 2020 : interruption de la ligne A entre la station Galin et Floirac Dravemont / La Gardette, avec la mise en place de bus relais (fréquence 10 minutes, 20 minutes sur les antennes) partir de 21 heures.

Ces interruptions ont fait l'objet d'une campagne de communication en amont et d'un dispositif d'information voyageurs sur le terrain (détaillée au chapitre VI.3.2.a)(ii), page 166).

IV.4.2.c) Travaux en journée sur le tramway

D'importants travaux de maintenance ont été nécessaires sur l'infrastructure tramway en 2020, avec des impacts commerciaux conséquents.

Chapitre IV

(i) Tram B : réfection rails d’Alimentation Par le Sol (APS) au carrefour des rues Cursol/Pasteur et réparation de rails secteur Victoire en juillet et août 2020

Le Tram B a été interrompu en plusieurs phases, du 27 au 31 juillet, puis du 03 au 06 août 2020 inclus. Les rails APS des carrefour Pasteur/Cursol/Victor Hugo, carrefour Esprit des Lois, et allées de Munich / raccordement lignes B-C-D ont été remplacés. Les rails situés cours du XXX Juillet et place de la Victoire ont été réparés à cette occasion. Sur la section Talence/Pessac des travaux de maintenance ont été menés :

- Du 27 au 31 juillet 2020, le Tram B Quinconces / Saint-Nicolas a été interrompu et a nécessité la mise en place de bus en relais (fréquence 7 minutes) ;
- La Lianes 16 a été déviée dans les deux directions du 27 au 30 juillet 2020 par Quinconces à la suite de la mise en impasse de la rue de Cursol ;
- Les 27, 28 et 29 juillet 2020, le Tram B Quinconces / Pessac a subi une interruption à partir de 21 heures environ. Des bus en relais ont été déployés ;
- Les 30 et 31 juillet 2020, même interruption mais dès 20 heures afin de permettre les travaux de réparation situés place de la Victoire (déviation bus relais et lignes 1, 5, 11, 15 et 20) ;
- Les 03 et 04 août 2020, le Tram B Quinconces / Musée d’Aquitaine a été interrompu. Aucun bus en relais n’a été mis à disposition, un report vers les lignes régulières et un trajet à pied ont été conseillés ;
- Les 05 et 06 août 2020, le Tram B Berges de la Garonne / Musée d’Aquitaine a été interrompu. A cette occasion, des bus en relais ont été mis en place (fréquence 7 minutes).

(ii) Tram A : remplacement rail en courbe secteur Porte de Bourgogne

Des travaux de maintenance et travaux de remplacement de rails ont été menés secteur Porte de Bourgogne et ont nécessité l’interruption du Tram A du 18 au 30 octobre 2020 en plusieurs phases :

- Les 18, 20, 21, 22, 25, 26 et 27 octobre 2020 : interruption entre les stations « Stalingrad » et « Mériadeck » à partir de 20h45 environ (mise en place de bus en relais, fréquence 10 minutes) ;
- Le 19 octobre 2020 : interruption entre les stations « Galin » et « Mériadeck » à partir de 20h45 environ (mise en place de bus en relais, fréquence 10 minutes) ;
- Les 28, 29 et 30 octobre 2020 : interruption entre les stations « Stalingrad » et « Sainte-Catherine ». Pas de bus en relais mis à disposition, trajet à pied, ou report vers la Lianes 16 depuis les stations « Mériadeck » / « Palais de Justice » ou « Galin » / « Stalingrad » ;
- Ces travaux ont eu un impact sur la circulation routière du cours Victor Hugo, nécessitant la déviation de la Lianes 16 double sens par Victoire / Pont Saint-Jean / quai de la Souys du 26 au 30 octobre 2020 inclus.

IV.4.2.d) Nouvelles voiries réservées aux bus

Dans le cadre du déconfinement initié le 11 mai 2020, dans un contexte de crise sanitaire (détaillé au chapitre II.5, page 22), de nombreux aménagements expérimentaux ont été mis en œuvre sur l’ensemble du territoire métropolitain au 2^{ème} semestre 2020 afin de favoriser la pratique du vélo. Certains de ces aménagements consistent en des sites propres partagés bus/vélo, en voici les principaux :

Chapitre IV

- Avenue de la République à Bordeaux (Lianes 1 et 16) ;
- Boulevards Roosevelt, Albert 1^{er}, George V, Leclerc, Godard, Pierre 1^{er}, Wilson (Lianes 9, 10, 11 et lignes 26, 29, 31 et TBNight) ;
- Quais de Bacalan et des Chartrons à Bordeaux (Citéis 45) ;
- Rue de l'École Normale à Bordeaux (Lianes 2 et 3) ;
- Avenue Kennedy à Lormont (lignes 27, 64, 67 et 68).

Par ailleurs, dans le cadre du réaménagement du cours Henri Brunet à Bordeaux, afin de permettre la mise en place d'un nouvel itinéraire de la Lianes 4 à partir du 02 novembre 2020 (détaillé au chapitre IV.4.1.c)(ii), page 126), un site propre vers Bordeaux a été instauré.

IV.5. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années

Plusieurs projets d'envergure ont nécessité l'adaptation du réseau TBM sur ces dernières années :

- L'extension du Tram C vers Blanquefort fin 2016 ;
- L'ouverture de la Ligne Grande Vitesse (LGV) Bordeaux-Paris en 2017 ;
- L'extension du Tram C vers Villenave d'Ornon en 2019 ;
- Les travaux du Tram A Mérignac (extension vers l'Aéroport) débutés à l'été 2019 ;
- La mise en service du Tram D en deux phases (2019-2020) (détaillé au chapitre IV.4.1.a), page 119) ;
- La mise en œuvre des lignes Corol 31 (liaison Bassens Campus) et Corol 39 (Technobus Aéroparc) en 2019.

Des investissements conséquents ont également été déployés par Bordeaux Métropole sur l'ensemble du réseau afin de répondre à la forte dynamique de croissance du réseau TBM, et plus globalement au développement de la Métropole.

La mise en service du Tram D vers Eysines Cantinolle a par exemple été une opportunité pour redistribuer et densifier l'offre bus sur le quadrant nord-ouest de Bordeaux Métropole (détaillé au chapitre IV.4.1.a)(ii), page 120).

IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries

Sous le terme d'intempéries, sont pris en compte les cas de chutes de neige, de verglas, de vents violents, de crue de la Garonne et de canicule.

Une instruction spécifique d'exploitation a été rédigée concernant les modalités de déclenchement et de mise en place d'un plan opérationnel pour faire face aux intempéries, ceci afin de protéger les personnels et de préserver le fonctionnement du réseau structurant tramway et bus.

Dans ce cadre, un organigramme de cellule de crise a été constitué pour gérer et coordonner en temps réel les différents services de Keolis Bordeaux Métropole et être l'interface avec les services extérieurs (voiries, collectivités, Préfecture, secours, forces de l'ordre, ...).

Chapitre IV

En cas de plan neige et d'opérations de déneigement pour l'exploitation du réseau de tramway, un circuit spécifique de libération des zones d'Alimentation Par le Sol (APS) a été ordonnancé en note de service de manière à pouvoir injecter les rames sur le réseau commercial avec un maximum d'efficacité. Les lignes de bus, ainsi que les carrefours du tramway, ont été repris. Les zones de franchissement difficiles ont été identifiées et hiérarchisées avec les services de Bordeaux Métropole pour favoriser la prise en compte du salage des itinéraires appropriés. Une cartographie a été réalisée.

Afin de suivre l'évolution du fonctionnement du réseau lors des mises en état d'alerte, les droits d'accès à l'image « Etat Réseau » sont aussi donnés à un agent du Service Maintenance et Astreinte de Bordeaux Métropole, lui permettant de suivre en temps réel les ouvertures ou fermetures des lignes par tronçon.

Un plan du territoire de Bordeaux Métropole a été créé pour le Poste de Contrôle (PC) Bus reprenant les itinéraires du réseau structurant afin de permettre de prioriser les circuits de déneigement assurés par les services de Bordeaux Métropole. Sur ce même plan, les circuits des « Patrouilleurs » apparaissent avec les numéros des postes radios et téléphones à joindre.

Pour les lignes affrétées, l'image « Etat Réseau » a également été développée. Les responsables des entreprises affrétées renseignent en temps réel, comme pour les lignes assurées en propre, le niveau d'exploitation de chacune de leurs lignes.

Un plan lié aux risques d'inondation est également disponible.

Ces plans sont réactualisés en fonction des évolutions du réseau tramway et des modifications des lignes de bus pour être à jour en permanence et opérationnellement disponibles pour les équipes des PC et du terrain.

Keolis Bordeaux Métropole a mis en place un dispositif composé d'agents de maîtrise en astreinte téléphonique pour répondre aux situations météorologiques qui se présenteraient.

Pour l'année 2020, il y a eu 5 signalements d'intempéries (vents violents, averses de pluie importantes) impactant partiellement des sections de ligne du réseau tramway sans affecter le réseau de bus :

- 1^{er} mars 2020 : vent violent et averses de pluie nécessitant l'interruption d'exploitation pendant 05h30 de l'extension ligne C Blanquefort ;
- 02 mars 2020 : vent violent et averses de pluie nécessitant l'interruption d'exploitation pendant trois heures de l'extension ligne C Blanquefort ;
- 11 août 2020 : orage et vent violents, de nombreux objets sur les voies de tramway avec un chasse corps retourné, occasionnant des retards sur les circulations ;
- 13 août 2020 : en raison d'un orage, mise en sécurité de la SSR gare de Bruges afin d'évaluer les dégâts engendrés par la présence d'eau. Perte de communication de la Signalisation Ferroviaire (SF), arrêt d'exploitation pendant 20 minutes sur l'extension ligne C en direction de Blanquefort ;
- 18 septembre 2020 : pluies abondantes, de multiples coupures APS sur les 4 lignes. Difficulté à maintenir l'exploitation nominale.

Chapitre IV

De façon générale, une attention particulière est portée sur l'antenne ligne C en direction de Blanquefort en raison des risques liés à la présence d'arbres sur le tronçon reliant les stations « Ausone » et « La Vache ». Des interruptions à titre préventif peuvent être déclenchées.

● FRÉQUENTATION



5

Chapitre V. Fréquentation

V.1. Fréquentation du réseau TBM

PRECISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

Conformément aux dispositions contractuelles, la fréquentation du réseau est mesurée en voyages comptables.

Les voyages comptables sont calculés sur la base du nombre de titres vendus (selon la définition en annexe 7.2 du contrat de Délégation de Service Public) auquel est appliqué un coefficient de mobilité propre à chaque titre. Les coefficients de mobilité utilisés pour le calcul des voyages comptables sont fixes d'une année sur l'autre.

Les voyages comptables par type de titre sont ensuite ventilés sur les lignes de bus et tramway au prorata des validations. Les résultats ainsi obtenus sont donc fortement dépendants d'une part du comportement des voyageurs sur chaque ligne (part des voyageurs appliquant la règle de la validation) et d'autre part de l'évolution de ce comportement d'une année sur l'autre.

Les données relatives aux voyages par ligne sont donc à considérer avec la plus grande prudence.

L'année 2020 a connu une forte chute de la fréquentation, par rapport à 2019 avec une baisse de -32,4 %. Cette baisse s'explique principalement par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) ayant entraîné deux confinements qui ont fortement perturbé le trafic. En un an, le réseau a enregistré une perte de -54,9 millions de voyages sur les lignes de tramway, bus et Bat³.

Trafic (en nb voyages)	2019	2020	Evolution
Lignes régulières (hors Mobibus)	160 894 700	109 136 038	-32,2 %
Lignes affrétées	8 617 506	5 489 218	-36,3 %
TOTAL	169 512 206	114 625 256	-32,4 %
Poids lignes régulières (en %)	94,9 %	95,2 %	
Poids lignes affrétées (en %)	5,1 %	4,8 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le trafic du réseau TBM accuse une chute de fréquentation de -32,4 % (soit -54,9 millions de voyages) par rapport à 2019 en raison de la crise sanitaire.

La fréquentation du tramway chute de -29,3 % (soit -29,7 millions de voyages), en raison de la crise sanitaire ayant entraîné hypothétiquement un changement dans le mode de déplacement des

Chapitre V

voyageurs. La fréquentation sur les lignes de bus accuse une plus forte baisse que le réseau Tram, soit -36,8 %, soit -24,9 millions de voyages par rapport à 2019.

Trafic (en nb voyages)	2019	2020	Evolution
Tramway	101 432 335	71 700 249	-29,3 %
Bus (hors Mobibus)	67 664 207	42 731 076	-36,8 %
Navette fluviale	415 664	193 931	-53,3 %
TOTAL	169 512 206	114 625 256	-32,4 %
Poids Tramway (en %)	59,8 %	62,6 %	
Poids Bus (en %)	39,9 %	37,3 %	
Poids Navette fluviale (en %)	0,2 %	0,2 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

En raison de la crise sanitaire, le mode de déplacement des voyageurs s'en retrouve perturbé : en 2020, la fréquentation du bus baisse de -36,8 %, une baisse plus importante que pour le tramway (-29,3 %).

V.1.1. Voyages comptables

V.1.1.a) Tramway

(i) Commentaire général

Après les années 2017 et 2018 marquées par une forte progression de la fréquentation du tramway, l'année 2019 avait été marquée par une régression de -3,9 %, retrait notamment expliqué par l'incendie du parking des Salinières.

2020 se présente comme une année particulière en raison des perturbations générées par la crise sanitaire, et des conséquences sur les habitudes des voyageurs expliquant une forte baisse de la fréquentation de -29,3 %.

Les données individuelles de fréquentation et le ratio Voyages par Kilomètre (V/K) par ligne figurent en Annexe 1 du présent rapport.

(ii) Voyages comptables par ligne

Les raisons évoquées ci-dessus expliquent la chute constatée pour toutes les lignes du réseau Tram.

La ligne D ayant été mise en service partiellement le 14 décembre 2019 (ouverture complète le 29 février 2020), aucune analyse pertinente ne peut être menée.

Trafic (en nb voyages - hors spéciaux et occasionnels)	2019	2020	Evolution
Ligne A	40 135 881	23 925 700	-40,40 %
Ligne B	35 885 284	21 261 084	-40,80 %
Ligne C	24 980 115	16 981 253	-32,00 %

Chapitre V

Trafic (en nb voyages - hors spéciaux et occasionnels)	2019	2020	Evolution
Ligne D	431 055	9 531 144	2 111,10 %
TOTAL	101 432 335	71 699 181	-29,30 %

V.1.1.b) Bus

(i) Commentaire général

En raison de la crise sanitaire, l'évolution de la fréquentation sur les lignes de bus est en baisse de -36,8 %.

Les données individuelles de fréquentation et V/K par ligne figurent en Annexe 1 au présent rapport.

(ii) Voyages comptables par ligne

En 2020, toutes les lignes de bus connaissent une forte chute de fréquentation : plus particulièrement les Principales avec -41,4 % et les Lianes avec -38,1 %, les Citéis avec une baisse de -30,8 %, les Corols -26,9 % et -26,6 % pour les Locales.

Le palmarès 2020 des lignes de bus évolue peu pour les Lianes, la 1^{ère} ligne demeure la Lianes 1. La Lianes 9 prend la 2^{ème} place (disparition de la Lianes 5 du podium du fait de la modification de celle-ci), la Lianes 4 est à la 3^{ème} position.

Par rapport à 2019, la Lianes 1 chute de -37,9 %, la Lianes 9 chute de -26,2 %, et la Lianes 4 de -37,6 %.

A noter que les Lianes 2 (-18,4 %), Lianes 11 (-26,1 %) et Lianes 9 (-26,2 %) connaissent les baisses les moins importantes.

A l'inverse, les Lianes 10 (-51,7 %), Lianes 7 (-45,6 %) et Lianes 15 (-40,6 %) voient leur fréquentation baisser le plus fortement.

D'autre part, comme en 2018 et 2019, les Corol 32, Corol 34 et Corol 35 font partie des 20 premières lignes du réseau en 2020. Cette « sous-famille » des lignes voit sa fréquentation baisser de -26,9 %. La Corol 35 demeure de loin la plus importante avec un trafic supérieur à celui de certaines Lianes.

(iii) V/K par ligne

En termes de ratios Voyages par Kilomètre (V/K), la hiérarchisation des lignes prend tout son sens puisque les Lianes présentent en moyenne 2,39 voyageurs par kilomètre, là où les Principales sont à 1,18, les Corols à 1,09, les Citéis à 0,83 et les autres lignes à 0,47.

Les Lianes 1 et 9 sont au coude à coude, et restent les lignes de bus les plus « performantes » selon ce ratio, avec respectivement 4,51 et 4,37 voyages par kilomètre.

V.1.2. Validations

Les validations par lignes (bus et tramway) sont fournies en Annexe 1.

Chapitre V

V.1.2.a) Validations par mode

Validations brutes corrigées	2019	2020	Evolution
Tramway (hors spéciaux et occasionnels)	65 989 407	43 529 922	-34,0 %
Bus (hors harmonisés et spéciaux)	43 230 890	25 262 793	-41,6 %
Navette fluviale	204 939	55 341	-73,0 %
TOTAL	109 425 236	68 848 056	-37,1 %
Poids Tramway (en %)	60,3 %	63,2 %	
Poids Bus (en %)	39,5 %	36,7 %	
Poids Navette fluviale (en %)	0,2 %	0,1 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

En raison de la crise sanitaire, le nombre de validations baisse de -37,1 % sur l'ensemble du réseau en 2020.

En raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), les validations chutent de -37,1 % entre 2020 et 2019.

A noter : l'année 2020 est marquée par le basculement de la billettique VIX vers la billettique Thalès (détaillée au chapitre II.7.4, page 54).

V.1.2.b) Validations par ligne, par sens et par arrêt pour le tramway

Les rames de tramways sont désormais équipées exclusivement des nouvelles générations de valideurs (valideurs Thalès, avec la cible aux couleurs TBM).

Ce système ne peut être relié au SAE. Les validations ne peuvent donc pas être affectées à une station et à une ligne donnée.

V.2. Fréquentation du service Mobibus

V.2.1. Nombre de voyages

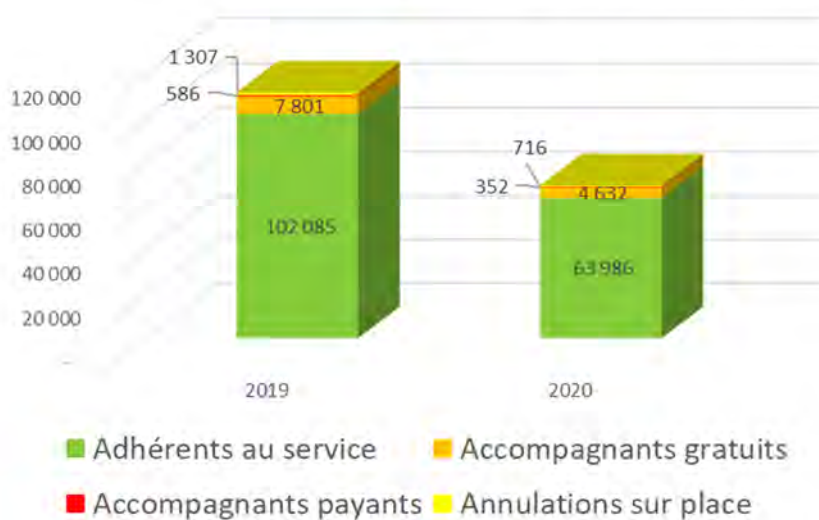
V.2.1.a) Voyages comptables

Les voyages comptables sont de 69 686 en 2020 et sont en forte diminution (-37,66 %) par rapport à l'année précédente en raison de la crise sanitaire.

Chapitre V

Voyages comptables	2019	2020	Evolution
Adhérents au service	102 085	63 986	-37,32 %
Accompagnants gratuits	7 801	4 632	-40,62 %
Accompagnants payants	586	352	-39,93 %
Annulations sur place	1 307	716	-45,22 %
TOTAL	111 779	69 686	-37,66 %

Répartition des voyages 2019 et 2020



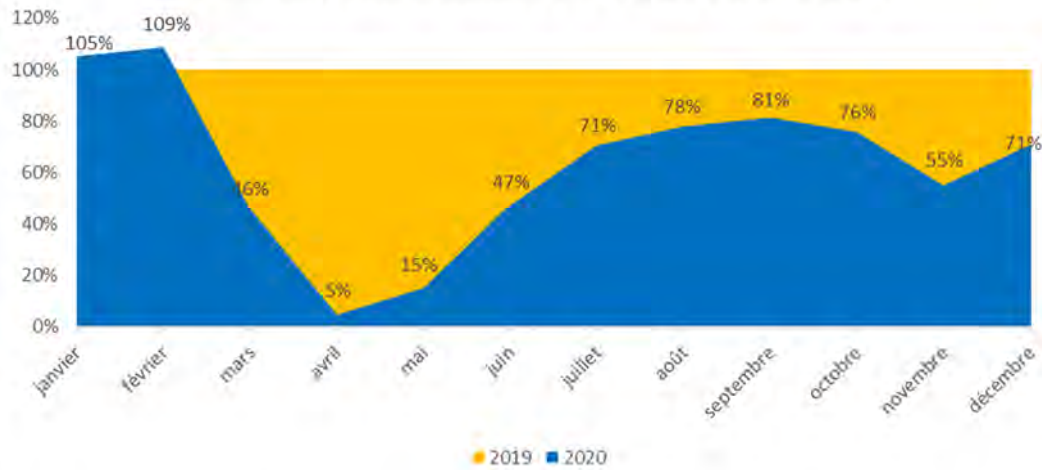
Dans 7 % des cas, les adhérents sont accompagnés. 93 % des accompagnants voyagent gratuitement. L'accompagnateur est majeur, valide et apte à assister l'adhérent du service pendant son transport du fait de sa connaissance de son handicap.

Tout au long de l'année, le service s'est adapté aux contraintes sanitaires imposées par les différents décrets. Ils ont porté principalement sur la mise en place de nouvelles normes d'hygiène et sur la réduction capacitaire pour maintenir la distanciation sociale à l'intérieur des véhicules.

Le graphique ci-dessous permet d'afficher par mois le pourcentage de transports réalisés en référence à l'année 2019.

Après 2 mois de forte évolution (+5 % en janvier et +9 % en février), la progression du service a été freinée par la crise sanitaire.

% de transports réalisés en 2020 (versus 2019)

**V.2.1.b) Voyages des adhérents par type de handicap**

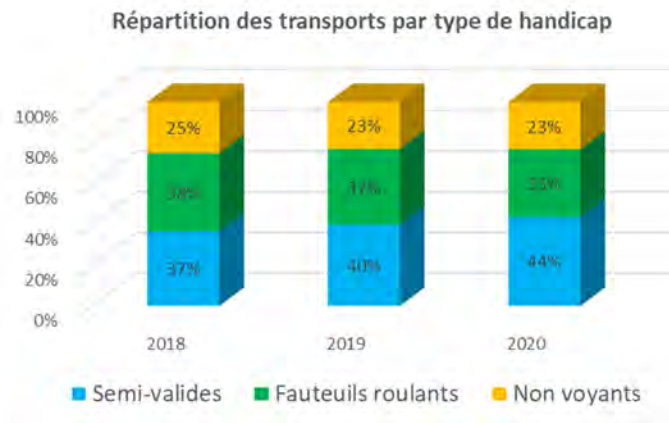
Trafic (en nombre de voyages)	2019	2020	Evolution
Fauteuils roulants (FR)	22 182	12 322	-44,45 %
Non-voyants (NV)	23 187	14 812	-36,11 %
Semi-valides visuels (SV-V)			
Semi-valides (SV)	40 848	27 846	-31,83 %
Fauteuils roulants élec (FR élec)	15 868	9 006	-43,24 %
TOTAL	102 085	63 986	-37,32 %
Poids FR	21,73 %	19,26 %	
Poids NV	22,71 %	23,15 %	
Poids SV-V			
Poids SV	40,01 %	43,52 %	
Poids FR élec	15,54 %	14,07 %	
TOTAL	100,00 %	100,00 %	

La proportion des voyages par type de handicap était relativement stable les années passées avec une moyenne de :

- 23,15 % de transports réalisés par des non-voyants ;
- 33,33 % des transports réalisés par des personnes en fauteuil roulant ;

Chapitre V

- 43,52 % des transports réalisés par des semi-valides (personnes âgées, troubles cognitifs, malvoyants, ...).



Sur l'année 2020, en période de crise sanitaire, les transports en fauteuil roulant ont diminué en proportion de 4 points au profit des semi-valides.

C'est donc cette catégorie dite des « semi-valides », regroupant tous les autres et nombreux profils de personnes à mobilité réduite, qui affiche une évolution significative. L'année 2020 ne pouvant pas servir de référence, il y aura lieu lors d'un retour à la normale d'analyser les causes de cette évolution, si elles se confirment.

Une première hypothèse émise l'année passée est de considérer que les personnes en fauteuil manuel et les personnes non voyantes qui n'ont pas d'autre handicap cumulé bénéficient de plus en plus de l'accessibilité du réseau TBM, et ont donc une réelle alternative à leur mobilité. Cela ne peut pas être le cas des personnes dites « semi-valides » qui n'auront jamais ou ont perdu, selon leur profil, toute possibilité d'autonomie. Cette autonomie reste aussi délicate pour certaines personnes en fauteuil électrique, du fait d'un handicap plus lourd et même potentiellement d'un multi-handicap.

V.2.1.c) Taux de refus et taux d'annulation

	2019	2020	Variation (en %)
Voyages	102 085	63 986	-37,32 %
dont voyages sous-traités	26 064	20 580	-21,04 %
Transports demandés (a)	139 385	89 287	-35,94 %
Transports refusés (b)	1 813	888	-51,03 %
Transports annulés par le client (c)	34 224	23 651	-30,89 %
Taux de refus (b) / (a)	1,30 %	0,99 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de refus se situe toujours en dessous de l'objectif contractuel de 1,5 %. Il s'analyse au regard du volume des demandes de transport de l'année. Il n'a pas été impacté tout au long de l'année malgré la parution de décrets portants principalement sur la mise en place de nouvelles normes d'hygiène et la réduction capacitaire pour maintenir la distanciation sociale.

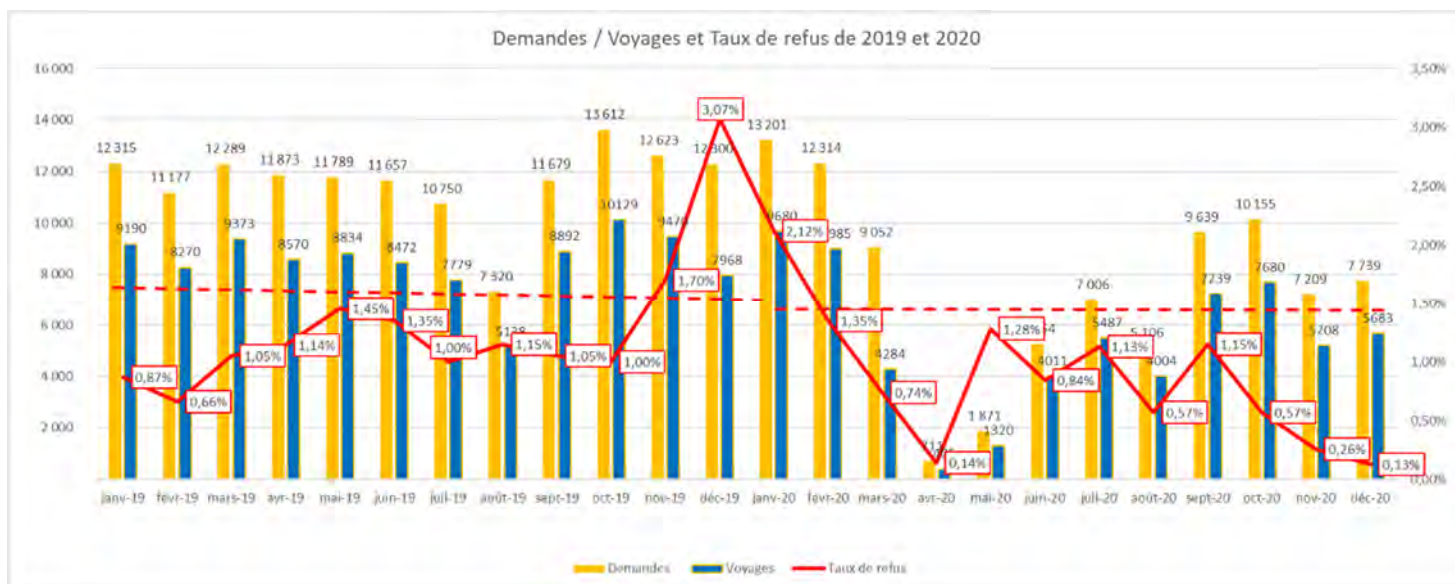
Chapitre V

	2019	2020	Variation (en %)
Taux d'annulation (c) / (a)	24,55 %	26,49 %	

L'objectif de taux de refus pour l'année 2020 est de 1,5 %. La courbe montre que celui-ci est contenu tout au long de l'année, à l'exception du mois de janvier impacté par 3 grèves nationales.

Le taux de refus diminue sensiblement en 2020 (0,99 % vs. 1,30 % en 2019). L'explication tient au fait que les demandes ont fortement diminué à partir de la mi-mars. L'incertitude et l'évolution des conditions de mobilité qui ont pesé sur cette dernière année sont probablement à l'origine de l'évolution du taux d'annulation (26,49 % versus 24,55 % en 2019).

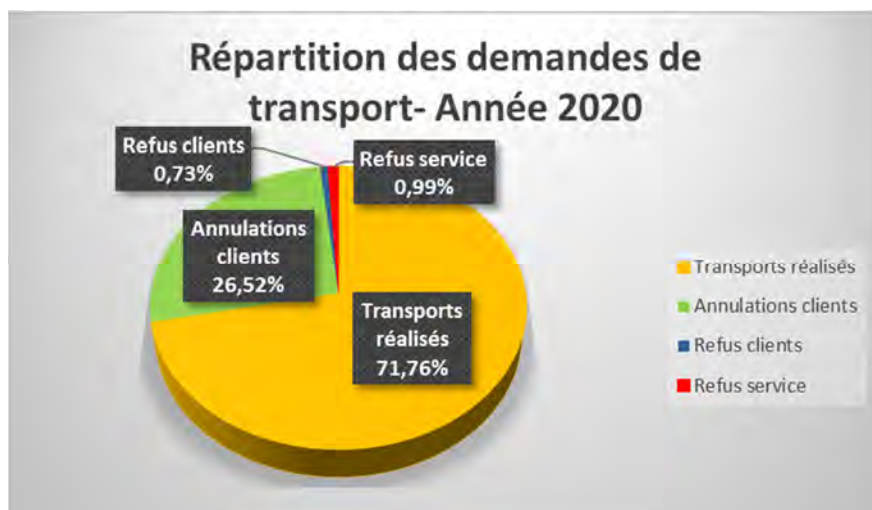
Les volumes de demandes et transports réalisés sont en forte diminution sur l'année depuis la crise sanitaire, sans atteindre les volumes de 2019.



Tout au long de l'année le service s'est adapté aux contraintes sanitaires imposées par les différents décrets, portant principalement la mise en place de nouvelles normes d'hygiène et la réduction capacitaire pour maintenir la distanciation sociale.

Sur l'année 2020 les demandes de transport se répartissent comme suit sur le camembert ci-dessous :

- 71,76 % des demandes sont validées et maintenues par les clients, ce sont les transports « bruts » ;
- 26,52 % des demandes sont annulées par les clients sur différents motifs, certaines annulations donnent lieu à pénalités car elles sont effectuées au dernier moment (non-présentation et annulation à la porte) ;
- 0,73 % des refus sont prononcés par les clients à la suite d'une proposition de transport ;
- 0,99 % des transports sont qualifiés de refus lorsqu'aucune proposition n'est formulée au client par le service planification ou que le client refuse une proposition qui lui est faite au-delà des +/-90 minutes par rapport à sa demande initiale.



V.2.2. Nombre d'adhérents au service Mobibus

Inscriptions	2019	2020
Via la commission	144	165
Accès de plein droit	202	71
TOTAL	346	236

En raison des conséquences de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), les inscriptions définitives en 2020 sont en forte baisse par rapport à 2019 (236 contre 346 en 2019, soit -32 %) après 2 années d'évolution à +10 %.

Elles sont en baisse chez les personnes âgées de moins de 35 ans (-10 %), en très forte baisse chez les 36-70 ans (-42 %) qui n'est plus la catégorie la plus représentée ; la tranche des plus de 70 ans est aussi en baisse (-32 %) et devient la 1^{ère} tranche d'âge avec 89 personnes nouvellement inscrites.

Clients inscrits	2019	2020	Variation (en %)
Fauteuils roulants (FR)	2 533	2 565	1,26 %
Non-voyants (NV)	522	530	1,53 %
Semi-valides visuels (SV-V)			
Semi-valides (SV)	1 531	1 696	10,78 %
Fauteuils roulants élec (FR élec)	461	492	6,72 %
TOTAL	5 047	5 283	4,68 %
Poids FR	50,19 %	48,55 %	-3,26 %
Poids NV	10,34 %	10,03 %	-3,00 %

Chapitre V

Poids SV-V			
Poids SV	30,33 %	32,10 %	5,83 %
Poids FR élec	9,13 %	9,31 %	1,96 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	

En cohérence directe avec le mode d'accès au service, en 2020, c'est la catégorie des semi-valides qui augmente significativement (+11 %).

A fin décembre 2020, les demandes via la commission représentent 70 % des inscriptions tandis que 30 % des demandes ont un accès de plein droit.

En termes de répartition, les ayant-droit directs ont très fortement diminué (-65 %, soit -131 clients) alors que les entrées via les commissions sont en légère hausse (+15 %, 165 clients au total en 2020, soit 21 de plus qu'en 2019). Il est difficile d'expliquer l'écart entre ces 2 modes d'accès au service mais il est possible que les dossiers des ayants-droit directs étant traités en « temps réel », aient été bien moins nombreux en raison de la crise sanitaire rythmée par les périodes de confinement. Inversement, pour les personnes passant par la commission, l'anticipation est nécessaire, les dossiers n'étant étudiés que tous les 2 mois. Les demandeurs pouvaient donc se projeter en espérant une reprise de l'activité et des besoins de mobilité à plus moyen terme.

La commission s'est réunie 5 fois en 2020 et n'a reçu aucune personne cette année. Au total, 8 dossiers présentés ont été refusés, contre 18 l'année précédente. Enfin, la commission a accordé moins d'accords provisoires (9 cette année contre 16 l'an passé). A noter dans les ayants-droit directs la forte proportion de personnes en fauteuil, par rapport aux non-voyants (89 % des inscrits).

Sur 5283 clients inscrits, 1 304 sont des utilisateurs du service (avec au moins un transport dans l'année).

	2017	2018	2019	2020
Utilisateurs du service sur 12 derniers mois	1 366	1 436	1 460	1 304
Evolution N/N-1		5,1 %	1,7 %	-10,7 %

En 2020, le nombre moyen de voyages par clients, utilisateurs du service, a diminué de près de -30 % à 49 voyages (vs. 70 en moyenne sur les 3 dernières années). La chute des demandes de près de -36 % est à l'origine de cette diminution.

	2017	2018	2019	2020
Voyages annuels	97 599	99 010	102 085	63 986
Nombre de voyages / utilisateur	71	69	70	49

Chapitre V

V.3. Fréquentation des parcs relais

La fréquentation des parcs-relais diminue de -41 % par rapport à 2019. La fréquentation a été fortement impactée par les effets de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

A cet égard, certains parcs-relais ont été fermés au public lors du 1^{er} confinement : du 21 mars au 10 mai 2020 inclus : Galin (réouverture le 26 mars 2020), Lauriers, Unitec, Arts & Métiers, Stalingrad, Dravemont, Les Aubiers, La Gardette, Quatre Chemins, Brandenburg, Le Haillan/Rostand, Les Pins, Gare de Bègles, Gare de Pessac Alouette, Gare de Bruges, Gare de Blanquefort, 40 journaux, Cap Métiers, et Hippodrome.

	Date ouverture	Nombre places	Année 2019		
			Nombre véhicules (a)	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin	21/12/03	404	132 550	147 056	90,1 %
Lauriers	21/12/03	189	39 206	68 796	57,0 %
Buttinière	15/03/04	578	207 966	210 392	98,8 %
Bougnard	04/07/04	168	53 904	61 152	88,1 %
Unitec	03/07/04	249	61 943	90 636	68,3 %
Arts et métiers (*)	15/09/04	593	44 301	53 031	83,5 %
Stalingrad (*)	22/11/04	214	125 149	77 896	160,7 %
Dravemont	01/06/07	46	10 274	16 744	61,4 %
Les Aubiers	29/02/08	234	47 986	85 176	56,3 %
Arlac (*)	25/04/08	398	86 195	95 918	89,9 %
La Gardette	31/05/08	393	77 437	143 052	54,1 %
Quatre Chemins	12/09/08	398	81 343	144 872	56,1 %
Ravezies	25/10/08	366	122 192	133 224	91,7 %
Brandenburg	26/05/09	211	50 454	76 804	65,7 %
Le Haillan Rostand	05/01/15	204	59 695	74 256	80,4 %
Les pins	05/01/15	220	16 929	80 080	21,1 %
Gare de Bègles	21/04/15	193	31 441	70 252	44,8 %
Gare de Pessac Alouette	22/06/15	148	12 521	53 872	23,2 %
Gare de Bruges	16/12/16	58	14 479	21 112	68,6 %
Gare de Blanquefort	16/12/16	206	54 365	74 984	72,5 %
40 journaux	28/06/18	200	7 552	72 800	10,4 %
Cap métiers	16/07/18	146	2 394	53 144	4,5 %
Pyrénées (*)	02/02/19	753	40 669	249 996	16,3 %
Sous-total Parcs relais		6 569	1 380 945	2 155 245	64,1 %
Portes Bordeaux	29/05/07	84	28 752	21 084	136,4 %
Mérignac centre	21/06/07	84	1 976	21 084	9,4 %
Pessac centre	29/05/07	84	10 429	21 084	49,5 %
Sous-total Parcs mixtes		252	41 157	63 252	65,1 %
TOTAL		6 821	1 422 102	2 218 497	64,1 %

(*) Le P+R Pyrénées a ouvert le 02/02/2019. Le P+R Arts et Métiers est fermé depuis le 01/02/2019, et a réouvert partiellement le 02/09/2019. Le P+R Arlac a été fermé du 26/08/2019 au 26/12/2019. 36

Chapitre V

places du P+R Stalingrad ont été inaccessibles toute l'année 2019, en raison de travaux à proximité du parc.

	Date ouverture	Nombre places	Année 2020		
			Nombre véhicules (a)	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin (**)	21/12/03	404	100 904	145 844	69,2 %
Lauriers (**)	21/12/03	189	16 533	59 724	27,7 %
Buttinière	15/03/04	578	121 893	210 970	57,8 %
Bougnard	04/07/04	168	24 792	61 320	40,4 %
Unitec (**)	03/07/04	249	26 009	78 684	33,1 %
Arts et métiers (*) (**)	15/09/04	593	48 572	92 893	52,3 %
Stalingrad (*) (**)	22/11/04	214	89 987	69 764	129,0 %
Dravemont (**)	01/06/07	46	5 020	14 536	34,5 %
Les Aubiers (**)	29/02/08	234	18 496	73 944	25,0 %
Arlac	25/04/08	398	69 965	145 270	48,2 %
La Gardette (**)	31/05/08	393	37 517	124 188	30,2 %
Quatre Chemins (**)	12/09/08	398	31 807	125 768	25,3 %
Ravezies	25/10/08	366	60 848	133 590	45,5 %
Brandenburg (**)	26/05/09	211	28 592	66 676	42,9 %
Le Haillan Rostand (**)	05/01/15	204	30 657	64 464	47,6 %
Les pins (**)	05/01/15	220	8 264	69 520	11,9 %
Gare de Bègles (**)	21/04/15	193	20 355	60 988	33,4 %
Gare de Pessac Alouette (**)	22/06/15	148	5 687	46 768	12,2 %
Gare de Bruges (**)	16/12/16	58	5 010	18 328	27,3 %
Gare de Blanquefort (**)	16/12/16	206	24 834	65 096	38,1 %
40 journaux (*) (**)	28/06/18	200	3 279	44 600	7,4 %
Cap métiers (**)	16/07/18	146	1 056	46 136	2,3 %
Pyrénées	02/02/19	753	26 808	274 845	9,8 %
Hippodrome (*) (**)	29/02/20	251	10 009	79 316	12,6 %
Cantinolle (*)	29/02/20	622	9 981	183 898	5,4 %
Sous-total Parcs relais		7 442	826 875	2 357 130	35,1 %
Portes Bordeaux (*)	29/05/07	84	6 574	10 668	61,6 %
Mérignac centre	21/06/07	84	529	21 252	2,5 %
Pessac centre	29/05/07	84	4 952	21 252	23,3 %
Sous-total Parcs mixtes		252	12 055	53 172	22,7 %
TOTAL		7 694	838 930	2 410 302	34,8 %

(*) Les P+R Cantinolle et Hippodrome ont ouvert le 29/02/2020. Le P+R Portes de Bordeaux a été fermé définitivement au public le 04/07/2020. Le P+R Arts et Métiers est ouvert partiellement depuis le 02/09/2019. Le P+R 40 Journaux est ouvert partiellement depuis le 27/09/2020. Le P+R Cantinolle est ouvert partiellement depuis le 29/02/2020. 36 places du P+R Stalingrad ont été inaccessibles toute l'année 2020 en raison de travaux à proximité du parc.

(**) Fermeture de certains parcs-relais en raison de la crise sanitaire le 21 mars 2020 (réouverture 11 mai 2020) : Galin (réouverture le 26/03/2020), Lauriers, Unitec, Arts & Métiers, Stalingrad, Dravemont, Les Aubiers, La Gardette, Quatre Chemins, Brandenburg, Le Haillan/Rostand, Les Pins, Gare de Bègles,

Chapitre V

Gare de Pessac Alouette, Gare de Bruges, Gare de Blanquefort, 40 journaux, Cap Métiers, et Hippodrome.

V.4. Fréquentation du service V³

A fin 2020, 184 stations sont implantées contre 180 en 2019.

V.4.1. Emprunts et déplacements

Avec 1,1 millions d'emprunts V³ réalisés en 2020, le service connaît une baisse de -35,9 % de fréquentation par rapport à 2019, ceci malgré l'arrivée du nouveau service V³ électrique. L'année 2020 apparaît même comme l'année où la fréquentation est la plus faible depuis la mise en service du V³ en 2010 (de mars à décembre : 1,5 millions d'emprunts), qui peut s'expliquer notamment par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

CE QU'IL FAUT RETENIR

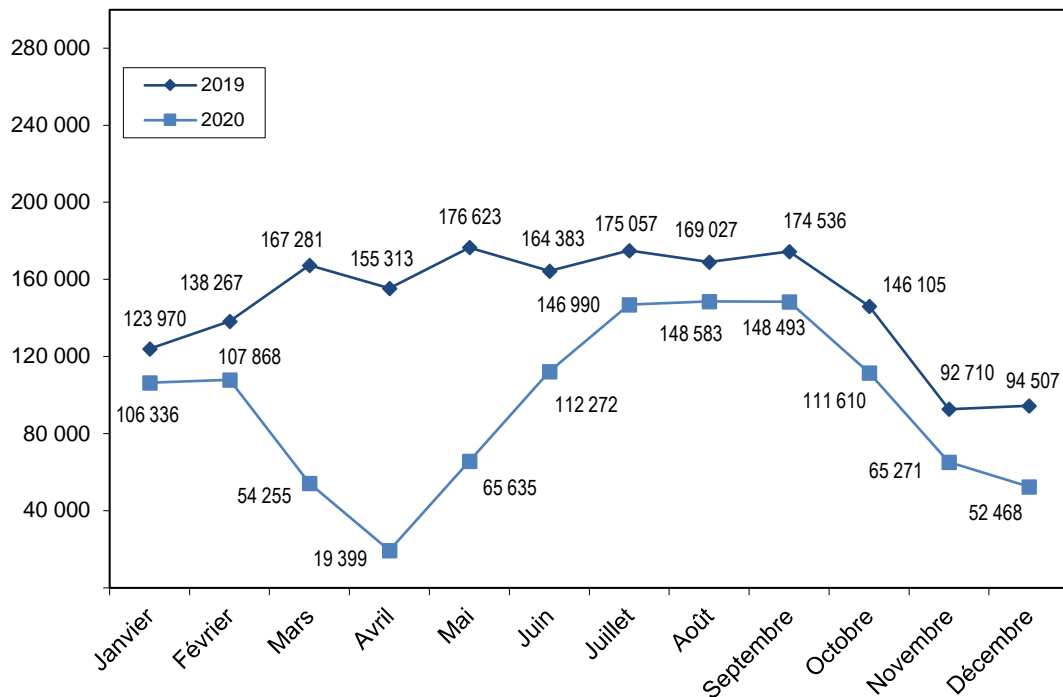
Les emprunts V³ sont en retrait de -35,9 % avec un très fort impact de la crise sanitaire.

A noter en 2020, une baisse de la fréquentation expliquée par des conditions climatiques peu favorables en fin d'année, par une concurrence toujours aussi présente, et par le recours à l'achat de vélos individuels.

Nombre d'emprunts	2019	2020	Evolution
Janvier	123 970	106 336	-14,2 %
Février	138 267	107 868	-22,0 %
Mars	167 281	54 255	-67,6 %
Avril	155 313	19 399	-87,5 %
Mai	176 623	65 635	-62,8 %
Juin	164 383	112 272	-31,7 %
Juillet	175 057	146 990	-16,0 %
Août	169 027	148 583	-12,1 %
Septembre	174 536	148 493	-14,9 %
Octobre	146 105	111 610	-23,6 %
Novembre	92 710	65 271	-29,6 %
Décembre	94 507	52 468	-44,5 %
TOTAL EMPRUNTS	1 777 779	1 139 180	-35,9 %
TOTAL DEPLACEMENTS	1 792 148	1 149 887	-35,8 %

Un emprunt est constaté lorsqu'il y a un retour effectif du V³.

Le nombre de déplacements est calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant qu'un emprunt de V³⁺, du lundi au vendredi, correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station).



V.4.2. Fréquentation du parc de stationnement Saint-Jean Domercq et Belcier

Depuis juillet 2017, un titre spécifique permet l'accès au local vélo Saint-Jean. Il remplace progressivement l'accès qui était antérieurement inclus dans l'abonnement V³.

L'utilisation du parc se fait en correspondance, principalement avec le réseau TER pour une clientèle en provenance de l'extérieur de la Métropole. Les mouvements de vélos sont observés principalement entre 7 heures et 9 heures, puis entre 16 heures et 19 heures.

En 2020, 31 566 entrées dans le local ont été comptabilisées (une entrée = une ouverture du sas à partir d'une carte d'abonné, plusieurs personnes pouvant rentrer en même temps), contre 50 940 en 2019, soit -38 % sur un an. Cette évolution s'explique par la baisse des fréquentations pendant les périodes de confinement (par exemple 172 entrées en avril 2020 contre 4 321 en avril 2019, soit -96 %).

En juillet 2018, Bordeaux Métropole a confié l'exploitation du parc à vélo Saint-Jean Belcier (363 places), et a commandé l'installation d'équipements identiques à Domercq : consignes pour charger les batteries, comptages et afficheurs des disponibilités, accès occasionnel.

Les casiers de consignes ont été installés en septembre et mis en service début octobre 2019.

La livraison de ces équipements prévue initialement début 2019 a été reportée à fin 2019, en même temps que celle des équipements de Domercq. La mise en service initialement prévue début 2020 a eu lieu en mai 2020.

Chapitre V

En 2020, 10 611 entrées dans le local Belcier ont été comptabilisées, contre 11 934 en 2019, soit -11 % sur un an pour les mêmes raisons que pour St Jean Domercq.

V.5. Fréquentation des boxes fermés à vélos

Pendant l'année 2020, les boxes, ayant chacun une capacité de 14 vélos, ont enregistré 2 875 entrées :

Nombre d'entrées	2018	2019	2020	Evolution
Berges de la Garonne	0	11	14	27 %
Cenon	887	936	444	-53 %
La Gorp	543	725	161	-78 %
Gare de Bruges	2 731	2 216	318	-86 %
Gradignan	3 335	2 884	823	-71 %
Le Taillan	155	641	509	-21 %
Bègles	1 533	856	371	-57 %
Caychac	209	147	19	-87 %
Le Haillan	364	86	107	24 %
Saint-Aubin de Médoc	184	279	109	-61 %
Alouette	0	0	27	
TOTAL	9 941	8 770	2 902	-67 %

La fréquentation des boxes à vélo est passée de 8 770 à 2 902, représentant une baisse de -67 %.

Fin 2020, le parc a été complété par un box supplémentaire de 30 places.

Il s'agit de l'un des 2 boxes de la gare SNCF de Pessac Alouette mis en gestion par Bordeaux Métropole en accord avec la SNCF.

Le 2^{ème} box comprend 24 places et sera mis en exploitation au 1^{er} trimestre 2021, une fois la remise en état réalisée suite au vandalisme récurrent.

Chapitre V

V.6. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titres (et évolution sur 3 ans)

V.6.1. Ventilation par catégorie de voyageurs et évolution sur 3 ans

en % (source : enquête fraude)	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Hommes	44,7 %	45,0 %	ND
Femmes	55,3 %	55,0 %	ND
Total hommes / femmes	100,0 %	100,0 %	ND
< 25 ans	43,4 %	ND	ND
25 - 34 ans	17,7 %	ND	ND
35 - 64 ans	33,0 %	ND	ND
65 ans et plus	5,9 %	ND	ND
Total tranches d'âge	100,0 %	ND	ND
Études	20,2 %	22,6 %	ND
Travail	32,2 %	34,4 %	ND
Loisirs	34,4 %	26,5 %	ND
Achats	6,7 %	10,2 %	ND
Autres	6,4 %	6,3 %	ND
Total motifs de voyage	100,0 %	100,0 %	ND

ND : données indisponibles suite modification du questionnaire par le cabinet Tryom en accord avec Bordeaux Métropole.

Les statistiques de l'année 2020 proviennent de l'enquête fraude réalisée exceptionnellement du 1^{er} au 08 mars 2021 en raison de la crise sanitaire. Les données sont indisponibles lors de l'élaboration du présent rapport.

V.6.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Evolution 2019/2018	Evolution 2020/2019

Chapitre V

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Evolution 2019/2018	Evolution 2020/2019
1 voyage (y comp anc combattants-Bat ³)	9 288 511	6 574 995	3 154 263	-29,2 %	-52,0 %
2 voyages (y compris Bat ³ et Pass 2 voyages)	1 129 196	4 814 095	3 632 090	326,3 %	-24,6 %
10 voyages	19 865 718	19 380 492	11 786 423	-2,4 %	-39,2 %
5 voyages	883 668	53	0	-100,0 %	-100,0 %
10 voyages tarif réduit	4 695 460	4 323 879	2 530 646	-7,9 %	-41,5 %
Parc-relais	2 406 839	2 031 501	909 947	-15,6 %	-55,2 %
Carte groupes	595 065	668 446	451 417	12,3 %	-32,5 %
Échange billet	130 117	176 887	0	35,9 %	-100,0 %
Pass Foire	2 020	932	61	-53,9 %	-93,5 %
LE PASS - Mensuel	1 353 668	1 222 062	544 388	-9,7 %	-55,5 %
LE PASS - Annuel	9 488 591	9 818 570	6 855 614	3,5 %	-30,2 %
PASS SALARIÉ	16 112 050	16 225 642	12 210 477	0,7 %	-24,7 %
PASS JEUNE - Mensuel	1 728 002	1 426 553	635 571	-17,4 %	-55,4 %
PASS JEUNE - Annuel	50 459 407	53 128 837	38 082 268	5,3 %	-28,3 %
PASS PITCHOUN - 7 jours	23 112	22 206	9 370	-3,9 %	-57,8 %
PASS PITCHOUN - Mensuel	47 497	31 202	15 353	-34,3 %	-50,8 %
PASS PITCHOUN - Annuel	1 642 367	1 707 028	1 145 744	3,9 %	-32,9 %
Bx scol subv+Modalis scolaire	1 058 889	954 016	697 430	-9,9 %	-26,9 %
LE PASS - 7 jours	2 185 879	2 071 813	1 079 086	-5,2 %	-47,9 %
MODALIS TBM + TER	2 837 249	3 136 498	2 002 640	10,5 %	-36,2 %
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE	1 233 603	1 212 670	661 957	-1,7 %	-45,4 %
1 jour (24h)	1 316 984	1 291 308	576 532	-1,9 %	-55,4 %
PASS Congrès	123 310	125 268	8 400	1,6 %	-93,3 %
Titres sociaux	5 072 606	5 334 592	3 416 301	5,2 %	-36,0 %
Demandeurs d'emploi	25 166 451	27 816 135	19 857 258	10,5 %	-28,6 %
TBM	1 016 530	1 009 319	801 083	-0,7 %	-20,6 %
Police Nationale	0	0	210 642		
Tempo	48 863	42 043	21	-14,0 %	-100,0 %
Tempo offre d'essai 7 jours	0	0	1 890		
PASS Soirée	260 271	293 980	120 156	13,0 %	-59,1 %
PASS SENIOR - 7 jours	172 681	139 140	64 115	-19,4 %	-53,9 %
PASS SENIOR - Mensuel	288 682	270 279	127 421	-6,4 %	-52,9 %
PASS SENIOR - Annuel	3 307 269	3 441 747	2 448 767	4,1 %	-28,9 %
PASS JEUNE - 7 jours	407 960	325 416	188 312	-20,2 %	-42,1 %
CITÉ PASS DUO	203 383	34 462	0	-83,1 %	-100,0 %
PASS Évènement - 1 jour	222 735	166 632	112 324	-25,2 %	-32,6 %
Évènements exceptionnels : offre d'essai	367 484	0	0	-100,0 %	

Chapitre V

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)
TBM + CITIZ - Annuel
7 jours + V ³
CITYPASS
TOTAL (hors Mobibus)

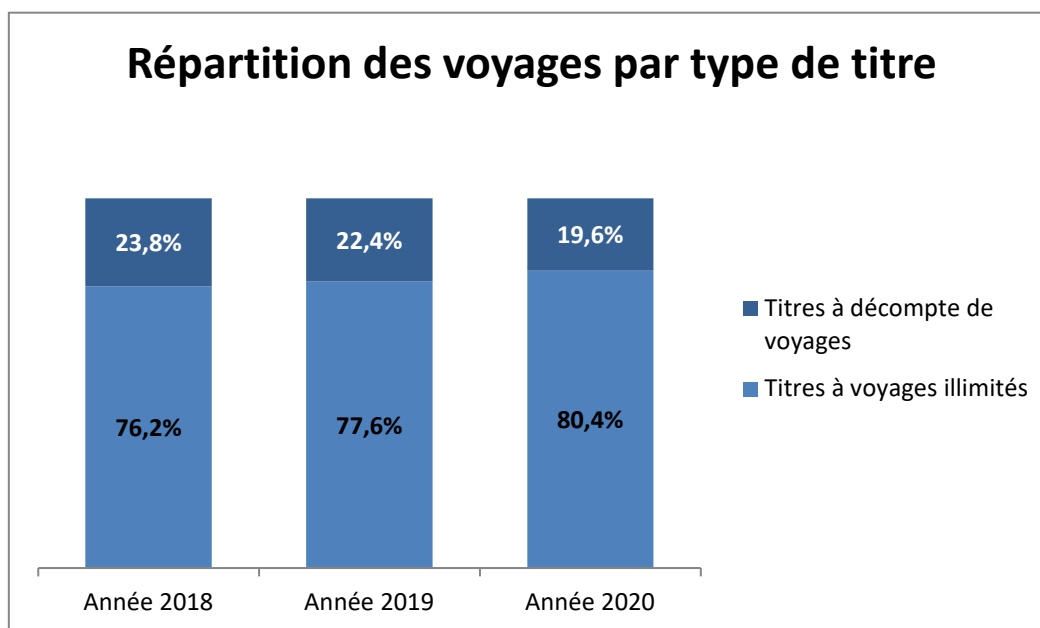
Année 2018	Année 2019	Année 2020
48 842	50 320	29 072
2 221	1 520	261
189 260	241 668	257 956
165 382 440	169 512 206	114 625 256

Evolution 2019/2018	Evolution 2020/2019
3,0 %	-42,2 %
-31,6 %	-82,8 %
27,7 %	6,7 %
2,5 %	-32,4 %

Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)
Titres à décompte de voyages
Titres à voyages illimités
TOTAL (hors Mobibus)

Année 2018	Année 2019	Année 2020
39 364 078	37 971 280	22 464 847
126 018 362	131 540 926	92 160 409
165 382 440	169 512 206	114 625 256

Evolution 2019/2018	Evolution 2020/2019
-3,5 %	-40,8 %
4,4 %	-29,9 %
2,5 %	-32,4 %



Sur l'année 2020, la part des abonnés dans le trafic représente désormais 80,4 %, soit 2,8 points de plus qu'en 2019.

Chapitre V

V.7. Compte-rendu sur l'exploitation des services ayant fait l'objet d'une création ou de modifications significatives

La 2^{ème} phase du Tram D (extension vers Eysines Cantinolle) a été mise en service le 29 février 2020 (le 02 mars 2020 pour les modifications bus), soit quelques jours avant la mise en place d'un confinement national lié à la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

Il est ainsi délicat de proposer un bilan objectif de cette nouvelle ligne et de sa réorganisation de bus associée, le réseau n'ayant jamais retrouvé en 2020 le niveau de fréquentation avant-confinement (environ -30 % en septembre/octobre 2020).

Les 34 000 voyages journaliers recensés au mois d'octobre (avant la mise en application du 2^{ème} confinement) constituent un résultat satisfaisant au regard du contexte sanitaire particulier.

L'exercice du bilan est tout aussi délicat pour les projets métropolitains ayant vu le jour en novembre 2019 (Corol 31 et 39). Ces deux lignes ont en effet souffert des conséquences de la crise sanitaire (télétravail, cours en distanciel pour le Campus, ...).

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'année 2020 a été fortement marquée par la crise sanitaire, ce qui ne permet pas de réaliser un bilan objectif des modifications d'offre réalisées fin 2019 et début 2020.

V.8. Propositions de mesures visant à améliorer qualité et fréquentation du réseau

Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente afin de satisfaire sa clientèle. A ce titre, de nombreuses propositions sont à l'étude, et ont été présentées et discutées avec Bordeaux Métropole. En voici les principales :

- Dans le contexte de la crise sanitaire et du confinement, proposition d'un service minimal respectant les principes d'équité territoriale (desserte de toutes les communes) ;
- Proposition d'un service adapté au personnel soignant (Mobisoignant) lors du 1^{er} confinement à l'aide d'une mutualisation des moyens du service Mobibus (cette partie est développée au chapitre II.5.4, page 38) ;
- Des préconisations de renfort d'offre sur des lignes de bus connaissant des problématiques récurrentes de charge, ainsi qu'en soirée ou en période été ;
- La réorganisation du réseau bus à l'horizon du Tram D à Cantinolle (2020), sur la base du réseau défini dans le contrat de Délégation de Service Public, enrichi des demandes des communes et des retours des clients voyageurs ;
- Des propositions d'évolution du réseau afin d'accompagner le développement urbain métropolitain (Euratlantique, Bassins à Flot, Aéroparc, Bastide-Brazza, ...) ;
- Une veille permanente sur les nombreux travaux impactant le réseau TBM (travaux du Tram A à Mérignac, travaux sur l'infrastructure tramway, ...), avec des propositions visant à limiter au maximum les désagréments pour les clients ;
- Enfin, des préconisations générales visant à l'amélioration de la vitesse commerciale (sites propres, aménagements pro transports en communs, ...).

Chapitre V

● RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE



6

Chapitre VI

Chapitre VI. Relations avec la clientèle

VI.1. Politique tarifaire

En raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), Bordeaux Métropole a décidé exceptionnellement de ne pas procéder à une augmentation annuelle des tarifs.

Ainsi, ceux-ci sont restés inchangés au cours de l'année 2020.

VI.2. Ventes et recettes par titre

Compte tenu de la situation inédite de la crise sanitaire, les recettes tarifaires hors taxes de l'année 2020 sont en forte diminution (y compris recettes amendes et frais d'établissement).

Le retrait s'établit à -26,7 M€ par rapport à 2019, soit une baisse de -32,5 % (55,5 M€ en 2020 contre 82,3 M€ en 2019).

CE QU'IL FAUT RETENIR

La crise sanitaire explique des recettes en fort retrait.

Titres	2019		2020		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
1 Voyage	4 984 888	7 698 616	2 407 135	3 720 118	-3 978 499	-51,7 %
2 Voyages	1 792 979	4 964 712	1 369 930	3 739 118	-1 225 594	-24,7 %
Bat ³ 1 voyage	23 247	48 176	700	1 909	-46 267	-96,0 %
Bat ³ 2 voyages	20 904	71 967	11 250	40 909	-31 058	-43,2 %
10 voyages	1 479 427	18 041 469	899 727	11 205 709	-6 835 759	-37,9 %
5 voyages	8	49			-49	-100,0 %
10 voyages réduit	330 067	2 317 617	193 179	1 387 376	-930 240	-40,1 %
1 jour (24h) (anc. Bordeaux découverte 1J)	322 827	1 343 637	84 133	605 514	-738 123	-54,9 %
Le Pass - 7 jours (anc. Hebdo)	111 869	1 414 435	58 266	752 129	-662 306	-46,8 %
7 jours + V ³ (anc. Hebdo Plus)	82	513	14	93	-421	-82,0 %
Parc-Relais 1 personne	86 213	352 690	46 231	189 127	-163 563	-46,4 %
Parc-Relais 2 personnes	95 331	389 990	46 136	188 738	-201 252	-51,6 %
Parc-Relais 3 personnes	33 904	138 698	15 515	63 470	-75 228	-54,2 %
Parc-Relais 4 personnes	29 423	120 367	11 706	47 888	-72 479	-60,2 %
Parc-Relais 5 personnes	15 303	62 603	5 188	21 224	-41 380	-66,1 %
<i>Total Parc-relais</i>	<i>260 174</i>	<i>1 064 348</i>	<i>124 776</i>	<i>510 447</i>	<i>-553 901</i>	<i>-52,0 %</i>
Parc-relais réduit 1 personne	34 171	94 679	19 145	52 214	-42 465	-44,9 %
Parc-relais réduit 2 personnes	33 895	123 255	15 531	56 476	-66 778	-54,2 %
Parc-relais réduit 3 personnes	11 953	43 465	5 131	18 658	-24 807	-57,1 %

Chapitre VI

Titres	2019		2020		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Parc-relais réduit 4 personnes	9 772	35 535	3 743	13 611	-21 924	-61,7 %
Parc-relais réduit 5 personnes	5 136	18 676	1 785	6 491	-12 185	-65,2 %
<i>Total Parc-relais réduit</i>	<i>94 927</i>	<i>315 610</i>	<i>45 335</i>	<i>147 450</i>	<i>-168 160</i>	<i>-53,3 %</i>
Pass 2V (Pass Stade A/R ; Pass Arena A/R)	23 558	71 116	5 114	13 947	-57 169	-80,4 %
Pass Soirée	88 815	200 469	36 301	85 802	-114 667	-57,2 %
Citypass (anc. Pass Tourisme)	31 796	109 849	29 009	134 352	24 503	22,3 %
Sous-total		37 662 584		22 344 875	-15 317 709	-40,7 %
Le Pass mensuel	18 330	817 711	9 455	432 351	-385 360	-47,1 %
Le Pass annuel	157 800	5 811 085	152 270	4 318 122	-1 492 963	-25,7 %
Pass Duo	863	23 157	1	27	-23 130	-99,9 %
TBM + CITIZ	305	8 869	678	15 263	6 394	72,1 %
Pass Jeune Hebdo	17 571	155 423	10 168	91 512	-63 911	-41,1 %
Pass Jeune Mensuel	23 638	722 760	12 216	382 028	-340 732	-47,1 %
Pass Jeune Annuel	1 105 107	19 793 290	1 073 550	16 050 278	-3 743 013	-18,9 %
Pass Pitchoun Hebdo	1 199	6 522	506	2 806	-3 716	-57,0 %
Pass Pitchoun Mensuel	517	8 050	292	4 645	-3 404	-42,3 %
Pass Pitchoun Annuel	35 617	375 230	33 495	296 261	-78 968	-21,0 %
Pass Salarié (-20 %)	85 632	2 593 310	99 284	2 256 613	-336 697	-13,0 %
Pass Salarié (-30 %)	268 611	7 134 323	248 157	5 128 371	-2 005 952	-28,1 %
<i>Sous-total Cité Pass Salarié</i>	<i>354 243</i>	<i>9 727 633</i>	<i>347 441</i>	<i>7 384 984</i>	<i>-2 342 650</i>	<i>-24,1 %</i>
Modalis Car Bus Hebdo 7 Jours	1 522	14 391	516	5 019	-9 372	-65,1 %
Modalis Car Bus Mensuel	1 395	46 565	488	14 541	-32 024	-68,8 %
Modalis Car Bus Annuel	3 444	101 837	2 201	67 580	-34 257	-33,6 %
Modalis Car Bus Jeune Hebdo 7 Jours	1 159	9 197	263	2 128	-7 069	-76,9 %
Modalis Car Bus Jeune Mensuel	776	21 377	71	2 001	-19 376	-90,6 %
Modalis Car Bus Jeune Annuel	16 533	298 345	10 796	199 724	-98 621	-33,1 %
<i>Sous-total Modalis Car Bus</i>	<i>24 829</i>	<i>491 712</i>	<i>14 335</i>	<i>290 992</i>	<i>-200 719</i>	<i>-40,8 %</i>
Modalis Ter Bus Hebdo 7 Jours	8 446	80 130	5 745	55 883	-24 246	-30,3 %
Modalis Ter Bus Mensuel	9 312	311 527	6 651	227 948	-83 579	-26,8 %
Modalis Ter Bus Jeune Annuel	29 375	526 078	26 735	483 547	-42 531	-8,1 %
Modalis Ter Bus Annuel	19 837	585 732	18 199	543 422	-42 309	-7,2 %
<i>Sous-total Modalis Ter Bus</i>	<i>66 970</i>	<i>1 503 466</i>	<i>57 330</i>	<i>1 310 800</i>	<i>-192 665</i>	<i>-12,8 %</i>
Bordeaux Scolaire Subventionné	7 094	54 622			-54 622	-100,0 %
Bordeaux Scolaire Subventionné	224	2 394	27	321	-2 073	-86,6 %
Pass Senior Hebdo	7 513	72 077	3 462	33 991	-38 087	-52,8 %
Pass Senior Mensuel	4 054	141 515	2 209	78 922	-62 594	-44,2 %
Pass Senior Annuel	58 671	1 615 543	58 269	1 303 165	-312 378	-19,3 %

Chapitre VI

Titres	2019		2020		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Sous-total		41 331 059		31 996 467	-9 334 591	-22,6 %
Cartes Groupes	7 087	199 673	4 786	139 229	-60 444	-30,3 %
Pass Congrès	24 185	63 159	1 849	9 504	-53 655	-85,0 %
Pass Foire	356	2 589	23	63	-2 526	-97,6 %
Pass Fête du vin			60 003	49 645	49 645	NA
Pass Évènement - 1 jour	41 658	114 757	28 078	76 576	-38 181	-33,3 %
Sous-total		380 178		275 017	-105 161	-27,7 %
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Jour	342 256	482 343	189 427	268 355	-213 988	-44,4 %
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Semaine	7 352	47 175	4 485	28 779	-18 397	-39,0 %
Vélo Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)	275 684	459 785	176 655	294 425	-165 360	-36,0 %
Abonnés Vélos - Adhésion Mensuelle	505	4 629	465	4 263	-367	-7,9 %
Abonnés Vélos - Adhésion Annuelle	69 364	139 651	38 372	87 936	-51 715	-37,0 %
Abonnés Vélos - Usage Serv (30 min gratuites) + (a), (b) et (c)	53 849	82 682	39 169	45 879	-36 803	-44,5 %
Abonnés TBM + Vélo - Adhésion Mensuelle	165	1 059	197	1 264	205	19,4 %
Abonnés TBM + Vélo - Adhésion Annuelle	99 347	137 450	103 279	117 929	-19 521	-14,2 %
Batterie VLS	588	16 800	1 387	63 012	46 212	275,1 %
Parking Vélos gare Saint- Jean - Adhésion Mensuelle	455	990	21	135	-856	-86,4 %
Parking Vélos gare Saint- Jean - Adhésion Annuelle	8 524	12 869	9 087	13 883	1 014	7,9 %
Sous-total		1 385 434		925 860	-459 575	-33,2 %
Mobibus - abonnements	97 568	266 095	61 023	166 426	-99 669	-37,5 %
Mobibus - tickets	5 441	14 813	3 016	8 226	-6 587	-44,5 %
Mobibus - annulations sur place	4 954	13 511	2 639	7 197	-6 314	-46,7 %
Mobibus - annulations hors délais	1 261	11 464	695	6 318	-5 145	-44,9 %
Sous-total		305 882		188 167	-117 715	-38,5 %
Masques tissu (Covid-19)			103	439	439	NA
Frais d'établissement de cartes		96 571		52 408	-44 162	-45,7 %
Amendes Titres de transport		1 286 367		900 925	-385 442	-30,0 %
Trok-it		15 030		11 460	-3 570	-23,8 %
Amendes Parcs relais		8 385		5 775	-2 610	-31,1 %
Amendes Incivilités		300		1 902	1 602	534,0 %
Régul (impayés, fausse monnaie...)*		-187 604		-1 166 698	-979 093	521,9 %
Sous-total		1 219 049		-193 788	-1 412 837	-115,9 %
TOTAL		82 284 186		55 536 598	-26 747 588	-32,5 %

(*) Il s'agit notamment de remboursements clients abonnés mensuels en raison de la crise sanitaire.

Chapitre VI

VI.3. Information du public

VI.3.1. Communication institutionnelle

Keolis Bordeaux Métropole met à profit les temps forts métropolitains pour développer sa communication visant à promouvoir l'image de Bordeaux Métropole, présenter les solutions de mobilité du réseau TBM, ses produits et services auprès des clients, visiteurs et parties prenantes via des actions de relations presse, événementielles, de partenariats, d'affichage et de présence sur les médias sociaux.

VI.3.1.a) Les événements marquants de 2020

(i) 11 février 2020 : l'arrivée de la 130^{ème} et dernière rame du réseau

La 130^{ème} et dernière rame de tramway a été livrée au mois de février 2020.

Dans le cadre de son arrivée et dans l'objectif de compléter la flotte déjà présente, une inauguration a été organisée en partenariat avec Bordeaux Métropole et Alstom au sein du dépôt-atelier de La Bastide.

(ii) 29 février 2020 : inauguration de l'extension de la ligne D jusqu'à Eysines Cantinolle

Dans le cadre de l'inauguration de l'extension de la ligne D, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole pour valoriser cet événement : participation à l'organisation de l'inauguration, habillage de rames aux couleurs de l'évènement,



(iii) 02 décembre 2020 : Keoscopie VI à Bordeaux

Keoscopie est un observatoire de la mobilité en France et dans le monde créé par le groupe Keolis. Cette VI^{ème} édition de Keoscopie Bordeaux a mis en exergue l'impact de la crise sanitaire sur les mobilités et déplacements en France et plus particulièrement sur la Métropole bordelaise.

Keoscopie réalise ses propres enquêtes sur tous les publics et sur des bases quantitatives et qualitatives. Cette année, pour répondre aux contraintes sanitaires, l'évènement s'est tenu en présentiel et en distanciel.

Cette partie est détaillée au chapitre II.4, page 21.

Chapitre VI

VI.3.1.b) Vœux 2020

Comme chaque année, Keolis Bordeaux Métropole a présenté ses vœux de mobilité afin de renforcer le lien qui existe entre le réseau TBM et les habitants de la Métropole.

Dispositif de communication déployé :

- Affichage à l'intérieur des bus ;
- Cartes de vœux électroniques ;
- Site internet infoTBM ;
- Newsletters adressées aux abonnés et aux entreprises partenaires ;
- Présence sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.



VI.3.1.c) Visites du réseau TBM

En 2020, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont participé au développement de l'image du territoire bordelais en organisant des visites des dépôts du réseau TBM.

La crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) a impacté le nombre de visites, et les sollicitations ont été moins nombreuses.

(i) Découverte des dépôts

Keolis Bordeaux Métropole organise la présentation du réseau et les visites guidées des délégations étrangères.

83 personnes issues de 5 délégations ont été reçues, concourant ainsi à la notoriété du réseau de Bordeaux Métropole.

Chapitre VI

(ii) Sensibilisation des scolaires

Keolis Bordeaux Métropole accueille également des publics scolaires et contribue ainsi à la sensibilisation des plus jeunes aux règles de sécurité et de validation mais aussi à la valorisation des métiers.

Du primaire au lycée, 26 élèves ont visité le dépôt-atelier de la Bastide sous la responsabilité des équipes de Keolis Bordeaux Métropole.

(iii) Associations

3 associations locales ont également été accueillies au dépôt, représentant 64 personnes.

VI.3.1.d) Habillages du tramway : un vecteur de communication apprécié

De nombreuses opérations d'adhésivages ont été annulées à la suite de la crise sanitaire, ce qui explique par rapport à 2019 le faible nombre d'habillages de rames du tramway en 2020.

En 2020, 31 adhésivages ont été réalisés et sont répartis comme suit :

- 15 adhésivages commercialisés par Clear Channel France dans le cadre du contrat conclu avec Keolis Bordeaux Métropole jusqu'en 2022 ;
- 13 adhésivages non commercialisés ont permis de promouvoir des événements culturels et sportifs parrainés par Bordeaux Métropole ;
- 3 opérations de communication propres au réseau TBM ont été réalisées.



VI.3.1.e) Des partenariats qui renforcent l'ancrage territorial du réseau

En 2020, des partenariats ont été initiés et relayés par le réseau TBM. Ces partenariats concernent le domaine culturel sous forme d'expositions ou d'événements, les autres relèvent du domaine sportif ou sont d'ordre social.

Par le biais du « Kit communication », le réseau relaie au quotidien les événements sur les bornes d'informations voyageurs, le site internet InfoTBM, la newsletter abonnés et entreprises, l'affichage à l'intérieur des bus ou encore le relais par les réseaux sociaux Facebook et Twitter de TBM.

(i) Principaux partenariats culturels

Un soutien en communication a été attribué pour le festival « Vibrations Urbaines » de Pessac et le Salon du livre de poche « Lire en poche » de Gradignan qui s'est tenu en distanciel en raison des conditions sanitaires.

En contrepartie, une visibilité sur l'ensemble de leurs supports de communication a été octroyée : « Allez-y avec le réseau TBM », présence des logos du réseau TBM sur tous les supports de communication.

Chapitre VI



(ii) Principaux partenariats sportifs



Les Girondins de Bordeaux : TBM, partenaire officiel de la mobilité !

Pour la saison 2019-2020, le partenariat entre Keolis Bordeaux Métropole et les Girondins de Bordeaux a été renouvelé. TBM a été un soutien pour 14 matchs à domicile et a également permis de faire gagner plus de 250 places et de nombreux goodies à l'effigie de l'équipe, auprès des abonnés du réseau.

Le partenariat avec l'Union Bordeaux Bègles (UBB) a également été renouvelé pour la saison 2019-2020.

Celui-ci concernait également le soutien de 13 matchs à domicile et l'offre de places auprès des abonnés du réseau TBM. À ce titre, 1 300 places ont été offertes.



Aussi, Keolis Bordeaux Métropole s'associe à la promotion du sport féminin en étant partenaire du club de volley Féminin : Bordeaux Mérignac Volley.

Ce partenariat s'est traduit par de l'échange de visibilité, un soutien sur plusieurs matchs et l'offre de plus de 20 places par match aux clients du réseau TBM.

VI.3.1.f) Le réseau TBM, créateur de lien social

(i) Keolis Bordeaux Métropole partenaire du PIMMS de Cenon

Le PIMMS de Cenon a un double objectif : faciliter l'accès aux services publics en expliquant leurs modes de fonctionnement et en accompagnant les habitants dans leurs démarches du quotidien, et créer des parcours de professionnalisation pour des demandeurs d'emploi afin de les conduire vers un emploi durable et qualifié.

Keolis Bordeaux Métropole s'investit pour favoriser l'insertion professionnelle des médiateurs qui y officient quotidiennement et contribue, avec l'ensemble des partenaires du PIMMS, à accompagner ces salariés vers un emploi durable.

CE QU'IL FAUT RETENIR

24 médiateurs du PIMMS recrutés chez Keolis Bordeaux Métropole depuis 2010.



(ii) De la prévention à destination du monde scolaire

Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole interviennent chaque année dans les collèges et lycées de l'ensemble du territoire, dans l'objectif de sensibiliser à la sécurité et au civisme. Cette action constitue l'une des priorités de Keolis Bordeaux Métropole envers ce public.

Les interventions sont réalisées par les agents de contrôle et de sécurité du réseau TBM et sont organisées ainsi : présentation du réseau, d'un film mettant en scène les bonnes habitudes à prendre, ainsi que les mauvais comportements à éviter (souvent dangereux et inciviques). En fonction de l'âge et des élèves, ils ajustent leur discours, vivant et légitime.

En 2020, 8 797 collégiens et lycéens ont été sensibilisés. Un chiffre inférieur à 2019 en raison de la crise sanitaire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

En 2020, plus de 8 000 personnes ont été sensibilisées aux bonnes habitudes et comportements inappropriés dans les transports en commun.

VI.3.1.g) Les publications institutionnelles



(i) L'Essentiel TBM 2020

Chaque année, « L'Essentiel TBM » est édité à destination des parties prenantes et des médias.

Ce document concentre en quelques pages les informations principales sur le réseau : chiffres clés, et informations sur les aspects Ressources Humaines, Qualité, Sécurité du réseau TBM.

Chapitre VI

(ii) L'Echo du Réseau

« L'Echo du réseau » est un magazine annuel édité par Keolis Bordeaux Métropole. Celui-ci traite de l'actualité et des projets du réseau sous un angle institutionnel, mêlant interviews d'experts et d'élus.

Au programme cette année : retour sur la crise sanitaire, ainsi que quelques brèves et actualités.

Paru en août 2020, il a été diffusé auprès des élus et des acteurs du territoire.



VI.3.1.h) *Le site institutionnel de Keolis Bordeaux Métropole*

En tant qu'acteur du territoire, Keolis Bordeaux Métropole promeut avec ce site ses activités et ses expertises auprès de l'ensemble des parties prenantes.

Lancé il y a un peu plus d'un an, c'est un véritable vecteur de recrutement. Depuis le mois d'octobre 2020, la page « offres d'emplois » a évolué pour permettre d'assurer un suivi plus rapide des candidatures et rendre la page plus ergonomique et accessible. Une page dédiée aux offres en cours chez Keolis Bordeaux Métropole a ainsi été créée.

Le site est régulièrement enrichi en fonction des actualités :

- Keolis Bordeaux Métropole recrute de nouveaux talents ;
- Le réseau tramway évolue avec l'arrivée de la ligne D ;
- Le V³ fête ses 10 ans ;
- Crise sanitaire : informations sur la lutte contre la propagation du virus.

Chapitre VI

VI.3.1.i) Le compte Twitter de Keolis Bordeaux Métropole

Keolis Bordeaux Métropole communique sur ses événements, les grands temps forts et ses activités. Elle relaie également les messages et actualités postés par TBM, ses partenaires et/ou par Bordeaux Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le compte twitter @keolisBxMetro comptabilise plus de 2 000 abonnés.



VI.3.2. Communication commerciale

Cette année 2020 a été largement consacrée à la gestion de la crise la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

La conquête de nouveaux voyageurs a été perturbée à la fois par la crise sanitaire et par l'arrêt de l'alimentation du CRM au lancement de la nouvelle billettique.

La présence de TBM reste un point important dans le dialogue avec les voyageurs et le maintien d'une relation de proximité permettant d'expliquer, d'accompagner le questionnement des voyageurs.

VI.3.2.a) Accompagner la nouvelle offre de transport, les nouveaux services TBM, les travaux d'entretiens et autres aléas

L'année 2020 a été marquée par plusieurs événements forts qui ont impactés l'offre de transport et les services TBM :

- L'extension du Tram D depuis la mairie du Bouscat jusqu'à Eysines Cantinolle ;
- Les deux périodes de confinement liées à la crise sanitaire ;
- L'accessibilité pour les abonnés à la ligne 42 du TER sur le territoire de Bordeaux Métropole ;
- Le basculement de la nouvelle billettique et l'envoi des cartes TBM à tous les abonnés TBM ;
- Les travaux d'entretien des voies du tramway.

L'objectif de Keolis Bordeaux Métropole a été d'accompagner ces évolutions pour que les clients en soient informés et puissent adapter leur mobilité en se les appropriant rapidement.

Chapitre VI

(i) Extension du Tram D et réorganisation des lignes de bus

Le 29 février 2020, le Tram D fut prolongé jusqu'à Eysines Cantinolle avec 9 nouvelles stations (détaillé au chapitre IV.4.1.a), page 119).

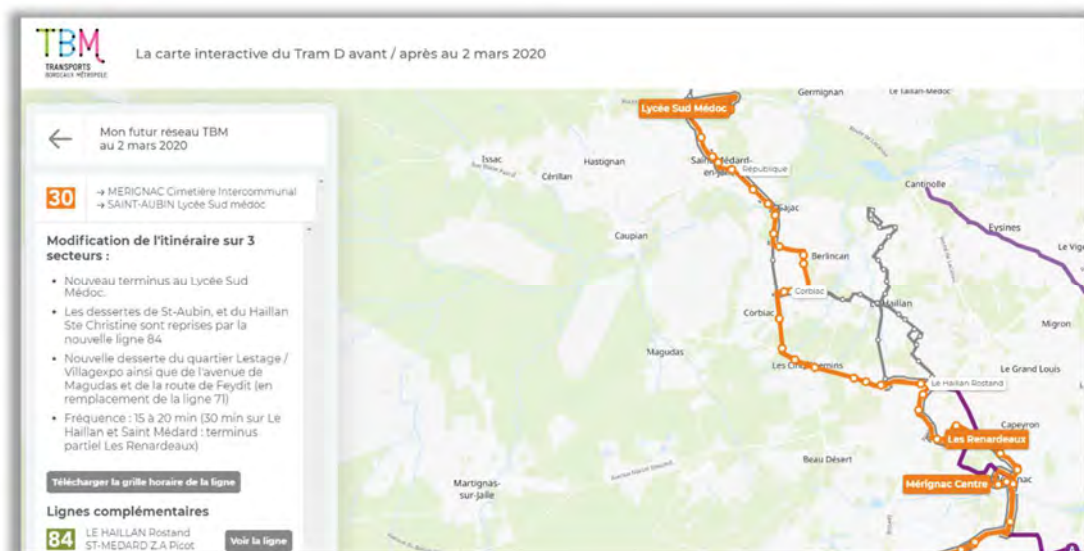
Cette extension s'est accompagnée d'une réorganisation des lignes de bus du quadrant nord-ouest, ceci à compter du 03 mars 2020.

L'objectif fut d'accompagner ces évolutions pour que les clients soient informés et puissent s'approprier cette nouvelle offre de transport.

➤ *Réalisation d'une carte interactive pour visualiser les modifications des lignes de bus*

Pour accompagner les voyageurs du réseau TBM, une solution digitale a été déployée. Celle-ci mettait en évidence les modifications de l'offre et les lignes impactées par l'arrivée du tramway :

- Visualisation des itinéraires avant et après l'arrivée du Tram D ;
- Fiche de synthèse sur les principales modifications pour chaque ligne ;
- Lien pour télécharger la futur fiche horaire.



➤ *Mise à jour de la signalétique*

A l'occasion de l'ouverture du 2^{ème} tronçon, une signalétique fut posée sur toutes les nouvelles stations du Tram D. La signalétique des stations de la 1^{ère} ouverture et les plans de quartier furent mis à jour. L'élaboration d'un nouveau plan du réseau et la réalisation de 12 nouvelles fiches horaires furent nécessaires. Tout comme la mise à jour de la signalétique de plus de 500 abris-voyageurs (bus).

➤ *Informier le voyageur*

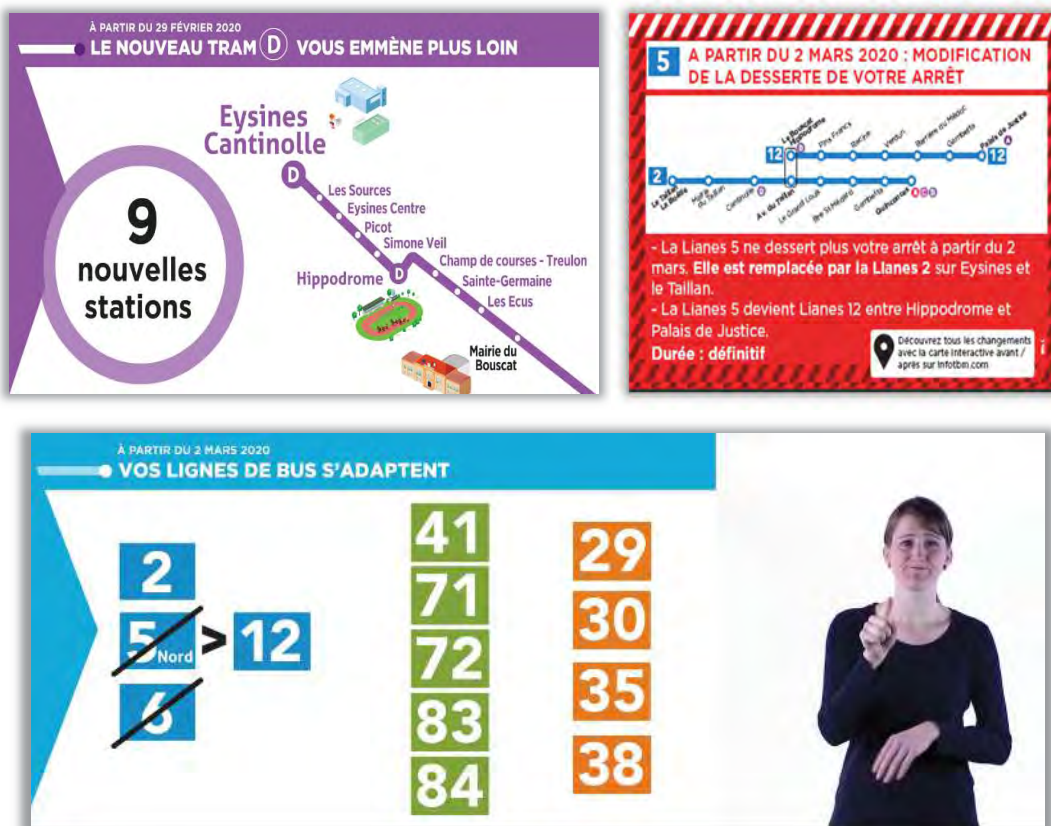
Une vidéo a été réalisée afin d'expliquer les changements entraînés par l'extension du Tram D. Celle-ci fut traduite en langue des signes.

Chapitre VI

En complément, la pose d'informations sur les changements d'itinéraires a été réalisée sur environ 400 abris-voyeurs (bus).

Cette communication fut relayée sur l'ensemble des médias TBM :

- Bornes d'information voyageur ;
- Bandeaux lumineux ;
- Ecrans à l'intérieur des bus ;
- Site internet InfoTBM ;
- Application mobile ;
- Comptes Twitter.



(ii) Informer et rassurer pendant les travaux du tramway

➔ Travaux Tram B été 2020

Des travaux de rénovation sur les rails APS et des travaux de maintenance ont été menés du 27 juillet au 06 août 2020. Ces derniers ont nécessité l'interruption du Tram B en plusieurs phases, alternant coupures totales et interruptions en nuits longues.

Chapitre VI



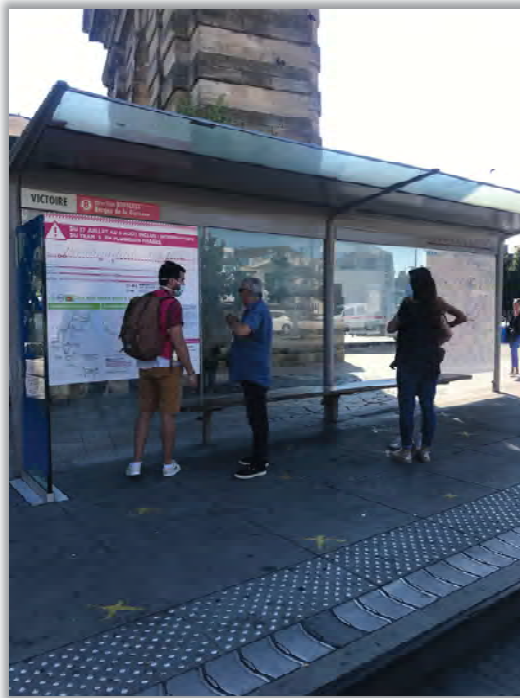
A cette occasion, un dispositif spécifique a été mis en place :

- Signalétique de jalonnement entre la station de tramway et le bus relais sur les sites suivants :
 - Quinconces ;
 - Hôtel de Ville ;
 - Gambetta ;
 - Grand Théâtre ;
 - Victoire ;
 - New York ;
 - Achard.



Chapitre VI

- Accompagnement terrain avec la présence d'agents d'information de 07 heures à 21 heures sur les stations suivantes :
 - Quinconces ;
 - Hôtel de Ville ;
 - Musée d'Aquitaine ;
 - Victoire ;
 - Saint-Nicolas ;
 - La Cité du Vin.

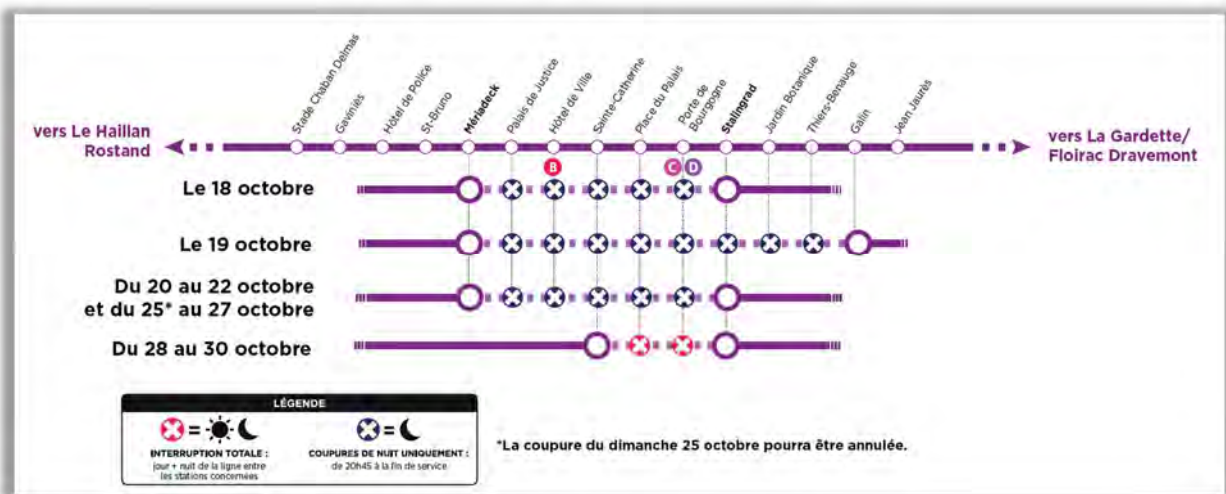


- Mise en place de poteaux mobiles pour les arrêts du bus relais des stations New-York et Achard, et pose de pancartes sur le mobilier existant pour matérialiser les autres arrêts ;
- Communication sur l'ensemble des supports digitaux TBM :
 - Site internet InfoTBM ;
 - Application mobile ;
 - Compte Twitter ;
 - Ecrans à l'intérieur des bus et des agences ;
 - Newsletters adressées aux abonnés.

➡ Travaux Tram A Toussaint-2020

Du 18 au 30 octobre 2020, des travaux de rénovation des rails APS situés dans le secteur Porte de Bourgogne ainsi que des travaux de maintenance ont été menés. Ces derniers ont nécessité l'interruption du Tram A en plusieurs phases entre Mériadeck et Galin.

Chapitre VI



A cette occasion, un habillage spécifique a été apposé sur toutes les stations non desservies proposant une alternative de déplacement spécifique en fonction de l’emplacement.

LES 28, 29 ET 30 OCTOBRE : INTERRUPTION TRAM A ENTRE STALINGRAD ET STE CATHERINE

POUR ALLER À :
 STE CATHERINE : Triplet à pied / 15 min / 1,2 km
 GARE ST JEAN : à Porte de Bourgogne ou Stalingrad / Palais de Justice
 PORTE DE BOURGOGNE : Triplet à pied / 8 min / 700 m

SOLUTION PMR
 En cas de nécessité, un service spécial dédié aux personnes à mobilité réduite est à votre disposition. Pour en bénéficier : Contactez le service Mobibus au 05 56 166 166

D'INFORMATION
 Sites : www.tbm.com, www.info-tbm.com
 App : l'appli TBM
 Twitter : @tbn_bordeaux

De 28 au 30 octobre
 Informations en point Tramway line A (stations Stalingrad et Ste Catherine) → Walk

Del 28 et 30 de octobre
 Interruption en bus à la demande entre les stations Stalingrad et Ste Catherine → Triplet à pied

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

Sur le terrain, des agents d’information étaient présents de 07 heures à 20 heures sur les stations Sainte-Catherine, Bourgogne et Stalingrad.

Une communication fut déployée l’ensemble des médias disponibles :

- Bornes d’informations voyageurs ;
- Site internet InfoTBM ;
- Application mobile ;
- Compte Twitter.

Chapitre VI

(iii) Accompagner les voyageurs

Depuis le 05 février 2019, 2 agents d'information sont présents sur le terrain pour compléter l'information aux voyageurs. Depuis le 1^{er} septembre 2020, les agents sont présents sur le réseau de 7 heures à 19 heures du lundi au vendredi.

Les missions sont diverses :

- Être présent sur les principaux pôles d'échanges (Quinconces, Gare Saint-Jean, Victoire, Hôtel de Ville) ;
- Accompagner et renseigner sur le réseau, les tarifs, aider à l'achat de titre sur les distributeurs de titres de transport, et à l'emprunt de V³, ... ;
- Informer lors des interruptions de Tram intra-boulevards : rassurer et orienter vers des solutions alternatives de mobilité.



(iv) Faciliter les déplacements

➔ *Campagne de mise à jour de la signalétique Tram*

Après un recensement effectué sur l'ensemble du réseau, une campagne de mise à jour de la signalétique des stations de tramway a été effectuée.

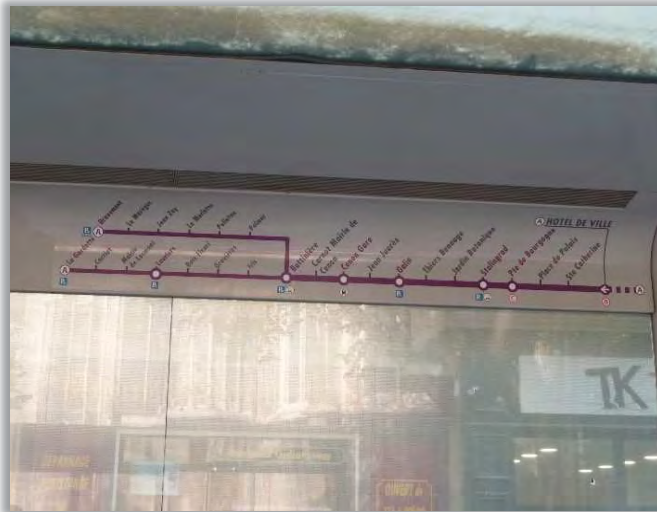
Tous les éléments de signalétique suivants ont été corrigés :

- Adhésifs thermomètres, nom des stations et direction de la ligne ;
- Potence avec nom et direction de la ligne ;

Chapitre VI

- Plans de quartier ;
- Adhésifs sur les distributeurs de titres ;
- Grand plan réseau.

Au total, ce sont 157 stations qui ont été mises à jour.



➔ Plans de quartier 3D

Afin d'améliorer l'orientation du voyageur dans les pôles d'échanges, des plans de quartier en 3 dimensions ont été déployés sur les principales stations de tramway.

Ces plans de quartier sont très appréciés des voyageurs, en effet la perspective facilite l'orientation par rapport à des points de repère facilement identifiables.

En 2020, les stations de tramway suivantes ont été traitées :

- Victoire ;
- Place Ravezies ;
- Hôtel de ville (Tram A et B) ;
- Buttinière ;
- Pellegrin ;
- La Cité du vin ;
- Gambetta.



(v) L'accompagnement de l'extension de la ligne D sur Eysines Cantinolle

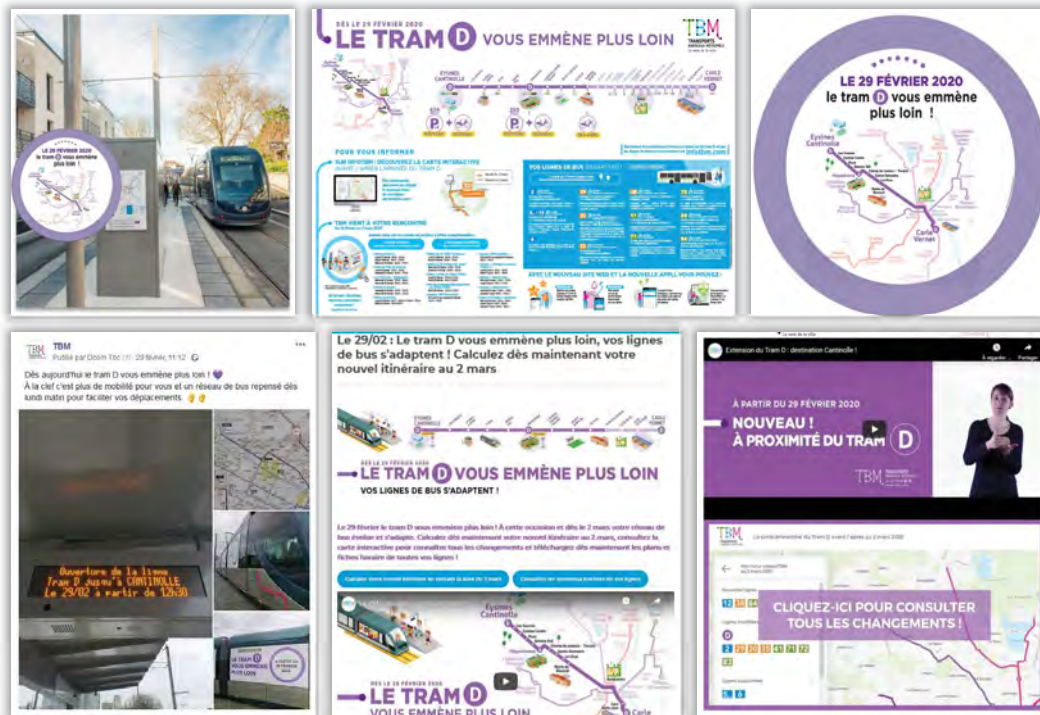
Une campagne de communication a été spécifiquement menée pour la promotion de la nouvelle extension de la ligne D depuis la Mairie du Bouscat jusqu'à Eysines Cantinolle, et de la restructuration de 12 lignes de bus impactées.

Le 29 février 2020, 9 nouvelles stations de tramway, 2 parcs-relais (Hippodrome et Cantinolle) et 2 stations V³ étaient inaugurés.

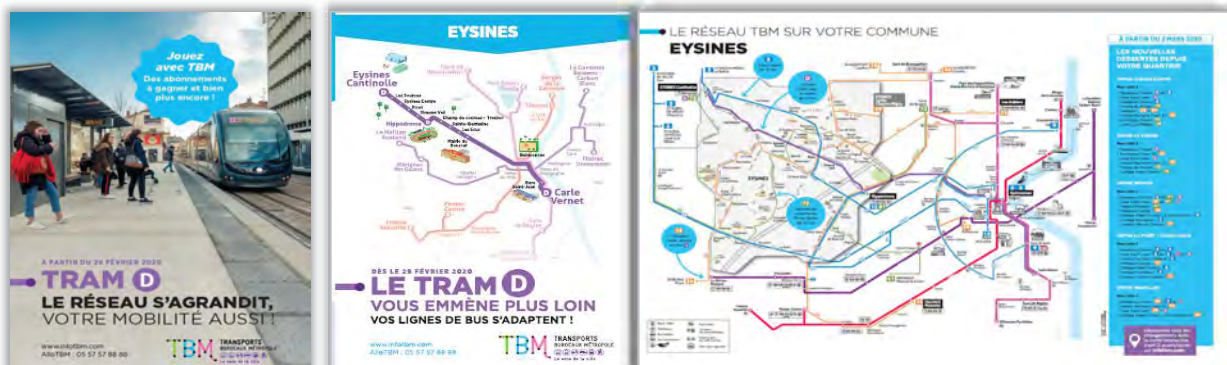
Dispositif de communication :

- Une campagne informative auprès des habitants de la Métropole :
 - Une campagne de communication comprenant l'habillage d'une rame du Tram D, l'habillage des stations de tramway de la ligne pour annoncer la prochaine ouverture, et la mise en place du pack de communication TBM afin de relayer l'information sur les supports de communication TBM ;
 - Une page centrale dans l'édition du samedi 1^{er} février 2020 du journal local Sud-Ouest ;
 - Lancement d'une communication détaillée sur le site web et les réseaux sociaux ;
 - Le déploiement de l'information via les canaux municipaux des communes concernées.

Chapitre VI



- Une action promotionnelle auprès des habitants de la commune :
 - Distribution d'un kit d'information dans toutes les boîtes aux lettres des communes impactées (Eysines, Le Bouscat, Le Haillan, Bruges, Blanquefort, Le Taillan-Médoc, Saint-Médard en Jalles, Saint-Aubin-de-Médoc) comprenant un dépliant cartogramme présentant les nouveaux itinéraires du Tram D, les lignes de bus adaptées et un flyer promotionnel avec une offre découverte ; ce kit était également disponible dans les mairies, commerçants et dépositaires concernés ;
 - Mise en place d'un stand TBM mobile dans les mairies de toutes les communes concernées dès le 10 février 2020, présence de conseillers en mobilité TBM le jour de l'inauguration ainsi que la semaine suivante aux stations Mairie du Bouscat, Hippodrome, Eysines centre, et Cantinolle.



Chapitre VI

- Mise en place d'une offre découverte : offre valable sur les stands TBM, 1 mois offert ou V³ offert pour tout achat d'un abonnement annuel, ou encore 2 voyages offerts pour toute création d'une carte TBM ;

Station « Champ de courses – Treulon »	2 mars - 9h00-17h00 3 mars - 9h00-17h00
Les Colonnes - Blanquefort	12 fév - 13h30-18h30 19 fév - 13h30-18h30
Mairie de Bruges	14 fév - 9h00-12h00 19 fév - 13h00-17h00
Mairie d'Eysines	10 fév - 9h30-18h30 11 fév - 9h00-17h00 12 fév - 9h00-17h00
Hôtel de Ville du Bouscat	13 fév - 9h00-17h00 14 fév - 9h00-17h00
Mairie du Haillan	13 fév - 8h30-12h00 et 13h00-17h30 18 fév - 13h00-18h30
Hôtel de Ville du Taillan-Médoc	17 fév - 13h30-17h30 18 fév - 9h00-12h00



Station « Simone Veil »	4 mars - 9h00-17h00 5 mars - 9h00-17h00
Station « Hippodrome »	6 mars - 9h00-17h00 7 mars - 9h00-17h00
Super U d'Eysines Cantinolle	4 mars - 9h00-18h00 5 mars - 9h00-18h00 7 mars - 9h00-18h00
Pôle de l'aménagement du territoire – Le Taillan-Médoc	18 fév - 13h30-17h30
Mairie de Saint-Aubin-de-Médoc	10 fév - 9h00-17h00 11 fév - 9h00-17h00
Mairie de Saint-Médard-en-Jalles	19 fév - 9h00-17h00 22 fév - 10h00-12h00

- Mise en place d'une opération avec les commerçants : flyer promotionnel et bulletin jeu remis sur les stands ;

JOUEZ À NOTRE GRAND JEU TRAM D !

Remplissez votre bulletin de participation
(à découper au verso)

Tenter de remporter :

- 1 Pass+ annuel
- 3 abonnements mensuels TBM
- 5 abonnements V³ annuels
- 50 chèques Bordo'Cado
- 50 chèques cadeau Eysines Shopping

BULLETIN DE PARTICIPATION AU TIRAGE AU SORT
à remettre sur nos stands TBM (LISTE au verso) ou auprès des commerçants partenaires (liste sur infotbm.com)

NOM

PRÉNOM

DATE DE NAISSANCE

TÉLÉPHONE

E-MAIL

J'accepte de recevoir des informations commerciales de la part de TBM :
 Par email Par SMS | Tirage au sort le 3/04/2020. Règlement disponible sur infotbm.com

- Démarchage de toutes les entreprises et pôles générateurs des nouveaux secteurs desservis pour annoncer l'extension et promouvoir le Pass Salarié. Mise à disposition d'un kit info et PLV par l'envoi d'un mailing courrier.

Chapitre VI



Bilan de l'opération :

- Plus de 900 personnes rencontrées sur 3 semaines d'intervention ;
- 33 offres découvertes souscrites ;
- 14 abonnements annuels créés sur les stands TBM.

Bilan réseaux sociaux :

- Vues : 193 000 ;
- Engagements : 21 500 ;
- 97 % de commentaires positifs.

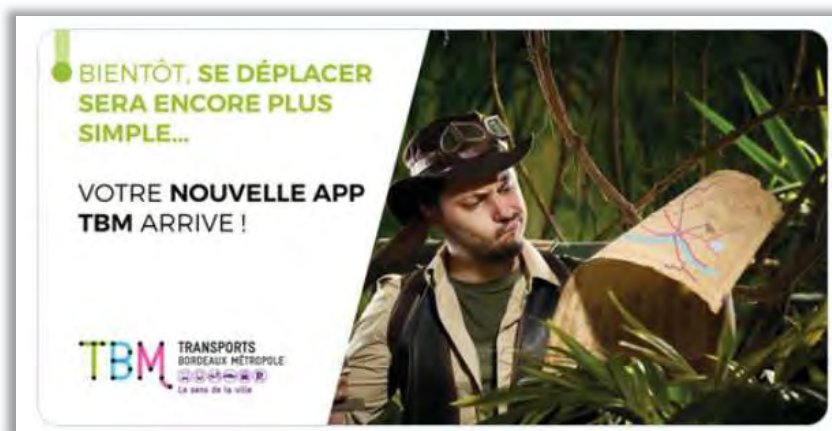
(vi) Une nouvelle application mobile TBM :

L'application mobile TBM évolue proposant une nouvelle ergonomie, plus simple et plus fluide et un nouvel espace mon compte « My TBM » pour gérer ses favoris et alertes info trafic (détaillé au chapitre VI.4.2.b), page 241).

Un dispositif spécifique de communication a été déployé :

- Une campagne « teasing » à 4 jours avant le lancement officiel :
 - Newsletter ;
 - Réseaux sociaux ;
 - Écrans à l'intérieur des bus, agences, bornes d'informations voyageurs.

Chapitre VI



- Une campagne promotionnelle le jour du lancement :
 - Lettre d'information adressée aux abonnés TBM ;
 - Écran à l'intérieur des bus, agences ;
 - Bornes d'informations voyageurs avec le slogan « Téléchargez la nouvelle application mobile TBM ».



(vii) Valorisation de l'offre d'accessibilité pour les abonnés TBM sur la ligne 42 du TER - février et juin 2020

A compter du 24 février 2020, une expérimentation d'un an est menée pour permettre l'accès à la ligne 42 du TER Nouvelle-Aquitaine (Transport Express Régional) aux abonnés TBM à l'aide de leur carte de transport TBM. La ligne 42 relie Bordeaux à la Pointe-de-Grave, dans le Médoc. Elle traverse les gares de Parempuyre, Blanquefort, Bruges, Caudéran Mérignac, Mérignac-Arlac, Pessac centre et Bordeaux Saint-Jean.

Le plan de communication associé à ce lancement a été partagé entre Bordeaux Métropole, la région nouvelle Aquitaine et Keolis Bordeaux Métropole.

Le dispositif de communication déployé par Keolis Bordeaux Métropole s'est déroulé comme suit :

Chapitre VI

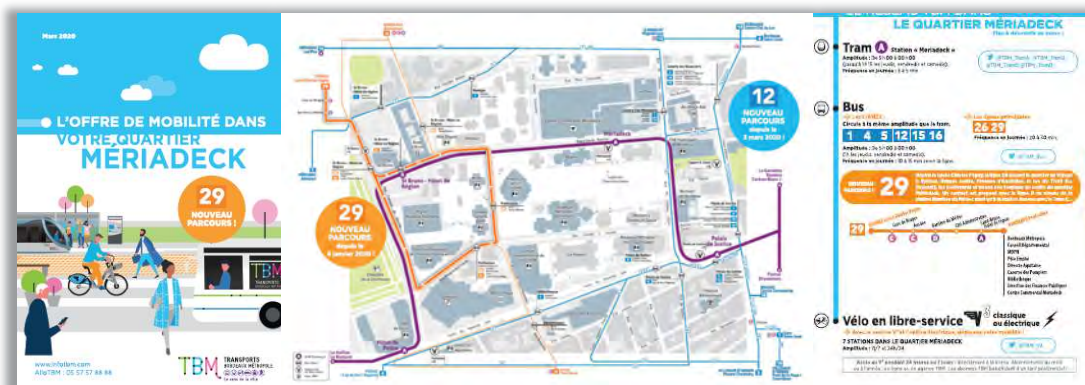
- Réalisation d'un dépliant d'information (présentation de l'offre, conditions d'accès et contrôle des titres à bord et horaires du TER 42) ;
- Diffusion de documents dans les agences TBM ;
- Boitage corridor du document mis sous enveloppe dans toutes les zones d'attractivité autour des gares desservies par le TER 42 :
 - Gare de Parempuyre ;
 - Gare de Blanquefort ;
 - Gare de Bruges ;
 - Gare de Caudéran - Mérignac ;
 - Gare de Mérignac Arlac ;
 - Gare de Pessac centre ;
 - Gare de Bordeaux Saint-Jean.
- Relai réseaux sociaux TBM ;
- Écrans dynamiques ;
- Mailing adressé à tous les abonnés TBM.



Le dépliant d'information a été distribué auprès de 22 000 foyers et plus de 114 000 abonnés ont reçu un e-mail d'information

(viii) Valorisation du nouvel itinéraire de la ligne 29 au sein des entreprises de Mériadeck

Réalisation d'un dépliant cartogramme du secteur de Mériadeck afin de valoriser la desserte de ce dernier par la ligne 29 permettant ainsi une liaison directe avec les boulevards, la ligne D et les communes du Bouscat et de Bruges.



Ce dernier a été distribué auprès de plus de 20 établissements du secteur de Mériadeck

Chapitre VI

(ix) Accompagnement de la 1^{ère} période de confinement

Au-delà de l'information concernant les gestes barrières, la mise en place de la signalétique à l'extérieur puis à l'intérieur des véhicules, l'information de l'évolution du trafic de TBM, Keolis Bordeaux Métropole s'est attachée à garder le lien avec ses voyageurs à travers les réseaux sociaux et le site internet InfoTBM. D'autre part, cette période fut marquée par la mise en place du service Mobisoignant afin d'assurer le transport du personnel soignant (détaillé au chapitre II.5.4, page 38).

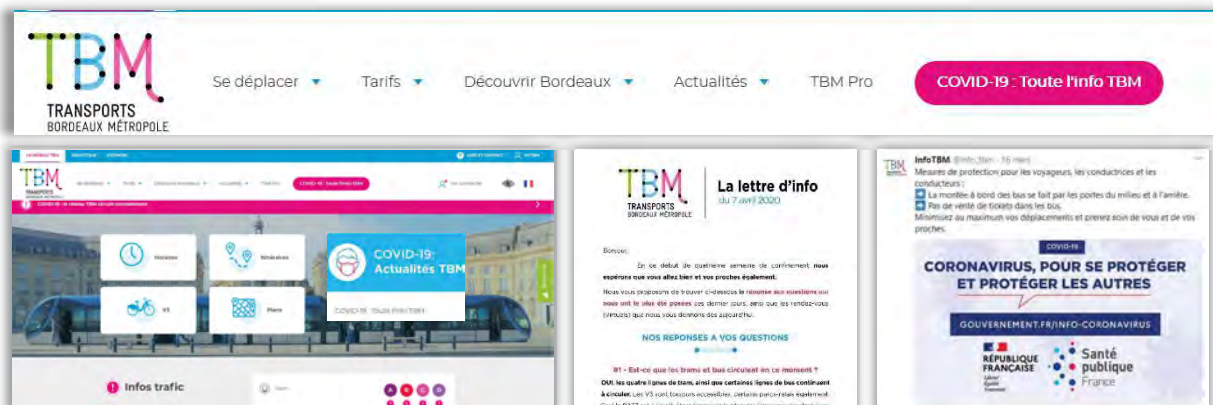
➔ *Actions menées du 17 mars au 11 mai 2020*

Lors de la 1^{ère} période de confinement, la communication de Keolis Bordeaux Métropole s'est axée autour des thèmes suivants :

- Informer sur l'adaptation de l'offre transport ;
- Informer des modalités de remboursement des abonnements ;
- Informer de la gratuité pour le personnel soignant.

Dispositif de communication :

- Site internet InfoTBM à l'aide d'un accès rapide depuis la page d'accueil et présence d'un onglet spécial dans le bandeau ;
- Réseaux sociaux ;
- Lettres d'information e-mailing adressées aux abonnés (3 newsletters) ;
- Communiqués de presse (8 sur la période) ;
- Signalétique sur le terrain.



(i) *Communication auprès des établissements de santé*

L'information auprès des établissements de santé s'est déroulée comme suit :

- Présentation du service Mobisoignant ;
- Gratuité pour le personnel soignant.

Dispositif de communication :

- Lettre d'information e-mailing auprès des établissements ciblés ;
- Prise de contact par téléphone.

Chapitre VI



269 soignants inscrits 5 884 voyages réalisés

(ii) Soutien au personnel TBM mobilisé

Durant la 1^{ère} période de confinement, le personnel TBM fut fortement mobilisé. A cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité leur apporter du soutien en cette période inédite à l'aide :

- De témoignages vidéo de conducteurs-receveurs ;
- De témoignages relayés de la part de voyageurs.

Le dispositif utilisé fut exclusivement les réseaux sociaux.



(iii) Mise en avant des mesures sanitaires

A l'occasion du 1^{er} confinement, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité rassurer ses voyageurs sur les mesures sanitaires déployées dans les transports en commun :

- Présentation du protocole de nettoyage et de désinfection des véhicules ;
- Mesures préventives (arrêt de la vente à bord, fermeture des portes côté conducteur).

Dispositif de communication :

- Réseaux sociaux ;
- Site internet InfoTBM ;
- Communiqué de presse.

Chapitre VI

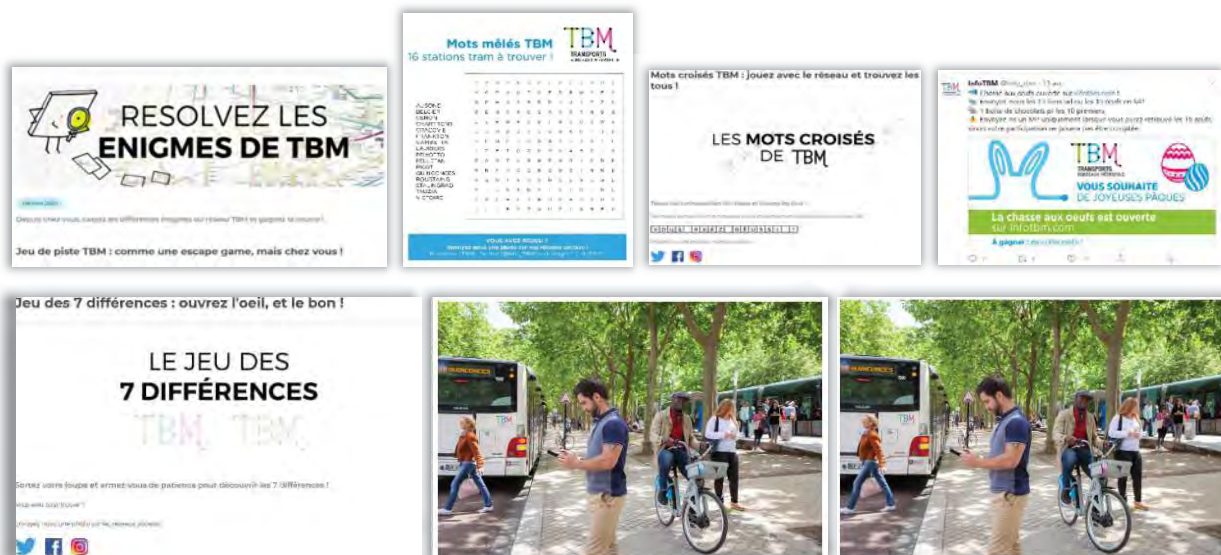


La vidéo reportage a été vu plus de 17 000 fois

(iv) Animations divertissantes

Une série d'animations divertissantes a été lancée sur les réseaux sociaux et le site internet InfoTBM, ceci afin de garder le lien et contact avec les clients TBM :

- Le jeu de piste : la grande énigme de TBM ;
- Jeu des 7 différences ;
- Mots croisés ;
- Mots mêlés ;
- Chasse aux œufs pour Pâques ;
- Questionnaire « Quelle station de tram es-tu ? » ;
- Coloriages ;
- Mise à disposition de nouvelles (intégrales), tous les lundis, via la plateforme de lecture « Premier Chapitre - TBM ».



Chapitre VI



(v) Relai des initiatives locales et nationales solidaires

Keolis Bordeaux Métropole s'est fait le relai d'initiatives locales et nationales solidaires.



(vi) Mise en lumière des dispositifs d'aides

Keolis Bordeaux Métropole a contribué à relayer les dispositifs d'aides, tels que SOS Amitié, campagne contre les violences intrafamiliales.

Dispositifs de communication utilisés :

- Réseaux sociaux ;
- Site internet InfoTBM.



➔ *Actions menées à partir du 11 mai 2020 pour le 1^{er} déconfinement*

La période de déconfinement s'est accompagnée de mesures sanitaires fortes reprises sur le réseau TBM sous la forme d'une signalétique à l'extérieur et à l'intérieur des rames de tramway, de la mobilisation de personnes présentes tous les jours de la semaine pour renseigner, rassurer, distribuer des masques et gels hydroalcooliques et désinfecter les barres de maintien. En complément, une campagne de « ré-accueil » du public a été déployée ainsi que des offres promotionnelles V³ pour inciter à la pratique du vélo en complément des bus et tramways.

(i) *Mise en place d'une signalétique à l'extérieur des bus et des rames de tramway*

Des mesures d'accompagnement à la suite du déconfinement ont rapidement été déployées afin d'assurer, au mieux, les gestes barrières et la distanciation sociale.

Pour cela, des stickers d'information et de sensibilisation ont été apposés :

- Rappel du port du masque obligatoire ;
- Rappel de la distanciation sociale ;
- Rappel de la priorité de descente des voyageurs avant la montée ;
- Rappel de la montée condamnée côté conducteur ;
- Signalétique spécifique au sol pour les stations de tramway les plus fréquentées.

Chapitre VI

Le dispositif de communication était composé d'adhésifs déployés sur les portes de l'ensemble des véhicules TBM : bus, tramways, véhicules Mobibus.



(ii) Signalétique à l'intérieur des bus et des rames de tramway

En complément de la signalétique extérieure, une signalétique spécifique a été déployée à l'intérieur des bus et des rames de tramway :

- Stickers de condamnation de sièges ;
- Rappel des gestes barrières ;
- Rappel de la validation obligatoire ;
- Mise en avant du m-ticket TBM « Witick ».

Dispositif de communication utilisé :

- Adhésifs sur un siège sur deux ;
- Affichage sur voussoir / affichettes.



Sur les réseaux sociaux, l'ensemble des posts liés au 1^{er} déconfinement ont généré 1 329 réactions ou commentaires, 94 % d'entre eux étaient positifs

(iii) Renfort des mesures sanitaires avec la mobilisation de plus de 35 personnes sur le terrain tous les jours

Plus de 35 personnes ont été mobilisées sur le terrain afin de renforcer les mesures sanitaires en vigueur. Cela s'est notamment traduit par :

- La distribution de solutions hydroalcoolique ;

Chapitre VI

- La distribution de masques ;
- La vente de masques à partir de juillet 2020 ;
- Le rappel des consignes ;
- L'information et l'assurance auprès de voyageurs ;
- Le nettoyage des barres de maintien ;
- Le nettoyage des guidons des V³.

La répartition des équipes était la suivante :

- 28 personnes mobilisées et équipées de gel et de masque à distribuer à la clientèle présente sur les pôles d'échange mais aussi à l'intérieur des rames sur des tronçons de tramway :
 - Tronçons de tramway pris en charge :
 - Tram A : Stalingrad - Buttinière ;
 - Tram A : Palais de justice - Porte de Bourgogne ;
 - Tram A : Pellegrin - Mérignac-centre ;
 - Tram B : Victoire - Peixotto ;
 - Tram B : Quinconces - Cité du Vin ;
 - Tram A et B : Hôtel de ville ;
 - Tram C : Ravezies - Jardin Public ;
 - Tram C : Place de la bourse - Terres neuves ;
 - Tram D : Fondaudège - Hippodrome ;
- 6 personnes mobilisées pour désinfecter les barres de maintien toute la journée. Ces personnes étaient également affectées à d'autres tronçons de tramways et aux terminus de bus :
 - Tronçons de tramway pris en charge :
 - Tram A : Stalingrad - Centre Hospitalier Universitaire puis terminus Stalingrad, Palais de justice, Pellegrin ;
 - Tram B : Quinconces - Victoire puis terminus Quinconces - Victoire
 - Tram C et D : Gare Saint-Jean - Quinconces puis terminus Quinconces et Gare Saint-Jean.
- 1 personnes sur le nettoyage des vélos des stations V³.

Les équipes étaient identifiées à l'aide d'une chasuble et d'un sac à dos aux couleurs de la campagne de « ré-accueil ».



Plus de 50 000 masques distribués sur les 7 semaines d'intervention, environ 800 000 personnes côtoyées, plus de 300 litres de gel hydroalcoolique distribués, 7 056 heures au contact des clients

(iv) Campagne de communication de « ré-accueil » des voyageurs sur le réseau TBM

L'objectif de Keolis Bordeaux Métropole a été d'accueillir à nouveau les voyageurs après plusieurs semaines de confinement avec une communication agréable et non-anxiogène. La communication a été axée autour du plaisir de la mobilité retrouvée et de la solidarité, ceci malgré les gestes barrières.

Dispositif de communication :

- Site internet InfoTBM ;
- Réseaux sociaux (visuels et vidéos illustrant les gestes barrière) ;
- Écrans à l'intérieur des bus et des agences ;
- Affichage à l'intérieur du tramway ;
- Annonces en station ;
- Bornes d'informations voyageur ;
- Affichage en stations ;
- Achat d'espace print et display (Sud-Ouest, 20 minutes, France Bleu Gironde).



« Le réseau TBM est heureux de vous revoir - Ensemble, prenons soin les uns des autres »

Les posts sur les réseaux sociaux autour du déconfinement ont été vus plus de 167 000 fois

(v) Campagne promotionnelle autour du V³

A l'issue du 1^{er} déconfinement, une campagne promotionnelle a été déployée afin de valoriser les déplacements à vélo sur la Métropole, permettant de désengorger les rames de tramway.

Celle-ci comportait une offre incitative sur les V³ électriques (7 euros de location de batterie pour 1 an au lieu de 72 euros).

Dispositif de communication :

- Site internet InfoTBM ;
- Réseaux sociaux ;
- Annonces en station de tramway ;
- Stickers sur les bornes V³ ;
- E-mail d'information V³ ;
- Achat d'espace print et display ;
- Bornes d'informations voyageurs.

Chapitre VI



« Pour plus d'espace, nos V³ vous attendent en station ! »

700 nouvelles batteries électriques ont ainsi été louées pour un total de 1 280 abonnés V³ électriques

(vi) Campagne promotionnelle des gestes barrières et des tarifs abonnement V³

Une affichette promotionnelle et informative a été apposée sur tous les vélos afin de promouvoir les gestes barrières et les tarifs des abonnements V³.



(vii) Mise en avant des mesures sanitaires via la presse

Les dispositifs sanitaires mis en place par Keolis Bordeaux Métropole au sortir de la 1^{ère} période de confinement ont été relayés par la presse :

- Présentation du protocole de nettoyage et de désinfection des véhicules ;
- Mise en avant de l'accompagnement humain.

Dispositif de communication :

Chapitre VI

- Communiqué de presse ;
- Publi-reportage (20 minutes) ;
- Spot radio (France Bleu Gironde / Wit FM) ;
- Achat d'espace print et display.



Les encarts numériques ont été vus plus de 1 400 000 fois

(viii) Mise en valeur du m-ticket TBM avec l'application mobile Witick

Pour éviter le plus possible les échanges avec les conducteurs-receveurs, Keolis Bordeaux Métropole a valorisé l'application mobile M-ticket TBM.

Dispositif de communication :

- Écrans à l'intérieur des bus ;
- Réseaux sociaux ;
- Site internet InfoTBM.



M-ticket TBM « Witick » : 8 % des sujets de conversation sur Facebook, après le déconfinement

Chapitre VI

(ix) Valorisation du retour à l'offre nominale le 15 juin 2020

A l'occasion du retour à l'offre nominale du réseau, Keolis Bordeaux Métropole a déployé une campagne d'information pour rassurer et favoriser la reprise des transports en commun.

Dispositif de communication :

- Communiqué de presse ;
- Achat d'espace print (Sud-Ouest) ;
- Spots radio (Wit FM, RFM, Virgin Radio, NRJ, Nostalgie, Chérie FM) ;
- Lettre d'information abonnés et correspondants entreprises ;
- Site internet InfoTBM ;
- Réseaux sociaux ;
- Écrans agences commerciales ;
- Écrans bus ;
- Bornes d'informations voyageurs ;
- Écrans dynamiques en mairies.



(x) Accompagnement de la revente à bord sans rendu de monnaie

La vente à bord de tickets a été rétablie mais sans rendu de monnaie. Pour accompagner ce dispositif, une information voyageur spécifique a été mise en place. Le surplus de recettes sera reversé à Bordeaux Fondation Université pour la recherche.

Vous donnez	Le conducteur vous remet	Valeur
2 €	1 ticket 1 voyage	1,70 €
4 €	2 tickets 1 voyage	3,40 €
5 €	1 ticket 1 voyage + 1 ticket 2 voyages	4,70 €
10 €	2 tickets 1 voyage + 2 tickets 2 voyages	9,40 €

SURPLUS REVERSÉ À FONDATION BORDEAUX UNIVERSITÉ

Chapitre VI

(xi) Valorisation du mode vélo avec une offre commerciale sur le V³ électrique

Afin d'inciter les voyageurs à utiliser le vélo, Bordeaux Métropole a proposé la batterie V³ électrique à 12 euros l'année au lieu de 72 euros. Cette offre fut limitée aux 700 premiers inscrits.

Dispositif de communication :

- Mailing auprès de tous les abonnés TBM ;
- SMS envoyés aux abonnés au V³ non-électrique ;
- Déploiement d'affichettes sur tous les paniers des V³ ;
- Relai sur les réseaux sociaux TBM ;
- Relai sur le site internet InfoTBM ;
- Bornes d'information voyageurs.



Les 700 batteries ont été louées en 15 jours portant ainsi le nombre d'abonnés aux V³ électriques à plus de 1 200

➔ Actions menées à partir du 8 octobre 2020

(i) Campagne « Marche à pied » pour fluidifier le trafic dans les rames de tramway

Afin de fluidifier le trafic dans les rames de tramway, Keolis Bordeaux Métropole a lancé une campagne pour encourager la marche à pied comme alternative au tramway sur les axes du centre-ville les plus chargés. Les axes les plus chargés se situaient autour de Gambetta, Mériadeck, Hôtel de Ville, Porte de Bourgogne, Quinconces, Victoire et Stalingrad.

La campagne s'est déployée de la façon suivante :

- Mise en avant du temps de marche sur le tronçon traité ;
- Utilisation de pictogrammes pour mettre en avant les points d'intérêts du parcours ;
- Relai de l'hashtag propulsé par Bordeaux Métropole : #inversonslatendance ;
- Reprise du traitement graphique de la campagne « 10 max » de Bordeaux Métropole.

Dispositif de communication :

Chapitre VI

- Affichage dans les stations concernées ;
- Réseaux sociaux TBM (Facebook, Twitter, Instagram) ;
- Écrans intérieurs bus et agences commerciales ;
- Site internet InfoTBM avec détail des parcours ;
- Achat d'espaces (20 minutes).



(ii) Valorisation de la Lianes 16 comme alternative au Tram A pour la traversée rive droite/rive gauche

(iii) Nouvelle promotion sur les V³

Toujours en soutien à la mobilité alternative vélo, il a été proposé une offre V³ à 7 euros au lieu de 22 euros pour l'année. Cette offre a été réservée aux abonnés Pass Jeune annuels pour les 1 000 premiers inscrits.

Chapitre VI

Dispositif de communication :

- Réseaux sociaux TBM (Facebook, Twitter, Instagram) ;
- Écrans à l'intérieur des bus et des agences commerciales ;
- E-boutique TBM ;
- Bornes d'information voyageurs ;
- SMS envoyés à tous les abonnés Pass Jeune non abonnés au V³.



Cette offre démarrée avant le 2^{ème} confinement de novembre a enregistré en 3 jours plus de 100 abonnements

(x) Nouvelle Billettique

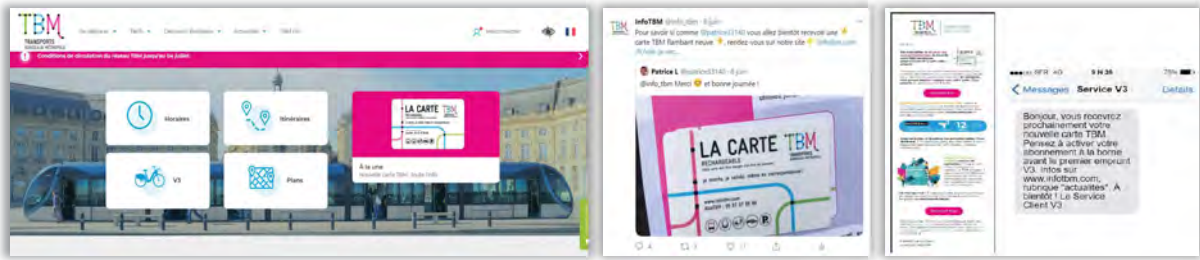
➔ *Envoi de la nouvelle carte TBM à plus de 154 000 abonnés*

Le basculement de la nouvelle billettique s'est accompagné de l'envoi de la nouvelle carte aux abonnés ainsi que le passage généralisé à la tacite reconduction (détaillé au chapitre III.2.2.a)(iii), page 78). Une communication a accompagné cet événement.

Dispositif de communication :

- Mise à jour des supports autour de la tacite reconduction (dépliant abonnement, site internet InfoTBM, e-boutique, e-mails automatiques CRM, ...) ;
- Mailing d'information auprès des abonnés ;
- Mailing Ecomobi pour informer de l'arrêt de la remontée des points ;
- Page dédiée sur le site internet InfoTBM pour expliquer et identifier la réception ou la non-réception de la nouvelle carte d'abonnement TBM ;
- Relai de l'info sur les réseaux sociaux TBM ;
- Communiqué de presse.

Chapitre VI



➤ Campagne d'incitation à recycler l'ancienne carte TBM

A la suite de l'envoi en grand nombre de la nouvelle carte TBM, Keolis Bordeaux Métropole a lancé en parallèle l'opération « 100 000 cartes » !

Il s'agissait d'inciter les abonnés et clients porteurs de carte de retourner à TBM leur ancienne carte en vue d'être recyclée. Pour favoriser la démarche, Keolis Bordeaux Métropole s'est engagée à reverser 10 centimes par carte récupérée à l'entreprise solidaire : les Ditritivores.

Dispositif de communication :

- Mise à disposition d'urnes de collecte dans près de 50 points : mairies, entreprises grand compte Pass Salarié, agences TBM) ;
- Mailing d'information à tous les porteurs de carte TBM ;
- Page web dédiée ;
- Newsletter ;
- Réseaux sociaux ;
- Écrans dynamiques ;
- Bornes d'information voyageurs.



Au 31 septembre, 80 190 cartes étaient collectées

(xi) Présence forte de TBM au moment de la rentrée

La rentrée de septembre 2020 s'est déroulée dans un contexte particulier de post-confinement, toujours en période de crise sanitaire. Dans ce contexte, la campagne de rentrée visait à promouvoir

Chapitre VI

les nouveaux aménagements réalisés afin de fluidifier les transports en commun et favoriser les déplacements à vélo, rassurer et redonner confiance sur les conditions de déplacement.

- *Campagne de communication grand public pour montrer les nouveaux couloirs bus et autoroutes à vélo*

3 visuels ont été créés afin de valoriser la création de nouveaux couloirs de bus, l'usage des autoroutes à vélos et du Bat³, 3 modes de déplacement alternatifs au tramway.

Dispositif de communication :

- Affichage aux stations de tramway ;
- Affichage à l'intérieur des rames de tramway et des bus ;
- Écrans dynamiques ;
- Relai web et réseaux sociaux ;
- Newsletters ;
- Bornes d'information voyageurs ;
- Presse (20 minutes, Sud-Ouest, magazines ciblés).



- *Présence d'un animateur de rue et diffusion de vidéos témoignages pour rassurer et redonner confiance*

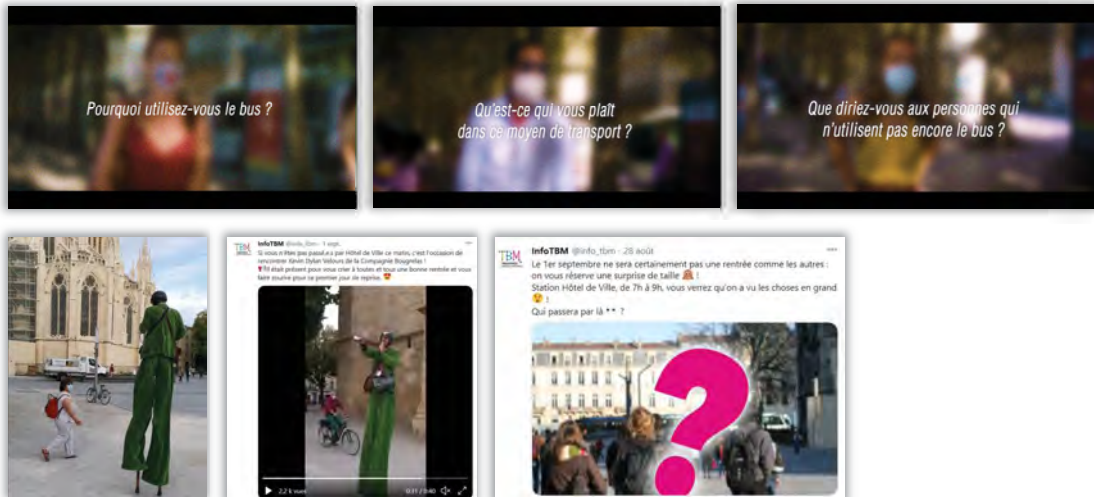
En complément de la campagne décrite précédemment, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité animer le réseau TBM et montrer des témoignages de voyageurs ayant repris l'habitude de leur déplacement sur le réseau TBM, et notamment les modes alternatifs au tramway.

Cette communication a reposé sur :

- La création de 3 capsules vidéo (Bus, V³, et Bat³) de témoignages pour accompagner la campagne rentrée et rassurer les clients hésitant à réemprunter les transports en commun ;

Chapitre VI

- La présence d'un animateur de rue le jour de la rentrée pour favoriser la prise de parole des voyageurs.



- *Diffusion du kit d'information rentrée pour informer, témoigner et rassurer*

Comme chaque année, au moment de la rentrée en septembre, le kit d'information de la rentrée de TBM est diffusé dans toutes les boîtes aux lettres de la Métropole. Il est composé du TBMag informant des actualités et des nouveautés de la rentrée, du dépliant « commune » pour l'offre de mobilité de proximité, des essentiels de TBM regroupant toutes les infos pratiques liées à l'utilisation des modes de transport TBM et enfin, d'un mini plan du réseau.

Dispositif de diffusion :

- Dans toutes les boîtes aux lettres de la Métropole ;
- Dans les mairies ;
- En agences TBM ;
- Auprès des dépositaires ;
- En téléchargement sur le site internet InfoTBM.

Cette année, les sujets suivants ont été mis en avant dans le TBMag :

- Les sites propres pour favoriser la circulation des bus et vélos ;
- L'offre TBM en un clin d'œil ;
- Les nouvelles cartes billettique ;
- Les offres de recrutement de conducteur-receveur ;
- Des témoignages de régulateur du Poste de Commande Centralisé et de conducteurs-receveurs.

Chapitre VI



Plus de 300 000 foyers ont reçu le kit d'information rentrée dans leurs boîtes aux lettres

Les « essentiels de TBM, bien voyager sur Bordeaux Métropole » abordaient les sujets suivants :

- Les offres de transport TBM ;
- La gamme tarifaire ;
- Les solutions numériques ;
- Les points de contact ;
- La valorisation des bons plans TBM (Citicks et Premier chapitre).



« Toute l'offre de mobilité sur la commune » et son cartogramme mettaient en avant :

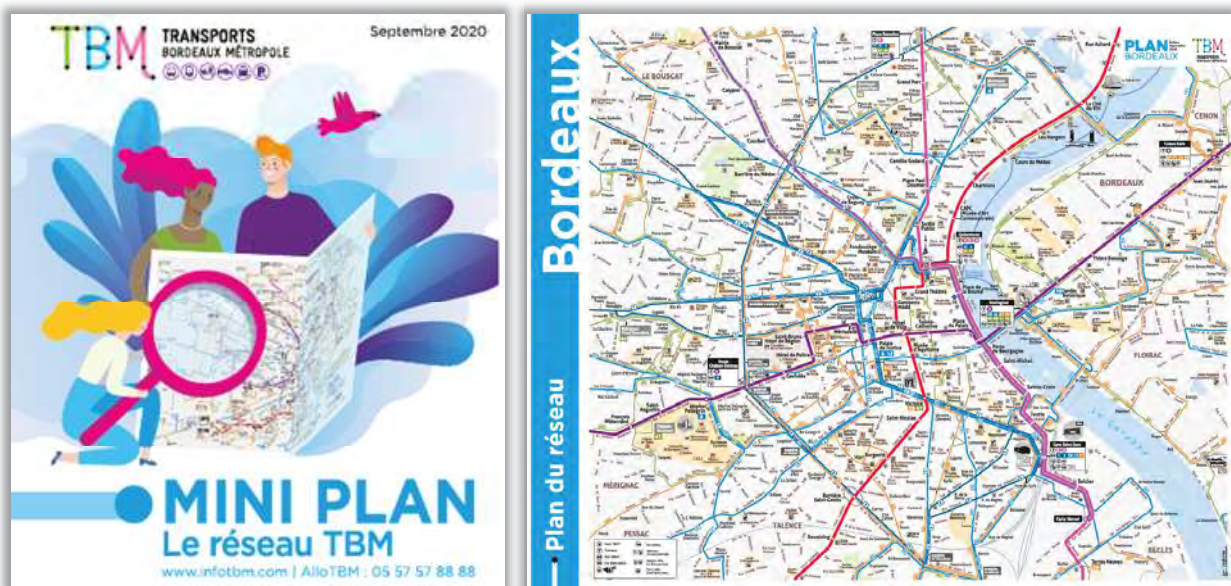
- L'offre de mobilité de la commune avec, depuis 2019 un nouveau format (A3), offrant une meilleure lisibilité du plan ;
- Le bouquet de services et les solutions numériques pour se déplacer ;
- Les bons plans associés à la carte TBM ;
- Le service des objets trouvés.

Chapitre VI



Le « mini plan du réseau, les lignes de TBM dans sa poche » comprenait :

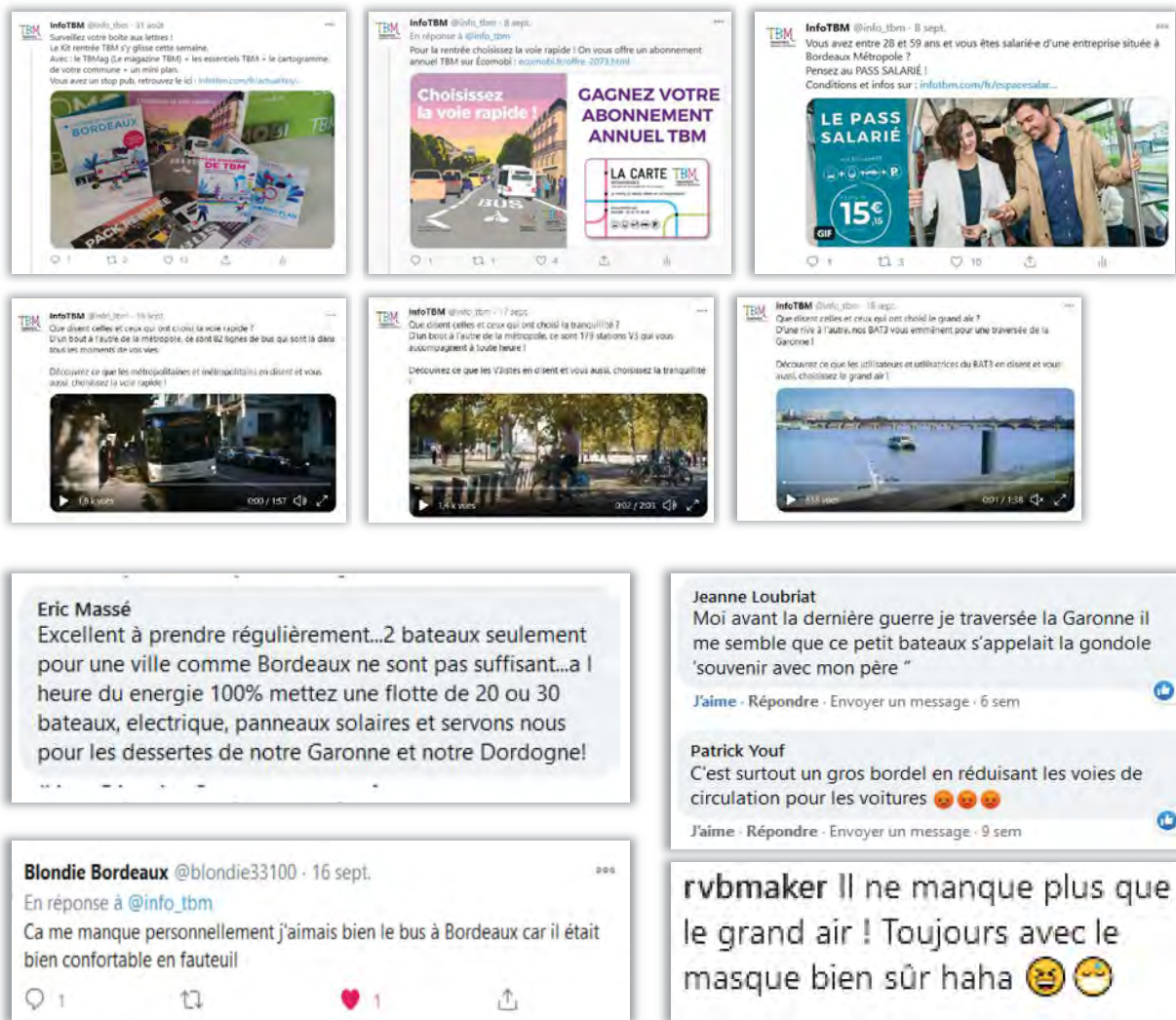
- Un plan de Bordeaux ;
- Un plan schématique du réseau sur toute la Métropole.



➞ *Accompagnement sur les réseaux sociaux*

La promotion sur les réseaux sociaux accompagnait ce dispositif qui fut soutenue pendant tout le mois de septembre pour faire savoir et interagir avec les internautes.

Chapitre VI



Bilan des réseaux sociaux sur l'ensemble des comptes génériques de TBM : Twitter, Facebook, Instagram :

- Nombre de vues des posts : 488 000 ;
- Nombre d'engagement : 11 800 ;
- Nombre de visionnages des vidéos : 26 500 ;
- 2 605 commentaires et réactions dont 96 % de positifs.

➔ *Présence de conseillers en mobilité pour favoriser la création d'abonnements*

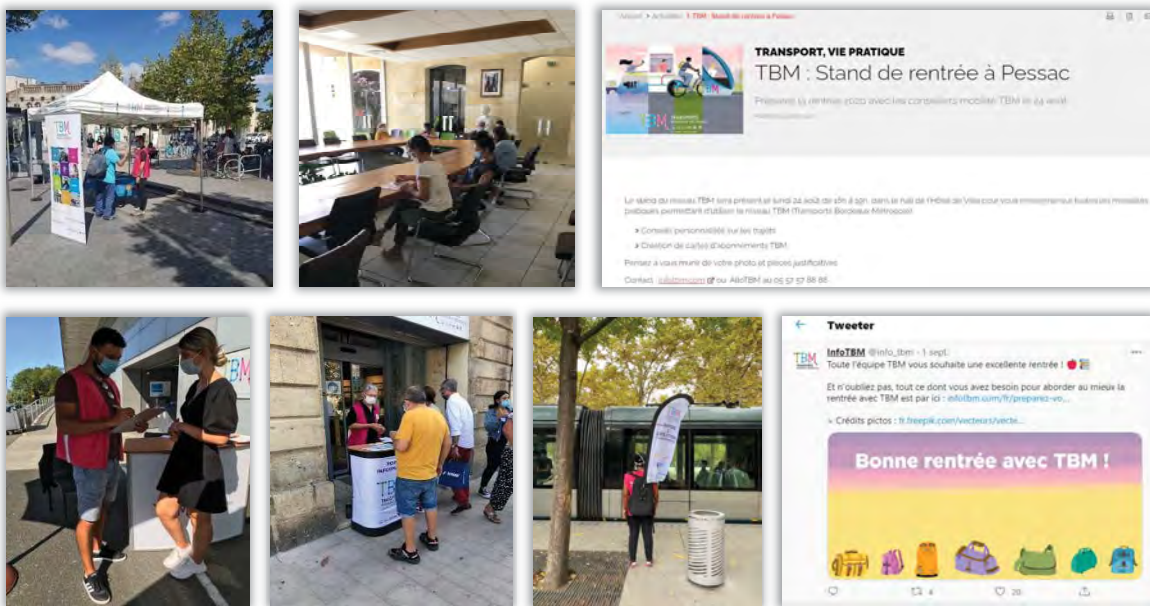
Pendant la période de la rentrée, Keolis Bordeaux Métropole a démultiplié ses stands mobiles afin de faciliter les démarches de la clientèle. L'arrivée de la nouvelle billettique s'est accompagnée de la mise en place de la tacite reconduction. De ce fait, Keolis Bordeaux Métropole s'est consacrée à recruter de nouveaux abonnés, et non à l'aide du renouvellement qui est désormais automatique.

Chapitre VI

Plus de 16 conseillers ont ainsi été mobilisés cette année en complément des agences TBM du 25 août au 25 septembre 2020.

Dispositif de communication :

- Présence de stands dans toutes les mairies entre le 25 et 29 août 2020 ;
- Stands en centre-ville de Bordeaux du 29 août au 14 septembre 2020 ;
- Universités et salons étudiants du 28 août au 25 septembre 2020 ;
- Dans les entreprises du 16 au 24 septembre 2020.



Les stands mobiles ont généré 1 332 créations d'abonnements et plus de 4 600 personnes ont été renseignées

➤ Présentoirs dans les mairies

Keolis Bordeaux Métropole met à disposition des mairies toutes les informations TBM sur une Publicité sur le Lieu de Vente (PLV) dédiée et disposée dans les halls d'accueil.

Le présentoir comprend :

- Un plan de desserte de la commune au format 60 x 80 cm ;
- Les fiches horaires ;
- Le TBMag ;
- Le dépliant de la gamme tarifaire.

Chapitre VI



(xii) Accompagnement du nouvel itinéraire de la Lianes 4 sur les bassins à flot

Un nouvel itinéraire a été mis en place sur la Lianes 4 afin de mieux desservir le quartier des bassins à flot et donner une nouvelle connexion à moins de 3 minutes du Tram (détaillé au chapitre IV.4.1.c)(ii), page 126).

Dispositif de communication :

- Actualité sur le site internet InfoTBM ;
- Newsletter tout public ;
- Relai sur les réseaux sociaux TBM ;
- Communiqué de presse ;
- Newsletter entreprises du secteur desservi ;
- Écrans dynamiques bus ;
- Bornes d'information voyageurs.



Chapitre VI

VI.3.2.b) Accompagner les évènements de la ville pour favoriser les transports en commun et accompagner Bordeaux Métropole

(i) Conseillers permanents en mobilité

Pour assurer ces différentes opérations, Keolis Bordeaux Métropole a complété son équipe marketing par des conseillers en mobilité, dont deux permanents, assurant ainsi un bon niveau de connaissance du réseau ainsi qu'une garantie de formation des conseillers ponctuels.

Leurs missions s'organisent autour de 2 activités principales :

- Accompagnement des évènements pour informer et vendre : extension du Tram, marathon de Bordeaux, accueil à la gare Saint-Jean, rentrée scolaire, promotion des V³, ... ;
- Présence au sein des entreprises partenaires pour promouvoir le Pass Salarié auprès des salariés.

Cependant, les évènements habituels rythmant la vie de la Métropole tels que Bordeaux Fête le fleuve ou Fête du vin, les évènements sportifs ou encore les évènements de l'été n'ont pu être assurés cette année en raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22)

L'activité des conseillers en mobilité s'est structurée cette année autour de l'animation et de la gestion des équipes mobiles sur le terrain pour la distribution de masques et gel hydroalcoolique (détaillée au chapitre VI.3.2.a)(ix), page 178).

(ii) Campagne de Noël 2020

Malgré le contexte du confinement, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité être présente aux moments des fêtes de fin d'année, partenaire de vie et animateur économique de la ville.

La communication s'est orientée autour de 2 axes :

- La proximité de TBM aux côtés des habitants ;
- Le soutien de l'activité commerciale des commerces locaux en les valorisant.

Les moyens mis en œuvre se sont notamment traduits par :

- La vente du Pass Noël à 3 euros sur le stand TBM prévu à cet effet, aux distributeurs de titres de transport et dans les agences TBM ;
- L'animation du programme de fidélité TBM Ecomobi avec de nombreux lots à gagner ;
- La distribution de 230 bons d'achat d'une valeur de 30 euros valables dans les commerces locaux ;
- La valorisation quotidienne de commerces de proximité dans le cadre d'un jeu organisé sur les réseaux sociaux ;
- La promotion digitale sponsorisée ;
- La diffusion de musiques de Noël en station voyageurs, qui fut appréciée par les voyageurs.

Supports de communication :

- Pack communication TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, écrans bus) ;
- Mailing adressé à tous les abonnés du réseau TBM.

Chapitre VI



VI.3.2.c) Conquérir de nouveaux voyageurs

En complément des évènements et nouveautés du réseau, Keolis Bordeaux Métropole s'attache par des actions de conquête visant à valoriser les transports en commun, à inciter les voyageurs à s'abonner par une démarche spécifique pour chacune des cibles prioritaires : Jeune, Salarié, Senior, Touriste, VCubiste.

En complément Keolis Bordeaux Métropole déploie une activité de e-marketing pour favoriser la démarche spontanée d'achat sur la e-boutique TBM.

(i) Les nouveaux arrivants

Une page est dédiée sur le web pour faciliter la compréhension et les outils à disposition pour ses déplacements.

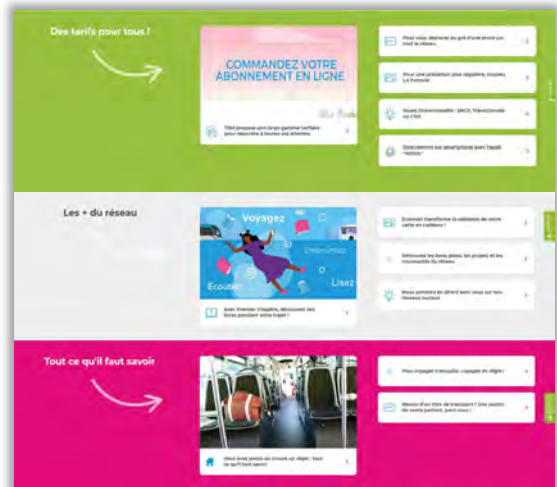
Des accès rapides sont disponibles en quelques clics :

- Bougez comme vous voulez ;
- Vos trajets faciles ;
- Des tarifs selon vos voyages ;
- Les plus du réseau ;
- Tout ce qu'il faut savoir.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La conquête commerciale constitue une activité permanente du réseau TBM, pour laquelle Keolis Bordeaux Métropole déploie chaque année de nouvelles approches.

Chapitre VI



(ii) Les Jeunes

Le moment phare pour capter les jeunes reste la période de rentrée scolaire, à cette occasion Keolis Bordeaux Métropole décline sa campagne de rentrée sur les supports de communication des universités et des bureaux des élèves.

Pour chaque abonnement Pass Jeune créé, un « Pass Citicks » est proposé avec une réduction de 50 % et valorise son programme de fidélité.

En complément des mairies et du centre-ville de Bordeaux, Keolis Bordeaux Métropole s'est déployée dans toutes les universités et principales grandes écoles : les campus de Talence, Carreire, Xavier Arnoz, Montaigne, Victoire, Bastide, Kedge, La présence du réseau TBM est détaillée au chapitre VI.3.2.a)(xi), page 193.

(iii) Les entreprises et la promotion du Pass Salarié

Inciter les salariés à prendre les transports en commun pour leur trajet domicile-travail reste une préoccupation active de Keolis Bordeaux Métropole.

Deux chargées de clientèle œuvrent au quotidien dans ce sens pour prospecter, conquérir et fidéliser les entreprises afin de promouvoir le Pass Salarié.

Fin 2020, malgré le contexte de crise sanitaire, TBM enregistre 2 853 entreprises sous convention Pass Salarié offrant une réduction de 20 à 30 % sur l'abonnement TBM.

A la fin 2020, plus 32 500 salariés se déplacent avec l'abonnement Pass Salarié.

Cette année, les actions de conquête ont largement été entamées par la période de crise sanitaire, l'activité des chargées des actions conquêtes entreprise s'est organisée essentiellement autour du maintien de la relation avec les correspondants d'entreprises. Pour favoriser les demandes de création d'abonnement les envois de dossier par e-mail ont été acceptés.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les salariés sont un axe majeur de la conquête commerciale du réseau TBM.

Chapitre VI

➤ Accompagnement Plan De Mobilité (PDM) et déménagement

Keolis Bordeaux Métropole, en partenariat avec le pôle de mobilité de Bordeaux Métropole, accompagne les entreprises produisant un Plan de Mobilité (PDM), ainsi qu'à l'occasion de projets de (re)localisation dans la Métropole.

En 2020, la crise sanitaire a fortement ralenti les actions commerciales sur le terrain. Seulement 7 stands ont été assurés au sein des entreprises.



Au total près de 150 salariés ont été rencontrés et plus de 20 offres d'essai ont été offertes lors de ces rencontres

➤ Création d'un espace TBM pro sur le site internet InfoTBM

Une rubrique de l'espace « TBM pro » a été créée au sein du site internet InfoTBM afin de faciliter l'accès aux informations du Pass Salarié pour les employeurs et salariés. Celle-ci comprend une foire aux questions et la consultation des listes d'entreprises. Une rubrique « Mon Pass Salarié » dans « Aide et Contact » a également été déployée.



Cet espace a été visité par plus de 19 900 clients, dont 9 480 vers l'espace salarié, 2 450 vers l'espace employeur ; ce dernier a boosté notamment le service Clic to call réservé aux employeurs et salariés

➤ Les actions prospectives 2020

En 2020, 118 nouvelles entreprises sont actives sur la convention Pass Salarié, Keolis Bordeaux Métropole a déployé une panoplie d'actions prospectives :

Chapitre VI

- Mailing d'employeurs ciblés au regard des nouvelles offre TBM vers Eysines Cantinolle pour le Tram D, nouveau parcours de la ligne 29, lancement de la ligne 12, ... 580 employeurs ont ainsi été sollicités ;
- Mise à disposition d'un Click to call sur le site internet InfoTBM : plus de 1 500 employeurs et salariés ont été contactés par ce biais.



↻ Entretien de la relation avec les entreprises

Un renforcement de la relation du réseau TBM avec les entreprises partenaires a été déployé par Keolis Bordeaux Métropole :

- A la suite du passage à la nouvelle billettique (détaillé au chapitre VI.3.2.a)(x), page 192) :
 - Mise à jour des 1 600 coordonnées des référents Pass Salarié dans l'outil Thalès ;
 - Mise à jour de 1 000 données clients (libellé société, accès au tarif Pass Salarié).



- Envoi Kit TBM rentrée septembre 2020 à 1 500 entreprises partenaires :
 - TBMag ;
 - Les Essentiels ;
 - 3 affiches Rentrée ;
 - Offres d'essais.
- Les référents Pass Salarié ont transmis 134 offres d'essai pour faire tester le réseau TBM à leurs collaborateurs.

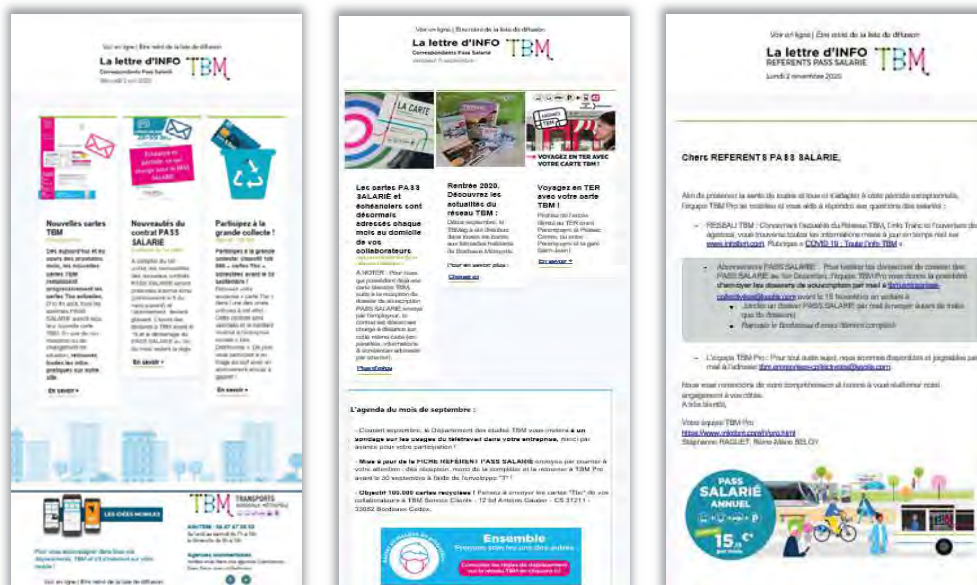
Chapitre VI



- Quizz annuels de Noël élaborés à destination des correspondants d'entreprise. L'objectif est de faire connaître les nouveautés de l'année avec le Quizz de Noël et garder le lien avec les correspondants.



- Accompagnement annuel des employeurs et des Clubs d'Entreprises pour consolider et suivre les abonnés bénéficiant des tarifs préférentiels Pass Salarié :
 - 1 600 fichiers envoyés aux employeurs pour vérifier et consolider leurs effectifs 2020 ;
 - A cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole a rappelé aux entreprises les services proposés par TBM, les modalités de renouvellement des abonnements Pass Salarié et invite l'entreprise à en faire la promotion ;
 - 11 newsletters envoyées cette année aux correspondants d'entreprise.



➔ *Accompagnement des entreprises à la suite de la crise sanitaire*

A l’occasion de la crise sanitaire, Keolis Bordeaux Métropole a pris contact auprès de ses partenaires hospitaliers pour la mise en place de Mobisoignant (détaillé au chapitre II.5.4, page 38).

D’autre part, 1 500 contacts ont été menés auprès de correspondants pour rassurer, accompagner et répondre aux diverses questions des entreprises partenaires et de leurs collaborateurs : offre pendant les confinements, télétravail, gestes sur les mensualités des abonnements, résiliations exceptionnelles, ...

(iv) Les Seniors

➔ *Engagement dans la prévention de la perte de mobilité des Seniors*

- Une coopération avec des associations mobilisées sur la déprise de la mobilité

Cette année Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé les engagements du réseau TBM dans la prévention de la perte de mobilité des seniors en s’associant notamment avec ses partenaires habituels reconnus sur le territoire : Wimoov, UniCité et Prendre Soins du lien. Dans un contexte particulier de crise sanitaire, certaines opérations se sont déroulées en ligne tel que l’évènement Mobil’Ainés.

Dispositif de communication déployé :

- Renouvellement du dépliant dédié pour les personnes étant en phase de déprise ;
- Participation aux opérations d’accompagnement de la déprise des personnes âgées en proposant des parcours découvertes du réseau TBM : présentation de l’information, explication de l’affichage aux arrêts et parcours test sur le bus ou le tramway ;
- Relai des informations sur le réseau pour faire connaître et faire prendre conscience aux voyageurs de la multiplicité des publics ;

Chapitre VI

- Relai de l'évènement Mobil'Aînés sur les réseaux sociaux.



- Lancement d'un audit confort et aménagement des bus et des rames de tramway à destination des publics fragiles :

Un audit de 2 lignes de bus et d'une ligne de tramway a été mené dans le cadre d'une réflexion approfondie sur le confort à bord et sur les aménagements possibles sur le réseau TBM.

- Participation active au congrès Longevity en animant une table ronde le 1^{er} décembre 2020 :

« Le Congrès Longevity a pour but de toujours mieux servir les filières de la Silver Économie, promouvoir le développement des échanges entre les secteurs "Privé et Public", et travailler dans l'intérêt d'une construction intergénérationnelle du bien-vieillir. »

(v) Les clients V³ (les Vcubistes)

➔ *Promotion de l'abonnement V³ et animation de la communauté*

Il a été valorisé le mode V³ pour accompagner toute la période de déconfinement à la suite de la crise sanitaire et de relance à la rentrée (détaillée au chapitre VI.3.2.a)(ix), page 178 et au chapitre VI.3.2.a)(xi), page 193).

En complément, d'autres opérations ont accompagné la valorisation du mode V³ :

- Participation au salon de la F.U.B (Fédération Française des usagers de la Bicyclette) les 06 et 07 février 2020.

A cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole a assuré un stand promotionnel du service V³, une borne mobile V³ était installée sur le stand.

Chapitre VI



Plus de 40 personnes sont venues se renseigner sur le stand TBM

- Les 10 ans du V³

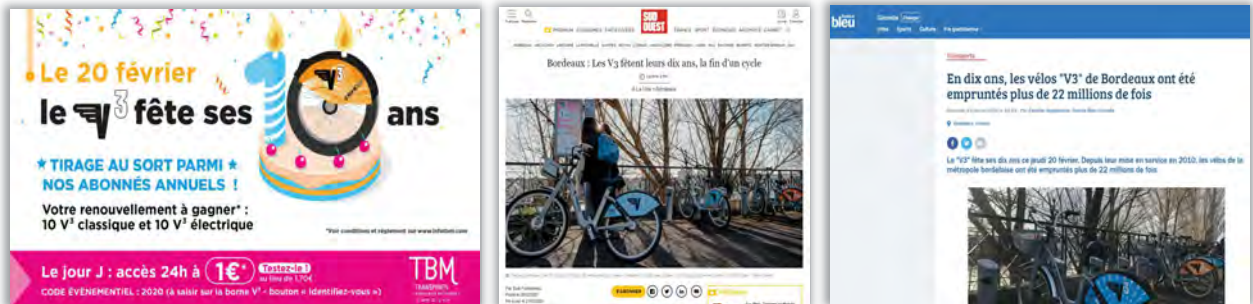
A l'occasion des 10 ans du V³, Keolis Bordeaux Métropole a déployé une campagne de communication TBM accompagnée de lots à gagner le jour de l'opération :

- 10 abonnements annuels V³ ;
- 10 abonnements V³ électriques ;
- L'offre 24 heures au prix de 1 euro au lieu de 1,70 euros.

Dispositif de communication :

- Écrans dynamiques bus et agences TBM ;
- Tramways : message vocal ;
- Web : réseaux sociaux et site internet InfoTBM ;
- Participation au City baladeur de France Bleu Gironde ;
- Communiqué de presse.

Chapitre VI



Bilan réseaux sociaux :

- Vues : 9 466 ;
- Engagement : 2 969.

- Valorisation de la mise en service de la borne d'accès 24 heures sur le parc vélo gare Saint-Jean avec accès via une carte bancaire :
 - Flyers disponibles en agences Quinconces et Buttinière (les seules ouvertes à cette période) ;
 - Réseaux sociaux : Facebook / Twitter / Instagram ;
 - Écrans dynamiques bus et agences TBM ;
 - Site internet InfoTBM : « Une » et « actu » ;
 - Newsletter TBM et entreprise ;
 - Presse.



1 SEUL ABONNEMENT POUR LES 2 PARCS PARCS-VÉLO DOMERCQ ET BELCIER

Ouverts 7/7 24h/24

244 places vélos avec emplacement racks

1 Espace de portage en libre-service

40 cashless

Écran pour vidéoprotection

NOUVEAU 24h 1,70€

1 MOIS 7,70€

1 AN 22€

Disponible uniquement en agences TBM : Quinconces / Quinconces / Saint-Jean / Arts et métiers / Buttinière

Pièces à fournir

- Photocopier d'une pièce d'identité
- Photo d'identité récente (4,5 cm x 3,5 cm)
- Le règlement : 120€ (à régler au cash ou par carte bancaire)
- Carte TBM ou Modem (à récupérer avec votre carte)

PENSEZ-Y Consultez les disponibilités des 2 parcs sur l'afficheur temps réel !

- Campagne de communication en lien avec la crise sanitaire pour la promotion du V³ (détaillée au chapitre VI.3.2.a)(ix), page 178) :
 - Offre abonnement électrique à 12 euros au lieu de 72 euros pour la location de la batterie électrique ;
 - Valorisation de l'offre V³ et de la désinfection quotidienne des V³ ;

Chapitre VI

- Animation 4 vélos V³ aux couleurs des saisons.

L'objectif de cette animation est de trouver le vélo de la saison, une animation régulière sur les réseaux sociaux :

- Printemps et été : le 23 juin 2020, après le 1^{er} déconfinement ;
- Automne : 22 septembre 2020 ;
- Hiver : 21 décembre 2020.



(vi) La cible des touristes

➔ *Un kit Hôtel pour prospecter de nouveaux hôtels partenaires TBM*

Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi cette année sa démarche de prospection de nouveaux Hôtels partenaires TBM avec la distribution du kit Hôtel proposant à la clientèle des hôtels l'offre TBM et la vente de titre de transport.

Ce kit Hôtel comprend :

- Une pochette d'accueil ;
- Un dépliant promotionnel destiné à l'hôtelier ;
- Un sticker Hôtel partenaire ;
- Un flyer « offre tarifaire » en français, anglais et espagnol.

Chapitre VI



20 hôtels sont ainsi des partenaires actifs de TBM

➔ Carte Hôtel TBM

Keolis Bordeaux Métropole assure par ailleurs la promotion du réseau TBM dans plus de 80 hôtels sur le territoire girondin, dont 50 sur celui de Bordeaux Métropole en diffusant la carte Hôtel TBM.



Plus de 5 000 cartes en cours de distribution

Chapitre VI

➔ Une campagne de valorisation du City Pass pour l'été

A partir du 6 juillet 2020, Keolis Bordeaux Métropole a déployé une campagne de valorisation du City Pass sur le web et les réseaux sociaux. Tout clic sur les bannières promotionnelles renvoyait sur la e-boutique de l'office de tourisme pour faciliter la découverte et l'achat de ce titre combiné visites et transports TBM.



(vii) Le e-marketing :

Keolis Bordeaux Métropole diffuse tout au long de l'année des annonces Adwords sur Google pour inciter les voyageurs à s'abonner à l'année.

Régulièrement, Keolis Bordeaux Métropole crée des événements et les sponsorise pour générer du trafic sur la e-boutique TBM.

Ces annonces ont généré :

- 298 763 vues ;
- 113 289 clics ;
- 1 916 641 euros de chiffre d'affaires au total sur la e-boutique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La promotion de l'e-boutique permet de capter de nouveaux clients.

Annonce · boutique.infotbm.com/ ▾ 0 805 45 25 23

Tbm abonnement - Tickets & Abonnements en ligne

Découvrez la boutique en ligne TBM pour commander vos tickets de bus et tram !

Renouveler son abonnement

sans se déplacer !
Dés aujourd'hui !

Abonnez-vous et profitez

du même prix qu'en boutique
sans vous déplacer.

Mots clés	Conversions
Tbm	1719
Tbm abonnement	1097
Abonnement tbm	448
Tbm abonnement annuel	259
Tbm bordeaux	258
Tram bordeaux	257
Carte tbm	197
Eboutique tbm	194
Abonnement tbm mensuel	153
Abonnement mensuel etudiant	140

Chapitre VI

VI.3.2.d) Communiquer avec les voyageurs et les fidéliser

(i) Entretenir une relation de proximité avec les voyageurs via les réseaux sociaux :

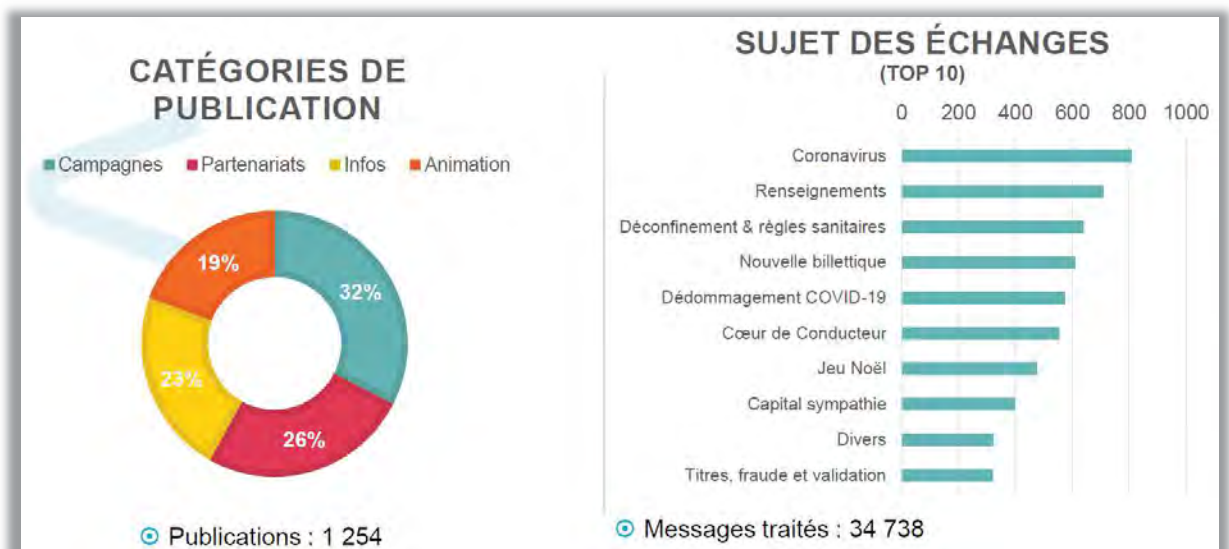
Depuis 2019, Keolis Bordeaux Métropole a renforcé ses animations sur les réseaux sociaux pour informer au mieux, être en contact direct avec les voyageurs et créer ainsi une relation de proximité et de sympathie dans un contexte parfois délicat, notamment en cette année 2020.

Les comptes sociaux de TBM sont aujourd'hui des canaux de communication et d'échange avec les voyageurs incontournables.

➔ Les comptes TBM en quelques chiffres :

Keolis Bordeaux Métropole anime 7 comptes Twitter, deux comptes Facebook et un compte Instagram de TBM.

- Comptes Twitter et Facebook :
 - 1 compte général de relation clientèle et actualités du réseau @info_TBM sur tweet et Facebook, et 2 comptes dédiés tweet et Facebook V³ ;
 - 6 comptes Twitter dédiés à l'info trafic : 1 par ligne de tramway, 1 pour les lignes de bus et 1 pour le Bat³.
- Sur l'année 2020 en cumul sur l'ensemble des comptes généraux de TBM :
 - Followers et suiveurs : 43 028 soit +29 % ;
 - Publications générées par les Community managers : 852 ;
 - Engagement : 145 672 soit +106 % ;
 - Nombre de réponses apportées aux followers : 16 272 soit +43 %.



- Instagram TBM :
Créé en août 2018, le compte Instagram TBM compte à fin décembre 2020, 4 463 abonnés, soit une progression de +44 % par rapport à 2019. 465 publications ont généré 14 636 engagements, soit une progression de +66 %.

Chapitre VI

➤ Les objectifs TBM

Entre les comptes d'information de trafic et les comptes généraux, les réseaux sociaux TBM sont aujourd'hui incontournables. Ils se positionnent comme une plateforme d'échange clientèle et comme un vecteur de communication des événements TBM.

Keolis Bordeaux Métropole s'attache au quotidien à :

- Créer de l'engagement et à établir une relation temps réel de proximité avec les voyageurs pour comprendre, expliquer et renseigner ;
- Accompagner la vie de la Métropole, relayer les grands événements et autres actualités ;
- Informer au quotidien avec réactivité et transparence ;
- Faire adhérer aux transports en commun.

Le tout par un dialogue spontané, humain, personnalisé et empathique :



Afin de porter plus loin les communications TBM, Keolis Bordeaux Métropole intègre dans ses processus de communication de la sponsoring des posts Facebook et Instagram. Ceci a pour effet d'augmenter la visibilité des posts, le nombre de fans Facebook et d'abonnés Instagram.

➤ Les actions principales et temps forts de l'année sur les réseaux sociaux

- Participation active à l'opération Cœur de conducteur (détaillée au chapitre VI.3.2.e)(ii), page 227) :
 - Post des vidéos et sponsoring ;
 - Réalisation de vidéos de témoignage de conducteur ;
 - Sollicitation des voyageurs à réagir.

Chapitre VI



- Une opération Saint-Valentin proche des voyageurs :

Keolis Bordeaux Métropole a proposé aux voyageurs de diffuser des messages personnels sur les bornes d'information du tramway ; 33 messages ont ainsi été sélectionnés et diffusés sur les bornes d'informations voyageurs des tramways.

« *Quoi de mieux que le tram pour te déclarer ma flamme, Inès soit ma femme* »

« *En ce jour particulier veillez à distribuer le plus d'amour possible* »

« *Joyeuse Saint-Valentin mon bout de pain, ton chaton qui t'adore* »

Dispositif de communication :

- Écrans dynamiques ;
- Bornes d'information voyageurs ;
- Site internet InfoTBM ;
- Réseaux sociaux.



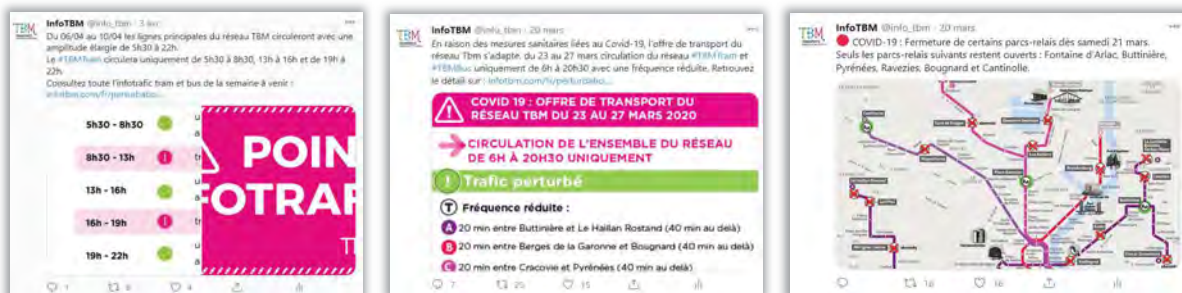
Cette opération a été relayée à la presse et à la radio

Chapitre VI



Bilan réseaux sociaux :

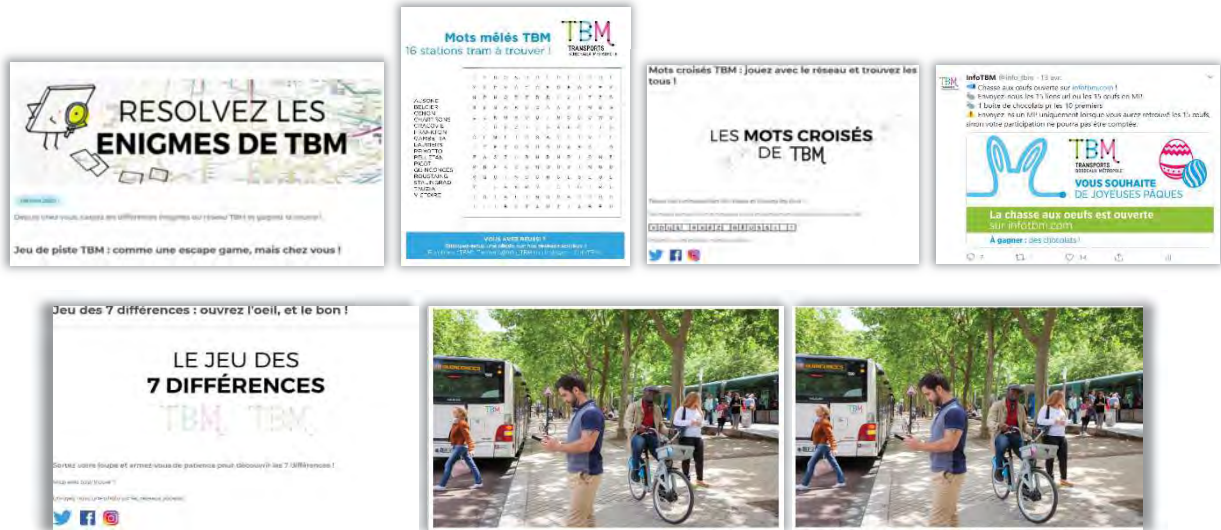
- 48 000 vues ;
 - 2 963 engagements ;
 - 33 messages sélectionnés et diffusés.
- Animation et réalisation de jeux TBM pendant le confinement (détaillé au chapitre VI.3.2.a)(ix), page 178) ;
 - Relai des informations de trafic ;



- Réalisation d'une série de jeux TBM pour garder le contact avec les voyageurs :
 - Les énigmes ;
 - Les mots mêlés ;
 - Les mots croisés ;
 - La chasse aux œufs de Pâques ;
 - Les 7 différences ;
 - La playlist TBM ;
 - Qui es-tu ? ;

Chapitre VI

- Coloriage.

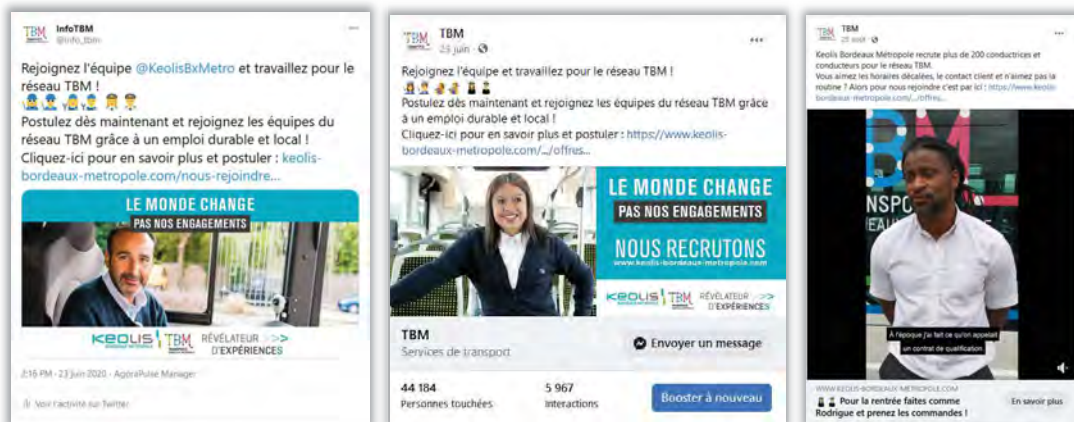


- Valorisation des collaborateurs sur le terrain qui assurent le transport au quotidien :
 - Vidéos témoignage de plusieurs agents TBM ;
 - Posts dédiés.



- Relai et participation active à la campagne de recrutement de conducteurs-receveurs et d'ouvriers de maintenance :
 - Relai de la campagne institutionnelle ;
 - Réalisation d'interviews témoignage des métiers.

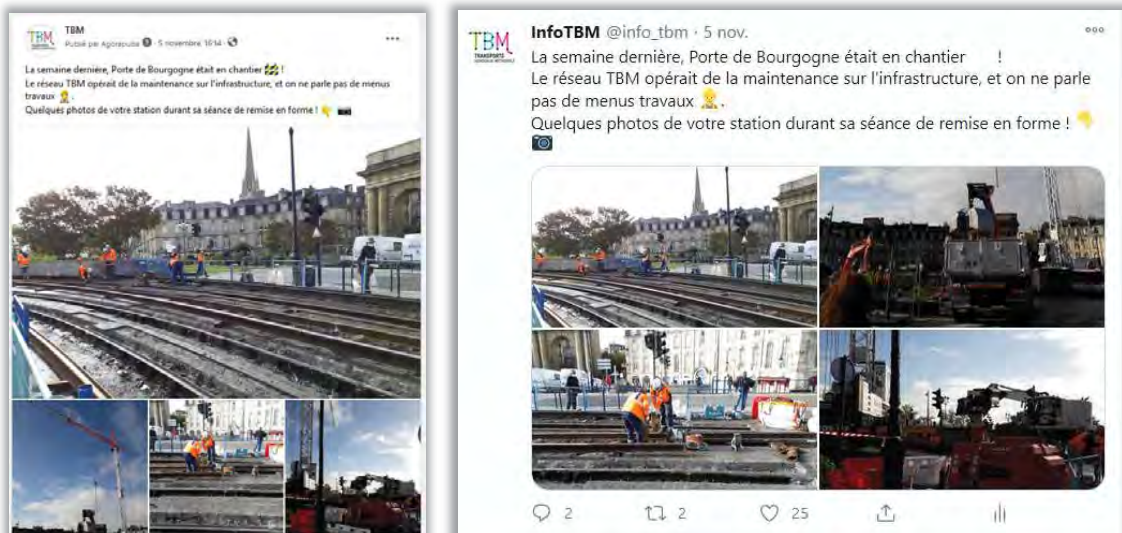
Chapitre VI



Bilan réseaux sociaux :

- Vues : 244 800 ;
 - Engagements : 15 668 ;
 - Clics sur le lien pour accéder au dépôt de dossier : 3 809 ;
 - Nombre de dossiers déposés via l'activité sur les réseaux sociaux : 800 ;
 - Les vidéos témoignage ont été visionnées : 28 380 fois.
- Accompagnement des travaux du tramway :

Relai d'informations pédagogiques en vidéo pour accompagner les travaux et expliquer les circonstances de l'interruption du tramway.

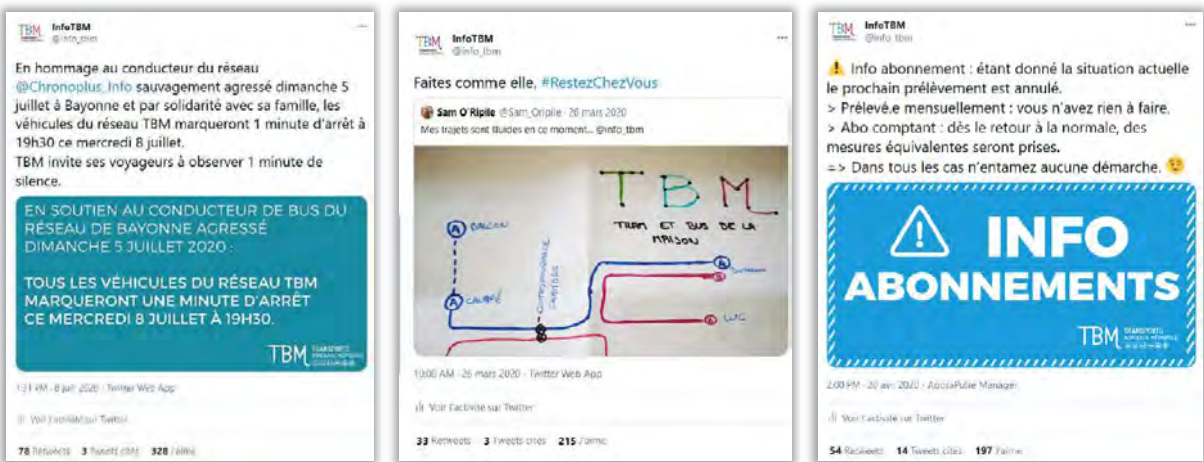


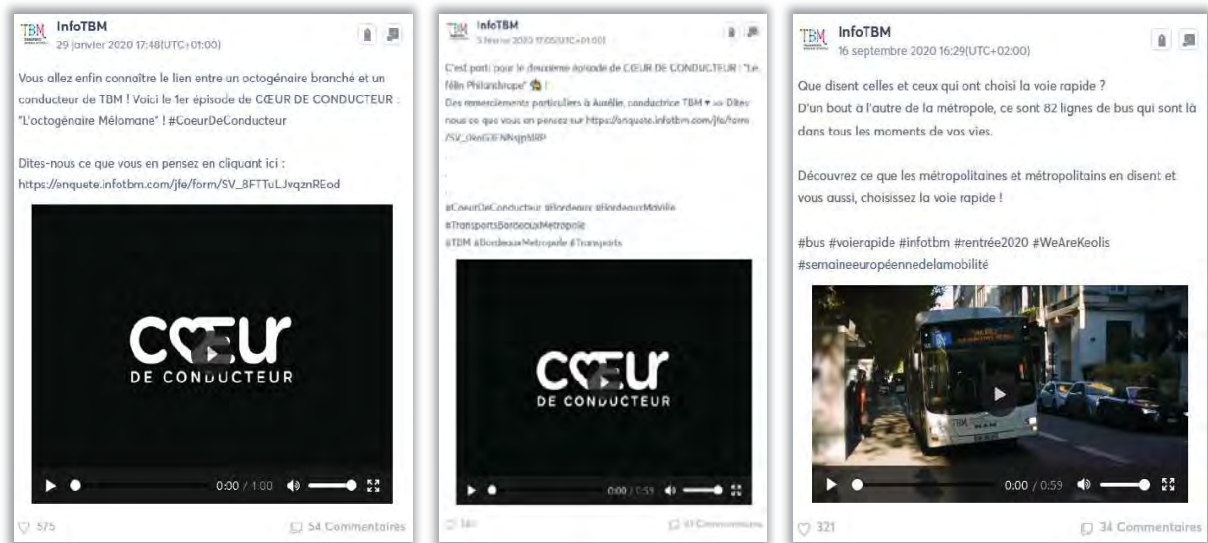
- Relai des évènements partenaires tout au long de l'année dans le cadre des évènements de la ville ou de partenaires en lien avec le programme de fidélité TBM Ecomobi.

Chapitre VI



→ Les 9 posts les plus engageants auprès du public





(ii) Animation de la base clients billettique

Aidé du logiciel de gestion de la relation client, Keolis Bordeaux Métropole établit un plan de contact avec les clients connus. D'un e-mail de bienvenue à la relance pour le non-renouvellement d'un abonnement, en passant par une information sur les services de mobilité proposés par TBM, le CRM (logiciel de Gestion de la Relation Client) permet d'animer l'ensemble de la clientèle identifiée.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole gère sa relation clients grâce à son outil de CRM.

Cette activité a été limitée dès le début de la crise sanitaire, et stoppée lors du basculement sur la nouvelle billettique le 8 juin 2020 en attendant le rétablissement des flux.

➡ Mails de contact pour tous les nouveaux entrants en base

Des e-mails de contact sont envoyés aux nouveaux clients entrés dans la base de données clients :

- Mail de bienvenue récapitulatif du type et de la durée de l'abonnement, l'aide à la création de la rubrique « Mon compte » et une mention de redirection vers les différents comptes TBM des réseaux sociaux ;
- Mail d'information quant à l'accès en temps réel à chaque arrêt.

Chapitre VI



➤ Aide au renouvellement de l'abonnement

Un e-mail d'alerte est envoyé 2 mois avant la date de fin de l'abonnement pour permettre au client de se réabonner immédiatement en un seul clic est remplacé par un e-mail de non-renouvellement du fait de la tacite reconduction, permise par la nouvelle billettique.

➤ Changement de statut

Une offre commerciale est proposée à l'occasion du changement de statut : passage d'un Pass Pitchoun à un Pass Jeune, ou d'un Pass Jeune à un Pass Salarié. Une offre est également proposée à l'occasion du passage d'un Pass Salarié à un Pass Senior, en précisant aux abonnés leur réduction. En moyenne, 1 abonné sur 3 opte pour un abonnement annuel.

➤ Enrichissement de la base clients

Pour conduire toutes les actions décrites ci-avant, les données clients sont essentielles : Keolis Bordeaux Métropole cherche à enrichir sa base de prospects qui deviendront pour une part de nouveaux clients.

- La reconquête des abonnés « Abandonnistes » - jusqu'au 8 juin 2020 :

Chaque mois, Keolis Bordeaux Métropole relance les clients qui n'ont pas renouvelés leur abonnement, ceci afin de comprendre leurs motivations et les inciter à se réabonner. Le mois +1 pour les informer et le mois +2 pour les inciter à renouveler leur abonnement avec une offre accélératrice de 1 mois gratuit.



Entre le 1^{er} janvier et 17 mars 2020, 385 abonnements annuels ont été réactivés à l'aide de cette opération

(iii) Animation et promotion du programme Ecomobi

Le programme Ecomobi récompense la mobilité tous modes, c'est-à-dire les modes TBM mais aussi les modes doux tels que la marche à pied, l'utilisation du vélo personnel ou encore le co-voiturage (via les applications mobiles partenaires GoToo et Boogi)

Ainsi, à chaque validation, à chaque décrochage d'un vélo, en marchant ou encore en covoiturant, les clients voyageurs inscrits et détenteurs d'une carte TBM accumulent des points Ecomobi utilisables sur la boutique Ecomobi.

Ces deux dernières années, le programme de fidélité a été confronté aux difficultés de l'arrivée progressive de la nouvelle billettique, valorisant la validation sur les nouveaux valideurs sans connexion possible avec le programme Ecomobi. La bascule du 08 juin 2020 (détaillée au chapitre II.7.4, page 54) a stoppé définitivement la remontée des validations dans le programme jusqu'au rétablissement des flux (date non connue à ce jour).

Chapitre VI

Malgré tout, Keolis Bordeaux Métropole a maintenu l'animation du programme au bénéfice des partenaires commerçants, sportifs et culturels, mais aussi des adhérents ayant cumulé suffisamment de points.

Activités Ecomobi depuis son lancement en novembre 2015 :

- Nombre d'inscrits : 54 000 dont 25 000 actifs ;
- Offres publiées : 1 525 par près de 150 commerçants partenaires ;
- Lots distribués : 15 500 ;
- Nombre de points gagnés : 155 millions ;
- Nombre de points dépensés : 28 millions soit un taux de conversion de 18 %.

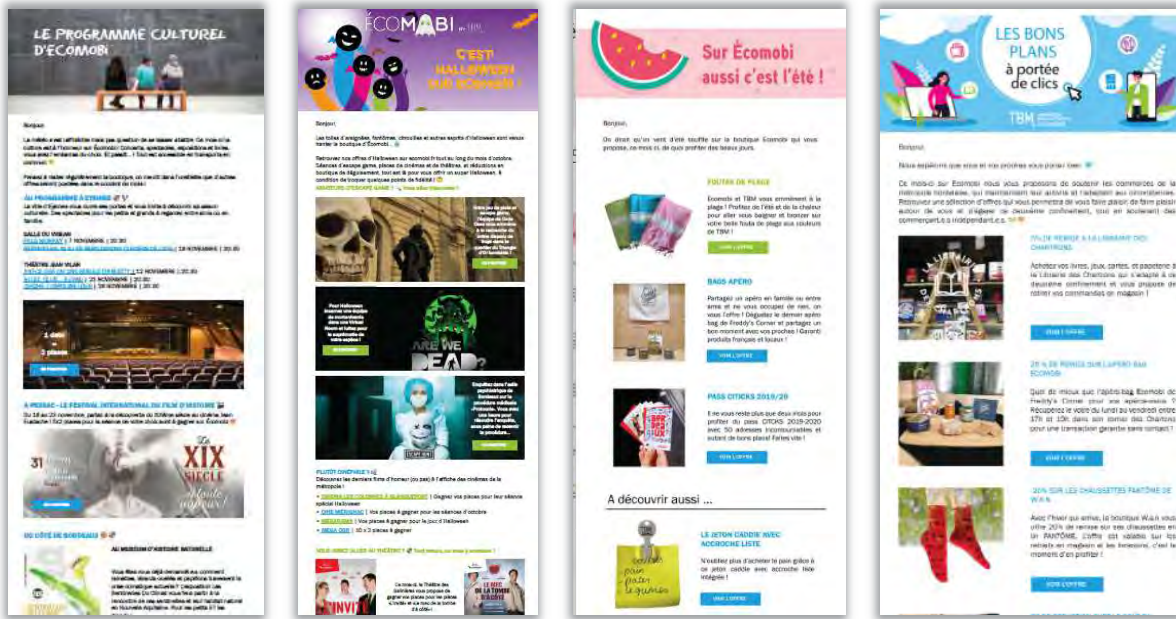


Cette année, Keolis Bordeaux Métropole a valorisé son programme auprès des adhérents mais aussi auprès des commerçants partenaires. Chaque mois, une newsletter est envoyée aux adhérents ainsi qu'aux partenaires commerçants pour rappeler le programme de fidélité et valoriser des offres partenaires.

Ainsi Ecomobi ponctue les périodes de l'année avec des animations spécifiques :

- La Saint-Valentin ;
- Le printemps ;
- L'été ;
- La rentrée de septembre ;
- Le soutien des commerçants avec le clic to collect ;
- L'automne d'octobre et novembre ;
- Les fêtes de Noël.

Chapitre VI



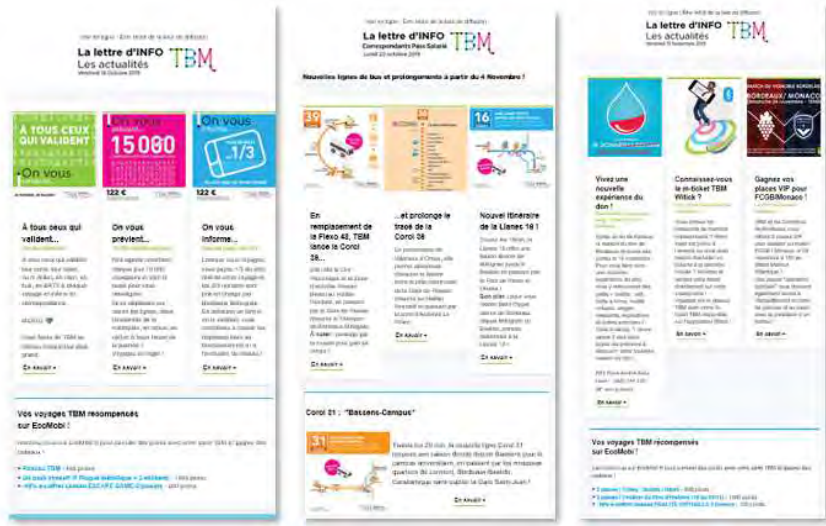
Plus de 300 000 newsletters ont ainsi été envoyées sur l'année avec un taux d'ouverture de 27 % et près de 4 millions de points dépensés par les Ecomobistes !

(iv) La lettre d'information TBM

Keolis Bordeaux Métropole veille à apporter l'information la plus complète à ses clients par l'envoi de lettres d'information (newsletters) : infos trafic, évènements, bons plans, promotion des services TBM,

CE QU'IL FAUT RETENIR

51600 clients reçoivent les newsletters TBM.
2 500 correspondants entreprises sont également informés par ce biais.



La newsletter « Tous voyageurs » compte plus de 51 600 inscrits et est envoyée 1 fois par mois en moyenne

Chapitre VI

(v) Valoriser les services et bons plans TBM

➔ *Le service lecture à bord « Premier chapitre »*

Les voyageurs sont invités à découvrir une sélection de livres du mois sur mobile avec le lien premierchapitre.fr/tbm. Les livres sont accessibles par lecture des premières pages ou encore sous forme de résumé. En complément, une sélection de livres est aussi accessible en audio.



En 2020, Premier Chapitre a enregistré 7 850 visites. Le programme de lecture à bord, lancé en juillet 2019, a été boosté en période de confinement, plusieurs nouvelles étant accessibles intégralement. Ainsi, en 2020, 50 % des visites ont été effectuées sur les mois de mars et avril. Les bons plans en lien avec l'achat d'un abonnement annuel.

L'achat d'un abonnement annuel permet d'obtenir quelques avantages, notamment :

- Un tarif spécial pour les cinémas Gaumont et UGC ;
- Le Pass Citicks à 2,5 euros au lieu de 5 euros ;
- 20 % de réduction toute l'année sur l'entrée de la Cité Mondiale du vin.

BONS PLANS TBM
Edition 2020

LA CARTE TBM
TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

CITÉ DU VIN
Ateliers, expositions, événements, parcours permanent, vue panoramique... Un lieu culturel immersif et sensoriel pour découvrir les civilisations du vin à tout âge.

BON PLAN TBM
20% de réduction toute l'année sur l'ensemble de la billetterie.

CITICKS
50 adresses et autant de bons plans valables toute l'année. Demandez-le en agence TBM!

BON PLAN TBM
2,50€ pour les abonnés TBM 5€ pour les autres

CINEMA CGR Bordeaux Le Français
Entre la place Gambetta et la place des Grands Hommes, impossible de ne pas remarquer la sublime façade du bâtiment, au 9 rue Montesquieu.

BON PLAN TBM
Place du cinéma "MAM" à 6,90€ (norm tarif au Cinéma CGR)

MÉGAFARA
CINEMA MEGADAMA
17 salles tout confort occupent l'ancienne Gare d'Orléans, à deux pas de la place Stalingrad.

BON PLAN TBM
Place de cinéma "GOGÉ" à 6,90€ (norm tarif au Cinéma CGR)

● Votre abonnement annuel TBM vous réserve bien des surprises!

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE
Le service de la ville

Chapitre VI

VI.3.2.e) Communiquer sur les thèmes de la civilité, de la sécurité et du mieux vivre ensemble

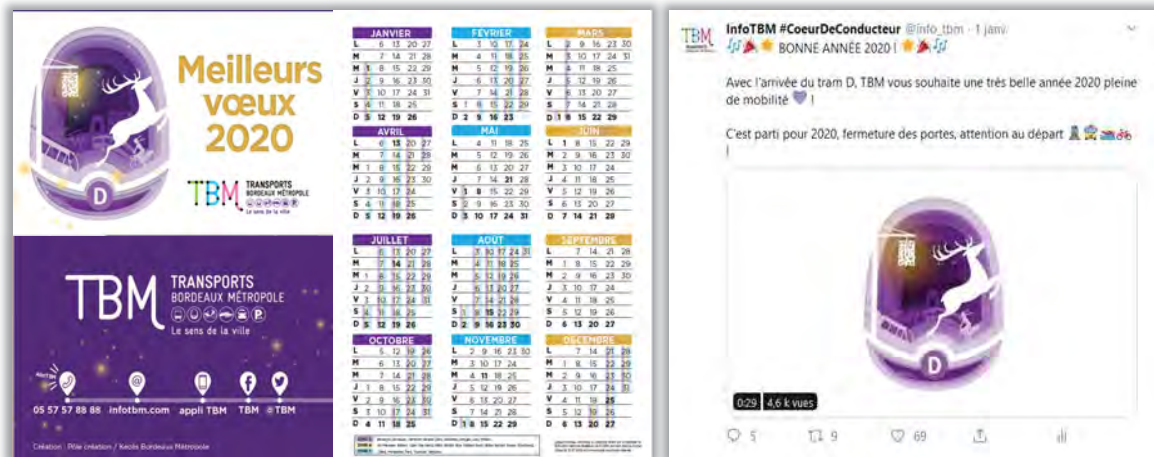
(i) Les vœux de TBM

Comme chaque année Keolis Bordeaux Métropole ne manque pas de souhaiter ses meilleurs vœux à tous les voyageurs.

A cette occasion, un mini calendrier TBM est distribué aux voyageurs lors d'une vente par correspondance et dans les agences TBM.

Dispositif de communication :

- Affichages dynamiques dans les bus et les agences ;
- Bornes d'information voyageurs ;
- Réseaux sociaux ;
- Site internet InfoTBM.



(ii) Une web série TBM pour valoriser le métier des conducteurs-receveurs : janvier à mars 2020

Lutter contre les incivilités auprès d'un public plutôt jeune visant à déclencher une émotion et créer une prise de conscience du service rendu par les conducteurs et conductrices de TBM, mieux faire comprendre le métier et les valeurs des hommes et des femmes qui transportent chaque jour plusieurs milliers de personnes, et lutter contre les incivilités tel était l'objectif de Keolis Bordeaux Métropole.

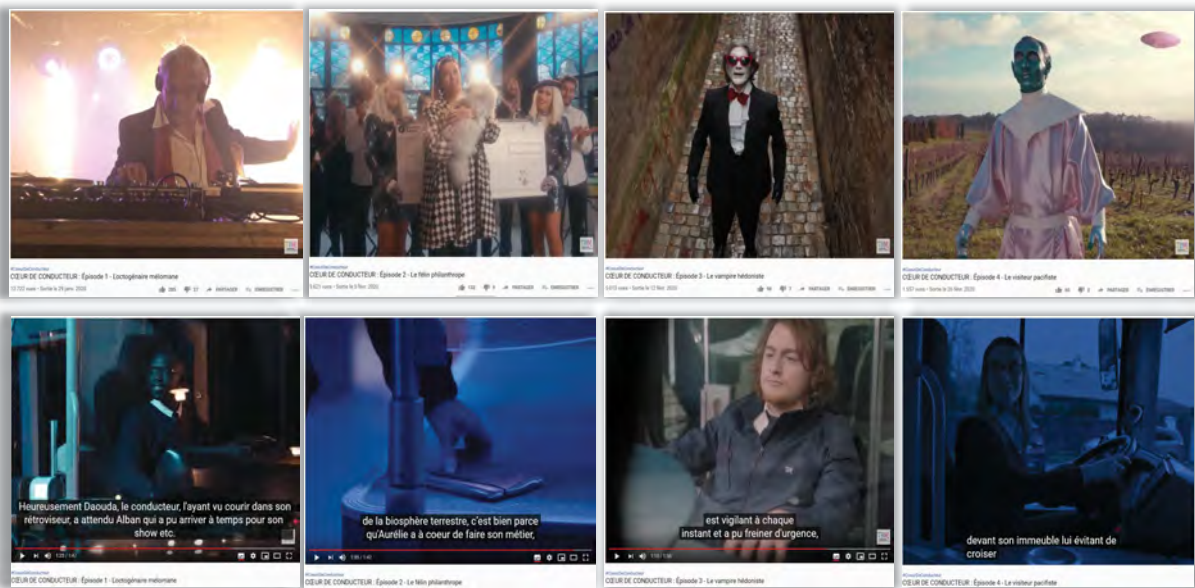
Le projet s'est articulé autour de la réalisation d'une web série TBM de 4 épisodes : « Cœur de conducteur » mettant en scène un personnage atypique vivant un événement extraordinaire à la suite d'un enchaînement de situations devenues possibles grâce à l'action bienveillante d'un conducteur.trice de TBM.

Chapitre VI



La série a été diffusée entre le 29 janvier et 26 février 2020 à raison d'un épisode par semaine. La fin de la série devant se clôturer par le making-of malheureusement coupé dans son élan par la crise sanitaire.

- Episode 1 : « L'octogénaire Mélomane » : conducteur qui attend son client avant le départ ;
- Episode 2 : « Le félin philanthrope » : objets perdus à bord retrouvés par les conducteurs-receveurs ;
- Episode 3 - « Le vampire hédoniste » : freinage d'urgence d'un tramway ;
- Episode 4 - « Le visiteur pacifiste » : descente entre deux arrêts.



Cette diffusion s'est accompagnée, pour chacun des thèmes, de témoignages de conducteurs.trices sur leur activité professionnelle et les incivilités du quotidien, ainsi que des témoignages de voyageurs.

Supports de communication :

- Bande annonce : le 22 janvier 2020 ;
- Affichage des bus ;
- Habillage partiel de 8 rames de tramway ;
- Écrans dynamiques à l'intérieur bus et des agences commerciales ;
- Bornes d'information voyageurs en stations de tramway ;

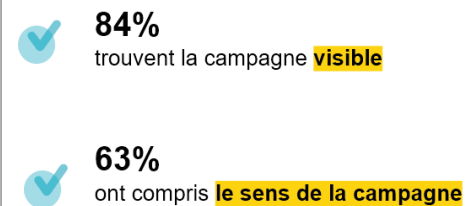
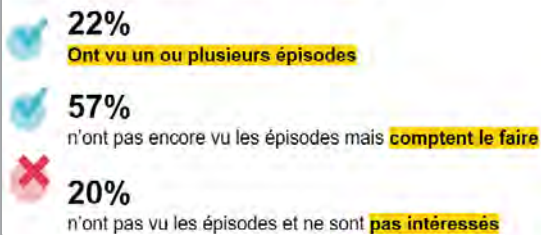
Chapitre VI

- Presse ;
- Site internet InfoTBM ;
- Réseaux sociaux avec sponsorisations : Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, YouTube ;
- Relai sur Ecomobi avec des lots Cœur de Conducteur à gagner.

Bilan de l'opération :



Parmi ceux qui connaissent « Cœur de conducteur » :



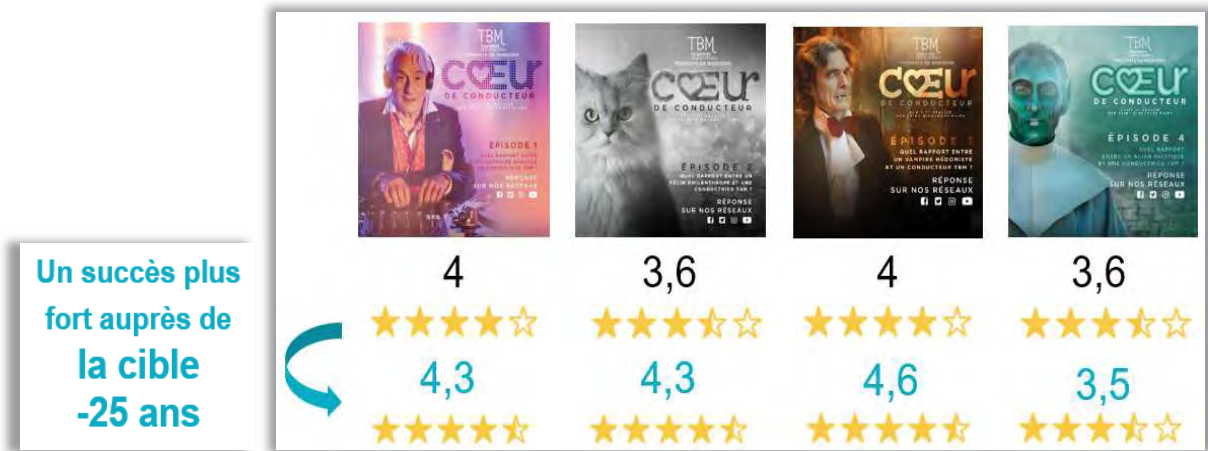
- Nombre de vues :

268 144
nombre total de vues
des 4 épisodes sur
l'ensemble de nos
réseaux sociaux.

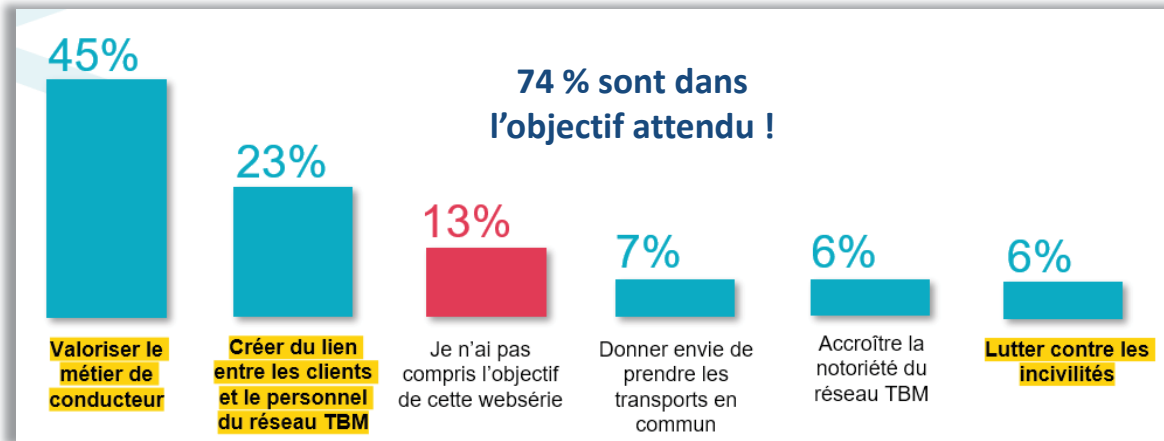


- Appréciation du public :

Chapitre VI

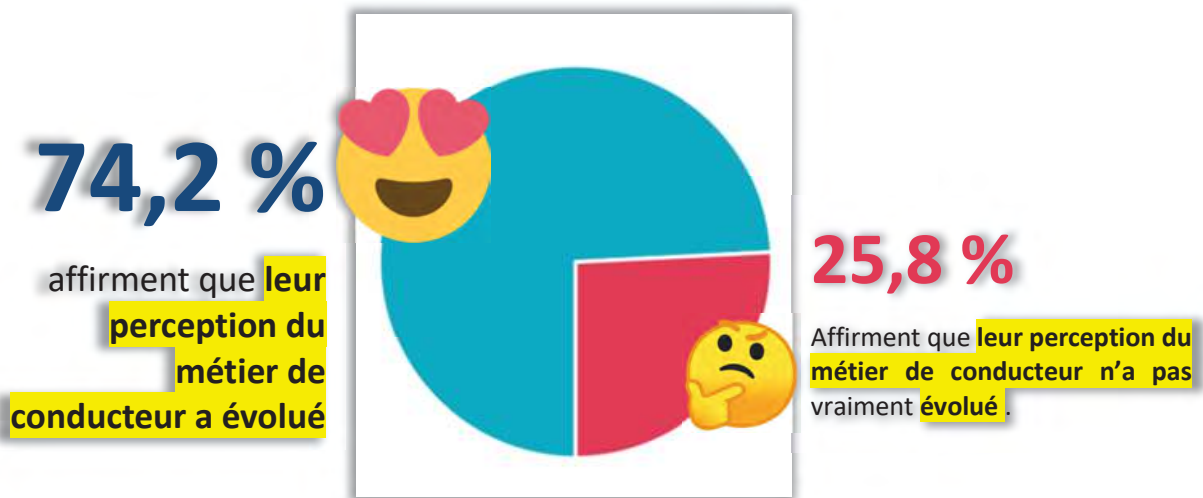


- Compréhension des épisodes :



- Objectifs de l'opération :

Chapitre VI



(iii) Journée internationale des droits de la femme

A l'occasion de la journée internationale des droits de la femme, Keolis Bordeaux Métropole valorise les métiers dits masculins de TBM occupé par les femmes avec 3 témoignages : une conductrice, une contrôleur et d'une cheffe d'équipe.



Bilan réseaux sociaux :

- Vues : 77 528 ;
- Engagement : 11 196 ;
- 453 commentaires dont 96 % de positifs.

Chapitre VI

(iv) Campagne de lutte contre la fraude - septembre 2020

Une opération de sensibilisation à la validation a été déployée au moment de la rentrée par les équipes de Keolis Bordeaux Métropole.

Dispositif de communication :

- Affichage à l'intérieur des rames de tramway ;
- Affichettes et écrans à l'intérieur des bus ;
- Écrans dynamiques TBM ;
- Relai web et réseaux sociaux ;
- Newsletters ;
- Borne d'information voyageurs.



(v) Journée nationale des malvoyants - 04 octobre 2020

A l'occasion de la journée nationale des malvoyants, Keolis Bordeaux Métropole a cherché à sensibiliser les voyageurs et le personnel interne aux difficultés rencontrées par les malvoyants dans leurs déplacements. En complément, une nouvelle base line pour valoriser le respect et l'attention entre les voyageurs : « *Toutes et tous avons notre place dans les transports en commun !* »

Dispositif de communication :

- Interview témoignage d'une cliente malvoyante prenant régulièrement les transports en commun avec son chien guide ;
- Réalisation de 2 vidéos : une destinée aux voyageurs, l'autre au public interne de Keolis Bordeaux Métropole et notamment les conducteurs-receveurs ;
- Campagne d'affichage pour relayer l'information et les vidéos ;
- Vidéo YouTube ;
- Réseaux sociaux Facebook, Twitter, Instagram ;
- Écrans dynamiques bus et agences ;
- Annonces sonores diffusées le jour-J dans les tramways : « Aujourd'hui c'est la Journée nationale des aveugles et des malvoyants - toutes et tous avons notre place dans les transports en commun ».

Chapitre VI



Bilan réseaux sociaux :

- Vues : 10 792 ;
- Engagement : 731.

(vi) Une opération d'accompagnement pendant les fortes chaleurs de cet été, soit du 08 juillet au 15 août 2020

Keolis Bordeaux Métropole a lancé en 2020 une campagne d'information pour sensibiliser la clientèle aux risques encourus en cas de trop forte chaleur et distribue des éventails dans les bus et tramways les moins bien climatisés, dès une température supérieure à 30 degrés.

Dispositif de communication :

- Pack Communication TBM (newsletter, e-mailing, écrans dynamiques, relai réseaux sociaux) ;
- Affichage à l'intérieur des rames de tramways ;
- Distribution d'éventails dans les bus et tramways les moins climatisés, ceci dès une température supérieure à 30 degrés ;
- Mise en offre sur Ecomobi by TBM des gourdes de la marque Gobi, facilement transportables.



Plus de 4000 éventails distribués sur le mois de juillet, très bons retours de la part de la clientèle

Chapitre VI

VI.3.2.f) Renforcer l'ancrage territorial de TBM à travers une politique partenariale

Keolis Bordeaux Métropole, depuis de nombreuses années, a tissé des relations partenariales sur le territoire de Bordeaux Métropole.

Elle peut se classer en 4 catégories :

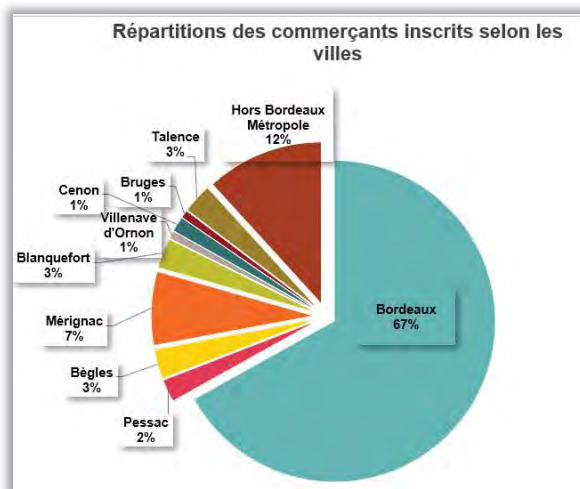
- Partenariats commerciaux ;
- Partenariats sportifs et culturels ;
- Partenariats d'accompagnement de la mobilité comme facteur d'intégration sociale ;
- Partenariats économiques.

(i) Partenariats commerciaux

Les partenariats commerciaux sont en lien avec le programme de fidélité Ecomobi ainsi qu'à l'occasion de campagne corridor en lien avec le lancement de nouvelles lignes ou extensions de ligne de tramway.

Ainsi, depuis 2015, plus de 130 commerçants adhèrent en permanence au programme Ecomobi et 126 commerçants ont participé à des opérations TBM dans le cadre des actions corridors.

Keolis Bordeaux Métropole entretient par ailleurs un partenariat avec *La Ronde Des Quartiers de Bordeaux* qui s'associe à plusieurs associations de quartier de la Métropole : Le Bouscat, Eysines, Pessac,



(ii) Partenariats sportifs et culturels

Keolis Bordeaux Métropole soutient les partenariats sportifs et culturels à l'aide de subventions, en échange de présence du logo TBM et d'entrées valorisées dans le programme Ecomobi, de liens sur leur site pour indiquer la desserte avec TBM, d'encarts publicitaires,

- Clubs sportifs locaux : Union Bordeaux-Bègles, les Girondins de Bordeaux, mais aussi JSA Bordeaux Basket, Boxers, ... ;
- Partenariats culturels : été girondins, Cité mondial du vin, Fête du fleuve, SoGood.

Chapitre VI

(iii) Partenariats dans la lutte contre la déprise de la mobilité

Depuis 2018, Keolis Bordeaux Métropole s'investit dans la déprise de la mobilité et devient partenaire d'associations telles que :

- Wimoov : aide à la réinsertion par la mobilité ;
- Unicité : action d'accompagnement auprès des publics fragiles et Seniors - parcours tramway, lecture des horaires, ... ;
- Prendre soin du lien notamment pour l'opération Mobil'Ainés, organisation d'une course senior en rollateur chaque année avec parcours en tramway.

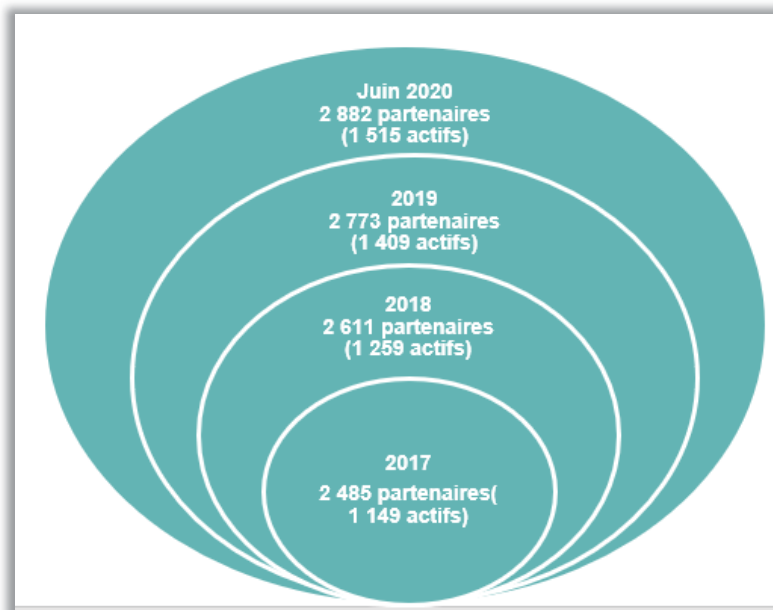
Par le relai de ces actions, il s'agit de sensibiliser les voyageurs au fait que « Tous et toutes avons notre place dans les transports en commun » nouvelle base line associée aux différentes actions de Keolis Bordeaux Métropole pour promouvoir le transport pour tous.



(iv) Partenariats économiques

- Auprès des entreprises pour les accompagner dans leur réalisation des PDM (plan de mobilité) et à l'occasion de déménagement sur la Métropole ;
- Pour la promotion du Pass Salarié annuel subventionné par Bordeaux Métropole de -20 % à -30 % avant prime transport ;
- Des partenariats avancés avec certaines structures :
 - Invest in Bordeaux pour l'accueil des nouvelles entreprises dans Bordeaux ;
 - Partenariat historique avec le CHU de Bordeaux ;
 - Partenariat avec une agence de relation « home explorer » afin de faciliter l'accès au Pass Salarié au moment de l'installation sur la Métropole ;
 - Signature d'une convention liant TBM à l'entreprise.

Chapitre VI



VI.3.2.g) Promouvoir l'accessibilité

La promotion de l'accessibilité se fait à plusieurs niveaux, et engage le Délégué dans des actions diverses qui associent toujours le réseau TBM et le service dédié Mobibus comme solutions de mobilité sur la Métropole.

Le schéma d'accessibilité de Bordeaux Métropole est actuellement actif.

Le détail des événements auxquels les services Mobibus ont participé sont repris au chapitre XV.7.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole fait une promotion active de l'accessibilité du réseau TBM, tant auprès des clients du réseau, que des associations du handicap ou de la mobilité et d'autres réseaux de France.

VI.4. Commercialisation et politique commerciale

VI.4.1. Amélioration de la relation clients : poursuite du projet « Cap Client »

VI.4.1.a) Conforter et étendre les nouvelles pratiques

Depuis son lancement en 2012, le projet « Cap Client », qui a pour objectif principal de mieux accompagner le voyageur tout au long de sa relation avec le réseau TBM, se poursuit et se renforce au quotidien pour atteindre et dépasser les objectifs ambitieux de fréquentation de la Délégation de Service Public. En 2020, la relation clientèle a été marquée par le lancement de la nouvelle billetterie en période de crise sanitaire.

Chapitre VI

(i) Une organisation tournée vers le client

Cette année a été marquée par une période de crise sanitaire qui a impacté la relation client. Malgré ce contexte, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont essayé de la maintenir à son meilleur niveau.

Durant cette période, les plans de communication établis ont permis de maintenir informée la clientèle sur l'ensemble des sujets (détaillé au chapitre II.5.6, page 42). En cette période délicate, il est apparu essentiel d'expliquer que Keolis Bordeaux Métropole continuait de fonctionner de manière réduite, en tenant compte des diverses restrictions imposées par les pouvoirs publics.

Les outils de communication existants et déployés durant cette période ont permis aux équipes de Keolis Bordeaux Métropole de communiquer auprès des clients sur l'ensemble des sujets. Il s'agit notamment des mesures d'hygiène et de sécurité, ainsi que sur les conséquences du confinement comme la fermeture des agences, les modifications/réductions d'offres sur le réseau, les conditions de remboursement, les réductions sur le montant des abonnements, ...

Durant cette période toutes les agences TBM ont été fermées. Ces fermetures ont été relayées sur tous les canaux d'information de TBM (affichage sur les portes extérieures, site internet InfoTBM, AlloTBM, Google, réseaux sociaux, ...).

Début avril, le canal voix a été enrichi d'un équipement de standard de nouvelle génération disposant d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) qui permet de diffuser des informations plus précises et personnalisées aux clients 24h/24 et 7j/7. Ce nouvel outil permet au service client TBM de franchir une étape supplémentaire en informant en temps réel les clients sur les incidents majeurs du réseau (mise à jour de messages sur les conditions de circulation, incidents réseau). Toutes les informations en temps réel sont désormais à la disposition de la clientèle, de façon simple et intuitive.

Cette innovation permet ainsi de décharger les conseillers en répondant aux demandes « simples » qui ne nécessitent par leurs interventions. Le flux d'appels entrants diminuant, il libère ainsi le temps de traitement des conseillers pouvant accorder plus de temps aux demandes spécifiques.

Paradoxalement, cette 1^{ère} période de confinement a permis de lancer dans de meilleures conditions la nouvelle billettique Thalès (détaillé au chapitre II.7.4, page 54).

Même si elle n'a pas été livrée avec l'exhaustivité des fonctionnalités attendues, ces manquements ont été compensés par de nouveaux process, et n'a eu que peu d'impact sur la relation clientèle. Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole, bien que dépendantes des livrables de l'industriel billettique Thalès, se sont continuellement réorganisées. Ce travail a pu être réalisé grâce à la mise en place d'une équipe projet billettique qui a su anticiper et organiser le changement de billettique en réactualisant régulièrement les scénarii pour en minimiser les impacts à l'intention de la clientèle. L'organisation s'est appuyée pour cela sur un membre de l'équipe projet en charge des applicatifs pour la relation clients.

Bien qu'en attente de la livraison de fonctionnalités manquantes majeures de la billettique Thalès, les équipes de la relation clientèle ont su adapter leurs moyens pour prioriser les traitements. Les agences, habituellement sollicitées, n'ont pas été débordées par des flux de clients notamment en période de rentrée. La mise en place de la tacite reconduction des abonnements a permis de renouveler près de

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une organisation agile qui a « maintenu » la relation clientèle en période de crise sanitaire.

Chapitre VI

deux tiers des abonnements par prélèvement sans que les clients soient dans l'obligation de se déplacer en agence.

D'autre part, en période de crise sanitaire, une partie non-négligeable des clients a privilégié le canal Web au déplacement en agence pour la souscription d'abonnements ou l'achat de titres. Cela s'est notamment traduit par une augmentation de +8,7 % de commandes supplémentaires (18 435 du 15 août au 30 septembre 2020 contre 16 959 en 2019 sur la même période). Dans ces conditions les équipes du Back Office et du Front Office de Keolis Bordeaux Métropole se sont réorganisées pour répartir conjointement la charge de travail et poursuivre l'accompagnement de Bordeaux Métropole dans le traitement de masse de 5 300 titres sociaux et la création de 8 000 Demandeurs d'Emplois (DE) sur les périodes de septembre à octobre 2020.

Le 2^{ème} confinement a entraîné la fermeture d'une partie des agences (Arts et Métiers, gare Saint-Jean et Gambetta) pour une période de trois semaines consécutives. Le pilotage mis en place sur cette période a, par ailleurs, permis de traiter des volumes d'activité importants (titres sociaux, NPAI (N'Habite Pas à l'Adresse Indiquée), commandes web, ...).

En 2020 l'organisation du pôle relation clients de Keolis Bordeaux Métropole reste tournée vers le client :

- La distinction et la séparation des services back office et front office : cette séparation a permis de gagner en réactivité et d'assurer un meilleur relai d'information en interne ;
- La mise en place et l'amélioration des tableaux de bord de suivi d'activité ont permis une meilleure anticipation et gestion des volumes d'activité. Ces tableaux partagés lors de réunions mensuelles et d'entretiens individuels avec les collaborateurs permettent le renforcement du partage et l'analyse des résultats globaux. Ils sont à l'origine d'ajustements pertinents et permanents ;
- La fusion des missions des centres d'appels TBM et Mobibus, avec les prises de réservations des transports de personnes à mobilité réduite par le personnel du centre d'appels TBM, a permis de mieux répartir les volumes d'appels avec notamment un meilleur traitement des pics d'appels. Les résultats sont aujourd'hui probants en termes de performance et de taux de prise d'appels ;
- La mise en place du recouvrement dans les 5 agences TBM a permis aux clients de disposer de plus de solutions de paiement avec le passage d'un point de recouvrement à 5 points de régularisation. Pour rappel, les clients peuvent régler leur Procès-Verbal (PV) par internet, virement bancaire, courrier ou en se déplaçant en agence. Au-delà du délai de 2 mois après verbalisation, le dossier est transféré au Trésor Public ;
- L'élargissement de la polyvalence des agents tant au front office qu'au back office avec également la mise en place d'un volontariat pour des conducteurs souhaitant exercer, en polyvalence, des missions d'AIV (Agents d'Information et de Vente) dans les agences, étendue aux missions du centre d'appels, de Mobibus et de la VPC (Vente Par Correspondance) ont permis aux agents un meilleur épanouissement professionnel avec cette ouverture ;
- La tenue de réunions bimensuelles interservices regroupant au moins un représentant de chaque service de la Direction Marketing Commerciale et Intermodalité (DMCI) pour partage et échange des différents sujets en cours ou à venir, afin d'assurer une meilleure coordination sur l'ensemble des sujets de la DMCI ;

Chapitre VI

- L'orientation vers de nouveaux services et de nouveaux partenariats visant à renforcer l'offre de service touchant à la mobilité globale : paiement de PV en agences, partenariats SNCF (ventes TGV, Pack Mobilité Etudiant), Citiz, Bluecub, gestion du parking vélos de la gare SNCF, concourent à la valorisation de l'intermodalité et à contribuer à réduire les points de contact lorsque le client choisit un titre combiné.

VI.4.1.b) Développement et/ou amélioration des systèmes d'information orientés client

(i) Renforcements et évolutions réalisées

Les systèmes d'informations continuent d'évoluer afin d'apporter un meilleur niveau de service aux clients. Sur les dernières années, les évolutions suivantes ont été réalisées :

- Le déploiement de l'outil « CRM » (« Customer Relationship management », ou « gestion de la relation clients » en français) pour la gestion des réclamations dans les agences et à l'accueil Service Clients, permet un enregistrement en direct, un traitement plus rapide et plus pertinent, ainsi qu'un délai de réponse au client optimisé. Le déploiement a également été réalisé sur les postes du centre d'appels ;
- La mise en place en avril 2020 d'un nouveau standard équipé d'un Serveur Vocal Interactif (S.V.I) a permis de diffuser de l'information 24h/24, 7j/7 (détaillé au chapitre II.5.7.a), page 49) ;
- La gestion des appels téléphoniques de la VPC (Vente Par Correspondance) et du recouvrement par un « mini centre d'appels » (gestion des files d'attente, messages enregistrés d'information, organisation simplifiée de la prise des appels) a permis de mieux diriger les clients vers l'information ;
- L'installation sur tous les postes du centre d'appels d'un 2^{ème} écran a permis d'améliorer la productivité et le confort de travail des agents qui perdent moins de temps à accéder aux informations, d'autant plus qu'ils utilisent plusieurs programmes pour renseigner les clients, logiciels ou documents à la fois ;
- L'installation en 2020 d'un 3^{ème} écran partagé permettant d'informer les agents sur les nouveautés du réseau et de suivre le fil de l'eau des incidents du réseau ;
- L'accès pour les agents du centre d'appels à l'application SAEIV tramway permet de disposer en temps réel du positionnement des tramways pour une meilleure information des clients sur les horaires de passage et perturbations constatées sur le réseau ;
- L'extension du dispositif de comptage des flux à 4 agences. Cet outil est une aide à la décision pour le dimensionnement des ressources et donc une meilleure gestion des files d'attente dans les agences de Quinconces, Gambetta, Arts et Métiers et Buttinière ;
- La mise en place depuis 2018 d'un questionnaire « Kalif » permettant de quantifier et de qualifier tous les traitements opérés par les agents du front office (agences, CIT et Planification Mobibus) donne aujourd'hui une meilleure connaissance des traitements opérés par les agents de vente sur le terrain ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

La mise en place de nouveaux outils au service de la Relation Clientèle.

Chapitre VI

- La mise en place d'un formulaire pour automatiser les remboursements sur les abonnements des périodes de mars à mai 2020 ;
- Le changement des outils utilisés par les conseillers commerciaux pour le réapprovisionnement des dépositaires, avec la mise en place de tablettes et l'envoi d'un relevé d'opérations aux dépositaires sur leur boîte e-mails, a permis de réduire le volume de documents papier, tout en réduisant les délais de transmission des documents auprès de nos partenaires.

(ii) Suivi régulier de l'activité

Pour chaque activité du Pôle Relation Clients, des indicateurs d'activité ont été définis. Pour chacun d'entre eux, un suivi mensuel est réalisé. Ils sont ensuite rapportés aux équipes concernées au cours de réunions mensuelles. Ce management de proximité permet une plus grande réactivité pour un ajustement et une adaptation des actions menées.

De même, pour les agents du centre d'appels, des indicateurs individuels d'activité sont suivis et régulièrement analysés et partagés avec les agents lors des entretiens individuels.

Dans une logique constante d'amélioration, un tableau de bord de l'activité DMCI est réalisé et commenté pour mise en œuvre de plans d'action si nécessaire.

VI.4.2. Être au plus proche des clients

Keolis Bordeaux Métropole s'est associée tout au long de l'année aux événements organisés sur la Métropole, et a fait évoluer ses points de vente pour être toujours plus proche de ses clients, notamment à l'occasion des opérations commerciales et grandes manifestations.

VI.4.2.a) *Zoom sur l'évolution des points de ventes TBM*

Les points de ventes TBM sont les suivants :

- Les agences commerciales : Quinconces, Gambetta, Saint-Jean et Buttinière (depuis septembre) ouvertes du lundi au samedi ;
- L'agence Arts et Métiers ouverte du lundi au vendredi ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'agence Buttinière ouverte le samedi à compter de la rentrée 2020.

Suppression à compter de juillet 2020 des périodes hivernales et estivales pour l'ouverture des agences sur la base du suivi de fréquentation des agences et mise en expérimentation pour 2 ans d'une fermeture à 20 heures sur l'agence principale des Quinconces :

- L'agence commerciale Quinconces ouverte de 7 heures à 20 heures du lundi au vendredi toute l'année (le samedi de 9 heures à 20 heures) ;
- Les autres agences (Gambetta, Saint-Jean, Buttinière, Arts et Métiers) ouvertes de 7 heures à 19 heures du lundi au vendredi (le samedi de 9 heures à 19 heures pour les agences commerciales à l'exception d'Art et Métiers).

Les agences de Quinconces et Gambetta disposent aujourd'hui d'équipements de vente (Distributeurs de Titres de Transport). Ces DTT installés au cœur des agences permettent de réduire les files d'attente par l'orientation des clients vers ces distributeurs afin qu'ils réalisent des opérations simples qui vont

Chapitre VI

de l'achat de titres au renouvellement des abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels comptant avec la nouvelle billettique Thalès. Ce travail de fond doit permettre à terme aux clients de devenir plus autonomes sur les opérations simples.

A terme, les Agents d'Information et de Vente pourront se consacrer à des opérations à plus forte valeur ajoutée (création de cartes et d'abonnements TBM, vente additionnelles V³ et partenaires, enregistrement de coordonnées bancaires, traitement de dossiers avec prise en charge, ...).

VI.4.2.b) Zoom sur la nouvelle application et le site internet TBM

En 2020, Keolis Bordeaux Métropole a proposé une refonte globale de l'univers digitale du réseau TBM, intégrant l'application mobile TBM et le site internet InfoTBM, notamment la rubrique mobilité, la rubrique aide en ligne, l'espace client. Le site internet devient ainsi une vitrine unique composée de l'ensemble des univers et des services TBM. Il est accessible depuis tous supports (PC, tablette et mobile).



Le lancement de l'ensemble des solutions s'est réalisé entre le mardi 21 et le mercredi 22 janvier 2020 avec la mise en ligne du site internet et la publication dans les stores (Android et Apple) de l'application mobile. Le basculement du site et la mise à disposition dans les stores se sont réalisés avec succès.

(i) Nouvelle application TBM

Après une année de réflexion, d'échanges avec les clients et de développement, l'application TBM a été totalement repensée pour répondre au mieux aux attentes et usages des voyageurs au quotidien. Elle devient également personnalisable en fonction des usages et de la mobilité de chaque utilisateur. La page d'accueil est totalement repensée pour donner un accès rapide aux principales fonctionnalités de mobilité utilisées.

Les premiers retours clients ont été positifs, notamment en mettant en avant la fluidité, la simplicité et l'amélioration de l'ergonomie par rapport à l'ancienne application.

Des retours sur quelques problèmes d'affichage ont été remontés mais les équipes de Keolis Bordeaux Métropole se sont attachées à les résoudre en priorité, les jours suivants.

A la fin de la première semaine de mise en service, 25 000 téléchargements de l'application TBM ont été enregistrés, et le nombre de visites sur le site a évolué de +20 % par rapport à janvier 2019.

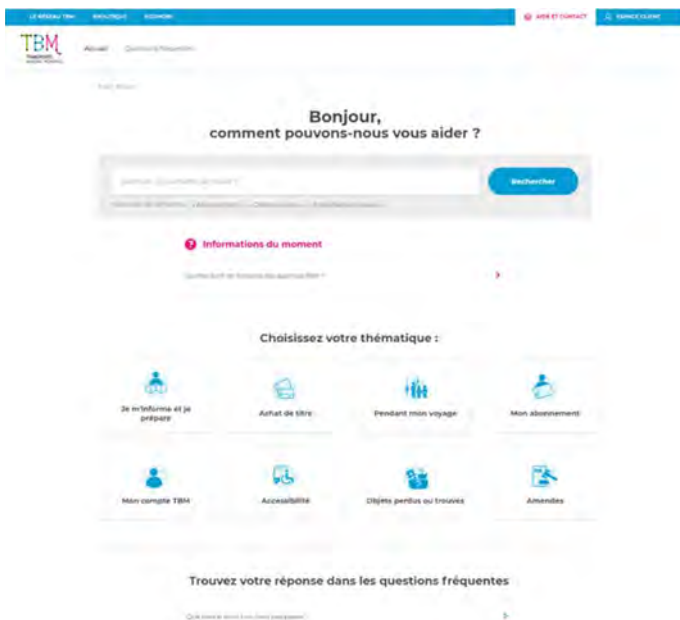
De nombreuses fonctionnalités ont été améliorées ou créés :

- Le calculateur d'itinéraire plus précis : le moteur de recherche d'itinéraires a été adapté pour améliorer les résultats proposés, et la recherche peut désormais se faire via des points d'intérêt, tels que des hôtels, des restaurants, des établissements administratifs, des établissements bancaires, ... ;



Chapitre VI

- La création et la gestion des favoris (arrêts, adresses/lieux, itinéraires, stations V³, parcs-relais) : plus simple et plus accessible, les favoris peuvent être renseignés et gérés pour faciliter les recherches d'itinéraire, obtenir d'un coup d'œil les prochains passages des lignes, la disponibilité des V³, ou encore des places disponibles dans les parcs-relais ;
- L'info trafic personnalisée : grâce à cette fonctionnalité, le voyageur peut identifier d'un simple coup d'œil si une perturbation est en cours sur ses lignes favorites ;
- L'accès au plan dynamique et aux cartographies du réseau (même en mode déconnecté) : la cartographie a été repensée pour simplifier la recherche et l'identification de l'offre autour de soi ;
- Un espace client enrichi : le nouvel espace client a été repensé pour permettre au voyageur de gérer ses favoris, de paramétrer ses alertes et de visualiser son abonnement et ceux de sa famille, s'il le souhaite.



Une nouvelle rubrique « Aide et contact » a été également créée afin de favoriser la recherche de réponse aux questions que peuvent se poser les voyageurs sur le réseau TBM et ses services.

Une Foire Aux Questions (FAQ) dynamique est proposée et mis en avant pour le client soit le plus autonome possible pour trouver ses réponses. Elle s'enrichit régulièrement et s'adapte en fonction des demandes des clients. Elle présente deux fonctionnalités majeures :

- Une barre de recherche unique permettant en un clic de poser une question ;
- Une recherche organisée par thématique.

Si la réponse n'est pas complète ou si le voyageur souhaite plus d'explication, différents canaux de contact s'offrent à lui : le chat, le téléphone ou encore les formulaires de contact.

(ii) Nouveau site internet InfoTBM

Les mêmes fonctionnalités décrites ci-dessus ont été déployées sur le site internet afin de laisser le choix aux voyageurs d'utiliser la solution la plus adaptée à ses besoins.

De plus, un service de chat en ligne a été déployé au cours de l'année 2020, proposant ainsi aux voyageurs de pouvoir discuter directement avec un conseiller depuis le site internet. Ce service a été proposé dans un premier temps du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00. Mais face au succès du service, l'amplitude a été étendue et désormais ouvert de 08h00 à 17h30.



En réponse à la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), Bordeaux Métropole a acté le principe de gratuité du réseau TBM pour les abonnés annuels durant la 1^{ère} période de confinement.

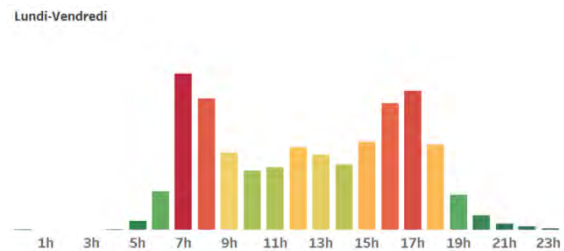
Chapitre VI

Pour faciliter la gestion de ces remboursements, un formulaire a été déployé sur le site internet permettant ainsi à tous les abonnés d'effectuer leur demande (détaillé au chapitre II.5.7.b), page 49).

COVID-19 : Toute l'info TBM

La situation sanitaire a incité Keolis Bordeaux Métropole à s'adapter pour toujours mieux informer les voyageurs (détaillé au chapitre II.5.6, page 42). C'est pourquoi une page dédiée à l'actualité du réseau pendant cette période si particulière a été créée sur le site internet présentant ainsi :

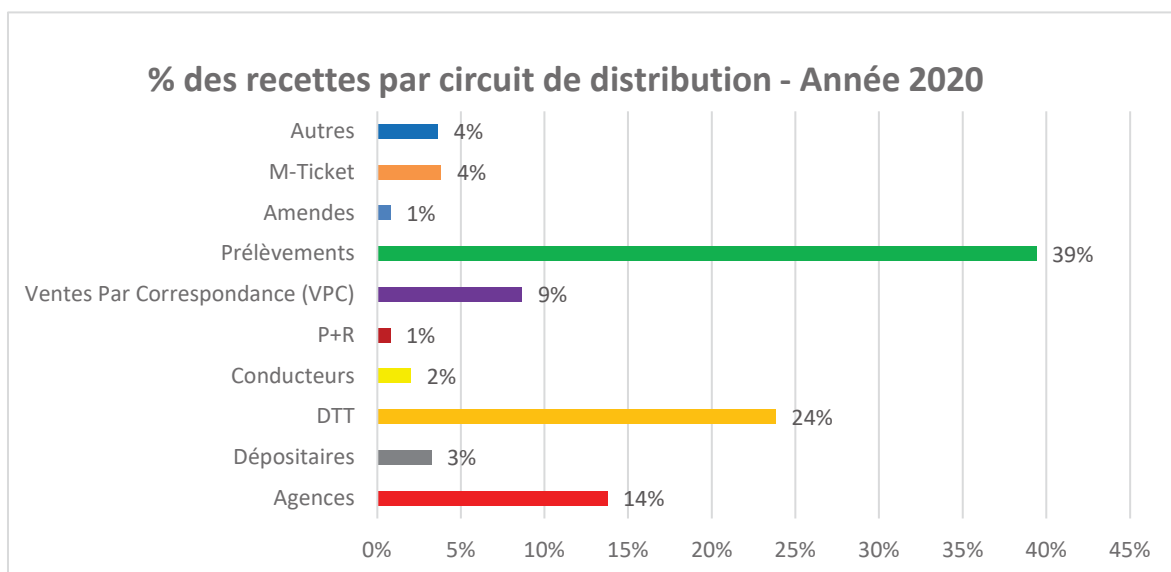
- Les fréquences adaptées des lignes du réseau ;
- L'affichage de l'affluence sur les lignes ;
- Le rappel des gestes barrières ;
- Les mesures prises par le réseau TBM.



VI.4.3. Statistiques de ventes

L'analyse de la répartition des recettes en fonction du chiffre d'affaires permet d'apprécier l'évolution des circuits de distribution et de mesurer l'impact des actions mises en place.

Toutefois, la crise sanitaire conjuguée à la mise en place de la nouvelle billetterie ne permettent pas de mener d'analyses comparatives exploitables entre 2019 et 2020.



Quelques éléments d'analyse et de contexte sont détaillés ci-après :

- Les prélèvements représentent 39 % des recettes (37 % en 2019). Sur l'année, ces recettes ont été minorées par la gratuité du réseau accordée à l'ensemble des clients abonnés au réseau lors du 1^{er} confinement (détaillé au chapitre II.5.7.b), page 49) ;
- Les Distributeurs de Titres de Transports (DTT) ont fortement souffert en 2020. Ils ne représentent plus que 24 % des recettes (32 % en 2019). Ces équipements commercialisent

Chapitre VI

des titres occasionnels. Hors l'activité touristique s'est effondrée sur l'année, d'où cette chute de 8 points ;

- Les agences représentent quant à elles 14 % des recettes (versus 9 % en 2019). Elles ont été fermées lors du 1^{er} confinement et partiellement ouvertes par la suite. Sur la fin de l'année l'agence Arts et Métiers, située sur le campus, a été fermée sur une période où 100 % des cours étaient assurés en distanciel dans les établissements d'enseignement supérieur. Des restrictions horaires ont également été mises en œuvre en fin d'année avec la mise en place d'un couvre-feu (fermeture des agences à 18 heures) ;
- Les Ventes Par Correspondance (VPC) correspondent aux commandes reçues sur la e-boutique et par courrier. En 2020 elles représentent 9 % de l'activité (4 % en 2019). Cette évolution peut s'expliquer par le recours privilégié de ce canal par les clients en cette période de crise sanitaire ;
- Les ventes de M-tickets représentent 4 % des recettes. Cette application, lancée en 2019, a pris son plein essor en cette période de crise sanitaire ;
- Les ventes de titres de transport par les conducteurs représentent sur l'année 2 % des recettes (versus 5 % en 2019). La vente à bord a été supprimée au 1^{er} confinement dans l'attente de l'aménagement des postes de conduite. La vente a repris en juin 2020 sans rendu de monnaie. L'absence de rendu de monnaie dans la période de crise sanitaire, la baisse de mobilité constatée sur l'année et un tourisme en baisse sont à l'origine de la perte constatée de 3 points ;
- Le réseau des dépositaires ne représente plus que 3 % des recettes (5 % en 2019). Les débits de tabac qui constituent l'essentiel du réseau de dépositaires ont fortement souffert en cette période de crise sanitaire au profit du M-ticket et de la VPC. Ces dépositaires commercialisent pour l'essentiel des titres occasionnels. Comme les DTT leur activité a été fortement impactée depuis le mois de mars.

VI.4.4. Statistiques du centre d'appels

Le centre d'appels est organisé pour répondre à plusieurs canaux de communication :

- Voix ;
- Mails ;
- Chats (nouvel outil) ;
- Tickets (nouveau service 2020).

VI.4.4.a) Voix

Au quotidien, Les conseillers utilisent une douzaine d'applications pour répondre à l'ensemble des sollicitations des clients dont les principales sont :

- CRM clients ;
- CRM réclamations ;
- Back Office e-boutique ;
- Web Admin billettique ;
- IHM bus et tramway pour le suivi en temps réel des véhicules ;

Chapitre VI

- Base cartographique ;
- EVEX pour connaître les motifs de retard ;
- France Objets trouvés ;
- Chat ;
- Logiciel de réservation pour Mobibus ;
- Appli Outlook pour la gestion des évènements sur calendrier (levée de pont, concerts, matchs, ...).

En 2020, 339 916 appels ont été reçus pendant les horaires d'ouverture du centre d'appels contre 364 855 en 2019, soit une diminution de -6,85 %.

Ces statistiques concernent les numéros d'appels ALLOTBM, du standard et des services TAD (Transport A la Demande).

La mise en place du FCC (Flexible Contact Center) le 02/04/2020 avec Serveur Vocal Interactif (SVI) aura permis de diminuer à compter de sa mise en service le pourcentage d'appels non servis. Cette solution permet de délivrer aux clients une information 24h/24 en fonction des choix sélectionnés. Le volume d'appel reçus par le SVI représente une moyenne sur l'année de 42 % du total des appels reçus. Le SVI a renseigné 109 335 clients en 2020. Les conseillers ont reçu 230 581 appels en 2020, soit 58 % du total des appels reçus.



Le volume des appels non pris en charge en 2020 est de 24 444 contre 129 000 en 2019. Il a baissé grâce à la présence du SVI qui permet de délivrer une information exhaustive sur les sujets à faible valeur ajoutée.

De fait le nombre d'appels servis (dont SVI) pendant les heures d'ouvertures est de 315 472 en 2020 pour 315 416 en 2019.

Chapitre VI



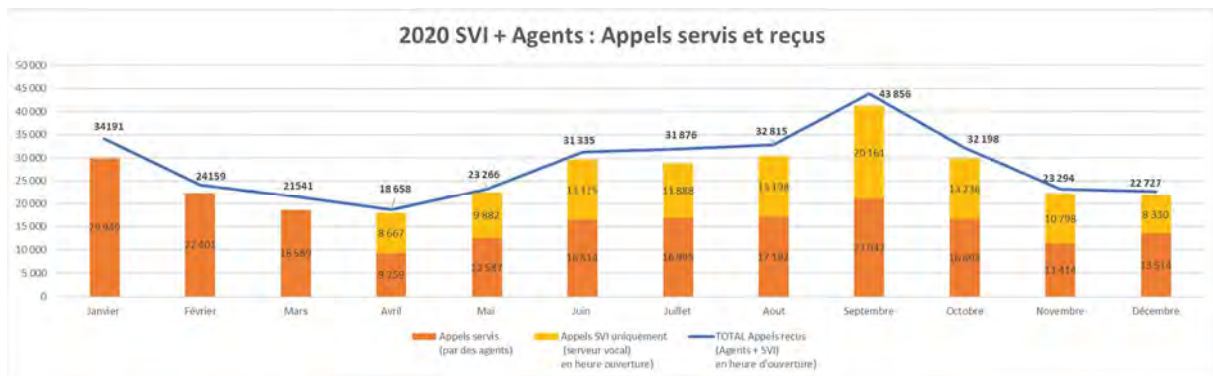
2020

CENTRE D'APPELS (ALLOTBM - STANDARD - TAD)

Mois	Appels reçus (par des agents)	% appels reçus / agents	Appels servis (par des agents)	% des appels servis / agents	Taux de prise d'appels (servi par les agents)	Appels SVI uniquement (serveur vocal) en heure d'ouverture	% appels reçus par SVI	TOTAL Appels reçus (Agents + SVI) en heure d'ouverture	TOTAL Appels servis (Agents + SVI) en heure d'ouverture	Temps moyen de conversation (avec des agents)	Temps d'attente moyen* (dans des FA servis par des agents)
Janvier	34 191		29 949		87,6%			34191	29949	00:01:17	00:00:32
Février	24 159		22 401		92,7%			24159	22401	00:01:30	00:00:27
Mars	21 541		18 589		86,3%			21541	18589	00:01:26	00:00:24
Avril	9 991	54%	9 259	52%	92,7%	8 667	46%	18 658	17 926	00:01:32	00:00:38
Mai	13 384	58%	12 587	56%	94,0%	9 882	42%	23 266	22 469	00:01:48	00:00:34
Juin	18 160	58%	16 514	56%	90,9%	13 175	42%	31 335	29 689	00:01:47	00:00:47
Juillet	19 988	63%	16 995	59%	85,0%	11 888	37%	31 876	28 883	00:01:47	00:00:57
Aout	19 617	60%	17 182	57%	87,6%	13 198	40%	32 815	30 380	00:01:57	00:00:59
Septembre	23 695	54%	21 042	51%	88,8%	20 161	46%	43 856	41 203	00:01:34	00:00:58
Octobre	18 962	59%	16 691	56%	88,0%	13 236	41%	32 198	29 927	00:01:47	00:01:01
Novembre	12 496	54%	11 414	51%	91,3%	10 798	46%	23 294	22 212	00:01:45	00:00:48
Décembre	14 397	63%	13 514	62%	93,9%	8 330	37%	22 727	21 844	00:01:40	00:00:35
TOTAL	230 581	58%	206 137		89,4%	109 335	42%	339 916	315 472	00:01:38	00:00:40

Le taux de prise d'appels mensuels par les agents est compris entre de 85 % et 94 % selon les mois.

Le taux moyen de prise d'appels des conseillers a progressé de 3 points en 2020 (de 86,4 % en 2019 à 89,4 % en 2020). Cette évolution positive s'explique par une diminution du volume des appels en période de crise sanitaire.



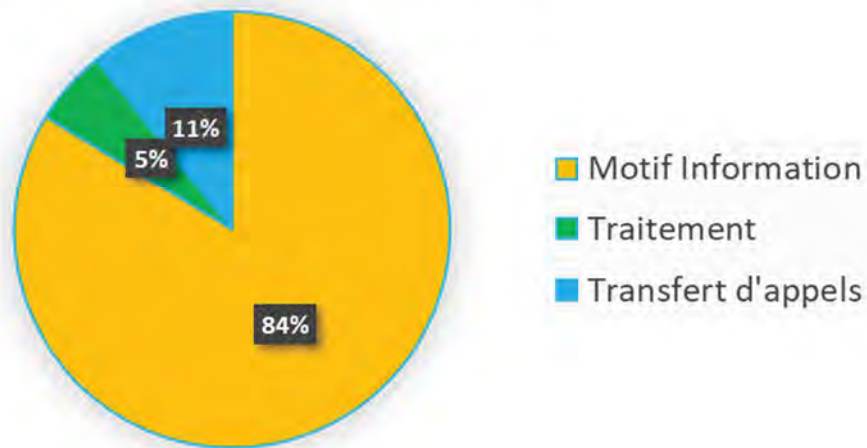
En 2020, les conseillers ont été plus fortement sollicités sur les sujets billettiques (changement de carte, tacite reconduction, demande d'échéancier) et objets trouvés. Ceci s'explique par le lancement de la nouvelle billettique en 2020 (détaillé au chapitre III.2.2.a)(iii), page 78), qui n'a pas été réalisé avec la complétude des fonctionnalités attendues à cette période.

Cette année, le temps d'attente moyen d'un client au téléphone est de 40 secondes contre 35 secondes l'année passée, avec un pic de 1 minute et 1 seconde en période de rentrée.

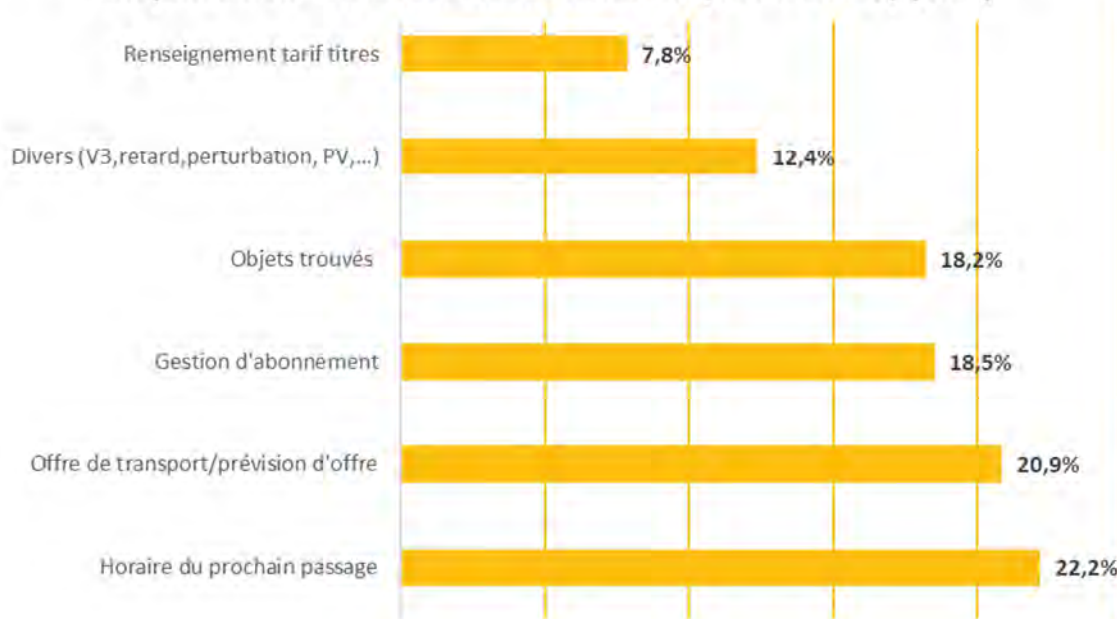
Le temps moyen de conversation de 1 minute et 38 secondes en 2019 augmente de 10 secondes sur 2020. Cette augmentation du temps de conversation est plus sensible à compter de la période du 1^{er} confinement. Cette période était délicate en raison de la réduction de l'offre : les conseillers ont éprouvé des difficultés à proposer aux clients des solutions de alternatives de déplacement.

En 2020, les appels téléphoniques se répartissent en 3 motifs distincts. Le motif principal d'appels porte sur l'information voyageurs avec 84 % des appels traités.

Répartition des appels par catégories

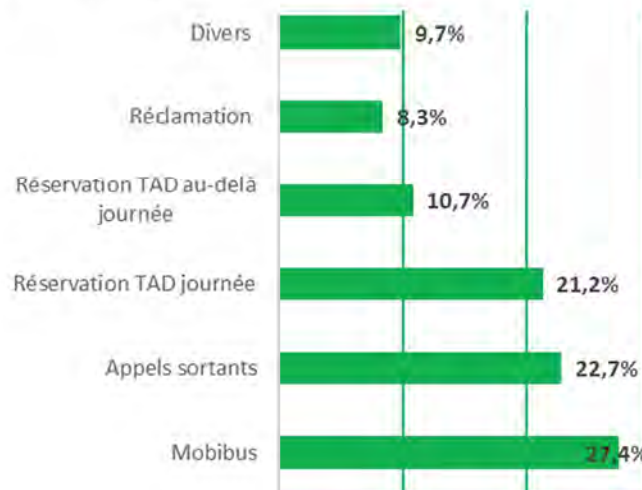


Répartition du motif information (84% des appels)



En 2020, 4 motifs principaux d'appels représentent près de 80 % du motif Information : l'offre de transport, les perturbations réseau en temps réel, la recherche d'un itinéraire, d'un horaire ou du prochain passage, la gestion des abonnements, la recherche d'un objet perdu.

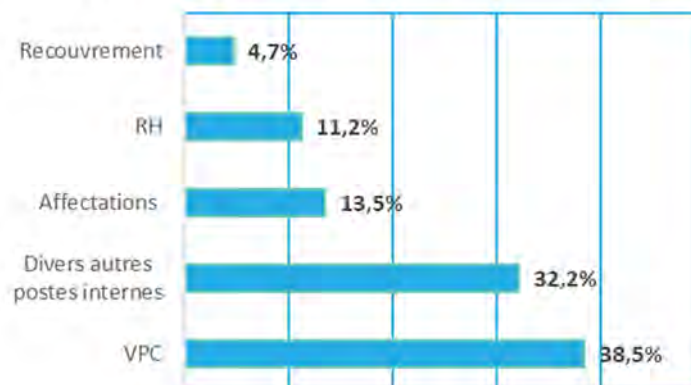
Répartition du motif traitement (6% des appels)



Les principaux motifs de « Traitement » portent sur les prises de réservation téléphoniques pour le service Mobibus et les Transports à la demande (réservation sur la journée et au-delà de la journée). Ces motifs représentent plus de 80 % des traitements opérés par les conseillers.

Dans 8 % des cas, les clients appellent pour une réclamation.

Répartition du motif transfert d'appels (11% des appels)



11 % des appels sont transférés par les conseillers à des services de l'entreprise. L'origine de ces appels est diverse : des clients, fournisseurs, salariés et autres catégories.

Sur ce motif près de 38 % des appels concernent des clients qui veulent joindre le service Vente Par Correspondance (VPC). Les motifs sont multiples (demande de résiliation, changement de coordonnées bancaires, demande d'attestation et d'échéancier, ...). Certains de ces motifs devraient

Chapitre VI

fortement diminuer dans les mois à venir avec la mise à disposition de ces informations sur des comptes personnels avec la livraison des web services de l'industriel billettique.

Dans 13,5 % et 11,2 % des cas, ce sont pour l'essentiel des salariés de Keolis Bordeaux Métropole qui cherchent à joindre le service des affectations (conducteurs) et le service des Ressources Humaines (RH).

VI.4.4.b) Chats, tickets, e-mails

L'année 2020 aura été marquée par la mise en place d'un nouveau chat à compter du 1^{er} juillet 2020. Ce nouvel outil s'accompagne de la mise en place des tickets qui viennent en complément des e-mails. Les tickets supplantent les demandes par e-mail générique à compter du mois d'août, les clients préférant ce canal de communication.



2020	CHAT					TICKETS (réponse mail pour demandes en dehors des heures d'ouverture)			MAILS	
	Mois	Chats reçus	Chats servis	Taux de chats servis	Taux de satisfaction (noté par les clients)	Temps moyen passé en chat	Tickets reçus	Tickets traités	% Tickets résolus en une seule réponse	Mails traités
Janvier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	659
Février	0	0	0	0	0	0	0	0	0	385
Mars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	306
Avril	0	0	0	0	0	0	0	0	0	157
Mai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	221
Juin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	443
Juillet	900	776	86,2%	86,6% (18,3% des chats notés)	00:08:13	342	333	88,6%		727
Août	987	891	90%	87,6% (18,1% des chats notés)	00:08:27	346	339	89,0%		172
Septembre	1935	1650	85%	82,7% (17,1% des chats notés)	00:09:21	628	608	89,8%		634
Octobre	1081	986	91%	81,4% (18,6% des chats notés)	00:08:17	297	290	82,8%		1 176
Novembre	885	809	91%	88%	00:07:45	679	663	94,4%		1121
Décembre	598	539	90%	83,3% (16,7% des chats notés)	00:08:00	758	762	97,1%		259
TOTAL	6386	5651	88,5%	0,88	00:08:20	3050	2995	90%		6260

Le volume d'activité des chats est important. Ceci est lié à la qualité du produit choisi et à ses fonctionnalités qui permettent à un agent de traiter plusieurs conversations simultanément dans de bonnes conditions.

Au global sur l'année 2020, 6 386 chats ont été reçus et 5 651 chats ont été servis, soit un taux de 88,5 %.

Les tickets correspondent à des demandes de client par la voie chat qui arrivent en dehors des heures d'ouverture. La demande est traitée par les conseillers avec pour objectif de délivrer au client une réponse complète dès la 1^{ère} réponse. Cet objectif est atteint dans 90 % des cas.

Les e-mails correspondent à des demandes de clients via une partie des formulaires sur le site internet. Ils sont traités pour l'essentiel dans la journée avec comme objectif interne un traitement complet sous 48 heures. Une partie non négligeable des e-mails (40 % à 50 %) correspondent à des demandes spécifiques qui sont transférées aux services de vente par correspondance et de recouvrement.

Avec le nouveau site infoTBM les demandes d'itinéraires et d'envois de documents qui constituaient la majorité des volumes, sont moins importants.

Chapitre VI

VI.5. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle

VI.5.1. Enquêtes « Performance de l'offre et des services TBM »

La crise sanitaire n'a pas permis à Keolis Bordeaux Métropole de réaliser les enquêtes barométriques annuelles. Mais une série d'études en lien avec le contexte ont été déployées.

VI.5.1.a) Enquête « Covid-19 : rythme de vie et déplacements »

Dans ce contexte de crise sanitaire, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité anticiper la sortie progressive du confinement en créant un sous-panel de clients, utilisateurs du réseau de transport TBM avant le 17 mars 2020, date du 1^{er} confinement. L'objectif était de suivre l'évolution des habitudes de déplacement des clients pour anticiper l'impact du déconfinement sur la reprise progressive du réseau de transports en commun. Cette étude s'est étalée sur plusieurs mois, de la fin du mois d'avril jusqu'au début du mois de juillet 2020.

Aussi, cette étude a été l'occasion pour les équipes de Keolis Bordeaux Métropole de maintenir un contact avec les clients panélistes par le biais de questionnaires bimensuels pour suivre ainsi, semaine après semaine, mois après mois, l'évolution de tous leurs déplacements.

Une nouvelle enquête a été lancée à la rentrée scolaire 2020 afin de tirer un 1^{er} bilan des impacts significatifs de la crise sanitaire sur la mobilité, prise dans sa globalité.

(i) La notion de risque dans les transports en commun

Lors du 1^{er} confinement, prendre les transports en commun était vécu comme l'une des situations sociales les plus risquées par les clients, au même rang que la participation à de grands rassemblements publics (note supérieure à 8 sur 10).

A l'été 2020, à mesure que le pays se déconfinait par vagues successives, cette note s'est réduite jusqu'à retrouver un niveau semblable à de nombreuses autres situations sociales (note inférieure à 5/10).

Taux de satisfaction sur les actions mises en place par TBM

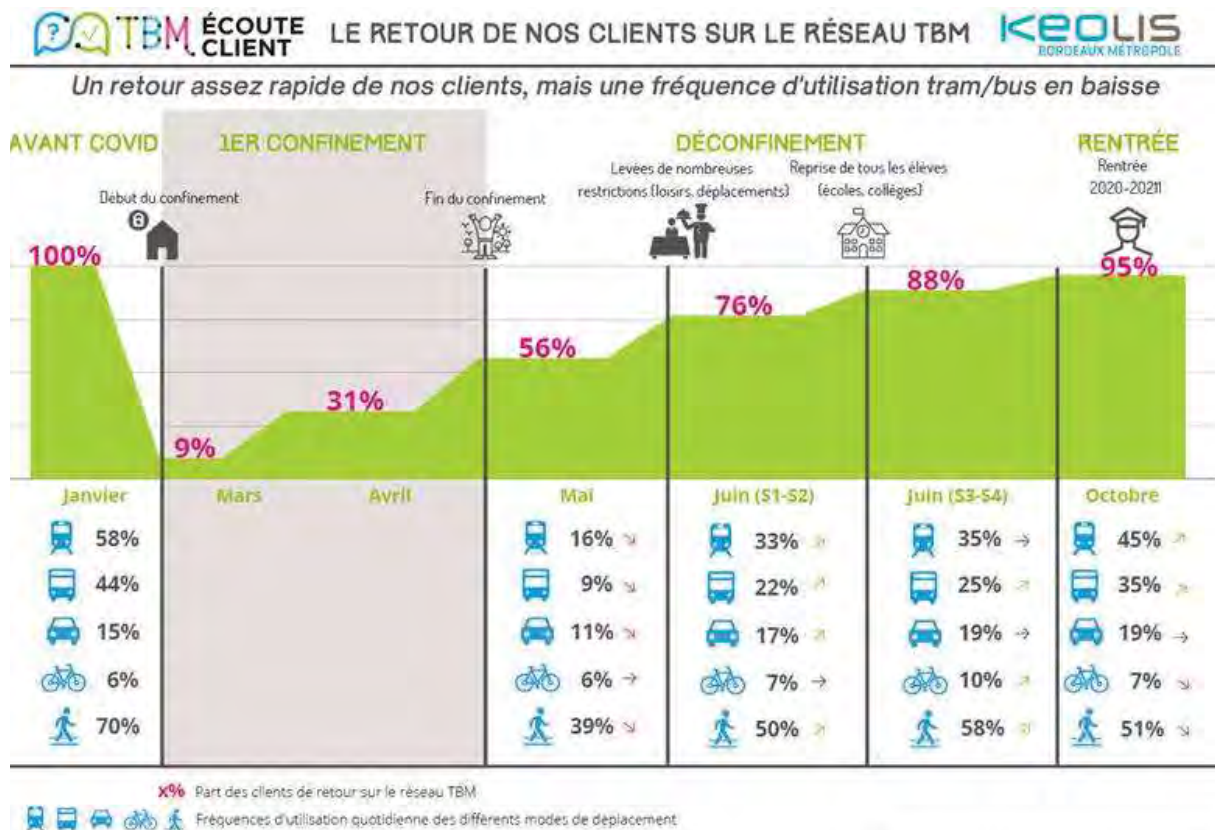


Les mesures prises par Keolis Bordeaux Métropole tout au long de cette crise ont d'ailleurs été jugées satisfaisantes par 64 % de la clientèle. Néanmoins, une certaine appréhension commençait à se faire ressentir à mesure que le trafic reprenait : celle de ne pas pouvoir respecter la distanciation physique

Chapitre VI

dans les rames de tramway. Alors que 77 % de des clients se sentaient en sécurité à bord des tramways avant l'été, ils n'étaient plus que 63 % à la rentrée de septembre 2020.

(ii) Un phénomène global de démobilité



Si le trafic a été fortement impacté par la crise sanitaire, c'est essentiellement dû à la baisse de la fréquentation plutôt qu'à un phénomène d'abandon du réseau par les clients. A l'occasion du 1^{er} déconfinement, 56 % des clients étaient effectivement de retour sur le réseau TBM.

A l'issue de la dernière vague d'enquête réalisée en octobre 2020 auprès d'un panel représentatif, les résultats démontreraient que la perte de clientèle est d'environ 5 %, parmi lesquels une grande majorité de non-abonnés.

En termes d'utilisation régulière, ce sont les modes de transports individuels comme la voiture ou le vélo qui ont tiré leur épingle du jeu à la sortie du confinement. Mais force est de constater que cette progression s'était arrêtée à la rentrée 2020, alors que les transports en commun gagnaient encore +10 points par rapport à leur niveau d'utilisation avant l'été. Plus qu'une réelle concurrence entre les modes de transports, cette situation montre surtout des signes d'une démobilité généralisée (télétravail, cours en distanciel, fermeture des commerces, des lieux culturels, etc.) avec la marche à pied comme indicateur phare : en octobre 2020, seuls 51 % des clients TBM marchaient tous les jours, contre 70 % avant le 1^{er} confinement (-19 pts).

Chapitre VI

VI.5.1.b) *Enquête de satisfaction « Mesures barrières dans les agences TBM » :*

Suite au déconfinement de la population le 11 mai 2020, un dispositif a été mis en place en agence commerciale pour veiller au respect des gestes barrières. Keolis Bordeaux Métropole a souhaité mesurer la satisfaction des clients vis-à-vis du dispositif déployé. 300 clients ont été interrogés à la sortie des agences Quinconces et Buttinière entre le 19 et le 28 mai 2020 :

- 99,6 % de satisfaction sur la manière dont ils ont été reçus en agence ;
- 98,4 % des répondants n'ont pas eu le sentiment d'avoir pris un risque en se rendant dans une agence TBM ;
- 92,0 % sont satisfaits du délai d'attente en agence.



VI.5.1.c) *Enquête de satisfaction du service Mobisoignant mis en place durant le 1^{er} confinement*

Le service Mobisoignant a été lancé pendant le 1^{er} confinement afin de répondre aux besoins de déplacement du personnel soignant sur la Métropole (détaillé au chapitre II.5.4, page 38). L'objectif de l'étude était de mesurer la satisfaction du dispositif, mais aussi d'identifier les modes de transport utilisés par les voyageurs avant, pendant et après ce confinement. Le questionnaire de satisfaction a été envoyé par e-mail, du 19 au 25 juin 2020, aux 226 personnes qui composaient la base de données. 219 personnes l'ont reçu et 91 y ont répondu, soit un taux de retour de 42,0 %. Les résultats de l'étude sont présentés ci-après :

- Le service Mobisoignant a été très apprécié des utilisateurs durant cette période délicate (99,0 % de satisfaction) ;
- Néanmoins, dès son arrêt, la plupart ont repris leurs anciennes habitudes de déplacement ;
- La majorité utilisaient les transports en commun avant le confinement (75,0 %) ;
- Beaucoup sont reconnaissants mais ont été déçus de l'arrêt du service.

Chapitre VI

VI.5.1.d) Enquête télétravail au sein des entreprises partenaires (Le Pass Salarié)

Suite au 1^{er} confinement instauré en réponse à la situation sanitaire, le télétravail est entré massivement dans le paysage de l'entreprise en France, jusque-là plutôt réticente. L'objectif de l'étude étaient multiples :

- Comprendre ce nouveau mode de fonctionnement ;
- Identifier comment les entreprises l'ont géré ;
- Fournir des données pour tenter de décrypter l'impact sur les transports en commun.



Près de 700 entreprises ont été ainsi contactées entre le 15 et le 23 septembre 2020, et 150 y ont répondu, soit un taux de retour de 21,0 %. Les conclusions sont les suivantes :

- 60,0 % des entreprises proposaient le télétravail avant la situation de crise sanitaire, désormais ce sont 80,0 % des entreprises qui le pratiquent ;
- 80,0 % proposent entre 2 et 5 jours de télétravail sur la base du volontariat à 85,0 % ;
- Le télétravail n'est imposé que dans 2 entreprises sur 10 ;
- La moitié de celles qui ne le pratiquaient pas ne l'envisagent toujours pas.

VI.5.1.e) Retour campagne Cœur de conducteur

A l'occasion de la sortie de la web série « Cœur de conducteur » (détaillée au chapitre VI.3.2.e)(ii), page 227), une enquête a été menée du 04 au 13 février 2020 : cette enquête avait pour objectif de mesurer la notoriété de la web série à l'échelle des clients du réseau, et pour ceux ayant vu un épisode, de mesurer leur satisfaction. L'enquête en face à face s'est déroulée sur 4 jours (juste avant et après la sortie des épisodes 2 et 3) sur les principaux pôles d'échange du réseau.

CE QU'IL FAUT RETENIR

94,0 % des clients sont satisfaits de la web série ;

75,0 % déclarent que leur perception du conducteur a changé depuis la série.

Voici les principaux résultats :

- 94,0 % de satisfaction des clients, ce sont les 26-45 ans qui ont le plus apprécié la série ;
- Taux de mémorisation de la campagne de 35,0 % avec 62,0 % de taux de compréhension ;
- Taux de visionnage de 9,0 % soit 204 individus sur 2 266 ;
- Intention de regarder la série à 21,0 % sur 2 266 individus interrogés ;
- 60,0 % des clients ayant regardé « Cœur de conducteur », y ont vu une manière de valoriser le métier de conducteur ;
- 75,0 % des clients déclarent que leur perception des conducteurs a changé depuis la série.

La websérie a été très appréciée par les clients. Les objectifs de la série ont été atteints pour ceux l'ayant vu. Toutefois, la campagne de communication n'a pas suffisamment suscité la curiosité des autres clients pour leur donner envie de la regarder.

Chapitre VI

VI.5.2. Enquêtes commanditées par Bordeaux Métropole

VI.5.2.a) Enquête satisfaction 2020 du réseau TBM

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 205 personnes (1 204 abonnés et 1 001 occasionnels), a été menée en septembre 2020 par le cabinet d'études Tryom. La crise sanitaire n'a malheureusement pas permis de maintenir le baromètre à la période habituelle, soit au mois de juin de chaque année.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les clients sont satisfaits du réseau TBM à 90,9 % chez les abonnés et à 89,5 % chez les occasionnels.

Les principaux résultats sont les suivants :

Avec un taux de satisfaction globale de 90,2 %, le réseau TBM retrouve un taux correspondant au benchmark des réseaux à mode lourd, après 2 années mitigées avec un taux inférieur à 90 %.

- Note de satisfaction :
 - Tous clients confondus : note de 15,4/20 (en légère hausse par rapport à 2019) et 90,2 % de satisfaits ;
 - Clients abonnés : 90,9 % de satisfaits ;
 - Clients occasionnels : 89,5 % de satisfaits ;
 - Des notes moyennes données aux différents critères entre 14,5 et 16,3 ;
 - Les clients tramway sont plus satisfaits (91,8 %) que les clients bus (91,5 %) ;
 - Une satisfaction de 89,1 % pour les clients réguliers et 90,7 % pour les occasionnels.

- Points forts :
 - Le personnel TBM ;
 - La gamme de titres de transports proposée ;
 - Les moyens pour s'informer ;
 - La conduite fluide et prudente des conducteurs de tramway.

- Actions prioritaires à mener :
 - La ponctualité des bus ;
 - Les solutions de substitution en cas d'incident tramway ;
 - La capacité offerte dans les bus et dans les rames de tramway ;
 - Les fréquences en semaine après 20 heures, et le dimanche ;
 - Le confort à bord des bus.

De plus, 86,4 % des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport.

VI.5.2.b) Baromètre satisfaction 2020 du service Mobibus

Les résultats sont présentés au chapitre XV.5, page 423.

Chapitre VI

VI.5.2.c) Enquête Fraude

Il n'y a pas eu d'enquête fraude réalisée en 2020 en raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22). Néanmoins, une nouvelle enquête a été réalisée du 1^{er} au 08 mars 2021.

VI.6. Réclamations clients

VI.6.1. Récapitulatif des réclamations 2020

En raison du contexte sanitaire spécifique en 2020, deux phénomènes en gestion des réclamations sur le réseau TBM sont observés :

- Une chute des signalements clients : 6 935 réclamations (pour 7 255 thèmes) ont été enregistrées contre 8 492 l'an dernier, soit une baisse de -18 %
- Une évolution des thèmes.

VI.6.2. Analyse des réclamations

La période de crise sanitaire aura eu pour conséquence une baisse d'offre conséquente sur le réseau et des périodes de confinement, (détaillé au chapitre II.5, page 22), à additionner au lancement de la nouvelle billettique Thalès (détaillé au chapitre III.2.2.a)(iii), page 78). Ces éléments ont impacté les motifs de réclamations des voyageurs en 2020.

	2019	2020	Evolution
Janvier - mars	1 674	2 124	+26,9 %
Avril - juillet	2 536	1 414	-44,2 %
Août - octobre	2 463	2 328	-5,5 %
Novembre - décembre	1 819	1 069	-41,2 %
TOTAL	8 492	6 935	-18,3 %

Les thèmes les plus abordés en 2020 sont les suivants :

- Divers (30 %) ;
- Billettique (22 %) ;
- Non-respect des horaires de bus (12 %) et de tramway (9 %).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nombre de réclamations a baissé de -18 % en 2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

En 2020, la billettique conserve un poids important (20 % des réclamations), mais ce thème est devancé cette année par les réclamations liées à la crise sanitaire et les conséquences du lancement de la nouvelle billettique pour les abonnés (30 % du total).

Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2020 (en nombre)	Absence information / Information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique THALES	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Tram A	13	13	15	339	23	3	38	61	1	1		31	200	738
Tram B	12	6	8	364	32	1	18	50		3	1	24	138	657
Tram C	24	17	7	270	14	2	16	36	1		1	13	184	585
Tram D	36	13	2	132	13	10	10	22		1		12	93	344
Sous-total tramway	85	49	32	1 105	82	16	82	169	2	5	2	80	615	2 324
BATCUB		2			7					5	1	1		16
Lianes 1	7	3		13	26	1	19	13	4	36	15	7		144
Lianes 10	3	6		4	9	3	1	16	5	13	12	3		75
Lianes 11	10	19		2	19	3	10	19	4	47	31	8		172
Lianes 12	1	2			1	1		1	2	9	4	2		23
Lianes 15	7	8		3	21	1	10	10	6	32	9	5		112
Lianes 16	24	11		1	13	3	6	26	6	79	18	7		194
Lianes 2	4	16		2	5	2	6	2	2	20	13	1		73
Lianes 3	2	4		3	14	4	9	10	10	15	10	8		89
Lianes 4	6	6		5	8	3	8	11	10	25	15	8		105
Lianes 5	9	16		6	7	1	6	6	5	27	7	9		99
Lianes 6		5			1									6
Lianes 7	1	13		1	11	1	6	2	3	21	8	5		72
Lianes 8	4	2		1	6		10	6	7	9	4	2		51
Lianes 9	4		1	8	9		8	6	7	22	14	3		82
Ligne 20	5				2		1	1	1	13	3	1		27
Ligne 21	1				1	1	1	6		4	3	1		18
Ligne 22	2	10			2	2		2		14	6	1		39
Ligne 23	2	2			6			3		13	6			32
Ligne 24		3			5	1	3	5	2	26	6	2		53
Ligne 25					2			1		4				7

Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2020 (en nombre)	Absence information / Information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique THALÈS	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Ligne 26	8	4		1	2		2	3	3	14	9			46
Ligne 27	1	1			4		1		1	12	5	1		26
Ligne 28	1	1			2	1				4	2	1		12
Ligne 29	5	13		1	6	2	1	4	1	9	5			47
Ligne 30	10	8		1	10	2	6	9		43	13			102
Citéis 41	2	1			3	2	3	1		8	8			28
Citéis 42	2	1			1		2	3		3				12
Citéis 44	2	2						1		5	2	1		13
Citéis 45	4	9			2		1	1		24	9	5		55
Citéis 46										1	1			2
Citéis 63	1					1				3	1			6
Corol 31	2	3			3			1	1	5	6			21
Corol 32	4	2			7	1	1	2	2	34	13	3		69
Corol 33	2	3			3			2		21	2			33
Corol 34	10	8			5	2	6	5	2	54	14	2		108
Corol 35	4	8			11	3	6	12	1	27	16			88
Corol 36	2	4			7	1	4	12		15	7	2		54
Corol 37	2	1						1		16	2			22
Corol 38	1	7			1			2		16	5	1		33
Corol 39	1	2				1				4	4			12
Flexo 49					6					5	4			15
Flexo 50					1					2	1			4
Flexo 57		1								1				2
Flexo 68							1							1
Flexo/Resago Bouliac					1						1			2
Ligne 58 soir										1				1

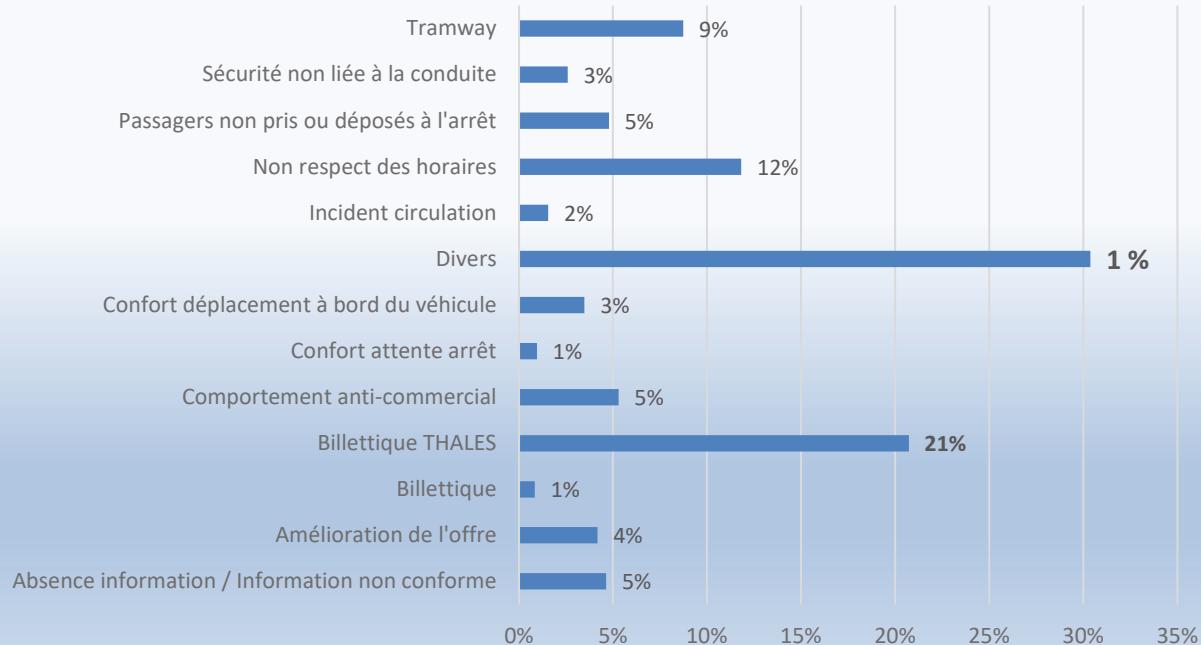
Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2020 (en nombre)	Absence information / Information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique THALES	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Ligne 64										2				2
Ligne 67					1			1		3				5
Ligne 71	1	18	1		1	2	2	2	3	3	6	2		41
Ligne 72		2			3					2	2			9
Ligne 73					2						1			3
Ligne 76		1			3	2		1	2	27	5			41
Ligne 77		1								8				9
Ligne 78										1				1
Ligne 79										1				1
Ligne 80	1	1			1		1			2	1			7
Ligne 81										2				2
ligne 82					1									1
Ligne 83	1	2						1		6				10
Ligne 84	2	2			1		1	1		10				17
Ligne 87										2				2
ligne 88					1									1
Ligne 89										2				2
Ligne 90	1				1		3	2	1	1	5			14
Ligne 91	1							1	3	2	2	1		10
Ligne 92	2				2		2			8	5	1		20
Ligne 93		1						2		1				4
Ligne 95										1	2			3
Ligne 96										5				5
Spécifique 85					1									1
Sous-total bus	165	235	2	52	268	47	147	216	94	850	344	94	0	2 514

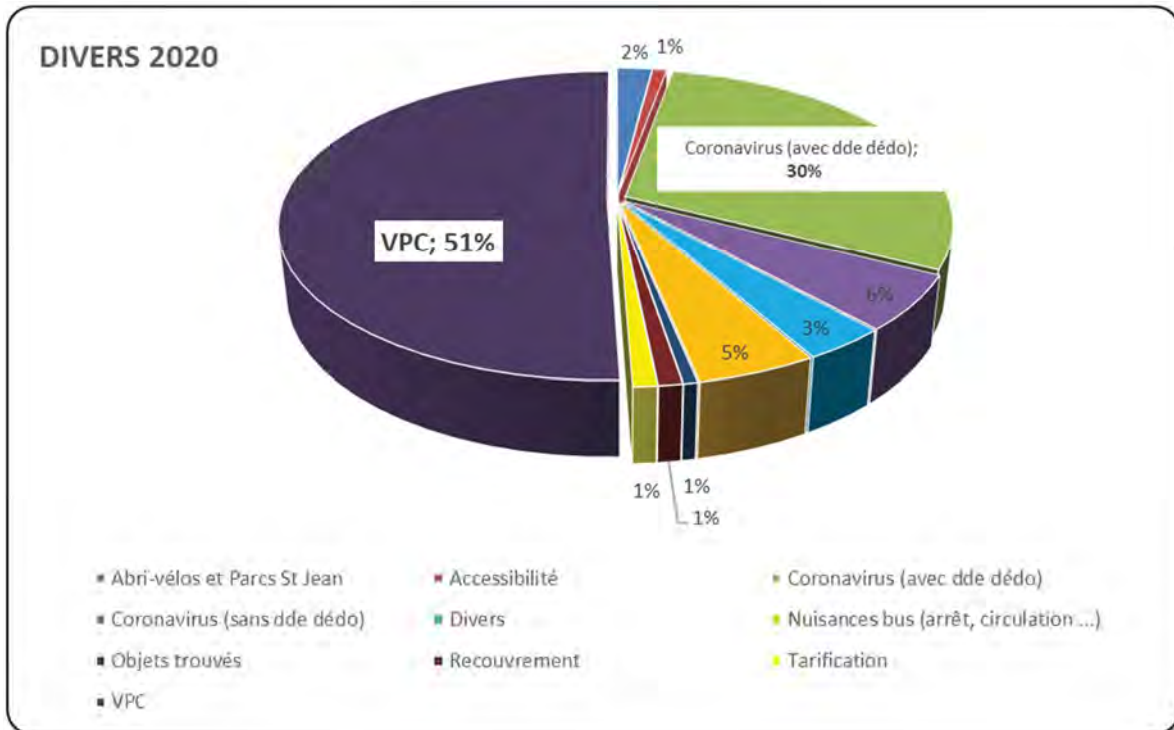
Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2020 (en nombre)	Absence information / Information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique THALES	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Sous-total tram/bus lignes non identifiées	86	19	27	347	35	7	24	1 819	17	2	1	14	19	2 417
Sous-total Mobibus	10		0	0	22	0	10	77	0	31	1	11	0	162
Total Général	346	303	61	1 504	407	70	263	2 281	113	888	348	199	634	7 417

Réclamations 2020



VI.6.2.a) Réclamations « divers »



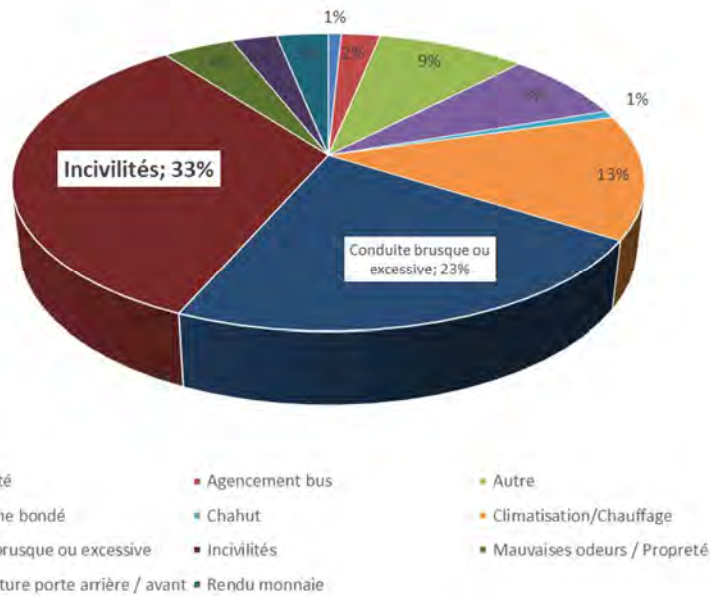
Comme le montre le graphique ci-dessus, 2 motifs majeurs et exceptionnels sont intégrés dans ce thème très générique en 2020 :

- Le 1^{er} motif qui concentre plus de la moitié des signalements (51 %, soit 1 116) est celui de la VPC (Vente par Correspondance). Il comprend notamment toutes les réclamations liées aux abonnements à la suite du lancement du nouveau système billettique. 72 % de réclamations ont été enregistrées entre juillet et décembre 2020. Les incompréhensions et changements d'habitude ont été difficiles à suivre pour une partie de la clientèle, ceci malgré les lettres d'information adressées en amont. Les signalements portaient sur la tacite reconduction, les demandes de résiliation, les prélèvements à terme échu à la suite d'une demande de non-reconduction de l'abonnement ;
- Le 2^{ème} motif est directement lié à la période de la crise sanitaire (« Coronavirus avec ou sans demande de dédommagement »). En 2020, 782 des réclamations portaient sur ce thème, soit 36 %. La plupart des réclamations provenaient de clients demandant des dédommagements à la suite du 1^{er} confinement (détaillé au chapitre II.5.7.b), page 49).

Afin d'identifier au mieux les besoins de la clientèle en cette période de crise sanitaire, deux nouveaux motifs ont été mis en place :

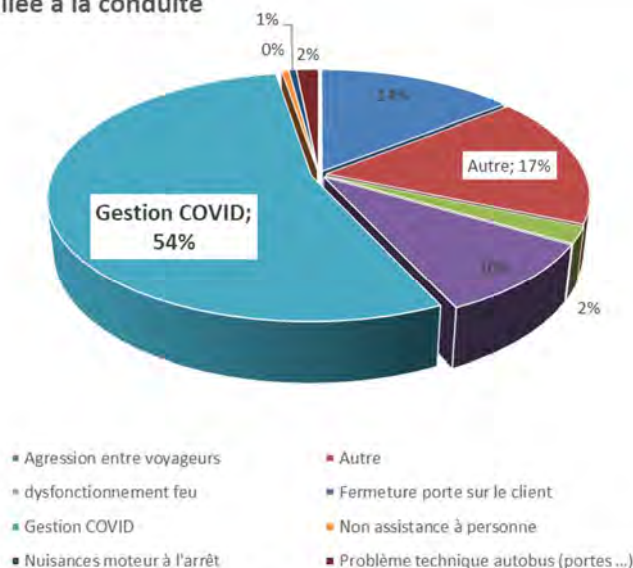
- Le motif « Incivilités », sous-thème de « confort déplacement » : 84 réclamations reçues en 2020, soit 33 % des réclamations de la catégorie « confort déplacement ». Il regroupe les récriminations envers le réseau TBM (plaintes relatives au respect des gestes barrières, rappel des consignes sanitaires jugé insuffisant) ;

Confort déplacement à bord 2020



- Le motif « Gestion COVID » sous-thème de la « sécurité non liée à la conduite » : 102 réclamations reçues en 2020, soit 54 % des réclamations en lien avec la « sécurité non liée à la conduite ». Ce motif regroupe le mécontentement lié au non-port de masque ou au non-respect des mesures sanitaires par d'autres clients du réseau.

Sécurité non liée à la conduite



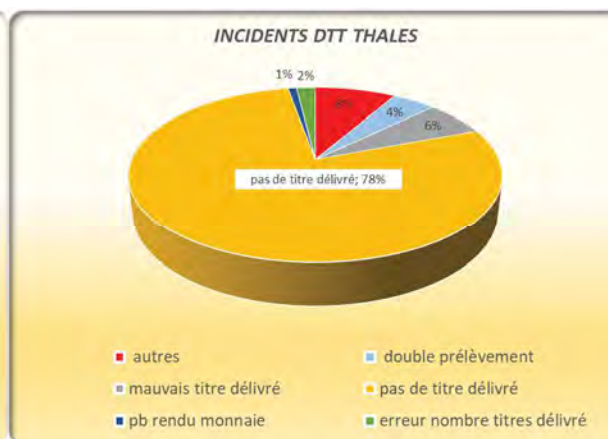
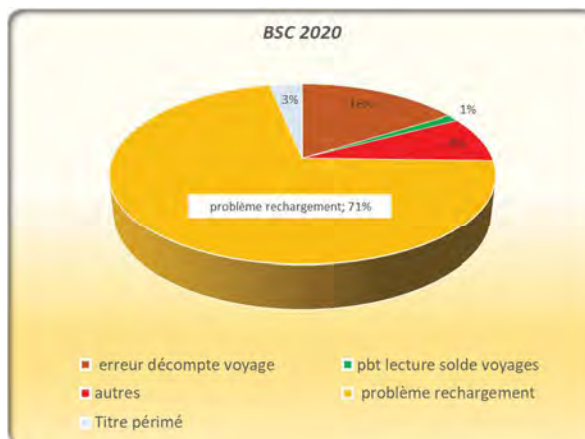
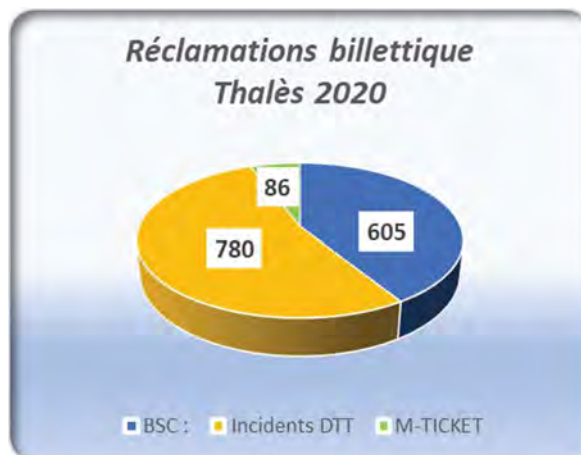
Chapitre VI

VI.6.2.b) Réclamations pour la « billettique »

Le thème abordant les problématiques techniques liées à la billettique sont toujours significatifs en 2020, ceci malgré le lancement de la nouvelle billettique en cours d'année (détaillé au chapitre III.2.2.a)(iii), page 78).

Les réclamations sur l'ancien système sont au nombre total de 48 et tendent à disparaître en fin d'année, il n'est donc pas pertinent d'en faire une analyse détaillée.

S'agissant du système Thalès, les réclamations portent sur les nombreux problèmes rencontrés sur les distributeurs de titres de transport (DTT).



Deux sujets concentrent le mécontentement des clients et représentent à eux seuls 70 % des signalements sur les DTT (plus de 1 000 réclamations sur l'année) :

- Le rechargement des titres ;
- La non-délivrance du titre demandé.

Afin de proposer une solution quant à la difficulté de rechargement de titres, une vidéo a été diffusée aux voyageurs les incitant à laisser en place leur ticket sur le support de rechargement jusqu'à la finalisation de la procédure de rechargement. Enlevé prématurément, la procédure d'achat se poursuit et le chargement du titre de transport ne peut s'effectuer.

Chapitre VI

S'agissant de la délivrance des titres, il s'agit d'un problème technique lié aux distributeurs. L'ensemble de ces réclamations fait l'objet de dédommagements clients.

VI.6.2.c) Réclamations pour « Non-respect des horaires » et « Tramway »

Ces deux thèmes ont atteint 21 % des expressions clients en 2020 (contre 35 % en 2019). Ces thèmes sont logiquement en chute en raison des baisses d'offre et/ou adaptations successives du réseau en réponse à la crise sanitaire.

VI.6.2.d) Réclamations Mobibus

En 2020, il convient de souligner la baisse significative des réclamations lié au service dédié Mobibus entre 2019 et 2020, passant de 325 à 162. Ce retrait doit être corrélé à la crise sanitaire et à la très faible fréquentation du service pendant cette période.

VI.7. Contrôle des voyageurs

La crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) a fortement impacté les dispositifs et plans d'actions de lutte contre la fraude entrepris par Keolis Bordeaux Métropole.

L'activité des contrôleurs a été suspendue pendant le 1^{er} confinement et a été très impactée par la mise en place des dispositions sanitaires (respect de la distanciation et du port du masque).

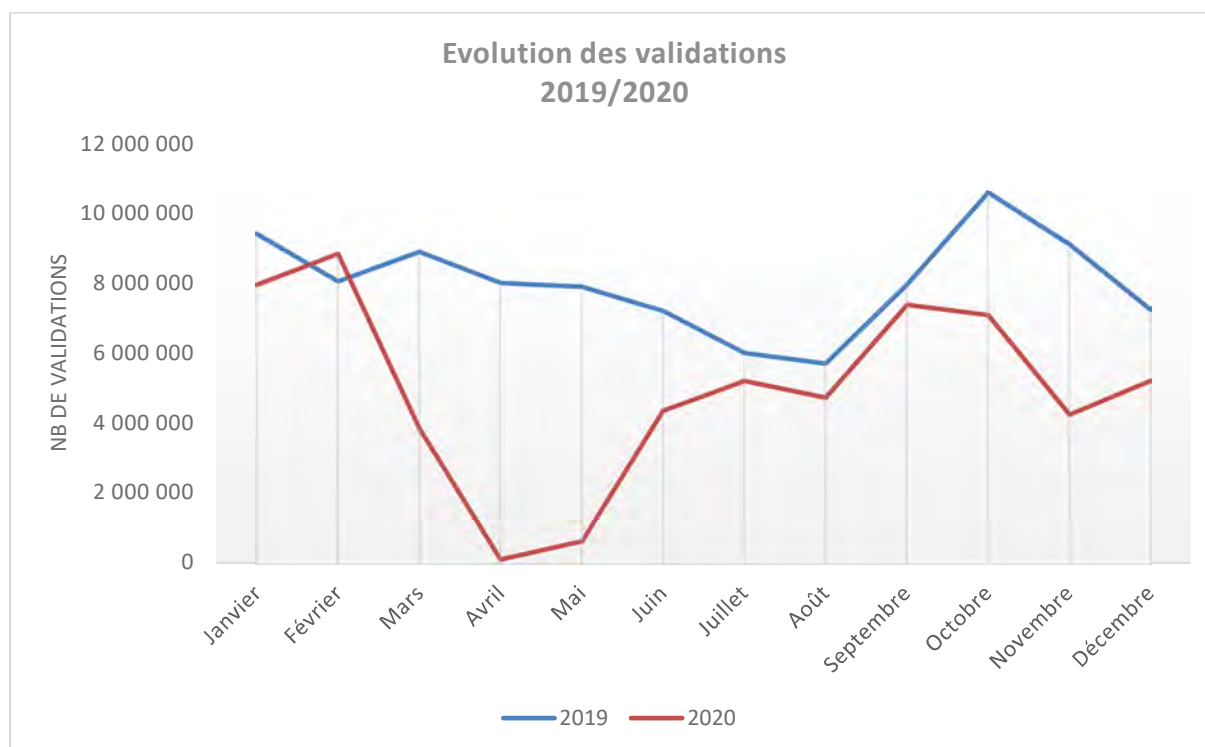
Chapitre VI

VI.7.1. Chiffres clés

	Année 2019	Année 2020
Nb voyageurs contrôlés	4 200 868	2 827 838
<i>dont contrôles répressifs (a)</i>	3 020 777	1 981 611
Taux de contrôle (nb voyageurs contrôlés / nb validations brutes corrigées)	4,36 %	4,72 %
Nb PV (b)	61 386	43 252
Taux de fraude constaté (b) / (a)	2,03 %	2,18 %
Taux de fraude enquêté	10,50 %	NC
Nb présentations cartes en régularisation (c)	10 353	5 867
Nb infractions payées (d)	28 373	19 126
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	55,59 %	51,16 %
Sommes encaissées issues du TM3 (en €)	1 310 082 €	920 062 €

VI.7.1.a) Validations

Les validations brutes corrigées ont enregistré une baisse de -37,81 % par rapport à 2019.



Chapitre VI

VI.7.1.b) Nombre de voyageurs contrôlés

La crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) a bouleversé la fréquentation du réseau et logiquement le nombre de voyageurs contrôlés (-32,68 %).

En proportion du nombre de validations observé, le nombre de voyages contrôlés augmente de 0,36 point (4,72 % en 2020 vs. 4,36 % en 2019). Cette évolution est principalement portée par le réseau tramway, passant d'un taux de contrôle de 4,80 % en 2019 à 5,49 % en 2020. Le contrôle des autres réseaux est relativement stable.

Réseaux	Nb validations	Nb de contrôles préventifs	Nb de contrôles répressifs	Total contrôles préventifs et répressifs	% de voyages contrôlés	Evol, Nb contrôles 2019/2020
Bus structurant	16 722 540	133 173	624 366	757 539	4,53 %	-42,50 %
Bus Principal	5 558 030	28 225	85 653	113 878	2,05 %	-49,48 %
Bus local et Bat ³	2 093 338	5 927	27 817	33 744	1,61 %	-46,84 %
Soirée	944 226	4 129	18 686	22 815	2,42 %	-58,82 %
Tramway	34 577 558	674 773	1 225 089	1 899 862	5,49 %	-25,18 %
Global réseau	59 895 692	846 227	1 981 611	2 827 838	4,72 %	-32,68 %

VI.7.1.c) Taux de contrôle

En 2020, en raison de la crise sanitaire, si le nombre de contrôles a considérablement diminué (-32,68 %), le taux de contrôle global réseau TBM a progressé (4,72 % en 2020 contre 4,36 % en 2019) dû à la baisse du nombre de validations.

VI.7.1.d) Procès-verbaux

Le nombre de procès-verbaux émis en 2020 a chuté de -29,54 % (43 252 en 2020 contre 61 386 en 2019). Tous les motifs de verbalisation sont en baisse, excepté le motif « validation à vue », « non validation d'un abonnement » (motifs avec un volume marginal).

Les présentations d'abonnements ont baissé de -43,33 % et représentent 13,10 % des infractions constatées contre 16,97 % en 2019.

Le taux de fraude brut constaté (rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés en répressif uniquement) est en dégradation : 2,18 % en 2020 contre 2,02 % en 2019.

Chapitre VI

Le taux de recouvrement est en baisse dans ce contexte de crise sanitaire tout en restant supérieur à 50 % : 51,16 % contre 55,59 % en 2019. Il prend en compte les PV payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle ainsi que les PV qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

Le dispositif de transaction commerciale « Trok'it » continue de porter ses fruits. En 2020, ce sont 1 130 contre 1 474 contrevenants en 2019 (soit -23,34 %) qui ont accepté de souscrire un abonnement d'au moins 2 mois en contrepartie de l'annulation du procès-verbal. Cela représente sur la période 3,00 % des verbalisations des « sans titre de transport » contre 2,76 % en 2019.

VI.7.2. Evolution de l'Entité Contrôle-Sûreté

VI.7.2.a) Augmentation de l'effectif de vérificateurs polyvalents

En 2020, l'entité Contrôle-Sûreté a renforcé son organisation en se dotant d'effectifs supplémentaires, ceci afin d'augmenter sa capacité de lutte contre la fraude et d'améliorer la sûreté du réseau TBM.

La lutte contre la fraude repose sur une organisation qui implique toutes les fonctions « terrain » en contact avec la clientèle, dont les conducteurs. A ce titre, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi en 2020 le recrutement en interne de conducteurs pour exercer le métier de vérificateur en polyvalence. Formés et assermentés, ils viennent compléter les équipes de contrôle. Leur double regard, en tant que conducteur et vérificateur, s'inscrit pleinement dans la démarche de Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) et contribue à alimenter le plan de contrôle des points de fraude identifiés sur leurs lignes.

Avec la crise sanitaire, seulement 53,00 % des conducteurs polyvalents ont été détachés au contrôle en 2020, ce qui a permis malgré tout de respecter les missions de contrôle prévues au contrat.

En complément, pour répondre à l'extension du réseau et aux besoins de visibilité, Keolis Bordeaux Métropole a renforcé les équipes de contrôle de 9 vérificateurs de perceptions en 2020.

VI.7.2.b) Efficacité de la coordination des moyens par le PCS

Le Poste de Commandement Sûreté (PCS) est chargé de centraliser tous les appels à caractère sécuritaire et de coordonner les équipes opérationnelles. Le PCS est aussi chargé de recalculer le plan de contrôle en fonction des événements perturbateurs sur le réseau. La recherche permanente d'optimisation du positionnement des équipes sur le terrain a permis d'améliorer les délais d'intervention. Ainsi, en 2020, les délais d'intervention moyens ont été de 10,54 minutes (contre 12,15 minutes en 2019).

En 2020, Keolis Bordeaux Métropole a renforcé le Poste de Commandement Sûreté en doublant le poste opérateur de 14 heures à 21 heures pour améliorer le traitement des incidents en augmentation sur ce créneau horaire.

Sur le terrain, les équipes opérationnelles, équipées de radio et géolocalisées, agissent selon 3 modes de déplacement (en pédestre, en voiture ou à moto) sur toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

Chapitre VI

Ces équipes assurent les missions de contrôle des titres de transport prévues dans le plan de contrôle et interviennent sur demande du PCS pour assister les personnels et voyageurs, et traiter les incidents en collaboration, si nécessaire, avec les services de secours (police et pompiers) avec :

- Des équipages pédestres (dont la composition varie en fonction de la méthode de contrôle déployée) plus particulièrement dédiées au contrôle des tramways ;
- Des équipages en voiture contrôlent les lignes excentrées et à faible fréquence, et assurent la prise en charge des personnels nécessitant un accompagnement. Un véhicule est systématiquement affecté sur la rive droite pour renforcer l'action des médiateurs du PIMMS ;
- Des équipages en motos couvrent prioritairement le secteur de Bordeaux jusqu'à la rocade. Plutôt dédiées aux interventions « sécuritaires », les motos assurent au quotidien des actions d'incitation à la validation sur les pôles d'échange, et de prévention aux abords des établissements scolaires.

Afin de permettre une meilleure assistance et la sûreté des voyageurs et des agents, le renforcement des équipes permet d'assurer la présence permanente sur le terrain de 3 véhicules d'intervention en simultané (2 voitures et un équipage moto).

VI.7.3. Types de contrôles menés

L'année 2020 s'inscrit dans la continuité du déploiement du plan d'actions qui repose sur les trois piliers de la lutte contre la fraude que sont, la prévention, la dissuasion et la répression.

VI.7.3.a) Actions de prévention

Les actions de prévention constituent le 1^{er} pilier de lutte contre la fraude :

- En matière de prévention, Keolis Bordeaux Métropole a maintenu l'action pédagogique auprès des voyageurs en poursuivant la démarche de Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) par le conducteur. Cette pratique, maillon important de la lutte contre la fraude, vise à rappeler au client l'obligation de la validation ;
- Le 2^{ème} axe de la pédagogie repose sur des actions de sensibilisation au respect des règles applicables dans les transports, dans les établissements scolaires et en milieu associatif. L'objectif de 10 000 élèves pour 2020 n'a pas été atteint en raison de la crise sanitaire. Néanmoins, ce sont 9 604 élèves issus de 74 établissements de la Métropole qui ont été sensibilisés aux règles du civisme et de la sécurité ;

Chapitre VI

- Les médiateurs des PIMMS contribuent également à l'application de la règle par leur médiation quotidienne et leur pédagogie. Au total, ce sont plus de 65 000 voyageurs qui se sont mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou à l'achat d'un titre.



VI.7.3.b) Actions de dissuasion

Ce 2^{ème} pilier de lutte contre la fraude est le soutien des actions de dissuasion à travers la démarche de la Validation Systématique à l'Entrée (VSE). Ces actions participent à l'augmentation de la visibilité des agents et contribuent à identifier et à agir sur les secteurs et horaires de fraude et de non-validation sur le réseau.

En 2020, les équipes de la Validation Systématique à l'Entrée (VSE) dans les bus ont poursuivi leurs actions au quotidien pour rappeler la règle aux clients et les inciter à valider. En binôme, un agent de maîtrise et un conducteur se déplacent sur les lignes, se positionnent aux arrêts et rappellent aux voyageurs la nécessité de valider et les risques encourus s'ils restent en fraude.

Ces équipes, dont la présence rassure autant le conducteur dans sa pratique de la VEE que les clients dans leur légitimité à valider, sont au 1^{er} plan de la chaîne de lutte contre la fraude grâce à leur approche pédagogique et préventive.

En outre, pour sensibiliser les voyageurs à l'obligation de détenir et valider un titre de transport pour accéder à une rame, tout en facilitant la montée, Keolis Bordeaux Métropole a organisé des opérations de validation à quai. L'objectif consiste à faire valider les clients sur le quai et leur permettre ainsi de monter et de s'installer dans la rame sans se préoccuper de valider.

Les clients sont accueillis à leur arrivée sur le quai par des agents de Keolis Bordeaux Métropole, et sont invités à préparer leur titre de transport et à le valider sur un des valideurs mobiles positionnés en amont et en aval de chaque quai.

Chapitre VI

En 2020, en raison de la crise sanitaire, seulement 11 opérations (représentant 9 283 voyageurs) ont été organisées sur 8 stations différentes de la Métropole à toutes les heures de la journée.

VI.7.3.c) *Actions de contrôle répressif*

Le 3^{ème} pilier qui complète la stratégie que Keolis Bordeaux Métropole s'est engagée à poursuivre pour déstabiliser les fraudeurs est le contrôle répressif. Celui-ci aboutit à la verbalisation si le contrevenant reste en fraude. Cette stratégie repose sur la démultiplication des techniques et méthodes de contrôle.

En dehors des opérations quotidiennes de contrôle, des équipes pédestres ou en véhicule mènent mensuellement des opérations spécifiques et/ou communes avec des autorités ou des partenaires.

En 2020, en raison de la crise sanitaire, 154 opérations spécifiques ont été organisées contre 344 en 2019. Les opérations conjointes avec les forces de l'ordre ont diminué par rapport à 2019 : 22 contre 33 opérations conjointes avec la Police Nationale, 5 contre 4 opérations avec la Gendarmerie et 16 contre 49 avec la Police Municipale de Bordeaux. Les opérations s'effectuent en dynamique dans les bus et les rames de tramways, ou en statique à une station de tramway ou à un arrêt de bus.

En 2020, les équipes de contrôle ont réalisé 24 opérations en civil dans le tramway (TOC) et dans le bus (BOC), ce qui représente 23 000 voyageurs contrôlés (1,16 % du contrôle répressif) et 3,00 % des procès-verbaux émis. Une équipe de contrôleurs en civil monte dans un bus ou dans une rame et annonce le contrôle après la fermeture des portes. Dans le tramway, une variante a été mise en œuvre. L'équipe est composée pour une partie de contrôleurs en civil et pour l'autre de contrôleurs en tenue. Abordée de manière professionnelle, cette méthode est appréciée par les clients en règle et se déroule sereinement vis-à-vis des fraudeurs qui n'opposent pas de résistance à l'établissement du procès-verbal, ayant été pris en flagrant délit.

L'OPIMMS (technique qui consiste à doubler le chaînage préventif des médiateurs d'un PIMMS, d'une opération de contrôle purement répressive) a été poursuivie en 2020. 5 opérations OPIMMS ont ainsi été organisées en 2020 contre 12 en 2019.

VI.8. **Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le ressort territorial de la Métropole (lignes harmonisées)**

Les kilomètres effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux Métropole. Les données de validation, et donc de voyage, des lignes harmonisées ne remontent pas dans les systèmes et ne peuvent donc pas être suivies. A noter que la plupart des véhicules des lignes ne sont pas équipés de valideurs TBM.

● SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS ET SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT



Chapitre VII. Sécurité des biens et des personnes, accidents, et sûreté de fonctionnement

VII.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions)



Evolution des incidents

La tendance à la décroissance enregistrée depuis 2018 connaît une rupture brutale en cette année 2020. Malgré deux périodes de confinement, un couvre-feu et des dispositions spécifiques liées à la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) freinant l'utilisation des transports en commun, les comportements se font de plus en plus irascibles et les actes de délinquances se développent.

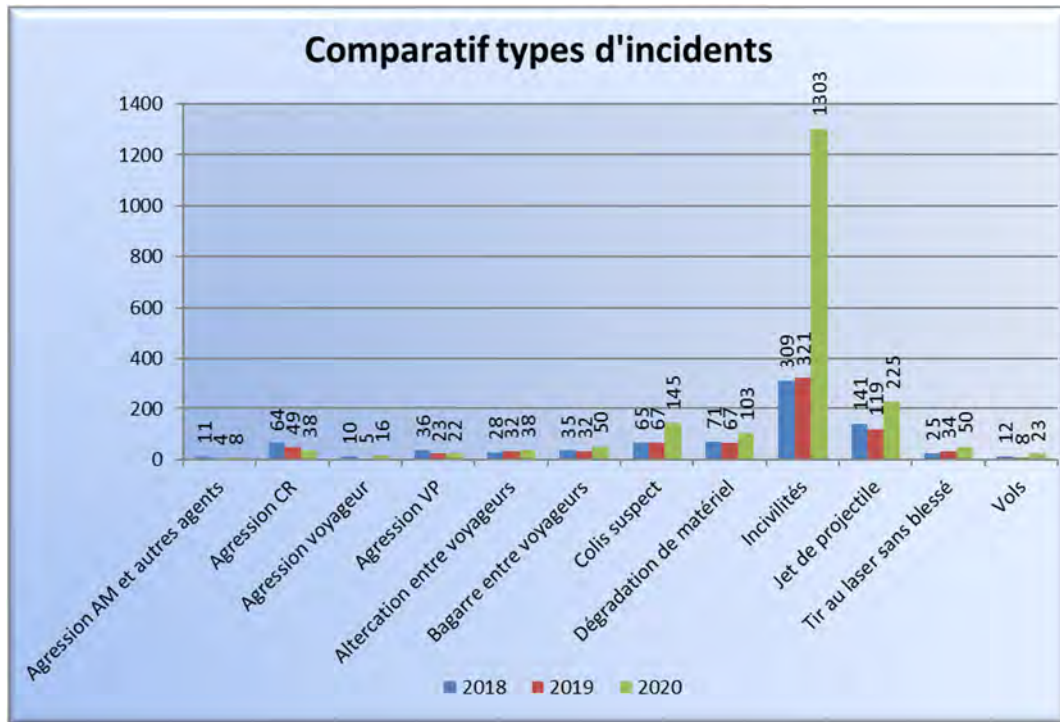
Pendant la 1^{ère} période de confinement, il a été constaté la présence de personnes bravant les mesures de confinement (mineurs non accompagnés sans domicile fixe, jeunes majeurs isolés, personnes psychologiquement fragiles, ...) et qui ont utilisé les transports comme vecteur de refuge, de regroupement, avec des problématiques d'alcool, de trafic de drogue et de concurrence de territoires entre bandes rivales.

La sortie du 1^{er} confinement, associée à l'obligation du port du masque et au respect des règles de distanciation, a généré des tensions entre voyageurs et avec les conducteurs. Cela a conduit à une augmentation des interventions pour des faits d'incivilité.

La 2^{ème} période de confinement s'est déroulée à l'image de la 1^{ère} : une fréquentation en baisse et la présence plus visible à bord des bus et des tramways d'individus peu respectueux des règles. Un autre facteur a conduit à enregistrer plus d'atteintes aux biens : la scolarisation des jeunes élèves autorisés à sortir pour aller et rentrer de cours. Ils sont plus présents sur la voie publique qu'ils ne l'étaient lors du 1^{er} confinement et sont plus enclins à commettre des infractions sur le réseau (jets de projectiles, visées laser, ...).

La grande majorité des faits exogènes sont commis par des jeunes, voire des très jeunes souvent en bande et assez peu réceptifs aux réprimandes lorsqu'une prise de contact est initiée. En revanche, certains quartiers identifiés sont plus compliqués à contenir.

Chapitre VII



Comparatif types d'incidents de 2018 à 2020

En 2019, une baisse des incidents de -6 % avait été identifiée par rapport à 2018. En 2020, une hausse inédite des incidents de +166 % est constatée par rapport à 2019. Cette augmentation touche tous les types d'incidents à l'exclusion des atteintes physiques sur le personnel de Keolis Bordeaux Métropole.

VII.1.1. Incivilités

Les incivilités sont en très forte augmentation par rapport à 2019 (+306 %).

Au-delà du non-respect des règles de transport habituelles, s'ajoutent les non-respects des consignes sanitaires, et plus particulièrement le non-port du masque (90 faits en 2019 contre 580 en 2020), même s'il s'est agi de comportements isolés, le port du masque étant largement respecté à bord des véhicules.

Parmi les non-respects des règles de transport apparaissent des signalements de port d'arme (16 en 2020).

Les altercations, insultes et outrages enregistrent une hausse légère (+9 %) passant de 121 faits en 2019 à 132 en 2020. Ces atteintes sans violence physique envers le personnel de Keolis Bordeaux Métropole ont été contenues en partie grâce aux dispositifs de protection du poste de conduite, à l'arrêt de la montée par l'avant sur une courte période et au rappel permanent du lâcher prise des personnels.

Les évacuations d'individus en états d'ébriété enregistrent elles aussi une très forte augmentation (+346 %) soit 591 évacuations en 2020 contre 110 en 2019.

Chapitre VII

Les faits d'incivilités les plus importants ont été commis sur les Lianes 1, 4, 15, 16, 9 et 11 (plus de 15 faits sur l'année) contre les Lianes 1, 3, 4, 9, 10, 11, et 15 (plus de 10 faits sur l'année) en 2019.

Par commune, en dehors de Bordeaux, qui comptabilise 65 % des incivilités (71 % en 2019), ce sont les communes de Pessac (44 faits), Mérignac (62 faits) et Lormont (33 faits) qui concentrent les incivilités.

A Bordeaux, les secteurs les plus touchés par des comportements inciviques sont ceux de la gare Saint-Jean (70 faits contre 21 faits en 2019), des Quinconces (115 faits contre 19 en 2019) et le parc des expositions (39 faits).

Les incidents d'ambiance (altercations et bagarres entre voyageurs) sont en augmentation (+37 %), soit 88 en 2020 contre 64 en 2019.

VII.1.2. Jets de projectiles

Les jets de projectiles, avec ou sans dégât, sont en augmentation de +89 % sur l'ensemble du réseau.

- 50 % des jets de projectiles ont généré des dégâts (contre 61 % en 2019) ;
- 62 % des jets projectiles ont eu lieu sur le réseau bus contre 71 % en 2019, et 38 % sur le réseau Tram contre 29 % en 2019.

Comme en 2019, la commune la plus touchée par les jets de projectiles sur les véhicules bus et les rames de tramway reste Bordeaux (35 % en 2020 contre 31 % en 2019), 35 % des jets de projectiles sont commis sur des rames, identique à 2019 et à part égale, exclusivement sur la ligne B et C.

Les communes les plus impactées par des jets de projectiles sont :

- Bordeaux avec une prédominance de 12 faits sur la Lianes 15 (Berges du Lac, Grand parc) et de 9 faits sur la Lianes 16 (Secteur Dorgelès - Vincent-Galin) ;
- Floirac particulièrement touché sur le trajet de la Lianes 16 dans le secteur Libération et sur les lignes 28, 32, 63 et 67 sur le secteur Dravemont ;
- Pessac sur le secteur Châtaigneraie et les antennes Tram de Pessac (lignes 24, 34, 54 et Tram B) ;
- Lormont sur le secteur Gravières et Bois Fleuri (lignes 7, 40 et Tram A) ;
- Cenon sur le secteur Beausite, La Marègue et les 2 antennes Tram de Dravemont et La Gardette (ligne 27, 40, 52 et Tram A).

Concernant les lignes de bus :

- Les lignes fortement impactées par des jets de projectiles en 2020 sont les Lianes 15 (15 faits) et 16 (17 faits).

Concernant le tramway, les jets de projectiles sont en augmentation de +116 % (78 faits en 2020 contre 36 faits en 2019) :

- La hausse des jets de projectiles concerne les 4 lignes de tramways :
 - Ligne A : 28 faits en 2020 contre 12 en 2019 ;
 - Ligne B : 16 faits en 2020 contre 10 en 2019 ;
 - Ligne C : 30 fait en 2020 contre 13 en 2019 ;
 - Ligne D : 4 faits en 2020.

Chapitre VII

Chaque jet de projectiles avec dégât fait l'objet d'un dépôt de plainte et de mesures de surveillance, tant par les forces de Police que par les équipes d'intervention de Keolis Bordeaux Métropole.

46 plans de sûreté (déviation ou rebroussement) ont été activés en 2020 à la suite de jets de projectiles contre 32 en 2019 tous motifs confondus.

VII.1.3. Visées laser

De manière générale, les visées laser sont en hausse en 2020 de +65 % par rapport à 2019.

Les visées laser avec blessures ont été multipliées par 3 par rapport à 2019 (11 en 2020 contre 4 en 2019), elles sont considérées comme des agressions. Cette évolution est à corréliser à l'évolution des jets de projectiles.

Les signalements de visées laser émis par le personnel de conduite et n'ayant entraîné aucune blessure sont quant à eux en hausse de +47 %.

En 2020, 61 % des visées laser ont eu lieu sur le réseau tramway contre 54 % en 2019.

Les faits de visées laser ont majoritairement été commis sur la commune de Bordeaux (54 % en 2020 contre 45 % en 2019). La commune de Bègles (9 cas en 2020 contre 5 en 2019) enregistre le plus grand nombre de visées laser. S'en suivent les communes de Mérignac, Pessac et Cenon avec 3 cas chacune.

Sur la rive droite, les faits sont en hausse (9 faits en 2020 contre 7 en 2019). Seules les communes de Cenon, Floirac et le secteur Benauges sont concernées par ce phénomène (3 faits à Cenon, 1 fait à Floirac et 4 faits sur la Benauges).

VII.1.4. Agressions

VII.1.4.a) Les agressions sur le personnel de Keolis Bordeaux Métropole



Keolis Bordeaux Métropole a enregistré une baisse des agressions envers ses agents (-8 %), soit 70 faits contre 76 en 2019.

Chapitre VII

La plus forte régression concerne les agressions envers les conducteurs (-18 %). En valeur, cela représente 40 agressions contre 49 en 2019.

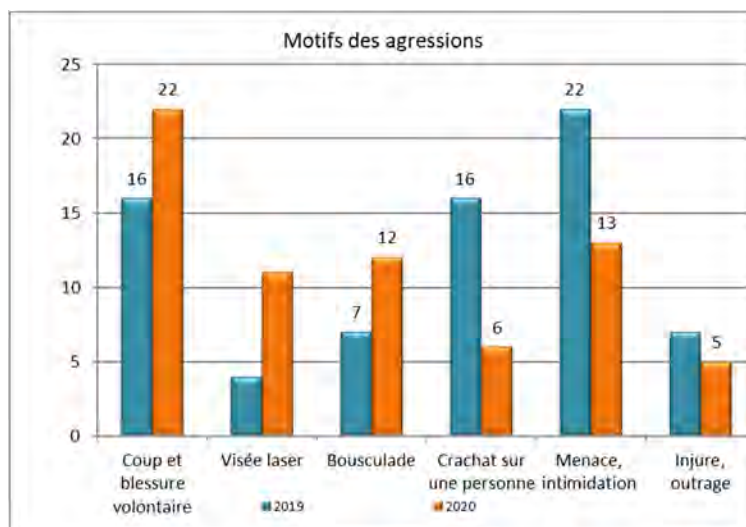
Les agressions envers les contrôleurs diminuent également (-4 %). En valeur, cela représente 22 agressions contre 23 en 2018.

Enfin, les agressions envers les autres personnels de Keolis Bordeaux Métropole (agents commerciaux, agents de sûreté, régulateurs, agents de maintenance, ...) sont en augmentation (8 agressions en 2020 contre 4 en 2019).

La suppression de la montée par l'avant et la mise en place de vitres de protection aux postes de conduites ont fortement contribué à la réduction des agressions envers les conducteurs.

Concernant les agents de contrôle, une agression de moins est enregistrée en 2020. Les contrôleurs ont toujours été en contact avec la clientèle, à exercer des missions de prévention et de rappel des règles. En première ligne face à certains voyageurs irrespectueux des consignes sanitaires et des règles de transport, les agents doivent gérer au quotidien des situations conflictuelles croissantes.

C'est aussi le cas pour le personnel présent sur le terrain (Agents de sûreté et régulateurs, technicien de maintenance) pour assurer les interventions d'assistance, de maintenance ou de gestion de la circulation.



Motifs des agressions

Les atteintes avec violences physiques (coups et blessures volontaires, crachats, visées laser, bousculades) sont en hausse de +19 %, soit 51 faits en 2020 contre 43 en 2019. Seuls les crachats sont en baisse (6 faits en 2020 contre 16 en 2019).

Les coup et blessures volontaires augmentent (+38 %), soit 22 faits en 2020 contre 16 en 2019.

Les agressions par visée laser sont aussi en augmentation (11 en 2020 contre 4 en 2019).

Les bousculades contre les agents de contrôle sont aussi en augmentation (+71 %), ce qui représente 12 faits contre 7 en 2019.

Chapitre VII

Les atteintes sans violence physique (menaces, outrages, injures) sont en diminution (-41 %), soit 18 faits contre 31 en 2019.

Les menaces et intimidations enregistrent une baisse de -41 % (13 faits en 2020 contre 22 en 2019).

Les outrages enregistrent également une diminution (-37 %), représentant 5 faits en 2020 contre 8 en 2019.

En 2020, 46 % des agressions ont été commises sur le réseau bus (contre 62 % en 2019) :

- 56 % des agressions ont eu lieu à Bordeaux comme en 2019. Les secteurs sur lesquels les agents sont les plus exposés sont Quinconces et la gare Saint-Jean. Les autres faits ont tous eu lieu intra-boulevard sans prédominance d'un secteur ;
- Les autres communes concernées par des faits d'agression sont Talence (6 faits), Mérignac et Bègles (4 faits chacune) ;
- Les lignes de Bus sur lesquelles ont eu lieu principalement les agressions sont la Lianes 1 et la Lianes 16, respectivement 3 et 4 agressions ;
- Sur la rive droite, une légère augmentation des faits d'agression est constatée (9 en 2020 contre 8 en 2019) sur les communes de Floirac, Lormont et le quartier Dorgelès.

VII.1.4.b) Les agressions envers la clientèle

Les agressions envers la clientèle du réseau de transport sont en augmentation de +220 %, soit 16 faits en 2020 contre 5 en 2019. Ces données ne sont pas exhaustives. Elles ne concernent que les faits qui ont été signalés par les victimes ou les témoins.

Néanmoins, la multiplication des violences enregistrées sur la plaque urbaine se confirme aussi dans les transports :

- 60 % des faits ont été commis sur le réseau Tram sans prédominance de secteur ;
- Les lignes de bus sur lesquelles ont eu lieu les agressions sont les Lianes 3, 9, et 11 sur Bordeaux, et les lignes 20 et 37 respectivement sur Talence et Blanquefort ;
- 4 agressions ont été commises avec une arme blanche.

VII.1.5. Dégradations et vols

Les dégradations du matériel et des équipements, y compris les tags et les graffitis, sont en hausse (+54 % par rapport à 2019), ce qui représente 103 faits contre 67 :

- 55 % des dégradations sont perpétrées dans les rames de tramways ou contre leurs équipements (contre 62 % en 2019). Cela représente 17 faits sur la ligne A, 17 sur la ligne B, 11 sur la ligne C et 5 sur la ligne D ;
- Au global ce sont 14 communes qui sont impactées contre 9 en 2019. Bordeaux comptabilise à elle seule 50 % des dégradations contre 62 % en 2019. Le terminus des Aubiers a particulièrement été dégradé en 2020.

Les vols, tant à l'encontre des clients que des agents du réseau, sont en très forte augmentation (23 faits en 2020 contre 8 en 2019).

Chapitre VII

Seuls 3 vols à l'encontre de voyageurs ont été signalés (comme en 2019). Il s'agit principalement de vols à l'arraché.

Les 8 vols déclarés par les agents de Keolis Bordeaux Métropole concernent des vols de caisse ou de sacoche. Les autres vols concernent des vols d'équipement ou du matériel (marteaux, plaques publicitaires, grillage, ...).

La tentative de vol d'un bus sur le terminus des Aubiers en septembre est rattachée à cette rubrique.

Les vols ont été commis ou signalés majoritairement à Bordeaux (10 faits contre 5 en 2019).

VII.1.6. Impact des manifestations

Les manifestations ont été fortement réduites par la crise sanitaire, toutefois les évènements ci-dessous ont nécessité la mise en œuvre de dispositifs particuliers et/ou de plans de transport adaptés :

- Matches au Grand Stade : 16 matchs de football ;
- Matches au Stade Chaban Delmas : 11 matchs de Rugby ;
- 21 spectacles et concerts dans la salle Arkéa Arena ;
- Fête de la musique (21 juin 2020) ;
- Manifestations sociales des samedis après-midi ;
- Mouvements de grèves.

VII.2. Incitation à la validation

Les dispositifs d'incitation à la validation continuent d'être déployés sur le réseau et concourent à la lutte contre la fraude et à la baisse des incivilités.

VII.2.1. Les principales actions poursuivies en 2020

VII.2.1.a) La Validation Encouragée à l'Entrée (VEE)

La Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) est une action pratiquée par le conducteur lors de l'accueil des clients.

Sa mission consiste à inciter les voyageurs à valider leur titre de transport, sans jamais se mettre en danger et sans l'imposer. Un simple bonjour, un simple regard, un rappel de la règle suffit largement à inciter la majorité des voyageurs à valider : c'est l'objectif que Keolis Bordeaux Métropole fixe aux conducteurs.

C'est au moment de la montée dans le bus qu'il est nécessaire de capter le voyageur. C'est donc avec le professionnalisme du conducteur que Keolis Bordeaux Métropole agit sur la lutte contre la fraude.

Par ailleurs, une bonne qualité d'accueil contribue à générer un climat relationnel de meilleure qualité.

Chapitre VII

Dans le contexte de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), Keolis Bordeaux Métropole a suspendu la montée par l'avant du 16 mars au 22 juin 2020, date à laquelle l'ensemble du parc de bus a été équipé de protections des postes de conduite. Ces installations ont permis de réinstaurer la montée par l'avant et ainsi de rétablir la relation avec la clientèle.

VII.2.1.b) La Validation Systématique à l'Entrée (VSE)

La validation systématique à l'entrée (VSE) est une action qui vise à inciter les voyageurs à valider systématiquement leur titre de transport lorsqu'ils montent dans un transport en commun (Bus, Tramway ou Bat³). Ce dispositif a été initié par Keolis Bordeaux Métropole en 2010 et s'inscrit dans une démarche d'entreprise de lutte contre la fraude des voyageurs. Il s'agit d'un projet participatif et évolutif.

Ce dispositif a pour objectif de faire comprendre aux clients pourquoi il est indispensable de valider son titre de transport, et par la même occasion de revaloriser le travail du conducteur en réaffirmant son statut de conducteur-receveur.

Depuis son lancement, les clients semblent réceptifs et approuver ce dispositif garantissant l'équité entre voyageurs. Le nombre de validations augmente, les conducteurs observent un changement positif au niveau de la vente de titres à bord et également du comportement de la clientèle.

En 2020, les équipes VSE ont rappelé l'obligation de valider à 350 000 voyageurs.

VII.2.1.c) Les Valid'Actions

Ce dispositif a pour objectif de sensibiliser les voyageurs à l'obligation de détenir et de valider un titre de transport pour accéder à un véhicule de transport et plus particulièrement au tramway. La technique consiste à accueillir les clients à leur arrivée sur le quai d'une station, à les inviter à préparer leur titre de transport et à le valider en amont de la montée sur un valideur mobile positionné sur le quai. Si le voyageur se présente sans titre de transport, il lui est proposé l'achat d'un BSC (Billet Sans Contact). Si le voyageur n'a pas de moyen de paiement et/ou refuse d'acheter un titre, soit il est verbalisé s'il veut absolument prendre le transport, soit il lui est interdit l'accès au transport.

Chapitre VII

VII.2.1.d) *Montée toutes portes sur la Lianes 1 et 9*

Après avoir mis en place à la gare Saint-Jean, pour les Lianes 1 et 9, un dispositif permettant aux voyageurs de valider avant de monter par toutes les portes (valideurs à quai), Bordeaux Métropole a demandé à Keolis Bordeaux Métropole d'expérimenter la montée toutes portes.

Une expérimentation a débuté en septembre 2019 pour une durée de 12 mois. Celle-ci s'applique sur l'ensemble des arrêts de la Lianes 1 et uniquement à l'arrêt de la gare Saint-Jean pour la Lianes 9.

Les médiateurs du PIMMS de Cenon, déjà présents pour l'ancien dispositif, invitent les voyageurs à se répartir sur toutes les portes, et incitent à l'achat d'un titre au distributeur de titres de transport en amont de la montée aux heures de pointes.

Ce sont plus de 200 000 clients qui ont été sensibilisés en 2020 à la montée toutes portes sur les Lianes 1 et 9 à la gare Saint-Jean.

Compte tenu du maintien d'activité aérienne, Keolis Bordeaux Métropole a maintenu sa position de médiatrice à l'arrêt de l'aéroport de 7h30 à 20h30. Ce sont plus de 18 000 voyageurs qui ont été accompagnés pour l'achat de titres sur les distributeurs et incités à valider.



VII.2.1.e) *Opérations de contrôle mixte « Validation et contrôle »*

Ce nouveau dispositif conjugue préventif et répressif, à savoir : « incitation des voyageurs à valider à la montée et contrôle des voyageurs à la descente ». Sur une même station de tramway, une équipe de Valid'Action incite les voyageurs qui montent dans le tramway à valider sur les valideurs à quai alors qu'une équipe de contrôle procède à la vérification des titres de transport des voyageurs qui descendent du tramway.

L'accès à la station est restreint par de la rubalise, deux sorties sont prévues à chaque extrémité. Les contrôleurs se positionnent aux sorties et procèdent aux contrôles par filtrage (à l'image d'une sortie de métro).

Ce nouveau dispositif a pour objectif de contrôler tous les voyageurs sur le quai lors de leur descente de la rame.

22 opérations de ce type ont été organisées en 2020, 12 343 voyageurs ont été contrôlés et seulement 5 procès-verbaux ont été émis.

Ces nouvelles opérations permettent à la fois de rappeler les règles de la validation, de rassurer la clientèle en règle et de verbaliser les contrevenants qui descendent sur le quai.

Chapitre VII

VII.2.2. Les résultats 2020

VII.2.2.a) Valid'Action

En 2020, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont organisé 11 opérations de Valid'Action contre 38 en 2019 sur 8 stations de tramway différentes. Au total, ce sont 9 283 voyageurs qui ont été sensibilisés grâce à ce dispositif.

VII.2.2.b) Contribution de la VSE au taux de contrôle

Les opérations VSE menées par les différentes entités managériales participent à hauteur de 17,5 % du nombre total de contacts répressifs.

VII.3. Convention avec la Police Municipale

VII.3.1. Convention avec la Police Municipale de Bordeaux

La convention de partenariat signée entre la Mairie de Bordeaux et Keolis Bordeaux Métropole en 2013 se poursuit. Cette convention avait fait l'objet dès 2015 d'une augmentation du nombre d'opérations conjointes (4 par mois), et de l'élargissement de l'amplitude horaire des opérations (entre 7 heures et 1 heure).

Les objectifs de cette convention sont atteints :

- Lutter contre les incivilités : la présence de la Police Municipale aux côtés des équipes de contrôle de Keolis Bordeaux Métropole rend plus efficace les actions de contrôles compte-tenu de leur participation active en matière de recueil d'identité mais également de verbalisation pour incivilités. En 2020, 16 opérations de contrôle en commun (OCPM - Opération de contrôle avec la Police Municipale) ont été organisées dans le centre de Bordeaux sur des créneaux horaires différents tant dans les bus que dans les tramways (contre 49 en 2019) ;
- Lutter contre l'alcoolisation excessive dans les transports en commun : la Police Municipale intègre dans ses patrouilles de nuit des passages sur le pôle des Quinconces principalement, et procède à des verbalisations pour consommation d'alcool, ou bien demande à ce que les bouteilles détenues par les voyageurs soient vidées ;
- Lutter contre le stationnement gênant : la Police Municipale est régulièrement sollicitée sur différents secteurs de la Métropole pour verbaliser et mettre en fourrière des véhicules gênants.

Chapitre VII

VII.3.2. Conventions entre le Délégué et des Mairies de la Métropole

En 2020, deux nouveaux partenariats ont été noués : Eysines et Saint-Médard en Jalles. En tout ce sont 7 conventions de partenariat entre Keolis Bordeaux Métropole et les Polices Municipales des mairies de la Métropole qui sont en vigueur en 2020 (Bordeaux, Blanquefort, Mérignac, Bassens et Ambarès, Eysines et Saint-Médard en Jalles).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole poursuit son partenariat opérationnel avec d'autres Polices Municipales de la Métropole.

Sur les mêmes bases que celui de Bordeaux, ces partenariats prévoient des opérations conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive dans les bus et sur les pôles d'échanges. Elles contribuent à développer un sentiment de sécurité dans les transports. Des actions spécifiques sont aussi organisées au travers de chaînage permettant aux policiers municipaux d'adapter leurs déplacements aux problématiques de circulation.

VII.4. Observatoire de sûreté des transports en commun de la Métropole

L'Observatoire de sûreté des transports ne s'est pas réuni en 2020. Les actions complémentaires prévues à l'issue de la dernière réunion qui s'est tenue en 2019 ont été en grande partie suspendues ou reportées sous l'effet de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

Ces actions prévoyaient :

- De mobiliser le Groupe de Partenaires Opérationnels, spécifiquement dédié aux problématiques de transport la nuit, afin d'engager des actions coordonnées et ciblées avec tous les contributeurs pour l'apaisement dans les transports ;
- De réactiver l'éclairage public jusqu'à la fin de service des lignes du réseau ;
- D'améliorer l'intervention de la Police pour les évacuations d'individus alcoolisés dans les bus et tramway ;
- De lancer une campagne de communication sur la cohabitation entre les transports en commun, les piétons et les cyclistes.

En 2020, à la suite d'un Comité Nationale de Sécurité dans les transports en commun, la Préfecture du département de la Gironde a initié la rédaction d'un Contrat d'Objectifs Départemental pour la sûreté et la prévention de la délinquance et de la radicalisation dans les transports collectifs de voyageurs.

La signature et la mise en œuvre de ce contrat est prévu pour 2021.

VII.4.1. Prévention de l'alcoolisation des jeunes

VII.4.1.a) Soul Tram

Les dispositifs partenariaux ont été suspendus compte tenu de la fermeture des établissements de nuit en période de crise sanitaire.

Chapitre VII

VII.4.1.b) Opérations conjointes de nuit avec les forces de l'ordre

Des opérations conjointes de nuit avec les forces de l'ordre visant à lutter contre la consommation d'alcool dans les transports en commun ont été organisées (3 opérations conjointes entre 21h30 et 23h30 contre 8 en 2019), et ont permis de diffuser des messages de prévention tout en procédant à des contrôles de titres.

VII.4.2. Prévenir et sensibiliser

Keolis Bordeaux Métropole continue d'intervenir dans les établissements scolaires et dans des associations afin de sensibiliser les jeunes au respect des règles de transport, à la sécurité et aux règles de civisme. En 2020, 9 604 élèves répartis dans 74 collèges, lycées et associations (Rallye santé citoyenne, ...) de la Métropole ont été sensibilisés aux règles du transport et à la sécurité par des agents du Délégué (conducteurs, contrôleurs, ...).



VII.4.3. Concevoir et conduire des actions de sécurisation

En 2020, les partenariats avec la Police Nationale, la Gendarmerie et la Police Municipale ont été entretenus (43 opérations communes ont été réalisées contre 86 en 2019).

Les actions de sécurisation par des agents de sécurité extérieurs ont été maintenues sur les premiers départs des lignes de tramways les vendredis, samedis et dimanches matin de 4h30 à 7h30. Leurs missions consistent en un accompagnement des voyageurs à l'intérieur des rames, à des rondes sur les pôles d'échanges de Quinconces et Saint-Jean, afin de rassurer les voyageurs et les conducteurs et à maintenir le calme aux abords des voies.

Leur mission a été enrichie du rappel des règles sanitaires (distanciation et respect du port du masque) dans les transports.

La présence d'agents de sécurité vise aussi à renforcer la « sécurisation » du réseau dans le cadre des consignes de vigilance « Vigipirate » (repérage de colis douteux, ...).

Le niveau Vigipirate a été renforcé à l'automne 2020 (passant en Urgence attentat). Il a été rappelé aux agents par notes de service les consignes à appliquer sur le réseau. Une procédure spécifique concernant le traitement des objets douteux est également rediffusée pour rappel à l'ensemble des

Chapitre VII

agents. Une note de service précisant la conduite à tenir en présence de personnes au visage dissimulé dans les transports a été retransmise aux agents.

En compléments de ces notes internes, sont diffusés des messages de prévention sonores et visuels en stations et dans les rames à destination de la clientèle.

VII.5. PIMMS

VII.5.1. Cenon

Le nombre de médiateurs du PIMMS de Cenon a connu une légère baisse en 2020. Ce sont 7 médiateurs sortants en moyenne par jour qui sont intervenus sur le réseau en rive droite contre 8 en 2019. Malgré la suppression des « contrats emplois aidés » et la recherche d'autres types de contrat pour maintenir l'activité du PIMMS, l'effectif a été globalement maintenu.

Pour le PIMMS de Cenon, la médiation « postée » a accueilli 5 815 personnes, soit 50 % de moins qu'en 2019. La médiation sortante comptabilise 300 271 contacts pour l'année 2020. La présence de la médiation sortante au quotidien favorise l'humanisation des transports et contribue au respect des règles de civisme et du règlement d'exploitation des transports. Il est à noter que le nombre de voyageurs qui a voyagé en règle grâce à leurs actions a légèrement baissé (87 % en 2020 contre 89 % en 2019).

En 2020, il en est ressorti un taux de sortie positive de 88 % vers l'emploi ou vers une formation qualifiante pour les emplois aidés.

VII.5.2. Bordeaux

En 2020, le PIMMS de Bordeaux a poursuivi son engagement de la médiation entrante malgré une fermeture de 2 mois en raison de la crise sanitaire et a accueilli plus de 8 400 personnes recherchant des informations et/ou des solutions dans les domaines représentés par ses partenaires (transport, énergie, eau, logement, social, ...).

Par ailleurs, le PIMMS de Bordeaux a accompagné plus de 1 000 personnes du CCAS sur la tarification sociale.

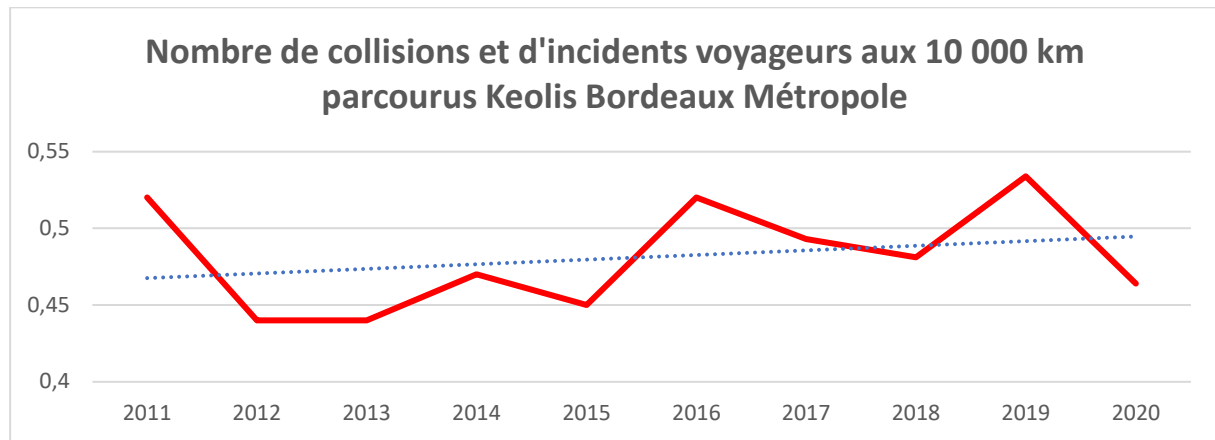
Chapitre VII

VII.6. Accidentalité

VII.6.1. Bus

VII.6.1.a) Taux de fréquence

En 2020, le taux d'accidents (matériels et corporels) aux 10 000 kilomètres est inférieur à celui constaté en 2019. 0,46 accident aux 10 000 kilomètres contre 0,53 (2019 ayant été marquée par l'accidentologie du réseau de substitution lié à l'incendie du parking des Salinières).



VII.6.1.b) Nombre d'accidents

Accidents bus	2019	2020	Ecart en %
Conducteurs-receveurs (CR) Classés et Polyvalents	716	527	-26,40 %
Conducteurs-receveurs (CR) Intégration	376	292	-22,34 %
Total	1 092	819	-25,00 %

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nombre d'accidents survenus en 2020 est de 819 pour le réseau bus et de 49 pour Mobibus, soit un taux de fréquence aux 10 000 kilomètres de 0,46 accident.

Le nombre d'accidents en 2020 a significativement baissé par rapport à 2019. Il est probable que la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), la réduction de l'offre de transport associée, et une circulation plus fluide aient eu une incidence sur le volume d'accidents. Le taux aux 10 000 Kilomètres parcourus est significativement en baisse.

Les déclarations d'accidents corporels ont également baissé en 2020, avec 113 accidents ayant eu des conséquences corporelles contre 168 en 2019. Une baisse de -19 % des accidents corporels avec cyclistes ou piétons est à souligner (13 en 2020 contre 16 en 2019).

Une baisse des incidents corporels intérieurs est également constatée (100 en 2020 vs. 152 en 2019). Ces incidents correspondent à des chutes consécutives à des freinages brusques, mais aussi des chutes à la descente ou à la montée.

Chapitre VII

La réorganisation de la Direction d'Exploitation initiée fin 2018 et l'amélioration du management de la sécurité et des conducteurs en 2019 démontrent des effets positifs. Malgré le nombre toujours important de nouveaux conducteurs, la courbe des accidents est à la baisse.

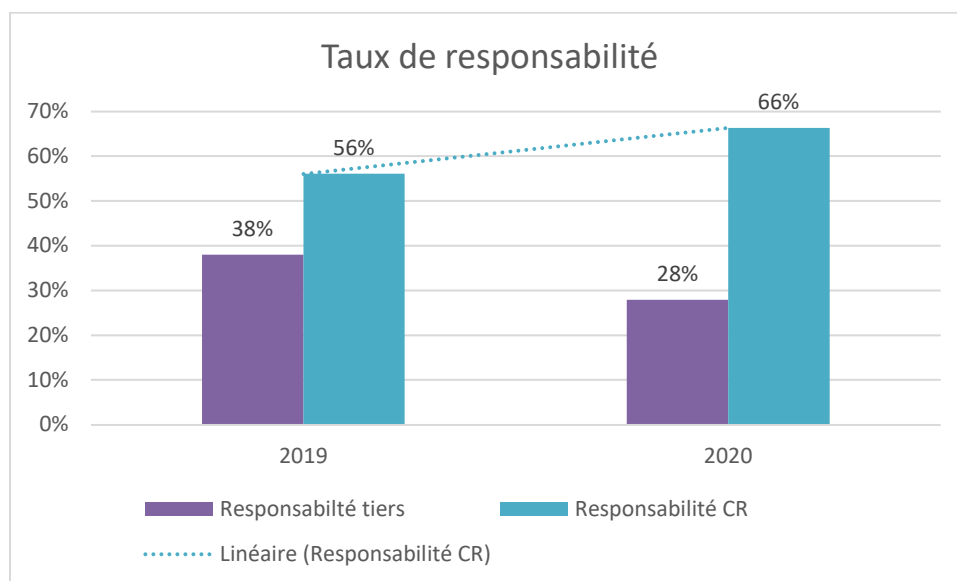
Le management de proximité a permis une approche plus réactive et des analyses plus rapides des accidents. De plus, Keolis Bordeaux Métropole a déployé une démarche de processus en 2019 au niveau de sa Direction Exploitation, avec en particulier, la création d'un processus « manager la sécurité » permettant un pilotage et un suivi des accidents de la circulation mais aussi des accidents du travail.

A cela s'ajoute la mobilisation quotidienne des managers de proximité des nouveaux conducteurs, avec une amélioration de la formation et de l'intégration.

Les collisions avec des obstacles fixes baissent en 2020. Cette baisse est de -16 % avec 212 collisions en 2020 au lieu de 251 en 2019.

(i) Taux de responsabilité

Il faut noter une augmentation des responsabilités en terme assurantiel des conducteurs par rapport à 2019.



Le taux de responsabilité des conducteurs de bus augmente de +10 points en 2020.

(ii) Conducteurs multi-sinistrés

Sont ainsi nommés les conducteurs ayant au moins trois déclarations d'accidents sur les 12 derniers mois, quelle que soit la responsabilité engagée.

Ces conducteurs sont repris en formation Amélioration Continue de la Conduite.

Chapitre VII

A fin 2020, 66 conducteurs étaient concernés. Ils sont à l'origine de 223 déclarations de sinistres, soit 27 % des sinistres (contre 29 % l'an dernier). Les nouveaux conducteurs entrants en 2020 représentent le tiers de ces données.

VII.6.1.c) *Faits notables*

En 2020, il n'a été constaté aucun accident corporel grave avec implication d'un bus.

Les actions mises en œuvre, en 2018 (nouvelle organisation DEX 2020) et en 2019 (management de la sécurité), permettent dorénavant d'harmoniser les pratiques et de faire émerger de nouvelles pistes de prévention. De plus, elles ont permis d'atteindre l'objectif de baisser le taux aux 10 000 kilomètres concernant la totalité des incidents et de baisser également les collisions avec des obstacles fixes.

Les évolutions en 2020 sont :

- Le déploiement de la démarche processus à la Direction d'Exploitation avec la création spécifiquement d'un processus « manager la sécurité » ;
- L'amélioration de l'accompagnement des conducteurs nouveaux rentrants par les managers de proximité de l'Entité intégration avec la création d'un PACS (Pack Actions Contre la Sinistralité) ;
- Le lancement d'une démarche identique au Tramway pour le Bus, par la Responsable Sécurité Opérationnelle de la Direction d'Exploitation, avec des commissions sécuritaires qui étudient et proposent des actions suivant l'analyse des accidents les plus importants ;
- Le lancement d'un groupe de travail sur le dernier semestre de l'année 2020 afin de proposer des pistes d'actions et d'améliorations préventives et correctives sur les 3 lignes les plus accidentogènes du réseau (Lianes 1, Lianes 15 et Lianes 16).

VII.6.1.d) *Etudes en cours avec Bordeaux Métropole*

Lors des réunions trimestrielles avec Bordeaux Métropole, l'accidentologie bus et tramway est analysée. Au-delà des résultats mensuels, cette réunion est l'occasion pour Keolis Bordeaux Métropole de présenter à Bordeaux Métropole les actions en cours.

Dans ce cadre, sont évoqués les lieux accidentogènes avec pour support des fiches « points noirs » décrivant les problématiques rencontrées vis-à-vis de la voirie. Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole discutent ensemble les solutions possibles et le suivi des actions en cours.

La Responsable Sécurité Opérationnelle de la Direction d'Exploitation participe activement à ces réunions.

VII.6.2. Tramway

L'accidentalité générale sur les lignes de tramway est en amélioration constante, avec une progression forte sur l'année 2020. Toutefois, ces résultats sont à relativiser au regard du contexte particulier de l'année 2020.

Le niveau de risque entre tramways et modes doux (piétons, cycles, trottinettes) présentait une nette dégradation sur les années 2016 et 2017, à la fois sur l'occurrence et sur la gravité corporelle. Cette

Chapitre VII

tendance a baissé en 2020 en termes d'occurrence, avec une gravité qui reste particulièrement élevée (7 cas graves sur 9 sont liés aux modes doux).

Le nombre de cyclistes, trottinettes et autres engins motorisés augmente significativement chaque année dans la Métropole, avec une augmentation forte en 2020, ce qui ne se traduit pas dans les chiffres d'accidents. Ceci peut s'expliquer en 2020 par une pression urbaine moins forte, générant moins de conflits dans la rue, et permettant aux tiers une focalisation attentionnelle plus forte sur le tramway. Les aménagements cyclables temporaires ou définitifs créés par Bordeaux Métropole contribuent également à la bonne répartition des espaces.

Collisions tramway	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nb de collisions tiers	163	169	185	179	175	153
Nb collisions avec des piétons	30	42	40	41	38	30
Nb collision avec des cyclistes	12	15	28	29	30	20 (+ 3 trottinettes)
Dommages corporels graves	3	10 dont 1 décès	12 dont 3 décès	7 dont 2 décès	6 et 1 suicide	9 dont 2 décès

VII.6.2.a) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers présente une tendance à la baisse, avec un taux de 0,216, en passant pour la première fois de l'histoire du réseau sous les 0,250 collision pour 10 000 kilomètres parcourus par les tramways en 2020. Chaque collision fait l'objet d'une analyse pour déterminer les actions d'améliorations de la conduite et les aménagements de voirie.

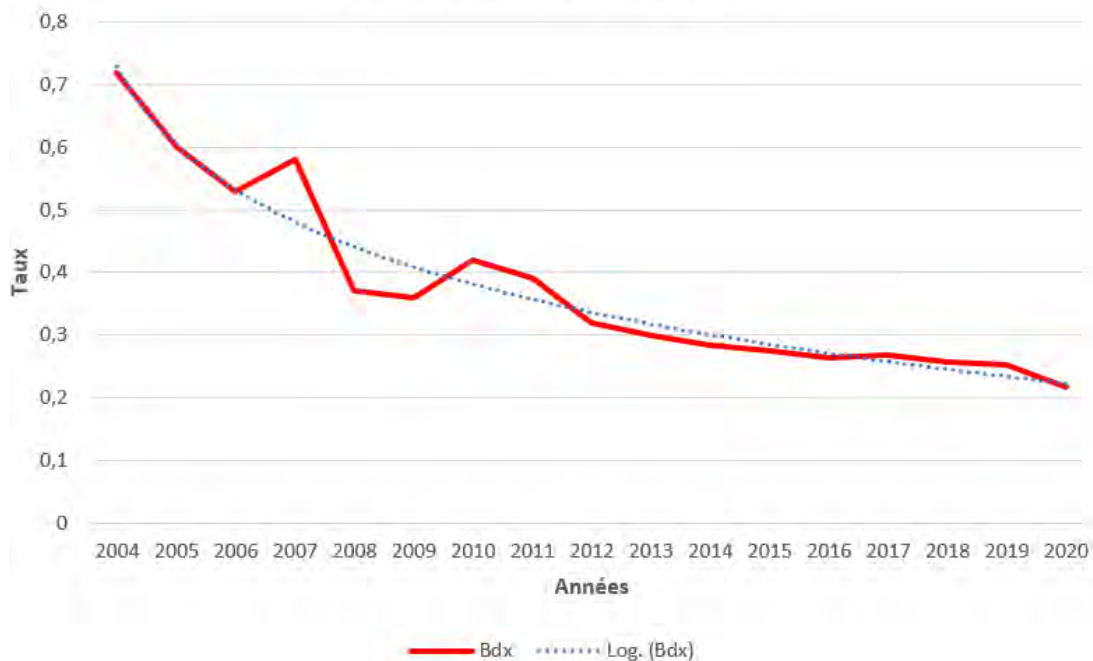
Pour les accidents ayant généré des blessures et des dégâts importants, un rapport dédié est envoyé aux services de contrôle de l'Etat.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'indicateur général du nombre des collisions tramway avec les tiers passe sous la valeur de 0,250 collision pour 10 000 kilomètres parcourus pour la 1^{ère} fois depuis 2003.

Chapitre VII

Taux de collision 10 000 kms parcourus
Keolis Bordeaux Métropole



VII.6.2.b) **Nombre de collisions**

Collisions tramway	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nb de collisions	163	169	185	179	175	153
Nb de victimes associées (hors incidents voyageurs dans la rame)	57	87	74	71	85	58

VII.6.2.c) **Faits notables**

Date incident	Incident
03/01/2020	Chute de LAC à Thiers Benaue
26/01/2020	Collision VL entraînant déraillement sur pont de la Maye - Villenave d'Ornon
09/02/2020	Collision cycliste quai de Bacalan

Chapitre VII

Date incident	Incident
26/02/2020	Collision piéton place de la Victoire
15/05/2020	Collision cycliste cours du Médoc
06/06/2020	Chute de LAC à Berges du lac (accrochage par un camion)
21/06/2020	Entrainement voyageur station stade Musard
02/07/2020	Collision piéton gare Saint-Jean
18/09/2020	Collision trottinette électrique cours Gambetta - Talence
22/09/2020	Chute de LAC entre les stations Berges du lac et Les Aubiers
07/10/2020	Collision cycliste cours de l'Argonne
08/10/2020	Collision piéton station musée d'Aquitaine
12/10/2020	Collision cycliste cours Gambetta - Talence
25/10/2020	Collision véhicule léger place Bir Hakeim
02/11/2020	Déraillement à Porte de Bourgogne

VII.6.2.d) Actions d'amélioration : les nudges

(i) La démarche

Avec le soutien du groupe Keolis, Keolis Bordeaux Métropole a expérimenté en 2019 plusieurs solutions potentielles dans le but de réduire l'accidentologie avec les modes doux. Ces expérimentations font suite à l'étude réalisée en 2018 pour trouver de nouvelles idées afin de tenter de faire évoluer le comportement des piétons. L'année 2020 a permis d'obtenir des résultats détaillés de ces expérimentations, pour conclure et retravailler certains sujets en 2020.

Cette démarche est connue sous le nom de « nudge » (coup de pouce).

Trois expérimentations ont été menées en 2019 :

- Les peintures sur passages piétons ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole initie une démarche innovante pour essayer de diminuer le nombre des collisions tramways et piétons.

Les actions réalisées permettent de proposer des solutions globales pour améliorer la sécurité tramway / piéton.

Chapitre VII

- Les rames flashes ;
- La projection d'une signalisation lumineuse d'alerte devant la rame.

Pour chaque expérimentation, une mesure de l'efficacité de la solution mise en œuvre, en comparant la situation initiale, a été réalisée afin d'évaluer la plus-value de l'expérimentation. Un partenaire spécialisé a été missionné pour effectuer cette analyse, il s'agit de la société Ersya. Cette société est spécialisée dans l'ergonomie des systèmes avancés, et dans l'analyse des comportements humains. Elle intervient afin d'évaluer de façon objective et quantifiée l'efficacité des expérimentations mises en œuvre en se basant sur l'observation des comportements des piétons, et en interviewant un panel significatif de personnes.

Les résultats ont été présentés à Bordeaux Métropole, suivis d'échanges pour notre objectif commun et pleinement partagé de réduction de l'accidentologie tramway avec les modes de déplacements doux.

(ii) Rappel de la situation initiale

L'état initial correspond à la situation de référence, c'est-à-dire avec pour seuls avertisseurs vers l'environnement extérieur le gong, le klaxon, et le bruit résiduel du tramway.

L'analyse de l'état initial s'est déroulée en trois parties :

- Une partie d'observations par les experts en stations voyageurs ;
- Une partie d'entretiens et de questions posées auprès de voyageurs et de tiers ;
- Une partie d'entretiens posées aux conducteurs.

En synthèse, les éléments qui ressortent de cette évaluation sont :

- 16 ans après son implantation dans la Métropole, le tramway est complètement intégré au paysage urbain, il ne semble pas assez visible pour les voyageurs, parfois inattentifs ;
- Les voyageurs de la Métropole bordelaise et les piétons de manière générale, semblent très éloignés de la question de l'accidentologie tramway/piéton, rejetant parfois le problème de comportement sur autrui ;
- Les conducteurs et les voyageurs partagent un même objectif sur le réseau, mais ne se comprennent pas toujours ;
- De nouvelles solutions pourraient augmenter la saillance visuelle et auditive du tramway, qui permettrait au tramway d'imposer sa position dans l'environnement ;
- Une discipline (indicateurs/consignes de priorité) pourrait être instaurée pour les nombreux engins qui circulent sur les voies du tramway (en particulier les vélos et les trottinettes).

Chapitre VII

(iii) Expérimentation « en voie de réapparition » : les peintures sur passages piétons

➔ *Expérimentation initiale*

En juillet 2019, 45 passages piétons ont été peints en peinture jaune sur les lignes A et B du Tram, en référence à la campagne de communication grand public « Rhino ».



L'objectif de l'expérimentation fut :

- De guider les piétons vers les cheminements piétons prévus ;
- Interpeller visuellement les piétons en traversée pour appeler à la prudence.

Les éléments à retenir de l'évaluation de cette expérimentation sont :

- Le passage piéton étonne et amuse les non-habituels (touristes, nouveaux arrivants bordelais) ;
- Le passage piéton ternit relativement vite avec le temps et la météo ;
- La première impression du passage piéton est bonne, mais une fois passé le phénomène de surprise, seulement 30 % des personnes interrogées comprennent le message du passage piéton ; 11 % des piétons ne comprennent toujours pas que c'est un passage piéton ;
- La couleur, le logo, les triangles interrogent et ne font pas consensus dans l'interprétation : certains y voient une zone de travaux à éviter, certains expriment une méconnaissance de la signification du rhinocéros, d'autres procèdent à une inversion du sens de lecture des triangles ;
- Le trait d'humour avec le rhinocéros est bien accepté, et après explication : 76 % finissent par comprendre le sens du passage piéton mais l'interprétation est trop difficile, le message trop implicite pour l'action réflexe qui est demandée ;
- Une faible propension au changement de comportement avec ce dispositif ;
- La plupart des piétons ne se sentent toujours pas concernés par la dangerosité directe du tramway.

En conclusion, cette expérimentation présente des résultats partagés, mais elle mérite d'être approfondie afin de répondre de manière plus directe aux attentes des piétons par rapport à la signalisation communément comprise d'un passage piéton, tout en prenant en compte les spécificités d'une traversée tramway.

Chapitre VII

↳ Conception d'un nouveau message en 2020

Fort du constat de l'expérimentation réalisée en 2019, un nouveau groupe de travail a été mené avec Ersya et Keolis Bordeaux Métropole durant l'année 2020. Le résultat se synthétise par le schéma fonctionnel suivant :

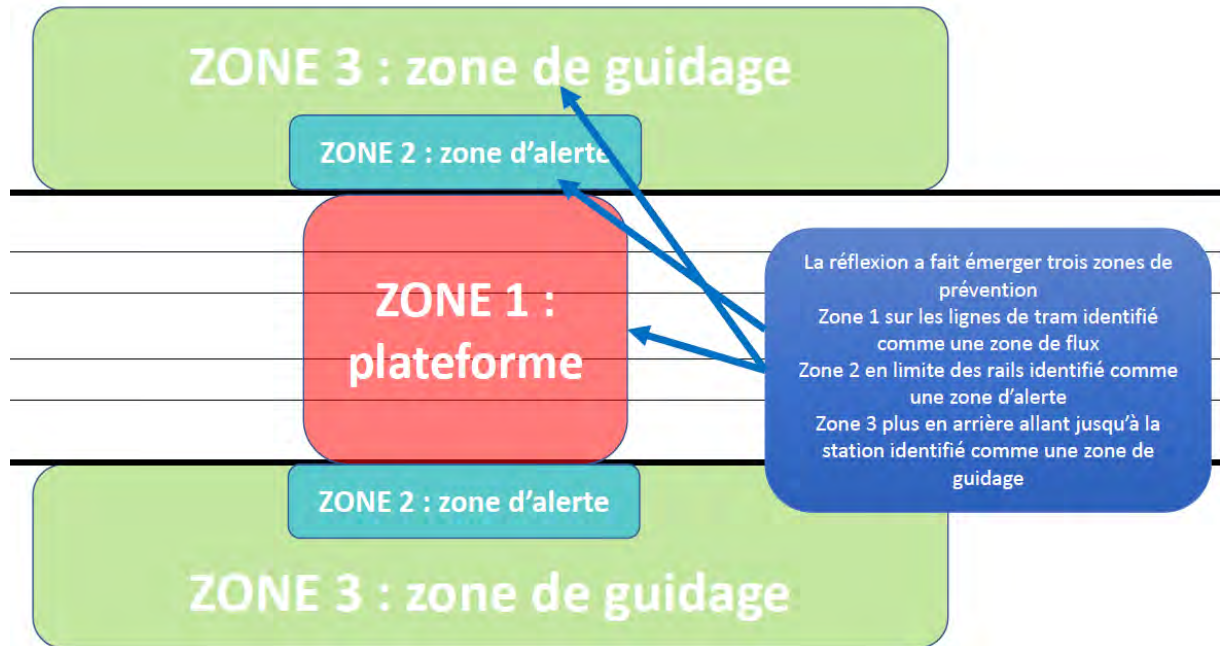


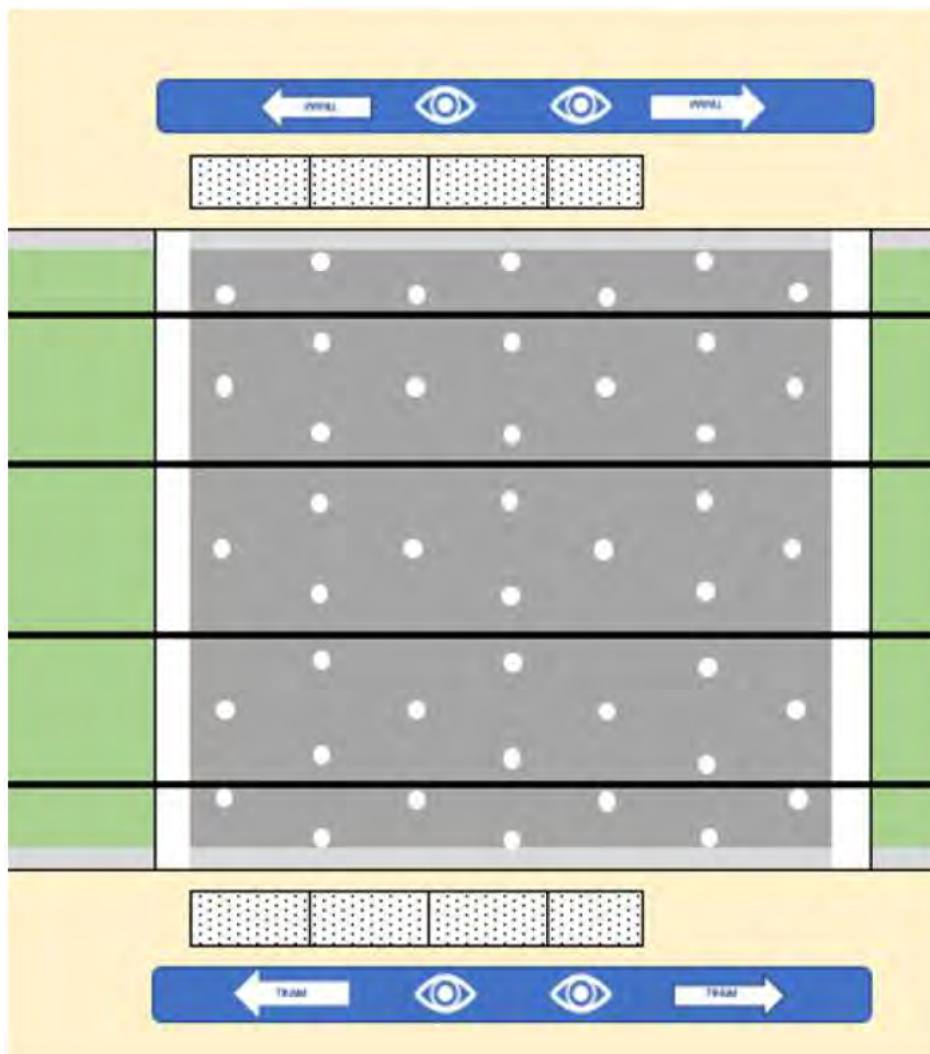
Schéma fonctionnel du passage piéton suite au groupe de travail

Ainsi, les trois zones ont des objectifs différents :

- Zone 1 : cette zone est la zone de danger ultime, néanmoins c'est une zone de guidage, la personne doit y passer le moins de temps possible, par conséquent le traitement de l'information doit être très court et peu perturbé ;
- Zone 2 : zone d'alerte et de danger, le voyageur doit être averti d'un danger imminent, il doit être interpellé à cet endroit, lever et diriger son regard vers la gauche et la droite pour identifier si sa traversée s'avère sécurisée ou non à un instant donné ;
- Zone 3 : zone de guidage, incitant les piétons à emprunter le passage piéton.

Ce besoin fonctionnel a été traduit et adapté aux configurations du tramway de la Métropole, et particulièrement sur la zone des quais de la Garonne, qui intègrent les lignes B et C du tramway.

Le résultat est présenté dans le schéma ci-dessous :



Maquette du passage piéton objet de l'expérimentation

Cette expérimentation sera réalisée sur quatre passages piétons, dans différentes configurations :

- Traversée simple ;
- Traversée en sortie de station ;
- Traversée en continuité de carrefour routier.

L'expérimentation sera déployée début 2021, et l'efficacité sera mesurée par le cabinet indépendant Ersya sur le même schéma que les expériences précédentes.

Chapitre VII

(iv) Expérimentation « rames flashes »

En 2018, la rame 1301 a été équipée de flashes sur les parties frontales. Ils s'activent en même temps que le conducteur utilise l'avertisseur spécifique du tramway, le « gong ».

12 rames de tramway supplémentaires (rames courtes) ont été équipées de flashes en 2019.

Les résultats de cette expérimentation sont globalement très positifs, que ce soit de la part des conducteurs, des voyageurs, ou des experts ayant réalisé l'évaluation de l'efficacité de cette expérimentation. Les flashes semblent bénéfiques pour améliorer l'alerte des tramways vis-à-vis des piétons, sans complexifier les repères dans l'environnement.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La solution flashes sur les rames tramways, déployée et testée par Keolis Bordeaux Métropole, fait consensus auprès des conducteurs, des voyageurs et des piétons. Le déploiement de cette solution à l'ensemble du parc a été proposé à Bordeaux Métropole.

(v) Expérimentation « tapis lumineux » : projection d'une signalisation lumineuse d'alerte devant la rame

Cette expérimentation a consisté à projeter une image devant la rame en mouvement dans le but d'alerter les piétons à l'aide d'un message visuel projeté sur le sol.

Les résultats de cette expérience ne sont pas concluants, cependant la démarche a été appréciée par les conducteurs et les tiers.

(vi) Etude comportementale sur les cyclistes

Dans une volonté de réduire quotidiennement les accidents face au tramway, Keolis Bordeaux Métropole souhaite être un acteur majeur dans la prévention et la baisse des accidents du réseau TBM, et particulièrement avec les modes doux en raison de leur vulnérabilité. Après un axe fort sur les piétons, les études sont désormais orientées vers l'analyse de l'interface tramway/cycle.

Ainsi, une mission d'analyse ergonomique pour donner des réponses aux questions comportementales des cycles est en cours. Les questions principales auxquelles cette étude s'attachera à donner des éléments de réponses sont :

- Quelle est la vision du tramway pour les cyclistes de Bordeaux ? ;
- Comment et pourquoi les cyclistes se mettent-ils en situation de danger vis-à-vis du tramway ? ;
- Quels comportements spécifiques peuvent être identifiés selon la typologie des cyclistes ? ;
- Comment Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole peuvent unir leurs actions pour tenter de diminuer l'accidentologie tramway/vélo ?

L'étude est actuellement dans les phases d'observations, d'analyses et de questionnaires voyageurs, à la fois orientés cyclistes et conducteurs de tramway.

Dans un 2^{ème} temps, la mission consistera à animer des groupes de travail autour du sujet de l'accidentologie tramway/cycle réunissant l'ensemble des acteurs concernés par le sujet (Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole, des représentants d'association de cyclistes). Cette réflexion

CE QU'IL FAUT RETENIR

Au regard de l'augmentation significative des cycles, une étude comportementale a été lancée pour comprendre le besoin et les enjeux des cyclistes, ainsi que leurs comportements au regard des risques à proximité du tramway.

L'objectif est à termes de donner des réponses crédibles, et de réduire les collisions tramway/cycle.

Chapitre VII

de groupe devra faire émerger des premières pistes d'amélioration autour d'une politique de prévention, d'aménagement, et de pédagogie. Cette étape aura lieu au 1^{er} trimestre 2021 pour aboutir à une synthèse à l'issue de ce groupe de travail.

VII.6.3. Mobibus

La sinistralité du service Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est analysée au chapitre XV.10, page 428.

VII.6.4. Bat³

Aucun accident avec blessé ne s'est produit en 2020. Toutefois, 6 accidents sans gravité ont été constatés (chutes de voyageurs).

Dates	Lignes	Ponton	Escale	Nombre sans gravité	Nombre avec gravité
29-janv.	6902	Stalingrad Parlier	08h22	1	
19-nov.	6901	Lormont Bas	7h00	1	
04-déc	6902	Stalingrad Parlier	17h15	1	
29-déc.	6902	Stalingrad Parlier	18h00	1	
30-déc.	6901	Lormont Bas	9h00	1	
31-déc.	6902	Quinconces Jaurès	11h48	1	

VII.7. Sécurité des systèmes de transport guidé

VII.7.1. Organisation de la mission de Sécurité des Systèmes

La mission de Sécurité des Systèmes fait partie intégrante de la Direction Qualité, Sécurité et Environnement depuis le 1^{er} janvier 2015. Le Responsable de la Sécurité des Systèmes rend compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard. Il est désigné point de contact unique des services de contrôle de l'État.

Chapitre VII

VII.7.2. Suivi des plans d'actions

L'ensemble des actions à réaliser sont rassemblées dans un « plan d'actions unique », document partagé avec Bordeaux Métropole pour maintenir et améliorer la sécurité du système. Ce document s'inscrit dans le cadre du décret 2017-440 relatif à la sécurité des transports publics guidés.

Ce document a été le support de nombreuses actions réalisées ou ouvertes en 2020.

Ainsi, 25 actions ont été clôturées sur l'année 2020, et 37 nouvelles actions ont été ouvertes et lancées sur cette même année. Ils concernent des sujets techniques, d'aménagements urbains, ou de réponses à des prescriptions ou recommandations du STRTMG.

Ce plan d'action intègre également des points liés aux recommandations STRMTG nouvelles, avec notamment une recommandation sur la gestion des boucles isolantes sur le système de Ligne Aérienne de Contact potentiellement très impactante en termes d'investissement, en cours d'analyse aujourd'hui.

Deux points mensuels sont organisés entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole pour assurer le pilotage régulier de ce plan d'actions. Les points structurants font l'objet de discussions en comité de coordination entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

VII.7.3. Phase de mise en service ligne D

L'année 2020 correspond à l'année de mise en service de la ligne D de tramway.

Cette phase de mise en service a nécessité un suivi particulier de Keolis Bordeaux Métropole pour assurer une mise en exploitation commerciale dans les conditions de sécurité requises. Durant cette première année d'exploitation, l'appui de Keolis Bordeaux Métropole est essentiel pour détecter et corriger les anomalies techniques en lien avec la cohérence globale du réseau. Ainsi, plusieurs éléments techniques ont été signalés et adaptés lors d'un travail commun avec Bordeaux Métropole permettant d'assurer la fiabilité et la sécurité du réseau.

● GESTION DES VÉHICULES ET AUTRES ÉQUIPEMENTS MIS À DISPOSITION PAR BORDEAUX MÉTROPOLE OU PROPRIÉTÉ DE L'EXPLOITANT



8

Chapitre VIII

Chapitre VIII. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par Bordeaux Métropole ou propriété de l'exploitant

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre

Le parc exploité au 31 décembre 2020 était le suivant :

VIII.1.1. Autobus, tramways et véhicules Mobibus

VIII.1.1.a) Autobus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-20
IRISBUS	CITÉLIS-L	GNV	94
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole	43
MAN	Lion's	GNV	63
Sous-total bus articulés			208
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	25
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	28
MAN	Lion's	GNV	92
Sous-total bus standards			155
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	22
HEULIEZ BUS	GX 137	Gazole	2
Sous-total gabarits réduits			24
DIETRICH	City 23	Gazole	2
Sous-total microbus			2
TOTAL BUS			389

Le parc bus exploité est de 389 véhicules à fin 2020.

VIII.1.1.b) Tramways

Marque	Type	Carburant	31-déc.-20
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	118
Sous-total rames longues			118
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12
TOTAL TRAMWAY			130

Chapitre VIII

Le parc de rames de tramway a augmenté de 7 rames Citadis 402 en 2020, et totalise désormais 130 rames.

VIII.1.1.c) Véhicules Mobibus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-20
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	7
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
FIAT	DUCATO	Gazole	14
TOTAL PMR			32

Le parc de véhicules Mobibus reste inchangé en 2020.

VIII.1.1.d) Total du parc

TOTAL PARC	551
------------	-----

Au global, le parc de véhicules de transport était de 551 unités à fin 2020.

VIII.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	31-déc-20
RENAULT	Camion Benne + grue	1
Sous-total camions (CAM)		1
MERCEDES	Remorqueur	5
RENAULT	Clio	1
Sous-total camions (VASP)		6
CITROËN	Jumper	4
RENAULT	Kangoo	19
RENAULT	Master	5
RENAULT	(camion benne)	1
RENAULT	Trafic	31
Sous-total camionnettes (CTTE)		60
CITROËN	Berlingo	5
PEUGEOT	208	3
RENAULT	Clio	19
RENAULT	Kangoo	13
RENAULT	Trafic	1
Sous-total véhicules particuliers (VP)		41
CMAR	Balayeuse	4
HONDA	Moto	7
R.S.A.	Remorque	4
Sous-total autres véhicules de service		15
TOTAL VEHICULES DE SERVICE		123

Chapitre VIII

VIII.2. Age moyen du parc de véhicules

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2018	31-déc.-2019	31-déc.-2020	Nbr de véhicule
Bus	8,30	7,88	8,53	389
Tramway	11,10	10,29	10,72	130
PMR	3,76	4,76	5,77	32
				551

L'âge moyen du parc bus, calculé sur la base des véhicules exploités, est en hausse par rapport à 2019 (hausse de 0,65 an). L'absence d'arrivée de nouveaux véhicules sur l'année 2020 explique cette hausse.

L'arrivée des dernières nouvelles rames en 2020 a permis de diminuer l'âge moyen du parc de rames de tramway (baisse de 0,43 an).

Enfin, l'absence de renouvellement de véhicules Mobibus induit une hausse de 1 an de l'âge moyen de ce parc.

Les détails par véhicules figurent en Annexe 3.

VIII.3. Mouvements de parc (entrées et sorties)

VIII.3.1. Autobus

Marque	Type	Sorties physiques
VOLVO	7 700	6
Sous-total Articulé		6
Heuliez	GX217	6
Heuliez	GX327 (2005)	10
Sous-total bus standards		16
BREDA	ZEUS	5
Sous-total MINI Bus		5
TOTAL BUS		27

Les 6 derniers bus Heuliez GX217 ont été réformés en début d'année 2020, suivis de 10 bus standards GX 327 (année 2005) en novembre 2020. Les 6 bus articulés VOLVO et les 5 navettes électriques de marques BREDA ne sont plus exploités compte tenu des évolutions du plan de transport consécutivement à la crise sanitaire. Ces véhicules sont garés « Bon état », cela signifie qu'ils sont sortis temporairement du parc exploitable.

Chapitre VIII

VIII.3.2. Tramways

Marque	Type	Entrées physiques
ALSTOM	402	7
Sous-total rames longues		7
TOTAL TRAM		7

La commande faite par Bordeaux Métropole de 30 nouvelles rames de tramway auprès d'Alstom s'est concrétisée dès l'été 2018 par les réceptions de 4 rames Citadis 402 et 19 en 2019. La livraison des 7 rames complémentaires a été réalisée en 2020 conformément au programme de livraison.

VIII.3.3. Véhicules Mobibus

Il n'y a pas eu de mouvement du parc en 2020.

VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tram

VIII.4.1. Equipement des points d'arrêt bus

VIII.4.1.a) Volumétrie

La liste des points d'arrêt est jointe en Annexe 14.

Au 31 décembre 2020, le réseau de bus comptait 3 278 points d'arrêts (contre 3 243 à fin 2019), répartis de la manière suivante :

- 1 476 abris voyageurs ;
- 1 686 poteaux d'arrêts fixes ;
- 97 poteaux mobiles ;
- 19 arrêts divers, non matérialisés ou équipés d'un abri-voyageurs particulier, pontons, pancartes,

125 poteaux d'arrêts ont été implantés en 2020 à la suite de la création de nouveaux arrêts (nouveaux tracés de ligne), ou à la suite de travaux de voiries. 98 ont été déposés pour les mêmes motifs.

En 2020, les causes d'implantation sont toujours liées aux travaux de mise en accessibilité des arrêts, aux modifications d'itinéraires dans le cadre de l'adaptation de l'offre, notamment en raison de l'extension de la ligne D du tramway.

Les poteaux mobiles sont installés à titre provisoire sur des déviations importantes de plusieurs mois, et sur des arrêts qui ne peuvent être posés en fixe, soit en raison de l'attente de l'exécution de travaux

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le réseau compte 3 278 points d'arrêt.

55 % sont équipés de poteaux entretenus et renouvelés par Keolis Bordeaux Métropole.

45 % disposent d'abris gérés dans le cadre d'un marché public par Bordeaux Métropole. L'entretien de l'information est assuré par Keolis Bordeaux Métropole.

Chapitre VIII

ou de la réception d'un abri-voyageur. 93 poteaux mobiles ont été posés en 2020, 56 ont été déposés. Au 31/12/2020, 126 poteaux mobiles sont présents sur le réseau TBM.

VIII.4.1.b) Entretien des arrêts

(i) Arrêts équipés de poteaux

Afin d'assurer l'entretien des arrêts tout au long de l'exploitation, ceux-ci font l'objet :

- De visites régulières afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage des boîtiers, remise en ordre, ...) avec une périodicité mensuelle pour les arrêts des Lianes et pôles d'échanges majeurs, et trimestrielle pour les autres arrêts du réseau ;
- D'interventions curatives déclenchées par des signalements ou à la suite de visites préventives.

Les interventions pour remise en état sont l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt situés dans le même secteur.

L'équipe signalétique assure le nettoyage des bornes d'information voyageurs et des totems TFT, et effectue le cas échéant les signalements si une panne est constatée.

Le nombre d'interventions est de l'ordre de 200 par mois pour les remises en état. A cela s'ajoutent les interventions pour les changements d'horaires (au minimum 2 fois par an, été et septembre, et aux moments des évolutions de réseau), changement d'édition des plans, adaptations de l'offre, pose et dépose des poteaux aux arrêts provisoires, et pose des poteaux fixes sur les nouveaux arrêts.

Les dégradations et incivilités représentent une part importante des besoins d'intervention. Certains arrêts sont vandalisés plusieurs fois par an.

L'équipe signalétique a été dotée d'une remorque pour le transport des poteaux mobiles, afin d'optimiser les déplacements lors de poses multiples.

Afin de faciliter les déplacements en centre-ville, Keolis Bordeaux Métropole utilise depuis la fin de l'année 2020 un vélo cargo pour les interventions de pose d'information et les contrôles préventifs.



Chapitre VIII

(ii) Arrêts équipés d'abris voyageurs

Pour les abris voyageurs, Keolis Bordeaux Métropole ne s'occupe que de la pose et de l'entretien de l'information voyageurs dans les cadres prévus à cet effet, ainsi que des adhésifs des noms d'arrêt et numéros des lignes.

Les signalements pour remise en état des cadres, plexi et vitres sont adressés à Clear Channel, qui assure l'entretien du mobilier, dans le cadre de son contrat avec Bordeaux Métropole.

Il faut noter que les cadres supports de cette information sont vieillissants et sont difficiles à maintenir en bon état de présentation.

Force est de constater que les abris voyageurs font eux aussi l'objet d'un vandalisme important sur les cadres d'information comme sur les vitres.

VIII.4.2. Stations tramway

Au 31 décembre 2020, le réseau comptait 131 stations, toutes accessibles aux Personnes à Mobilité réduite.

VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients

VIII.5.1. Autobus

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Année 2018	1 950	1,00
janvier-19	144	0,80
février-19	156	0,96
mars-19	138	0,74
avril-19	158	0,90
mai-19	160	0,94
juin-19	192	1,13
juillet-19	144	0,96
août-19	127	0,90
septembre-19	150	0,82
octobre-19	131	0,72
novembre-19	117	0,64
décembre-19	115	0,66
Année 2019	1 732	0,85
janvier-20	125	0,68
février-20	140	0,79
mars-20	68	0,54
avril-20	14	0,23

Chapitre VIII

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
mai-20	91	0,83
juin-20	142	0,82
juillet-20	117	0,86
août-20	125	1,02
septembre-20	162	0,88
octobre-20	127	0,72
novembre-20	77	0,45
décembre-20	143	0,77
Année 2020	1 331	0,72

Le taux de panne en ligne en 2020 est de 0,72 contre 0,85 sur 2019, soit une réduction de -15 %.

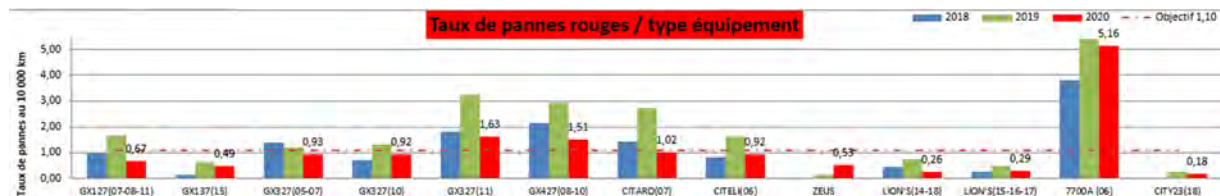
Les séries les plus fiables sont les bus MAN articulés et standards.

Les séries de bus articulés Heuliez GX427 GO présentent un taux de fiabilité en baisse par rapport à 2019. Keolis Bordeaux Métropole a engagé depuis plus d'un an un programme de fiabilisation.

Une vigilance toute particulière est portée sur les bus hybrides GX327 (2011) pour lesquels est également constatée une forte réduction du taux de pannes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le renouvellement de la flotte et les actions de maintenance entreprises par Keolis Bordeaux Métropole ont permis d'améliorer significativement le taux de pannes



Cette diminution est observée sur la majorité des séries de bus entretenues. Elle témoigne de la rigueur dans le suivi du comportement des séries et le traitement adapté des pannes rencontrées.

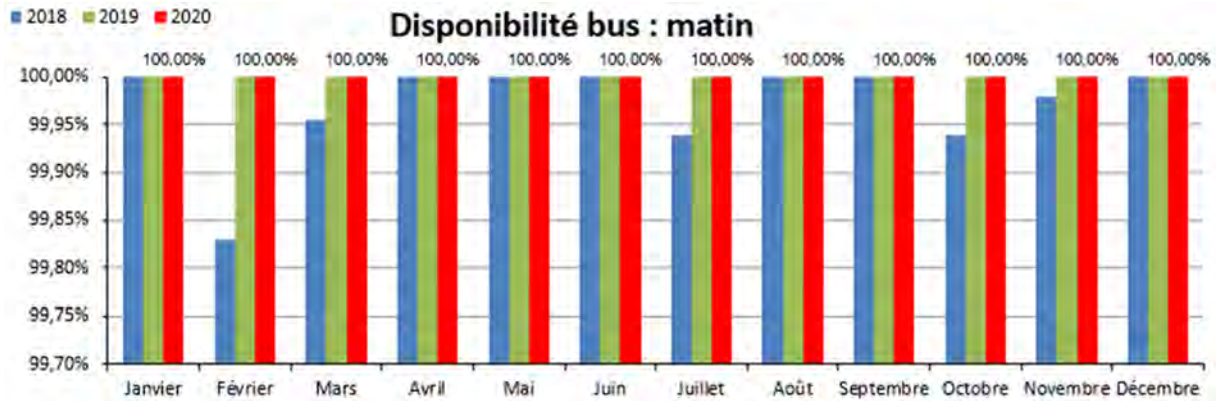
Les partenariats menés avec les constructeurs et Keolis Bordeaux Métropole sont constructifs. Ils permettent de partager objectivement les problématiques rencontrées sur le réseau TBM et de confronter les solutions techniques apportées.

Concernant la disponibilité des bus à la sortie du matin (07h30), ce taux se maintient à 100 % depuis deux années consécutives.

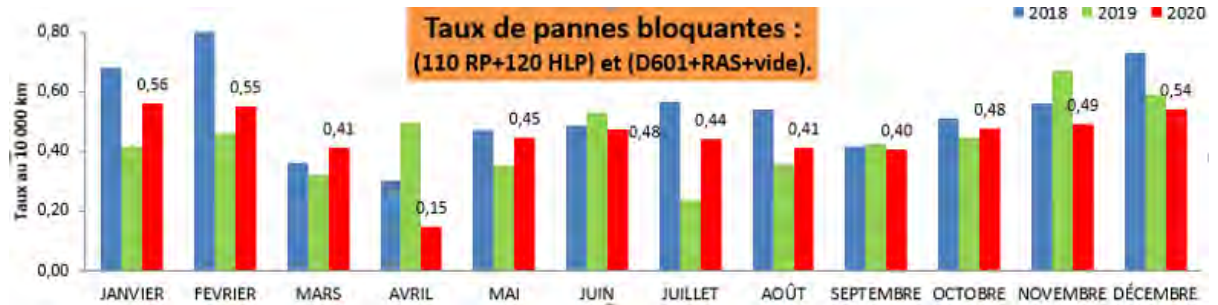
La disponibilité du parc est pilotée par anticipation, en utilisant si besoin des équilibrages de parc entre les différents dépôts pour assurer systématiquement le plan de transport.

La gestion du site distant de Bastide Niel (74 emplacements de bus standards) est dorénavant fiabilisée.

Chapitre VIII



VIII.5.2. Tramway



Moyenne du taux de pannes tramway aux
10 000km

2018	0,54
2019	0,44
2020	0,45

Le taux de pannes global du matériel roulant tramway demeure constant entre 2019 et 2020. Les défauts de batteries APS (Alimentation Par le Sol) Alstom des rames constituent toujours la cause principale de dysfonctionnement.

Concernant la disponibilité des tramways à la sortie du matin sur l'année 2020, ce taux atteint 99,67 %, soit une progression de 0,2 point par rapport à l'année 2019.

Chapitre VIII



VIII.5.3. Mobibus

	Pannes perturbantes pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
2015	77	0,68
2016	33	0,28
2017	19	0,17
2018	17	0,14
2019	37	0,33
2020	8	0,10

Le nombre de pannes pénalisantes pour les clients est en forte diminution par rapport à 2019, notamment pour les critères de crevaison et de pannes moteur. Le niveau de maintenance et la faible sollicitation des véhicules cette année concourent à ce bon résultat.

En 2020, il n'y a pas eu de renouvellement de véhicules.

L'agent de maintenance identifié au sein de l'organisation de la Direction de la Maintenance Patrimoniale reste un gage de qualité sur la maintenance préventive et sur les actions curatives.

VIII.6. Détail des pannes par cause

VIII.6.1. Autobus

Pannes perturbatrices par cause	Année 2018 En nombre	Année 2019 En nombre	Année 2020 En nombre
Moteur	643	551	297
Organes de roulement	238	213	197

Chapitre VIII

Pannes perturbatrices par cause	Année 2018 En nombre	Année 2019 En nombre	Année 2020 En nombre
Electricité	352	290	268
Air-Portes	387	395	321
Equipements exploitation	51	38	29
Carrosserie	122	39	127
Hybridation	23	104	14
Divers	70	41	38
En cours de réparation	64	61	40
TOTAL	1 950	1 732	1 331

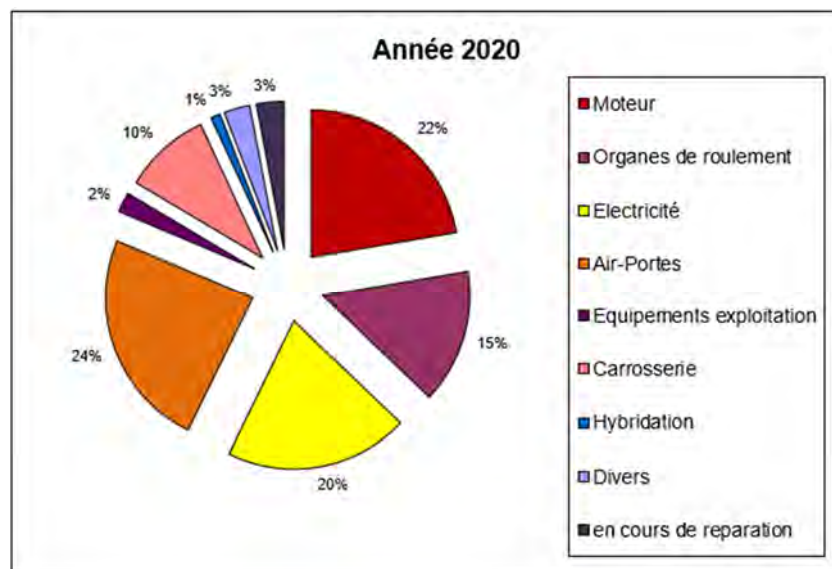
Ces pannes proviennent majoritairement des organes suivants :

- Moteur (22 % des pannes, en baisse de -46 % par rapport à 2019) avec une réduction des pannes majoritairement au niveau du circuit de refroidissement ;
- Air-Portes (24 % des pannes, en baisse de -19 % par rapport à 2019) ;
- Electricité (20 % des pannes, en baisse de -7 % par rapport à 2019) ;
- Organes de roulement (15 % des pannes, en baisse de 7 % par rapport à 2019) principalement sur le freinage et la suspension.

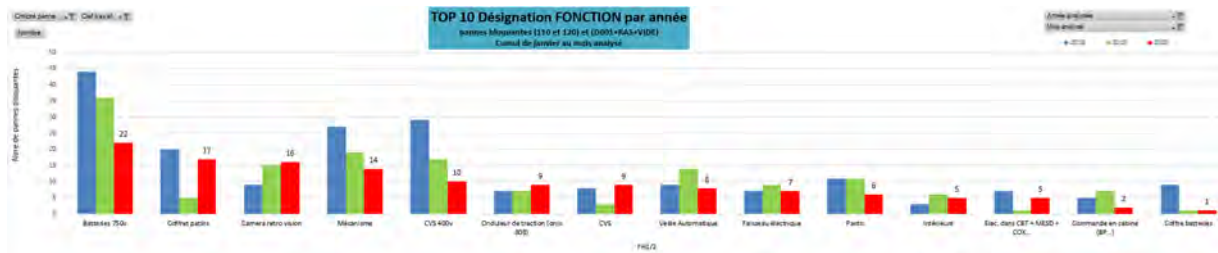
Le programme de fiabilisation engagé sur les GX427 a permis de réduire le nombre de dysfonctionnements sur les différents éléments du compartiment moteur et également sur la suspension.

Un suivi spécifique lancé depuis plusieurs années sur les fuites de liquide refroidissement permet par ailleurs de diminuer le taux de panne.

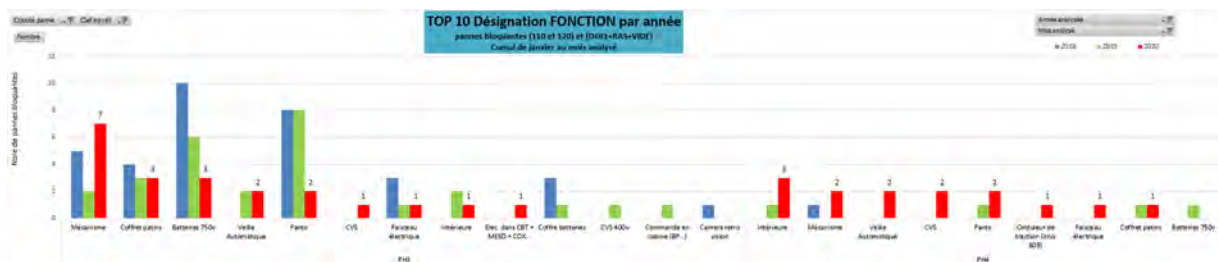
Enfin, un travail de fiabilisation a été mené sur les portes. Une première intervention a été réalisée sur la série de 2008 des GX427 consistant à remplacer certains éléments défectueux. En parallèle, un suivi des récurrences sur les portes de l'ensemble de la flotte de bus est effectué de manière mensuelle.



VIII.6.2. Tramway



Rames phases I et II



Rames III et III bis

Les batteries APS constituent en 2020 la 1^{ère} cause d'indisponibilité et de pannes de la flotte de tramway malgré une diminution significative du nombre de pannes sur les rames phase I et II.

Afin de réduire les conséquences des problèmes batteries APS sur la fiabilité et la disponibilité du parc, Keolis Bordeaux Métropole a renforcé depuis plusieurs années les moyens humains et matériels.

Cependant le sujet demeure complexe : les batteries APS sont fortement sollicitées au passage des rustines APS au niveau des carrefours, des traversées obliques, des aiguillages, des coffrets APS isolés. Leur comportement en exploitation présente encore beaucoup de paramètres inconnus pour en prévenir les dysfonctionnements.

Outre le sujet des batteries APS, d'autres causes de dysfonctionnements sont présentes :

- Les dysfonctionnements sur les patins APS sont en hausse sur 2020. Une étude a été lancée afin d'équiper un patin d'un accéléromètre, d'un voltmètre et d'un ampèremètre afin de mieux analyser les incidences sur cet équipement lors de son utilisation ;
- Les dysfonctionnements sur la rétrovision : un prototype développé en 2020 par Keolis Bordeaux Métropole est en cours de déploiement afin de remplacer l'ensemble de la rétrovision sur les rames phase I et II ;
- Le nombre de pannes sur le convertisseur de tension CVS400 a encore diminué en 2020. C'est un élément du convertisseur (bobine) qui se met en défaut lors de l'apparition d'un pic d'intensité. Une analyse avait été engagée afin de comprendre les origines des dysfonctionnements. Il a été constaté que certains composants électroniques dérivaien dans le temps. Un remplacement systématique en préventif a été mis en place en 2020 et va se poursuivre sur 2021 ;
- Le nombre de défauts concernant les systèmes de portes continue de diminuer. Au-delà des pannes liées directement à l'augmentation de la fréquentation du réseau TBM en heures de

Chapitre VIII

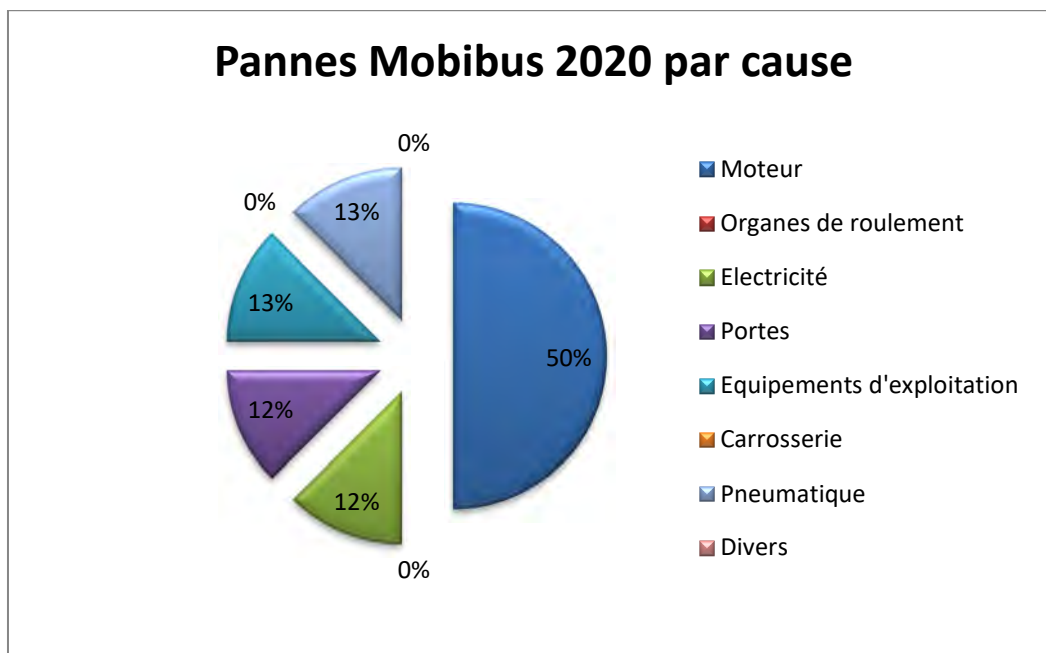
pointe (portes bloquées par des voyageurs), ou aux actes de malveillance, le lancement en septembre 2020 des opérations de maintenance spécifiques sur les portes des rames des phases I et II contribue à la réduction du nombre de dysfonctionnement. Lors de cette maintenance, une opération sur le système de bridage des portes est également engagée, à la suite de la validation du STRMTG après la découverte de fissures sur les chariots des mécanismes des portes en 2018.

Pour les rames de phase III, les opérations de maintenance des 300 000 kilomètres effectuées en 2018 ont permis de reprendre les réglages de toutes les portes et de fiabiliser le fonctionnement. Une analyse est également effectuée régulièrement afin de détecter les rames et les portes ayant des pannes récidivistes, ceci afin de mettre en place des actions correctives ciblées.

VIII.6.3. Mobibus

Le nombre de pannes en 2020 est en très nette baisse par rapport à 2019.

Toutes pannes par cause	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020
	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre
Moteur	15	14	17	12	22	4
Organes de roulement	22	16	10	5	1	0
Electricité	35	20	25	3	4	1
Portes	8	7	8	0	0	1
Equipements d'exploitation	23	13	12	0	5	1
Carrosserie	22	11	13	21	7	0
Pneumatique	19	14	10	2	13	1
Divers	13	9	12	0	0	0
TOTAL	178	104	107	43	52	8



VIII.6.4. Bat³

En 2020, le fonctionnement diesel-électrique a été le seul mode opérationnel pour la navigation quotidienne. Le refit de la motorisation a permis de modifier le fonctionnement de la traverse. A l'origine, cette dernière ne servait à alimenter en puissance que deux chargeurs des deux bords avec un seul groupe électrogène (GE) en fonctionnement. Le remplacement du câble de traverse permet ainsi de naviguer sur un seul GE en fonctionnement, qui alimente désormais les deux propulsions.

Keolis Bordeaux Métropole a débuté l'opération d'intégration des batteries. L'objectif est de pouvoir naviguer en mode « tout électrique » courant 2022. Le dimensionnement des batteries sera à minima identique à celui d'origine.

En 2020, les durées de fonctionnement moteurs thermiques par bateau ont été les suivantes :

- Hirondelle : 1 855 / 1854 contre 3 208 / 3 209 en 2019 (1 170 heures/GE théoriques prévues) ;
- Gondole : 1 822 / 1 826 contre 2321 / 2 217 en 2019 (1 170 heures/GE théoriques prévues) ;
- Avocette : 1 615 / 1 616 contre 2 396 / 2 396 en 2019 (2 000 heures théoriques prévues).

Au-delà des arrêts techniques annuels programmés (un par bateau par an), les entretiens périodiques sont conformes aux plans de maintenance des constructeurs. Des modifications sur le fonctionnement général des bateaux ont été effectuées afin d'améliorer l'exploitation (détaillé au chapitre III.2.4.c), page 86) :

- Remplacement de toutes les assises (Hirondelle en juin 2020 et Gondole en décembre 2020) ;
- Hélice : remplacement des hélices (Hirondelle décembre 2020, Gondole novembre 2019) ;
- Mise en place d'un projecteur sur l'étrave des bateaux (visibilité de nuit notamment pour les embâcles) ;

Chapitre VIII

- Accès embarquement des catamarans modifiés : portes coulissantes, création accès sur une des jupes ;
- Renforcement accès Avocette.

Les pannes subies sur les composants peuvent trouver leur origine dans différents domaines :

- Mécanique : Hélices, Safran, groupe de pilotage ;
- Electromécanique : ECU (unité de contrôle électronique) paramètres entrée / sortie (ex : moteur) variateur, carte de régulation Génératrice, ... ;
- Electrique : chargeur 24v, câble électrique, prise à quai, connectique,

En 2020, 82 parcours perdus en 2020 pour pannes ont été comptabilisés, ce qui représente 0,41 % (19 928 de parcours théoriques) contre 1,29 % en 2019. Keolis Bordeaux Métropole demeure très attentive à la continuité de service et au maintien de la totalité de la flotte disponibles. Pour répondre à ces objectifs, des opérations de maintenance prédictives et préventives sont menées.

Lorsqu'une panne survient, un bateau de réserve est mis en remplacement. Le bateau de service est également sollicité pour les renforts d'offre l'été (jours ouvrés et les week-ends en juillet/aout) et les week-ends d'avril à octobre (soit environ 512 heures de fonctionnement).

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22). Des mesures sanitaires ont été mises en place et ont modifié l'exploitation du service navettes fluviales (détaillées au chapitre III.2.1.a), page 75). Lors de la première phase de confinement qui s'est déroulée du 20 mars 2020 au 11 mai 2020 inclus, l'exploitation a été arrêtée. Une veille technique a toutefois été maintenue (3 fois par semaine) afin de maintenir les bateaux en état de bon fonctionnement et afin d'anticiper la reprise.

VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

VIII.7.1. Contrôles techniques des autobus

	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Nombre de visites	890	875	894
Nombre de défaillances critiques	9	7	2
Taux de refus	1,01 %	0,80 %	0,22 %

Ces contrôles sont réalisés sur une périodicité maximale de 6 mois, au sein des ateliers d'un professionnel agrément (Dekra).

Depuis le 20 mai 2018, le contenu et les critères du contrôle technique des bus ont évolué. Ils ont été renforcés dans de nombreux domaines : visibilité du champ de conduite, état général du compartiment moteur,

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de réussite aux contrôles techniques est en constante amélioration. A noter que les critères de contrôle ont été durcis depuis le 20 mai 2018.

Chapitre VIII

La désignation des écarts relevés a également évolué : défaillance mineure, défaillance majeure, défaillance critique.

VIII.7.2. Contrôles techniques des véhicules Mobibus

Tous les véhicules du parc sont à jour des contrôles techniques.

VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule

VIII.8.1. Gazole

Marque	Type	Gazole (en litres)	Kilomètres	Conso aux 100 km
HEULIEZ BUS	GX 427	885 237	1 772 941	49,9
VOLVO	7700A (06)	14 919	19 381	77,0
Sous-total bus articulés		900 156	1 792 322	50,2
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	415 946	1 384 439	30,0
HEULIEZ BUS	GX 327	154 535	422 608	36,6
Sous-total bus standards		570 481	1 807 047	31,6
HEULIEZ BUS	GX 127	297 846	881 329	33,8
HEULIEZ BUS	GX 137	27 573	82 382	33,5
Sous-total midibus		325 418	963 711	33,8
MERCEDES	CITY 23	7 092	55 572	12,8
Sous-total minibus		7 092	55 572	12,8
TOTAL		1 803 148	4 618 652	39,0

La consommation kilométrique globale a diminué en 2020 (39,0 contre 41,4 en 2019, soit -5,8 %).

VIII.8.2. GNV

GNV en Nm3	Conso Globale (Nm3)	Kilomètres	Conso aux 100 km	
IRISBUS CITÉLIS-L	3 025 502	4 445 245	68,1	
EVOBUS CITARO	141 794	205 167	69,1	
(LION 14 -18) MAN Lion's	2 624 757	3 438 504	76,3	
Sous-total bus articulés		5 792 052	8 088 916	71,6
HEULIEZ BUS GX 217	9 652	16 850	57,3	
HEULIEZ BUS GX 327	426 858	745 222	57,3	
(LION 15 -16-17) MAN Lion's	2 640 579	4 536 696	58,2	
Sous-total bus standards		3 077 089	5 298 768	58,1
TOTAL		8 869 141	13 387 684	66,2

Chapitre VIII

La consommation kilométrique globale a diminué en 2020 (66,2 en 2020 contre 67,6 en 2019, soit -2,1 %).

VIII.8.3. Electricité

Electricité en KWh		Conso Globale (KW)	Kilomètres	Conso aux 100 km
Tramway		41 743 322	7 072 595	590,2
Navette électrique	BREDA	12 370	18 950	65,3
TOTAL		41 755 692	7 091 545	588,8

La consommation des tramways est en diminution (590,2 en 2020 contre 596,6 en 2019, soit -1,1 %).

Depuis le 1^{er} janvier 2020 et pour une durée de 2 ans :

- 100 % de l'électricité de traction des tramways est issue d'énergies renouvelables provenant de l'Union Européenne ;
- 25 % du gaz consommé par les autobus GNV est du Biogaz médocain ;
- 15 GWh issus de la méthanisation de 100 % de déchets agricoles (culture intermédiaire à vocation énergétique et sous-produits d'industrie agroalimentaire le tout sans culture dédiées) ;
- 15 GWh issus de la méthanisation de 98 % de déchets agricoles et 2 % de déchets de la restauration (hors foyer).

VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégué : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés

VIII.9.1. Bus

VIII.9.1.a) Remise à Niveau Technique des moteurs des bus GX327 Hybride

Une opération de Remise à Niveau Technique (RNT) des bus GX 327 Hybride a été initiée à l'initiative de Keolis Bordeaux Métropole à partir de septembre 2020.

Les principales interventions, réalisées à l'atelier mécanique, sont :

- Remplacement du moteur thermique ;
- Rénovation du moteur ACTM (remplacement des roulements et réglage du jeu) ;
- Remplacement des durites ;
- Remplacement des silent bloc moteur ;
- Hygiène moteur (révision du circuit de refroidissement) ;
- Remplacement du radiateur selon critères.

10 des 28 bus sont traités en 2020. Cette RNT se poursuivra sur le 1^{er} semestre 2021.



Compartiment Moteur GX 327 Hybride

VIII.9.1.b) Installation d'un système d'extinction incendie

A la suite du dernier incendie sur le bus Citélis 2643, une étude a été menée par Keolis Bordeaux Métropole en collaboration avec la Direction technique du siège de Keolis afin d'installer un système d'extinction incendie sur les bus non encore équipés.

Jusqu'à présent, seules les séries suivantes en étaient équipées :

- MAN standards (séries 15 -16 -17) ;
- MAN articulés (série 18) ;
- GX 327 hybride ;
- GX137.

Cela représente 159 véhicules équipés d'un système de marque DESAUTEL ou DAFO. A cela s'ajoute la série des MAN 14 qui sont équipés d'un système de détection uniquement.

Après validation auprès de Bordeaux Métropole, il a été décidé d'équiper 66 véhicules Citélis (avec une priorité aux bus ayant eu une rénovation complète en 2017) et 26 bus articulés MAN (série 14). Le choix s'est porté sur le système de marque DAFO.



Bouteille contenant le produit d'extinction

Boucle de détection

Système d'extinction avec buses

Chapitre VIII

L'opération a commencé en septembre 2020. La société DAFO a formé plusieurs techniciens de Keolis Bordeaux Métropole lors de la conception des prototypes. Par la suite, l'installation a été réalisée par Keolis Bordeaux Métropole avec une validation exhaustive par l'industriel DAFO sur chaque bus ainsi modifié.

28 Véhicules ont été équipés en 2020.

Cette installation va se poursuivre sur le 1^{er} trimestre 2021.

VIII.9.2. Tramway

VIII.9.2.a) Matériel roulant

(i) Opération des 900 000 kilomètres

Les opérations de maintenance 900 000 kilomètres des rames phases I et II a démarré en janvier 2019 et s'est poursuivi sur 2020. Durant le confinement du 2^{ème} trimestre 2020, cette chaîne industrielle a été interrompue.

Les principales réalisations sont les suivantes :

- Maintenance des freins ;
- Maintenance climatisation salle et cabine ;
- Maintenance du groupe de refroidissement ;
- Remplacement des amortisseurs sous châssis ;
- Maintenance des amortisseurs inter-caisses ;
- Maintenance préventive des Onix, Xbox et Agate Mini ;
- Maintenance préventive des coffres batteries APS phase I ;
- Maintenance des portes : reportée à la suite de la découverte de fissuration sur les chariots de portes. La proposition Alstom a finalement été retenue.

A fin 2020, 43 rames sont déjà réalisées et la fin de l'opération est prévue début 2022.

A cela s'ajoutent, depuis octobre 2020, des opérations de maintenance spécifiquement sur les portes d'accès voyageurs, intégrant le remplacement ou la révision de sous-systèmes des portes tels que les moteurs, les freins ou encore le système de guidage des portes. Une reprise générale du réglage des portes est également réalisée à cette occasion. Initialement prévue en 2019, cette opération avait été repoussée dans l'attente de la validation par le STRMTG du système de bridage des chariots de portes proposé par Alstom.

A fin 2020, 8 rames sont déjà réalisées et la fin de l'opération est prévue à la fin de l'année 2021.

Chapitre VIII



(ii) Modification du diagramme d'aménagement intérieur phases I et II

Bordeaux Métropole a lancé en 2019 une modification du diagramme intérieur des rames phases I et II. Ce projet a pour but de fluidifier le flux de voyageurs à l'intérieur des rames, ainsi que de se rapprocher du diagramme proposé dans les rames des phases postérieures.



Chapitre VIII



Dans ce projet, Keolis Bordeaux Métropole assure la planification, la mise à disposition des rames et le suivi des véhicules traités.

Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole suit de manière rigoureuse l'usure de l'aménagement intérieur afin de maintenir un bon niveau de confort aux voyageurs. Keolis Bordeaux Métropole s'investit pleinement dans la maintenance des équipements intérieurs et profite de l'immobilisation de la rame pour remplacer toutes les mousses d'assises des sièges voyageurs ainsi que les coiffes d'assises et de dossiers des sièges voyageurs.

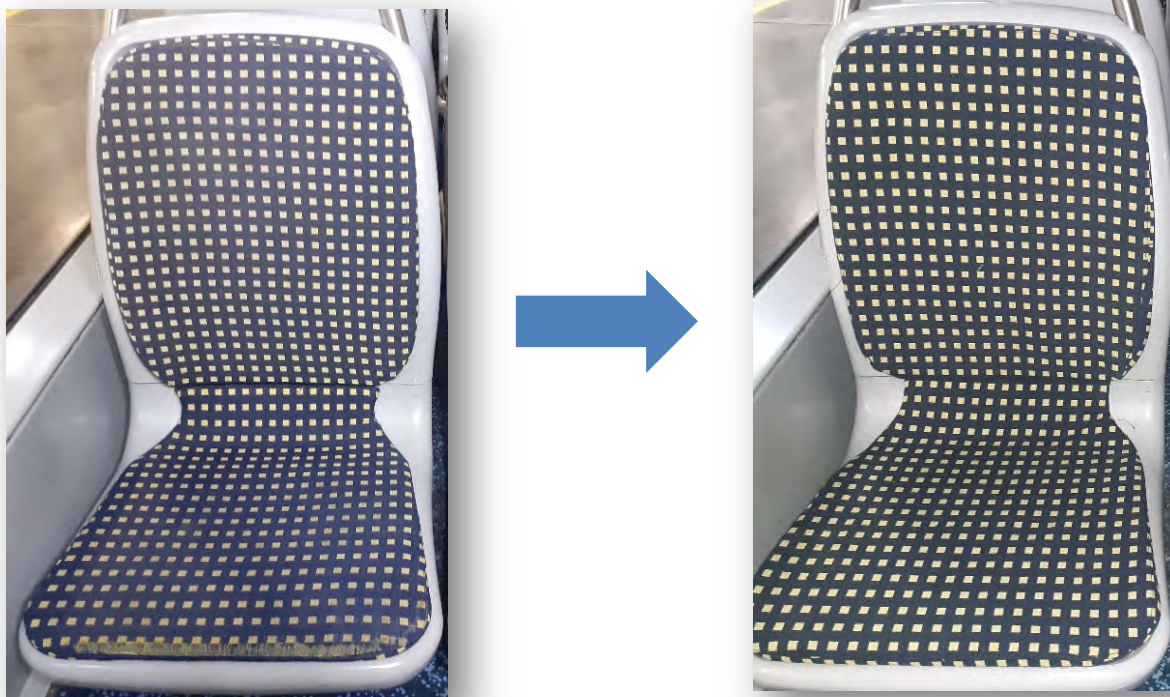
68 sièges sont ainsi rénovés dans chacune des rames des phases I et II. Cela témoigne de l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole dans une véritable gestion patrimoniale du tramway y compris sur les éléments de confort voyageurs.



Avant

Après

Chapitre VIII



Avant

Après

(iii) Livraison des rames de la TC1

La tranche conditionnelle du marché MR 301 permet à Bordeaux Métropole d'acheter 30 rames supplémentaires dans le but d'exploiter la ligne D livrée entre 2019 et 2020 (détaillé au chapitre III.2.1.b), page 76), ainsi que l'extension de la ligne A en direction de l'aéroport (détaillée au chapitre III.2.1.c), page 77).

Ces 30 rames supplémentaires ont été livrées entre septembre 2018 et mars 2020. Keolis Bordeaux Métropole participe activement à la bonne réception, la mise en exploitation et le suivi des rames exploitées au travers des tâches suivantes :

- Mise à disposition des voies d'ateliers nécessaires au constructeur Alstom et aux équipementiers pour la livraison, maintenance curative et modifications à effectuer sur les rames ;
- Impressions des bons de travaux édités par le PCC dans la GMAO pour les fournisseurs, suivi de la réalisation des tâches et clôture des bons ;
- Suivi du taux de panne et de disponibilité du parc de véhicules neufs ;
- Planification et suivi de l'installation des équipements invités (SAE, billetterie, télécommande d'aiguille) ;
- Interventions curatives sur les équipements invités ;

Chapitre VIII

- Planification et réalisation de la maintenance préventive de ces rames ;
- Participation aux réunions de suivi et accompagnement de Bordeaux Métropole ;
- Collaboration quotidienne avec le fournisseur.

Les 5 dernières rames ont été mises en exploitation en juin 2020.

VIII.9.2.b) Installations fixes

(i) Remise en état de bancs phase I et II

Dans le cadre du contrat de Délégation de Service Public, la réalisation de travaux de rénovation de stations voyageurs des lignes de tramway a été confiée à Keolis Bordeaux Métropole. Les stations concernées sont les stations réalisées lors de la phase I du tramway, dont les ouvertures se sont faites entre 2003 et 2004. Les stations ont logiquement subi un vieillissement naturel, et ce malgré la maintenance courante.

Ces travaux visent à traiter le mobilier et les revêtements de quai pour les remettre à niveau d'un point de vue esthétique et non structurel (en particulier, ces travaux ne visent donc pas à reprendre les stations défailtantes).

➔ Sols

- Nettoyage général ;
- Reprise des éclats accidentels des parements ;
- Dalle de chambre : changement des dalles et renforcement structure ;
- Ponçage des émergences ;
- Reprise des joints abimés.

➔ Nez de quai

- Réfection des fusibles de quai ;
- Réparation des angles cassés dû à une dégradation (si constat avant intervention).

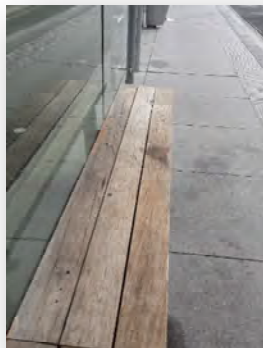
➔ Mobilier

- Remise en peinture : mâts d'éclairage, meubles techniques, ... ;
- Remise en état des bancs ;
- Remplacement des corbeilles par des corbeilles type Vigipirate.

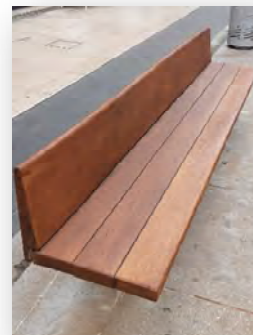
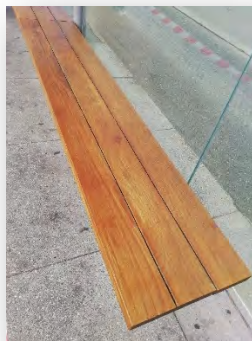
En 2020, les travaux se sont axés sur la remise en état de bancs phase I et II. 104 bancs répartis sur 9 stations ont été remis en état :

- Morlette (A) ;
- Grand Théâtre (B) ;
- Gambetta (B) ;
- Hôtel de ville (A et B) ;
- Victoire (B) ;
- Buttinière (A) ;
- Porte de Bourgogne (A et C).

Chapitre VIII



Avant



Après

VIII.9.3. Gestion patrimoniale

L'état des immobilisations de Bordeaux Métropole au 31/12/2020 a été communiqué à Keolis Bordeaux Métropole pour un rapprochement des données et une actualisation du logiciel Mainta (GMAO).

Celui-ci intègre une partie des immobilisations relatives aux ateliers de carrosserie et de mécanique. Il existe un décalage entre la mise en service des équipements et la mise à jour des bases comptables de Bordeaux Métropole.

L'inventaire périodique des biens meubles corporels, des différents sites du réseau TBM, a été réalisé en 2020.

VIII.10. V³ : éléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations

VIII.10.1. Organisation du service

L'exploitation du V³ est sous-traitée à la société Cykleo (anciennement dénommée Effia Transport), comme c'est le cas depuis l'origine de ce service.

VIII.10.1.a) Flotte de véhicules

La flotte de véhicules de régulation est composée de la façon suivante :

Chapitre VIII

- Quatre véhicules de régulation mis en service en 2015. Ces véhicules sont équipés des derniers aménagements spécifiques à ce métier pour améliorer les conditions de travail et de sécurité, à savoir :
 - Châssis sur coussin d'air permettant de descendre au maximum le seuil de chargement ;
 - 2 feux de pénétration à éclat à l'avant et 2 à l'arrière pour améliorer la visibilité et la sécurité ;
 - Système de fixation pour sécuriser le chargement de vélos ;
 - Arrivée d'air et gonfleur embarqué ;
 - Bâche avec logo en remplacement des portes arrière pour faciliter la manutention ;
 - L'ensemble de la flotte de régulation a été équipée d'un système de géolocalisation et d'écoconduite en janvier 2017, les 2 derniers véhicules livrés ont été équipés fin 2018.
- Le reste de la flotte de véhicules se compose de la manière suivante :
 - Un véhicule d'intervention électrique depuis mai 2017 ;
 - Un véhicule d'intervention depuis octobre 2018 ;
 - Une voiture de service électrique depuis février 2019 ;
 - Une voiture de service depuis mars 2019 ;
 - Les deux derniers véhicules issus de l'ancienne Délégation de Service Public (propriété de Bordeaux Métropole) ont été restitués le 28 juin 2019. Il s'agissait d'un véhicule de régulation de remplacement et d'un véhicule d'intervention.

VIII.10.1.b) Moyens humains

- L'équipe de maintenance des vélos est composée de 4 agents permanents ;
- L'équipe de maintenance du mobilier est composée de 3 agents permanents ;
- L'équipe de régulation est composée de 10 agents permanents et 2 intérimaires, incluant la mission de récupération des vélos volés et le suivi du vandalisme ;
- Les fonctions supports et le management du site représentent 3 personnes ;
- Les renforts saisonniers et remplacements sont assurés par du recours à l'intérim.

VIII.10.1.c) Crise sanitaire : impact sur l'activité et l'organisation

Durant la période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), l'entreprise Cykleo a établi un guide complet des mesures à mettre en place pour l'ensemble de ses agences et sites d'exploitation. Ce guide a évolué tout au long de l'année, en fonction de l'évolution de la crise sanitaire et des directives gouvernementales.

Le personnel de Cykleo est équipé de masques, de gel hydroalcoolique, de gants et de désinfectants.

L'équipe de régulation nettoie l'écran et le terminal de paiement à chaque visite de station.

A la demande de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole, une personne du prestataire de nettoyage de Cykleo est affectée à la désinfection des bornettes et des vélos depuis le 04 juin 2020. Elle traite environ 20 à 25 stations par jour, ce qui représente 500 à 550 bornettes et 250 à 300 vélos.

Cette prestation est prolongée par Bordeaux Métropole jusqu'au 31 mars 2021.

Chapitre VIII

VIII.10.2. Stations et box

VIII.10.2.a) Nouvelles stations

(i) Programme 2019/2020

Bordeaux Métropole a commandé la création d'une station supplémentaire à Parempuyre (l'Art Y Show), et 3 stations dans le cadre du prolongement de la ligne D du tramway. Ces stations bénéficient du nouveau modèle de mobilier urbain (nouveau design).

CE QU'IL FAUT RETENIR

3 nouvelles stations V³ ont ouvert leur bornettes en 2020.

Station(s)	Date d'ouverture	Nombre de bornettes
Art Y Show	16/11/2019	20
Hippodrome	29/02/2020	20
Cantinolle	29/02/2020	20
Mairie du Bouscat	04/12/2020	20

A noter qu'une nouvelle station Belcier gare a été construite.

Elle devait initialement remplacer la station Belcier Tram, mais cette dernière a été conservée pour une expérimentation de 6 mois. En effet, ces 2 stations contribuent au maillage autour de la gare Saint-Jean. En raison de la crise sanitaire, l'expérimentation se prolongera début 2021. Un retour d'expérience sera réalisé et présenté à Bordeaux Métropole pour décision.

Station(s)	Date d'ouverture	Nombre de bornettes
Belcier gare	10/06/2020	40

(ii) Programme 2021

Bordeaux Métropole a commandé la création de deux stations supplémentaires en remplacement de celles initialement prévues le long de la future ligne du BHNS.

Ceci permettra de terminer le programme d'investissement prévu.

Les emplacements seront définis d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2021.

Chapitre VIII

VIII.10.2.b) Programme d'extensions de stations

(i) Programme 2019

La campagne 2019 d'extension de trois stations s'est achevée en 2020.

Le changement d'implantation de la station Belcier a permis d'inclure les travaux d'agrandissement prévus initialement dans le chantier de déplacement. Les moyens économisés ont pu être mobilisés pour agrandir une station supplémentaire, à savoir la station Darwin.

La station Belcier a finalement été maintenue opérationnelle et renommée Belcier Tram.

Une nouvelle station Belcier gare est opérationnelle.

Station(s)	Date d'ouverture	Nombre de bornettes supplémentaires	Nombre total de bornettes
St Louis Haussmann	07/10/2019	12	30
Darwin	30/09/2019	23	43
Cité du Vin	23/01/2020	8	28
Belcier	annulé	19	40

CE QU'IL FAUT RETENIR

1 station V³ a été agrandie, soit 8 bornettes supplémentaires en 2020.

1 station V³ a été ajoutée au parc, soit 40 bornettes supplémentaires.

VIII.10.2.c) Boxis fermés

Dans le cadre de la précédente Délégation de Service Public, dix abris sécurisés avaient été financés : six sont ouverts depuis 2014, deux ont été ouverts en 2016, les deux derniers ouverts en 2017.

D'autre part, dans le cadre d'un avenant, Bordeaux Métropole a annulé la construction de 5 nouveaux boxis programmés en 2015, et suspendu le programme 2016 à 2020 de 5 boxis par an prévus au contrat de Délégation de Service Public. Ces investissements ont été substitués par ceux relatifs aux V³ électriques. L'enveloppe a été utilisée pour le financement de cette évolution de service.

CE QU'IL FAUT RETENIR

10 boxis sont opérationnels.

Le programme 2015 a été annulé, et le programme 2016 à 2020 suspendu par Bordeaux Métropole.

VIII.10.2.d) Parcs vélos Saint-Jean Domercq et Saint-Jean Belcier

Le parc à vélos Saint-Jean Domercq (aussi connu sous le nom abri Saint-Jean) est exploité par Cykleo. En 2017, Bordeaux Métropole a commandé une prestation comprenant :

- L'augmentation de la capacité de l'abri de 248 places à 355 places, 2 places pour vélos cargo et 40 casiers de consigne avec prise électrique ;
- La mise en place d'un système d'accès occasionnel ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

2 parcs à vélos sont opérationnels aux abords de la gare Saint-Jean. Ils représentent une capacité de plus de 700 places.

Chapitre VIII

- La mise en place d'un système de comptage.

Les travaux pour remplacer les arceaux vélos par des « racks doubles » (système de stockage sur 2 niveaux) et des « velowup » (système de stockage vertical) ont eu lieu en octobre 2017 avec une fermeture partielle du local. L'ouverture à pleine capacité a eu lieu le 20 octobre 2017.

40 casiers de consigne spécialement équipés pour la recharge des batteries des vélos à assistance électrique ont été ajoutés au dispositif fin décembre 2017. Le branchement électrique et sa mise en service ont été réalisés début 2018.

Les installations des systèmes d'accès occasionnel et du comptage ont été reportées à la suite d'un problème technique. L'installation a eu lieu fin 2019 pour une ouverture début 2020.

En 2018, Cykleo a pris en charge l'exploitation du parc à vélo Saint-Jean Belcier (363 places), et a commandé l'installation des mêmes équipements que pour Domercq.

La livraison de ces équipements prévue initialement début 2019 a été reportée fin 2019, en même temps que celle des équipements de Domercq. La mise en service prévue début 2020 a eu lieu en mai 2020, à l'issue du 1^{er} confinement.

VIII.10.2.e) Fermetures temporaires et déplacements de stations

(i) Déplacements de stations en 2020

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
42 - Camille Jullian	04/03/2019	07/05/2020	Requalification de la voirie
20 - Grands Hommes	07/05/2019	07/05/2020	Réfection du marché des Grands Hommes
145 - Berges du Lac	11/06/2019	04/08/2020	Requalification de la voirie
138 - Barbey	22/07/2019		Déménagement suite réaménagement de la place
25 - François de Sourdis	23/09/2019	23/11/2020	Requalification de la voirie
500 - Station autonome	26/11/2019		Retrait suite mise en service Place Gambetta
170 - Lucien Faure	16/03/2020	08/10/2020	Requalification de la voirie

(ii) Autres fermetures de stations en 2020

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
123 - Porte de Bourgogne	10/12/2019	17/01/2020	Accident routier

Chapitre VIII

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
172 - La Cite du Vin	17/01/2020	12/02/2020	Agrandissement de la station
170 - Lucien Faure	11/01/2020	12/02/2020	Coupure alimentation électrique
1 - Mériadeck	27/01/2020	21/02/2020	Raccordement électrique
27 - Bordeaux II	28/01/2020	20/02/2020	Coupure alimentation électrique
29 - Saint-Augustin	17/02/2020	05/03/2020	Travaux le long de la station
168 - Mairie de Blanquefort	20/05/2020	10/07/2020	Travaux le long de la station
137 - Place André Meunier	03/06/2020	28/07/2020	Travaux sur bâtiment contre la station
15 - Rue de la Croix Blanche	17/08/2020	04/09/2020	Travaux d'éclairage public
29 - Saint-Augustin	31/08/2020	11/09/2020	Revêtement de sol
97 - Claveau	05/10/2020	13/10/2020	Travaux de voirie
155 - Village 6 IUT	20/10/2020	21/10/2020	Travaux CROUS alimentation (attente mise sur Batterie) / station sur batterie
110 - Forum	09/12/2020	16/12/2020	Remplacement du mobilier de l'ancienne génération par le nouveau modèle
120 - St Louis Haussmann	27/05/2020	28/05/2020	Remise en peinture
137 - Place André Meunier	30/11/2020	01/12/2020	Remise en peinture
55 - Camille Godard	30/11/2020	01/12/2020	Remise en peinture
18 - Huguerie	30/11/2020	02/12/2020	Remise en peinture
109 - Barriere Saint-Genès	01/12/2020	03/12/2020	Remise en peinture
122 - Cours Saint-Louis Médoc	01/12/2020	04/12/2020	Remise en peinture

VIII.10.3. Vélos

Il convient de rappeler que les vélos qui existaient au 1^{er} mai 2015 sont la propriété de Bordeaux Métropole, et avaient été remis en gestion à Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre de la nouvelle Délégation de Service Public.

CE QU'IL FAUT RETENIR

926 nouveaux vélos ont été mis en circulation, dont 272 électriques.

Chapitre VIII

Le Délégué a la charge de leur maintenance puis de leur renouvellement, et de l'achat de vélos supplémentaires pour les nouvelles stations.

L'année 2019 est marquée par le lancement des vélos électriques, déployés en mai à hauteur de 50 % du parc.

A l'issue de cette opération, 300 anciens vélos réformés ont été livrés début septembre à l'association Vélophonie.

A noter que tous les vélos livrés en 2019 bénéficient du nouveau design. Il s'agit du nouveau modèle développé par Cykleo.

En 2020, les stocks de vélos neufs ont été approvisionnés de la manière suivante :

- 272 vélos électriques livrés en juillet 2020 ;
- 654 vélos classiques livrés entre mai et août 2020.

En contrepartie, 504 vélos ont été démobilisés.

177 vélos ont été déclarés volés en 2020, et 13 vélos, déclarés volés par le passé, ont été retrouvés et réintégrés dans le système. Par ailleurs, un en-cours de 143 vélos « disparus » depuis plus de 24 heures était comptabilisé au 31 décembre 2020. Il s'agit en grande partie de vélos mal raccrochés qui réapparaissent quelques jours plus tard, ou de vélos « volés temporairement » qui finissent par être retrouvés ou raccrochés.

747 vélos ont été vandalisés ou dégradés en 2020 (1 068 en 2019), dont 27 ont fait l'objet d'un dépôt de plainte car dégradés en masse sur une station donnée.

L'année 2020 a été marquée par des vagues de vols de vélos très importantes entre fin août et début octobre, et par des dégradations en série sur les coffrets Enedis d'alimentation des stations.

VIII.10.4. Maintenance des vélos et des stations

Le nombre d'interventions sur stations a été de 4 528, dont 304 à la suite d'actes de vandalisme (hors graffitis et dégradations minimales). Chaque station a fait l'objet de 25 interventions en moyenne (29 en 2019).

En atelier, 6 911 réparations ont été réalisées sur les V³ (ne comprenant pas les interventions préventives et petites réparations faites sur site), dont 6 164 dans le cadre de la maintenance courante et 747 à la suite d'actes de vandalisme. Le ratio est de 6,04 réparations pour 1 000 locations.

Les tournées des agents polyvalents :

Lors de leurs tournées, les agents assurent les missions suivantes : contrôle du fonctionnement de la station, contrôle des vélos sur place, rééquilibrage, retrait des vélos endommagés, diagnostic des pannes des stations, réparation sur place des vélos et stations lorsque cela est possible, renseignement des clients, remontée des informations au central pour les interventions lourdes et reporting.

Depuis l'origine, les agents en tournée utilisent et renseignent des feuilles de route (FDR) leur indiquant les stations prioritaires à contrôler (stations importantes, stations vides/pleines, stations en

CE QU'IL FAUT RETENIR

La maintenance du service a nécessité 4 528 interventions sur stations, et 6 911 réparations de vélos.

Chapitre VIII

maintenance) et le nombre de vélos devant être en station en fonction de l'heure de passage. Ce nombre de vélos est calculé à partir de l'historique des mouvements. Les FDR sont régulièrement révisées pour prendre en compte l'évolution du service et les nouvelles habitudes des clients.

En 2018, une application d'aide à la régulation a été mise en service. Cette application permet, entre autres, de prioriser certaines stations en fonction de critères, et d'indiquer en temps réel le besoin en nombre de vélos sur chaque station.

Depuis 2019, les feuilles de route papier ont définitivement été remplacées par l'application de régulation.

VIII.10.4.a) Optimisation de la maintenance

Il s'agit des sources permettant d'optimiser l'organisation de la maintenance. Celles-ci sont au nombre de trois :

- Les diagnostics des agents ;
- Les déclarations des utilisateurs auprès du service client qui génèrent soit une intervention immédiate, soit une intervention planifiée, les agents étant directement reliés au centre de relation clientèle ;
- Les capteurs installés au cœur des stations remontant des alertes automatiques prises en compte dans le système informatique de gestion de la maintenance.

VIII.10.4.b) Les opérations de maintenance

(i) Les opérations de maintenance sur les vélos

Pour compléter les réparations en atelier, des contrôles approfondis sont réalisés :

- Contrôle de cohérence du numéro de cadre, du numéro de puce RFID (Radio Frequency Identification ou puce de radio-identification en français) et du numéro d'antivol ;
- Contrôle intégral et resserrage complet du vélo au 1^{er} retour en atelier ;
- Essai systématique du vélo en atelier.

En 2020 ont été mis en place :

- Le déploiement d'un nouveau système informatique de gestion de la maintenance ;
- Le déploiement de tablette sur les postes de travail, permettant d'éliminer la gestion papier pour l'entretien des vélos.

Sont prévus en 2021 :

- L'approvisionnement d'un vélo cargo pour réaliser des opérations de réglage ou de maintenance préventive des vélos sur le terrain ;
- Le renouvellement de la flotte de véhicule de régulation.

(ii) Les opérations de maintenance sur les stations

En 2020, ont été mis en place :

Chapitre VIII

- L'ouverture des 3 stations prévues le long de la ligne D du tramway ;
- L'ouverture d'une nouvelle station Belcier gare en remplacement du projet d'agrandissement de la station Belcier Tram ;
- L'agrandissement de la station Cité du Vin ;
- La mise en service du contrôle d'accès et du comptage à la place sur les parcs vélos Saint-Jean Domercq et Belcier ;
- La mise en exploitation de l'un des deux nouveaux boxs sécurisés en lien avec la SNCF (2 boxs à Pessac Alouette).

Sont prévus en 2021 :

- L'ouverture de 2 nouvelles stations ;
- Le déploiement d'un nouveau système informatique de gestion de la maintenance du mobilier ;
- La mise en exploitation du 2^{ème} box sécurisé en lien avec la SNCF (2 boxs à Pessac Alouette).
- Une intervention lourde sur les terminaux de paiement à la suite d'une évolution de la norme ;
- L'approvisionnement d'un vélo cargo pour réaliser des opérations de contrôle, de maintenance préventive et corrective des stations.

Chapitre VIII

VIII.10.5. Réparations des vélos par organe

Toutes réparations par organe (y compris à la suite de vandalisme)	Année 2018 En nombre	Année 2019 En nombre	Année 2020 En nombre
Roues	6 271	4 666	4 104
Pare jupe	1 696	2 084	2 008
Selle	1 880	1 988	1 757
Eclairage	1 882	3 862	2 726
Antivol	759	763	754
Freins	11 133	10 443	2 576
Pédales manivelle	1 090	1 034	521
Béquille	858	793	241
Cadre	798	716	433
Vitesse	1 169	1 177	1 274
Panier	534	409	131
Guidon	2 478	1 325	1 952
Cardan	223	139	70
Transpondeur	204	104	109
Autres	11 566	11 558	11 209
TOTAL	42 541	41 061	29 865

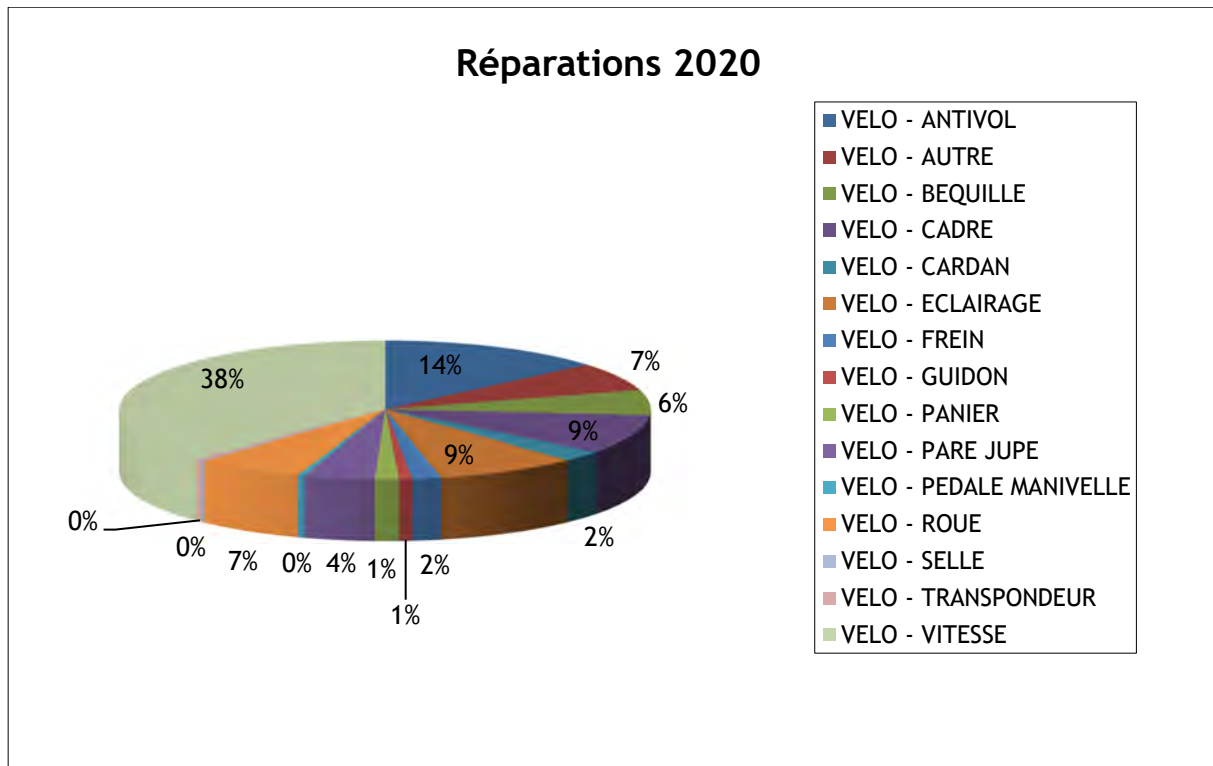
La catégorie « autres » regroupe essentiellement des réparations multiples à la suite de vols ou d'accidents, de graffitis, de petites pannes (sonnette, ressort de direction, ...) ou encore d'interventions préventives.

Les réparations effectuées sur le terrain (éclairage, poignées, paniers, gonflage, resserrage, ...) ne sont pas comptabilisées.

De plus, n'apparaissent pas dans ces statistiques :

- Pour 2018, les opérations de mise en service de 678 vélos neufs ;
- Pour 2019, les opérations de mise en service de 1 258 vélos neufs ;
- Pour 2020, les opérations de mise en service de 926 vélos neufs.

Chapitre VIII



VIII.10.6. Réparations des stations par cause

Toutes réparations par cause (y compris à la suite de vandalisme)	Année 2018 En nombre	Année 2019 En nombre	Année 2020 En nombre
BC - Bloc PC	382	755	1090
BC - Alimentation	454	461	416
BC - TPE	499	631	511
Autres	633	780	391
Bornette - verrouillage	2 538	1 783	1708
Bornette - Incidents électroniques	1 038	788	412
TOTAL	5 223	5 544	4 528

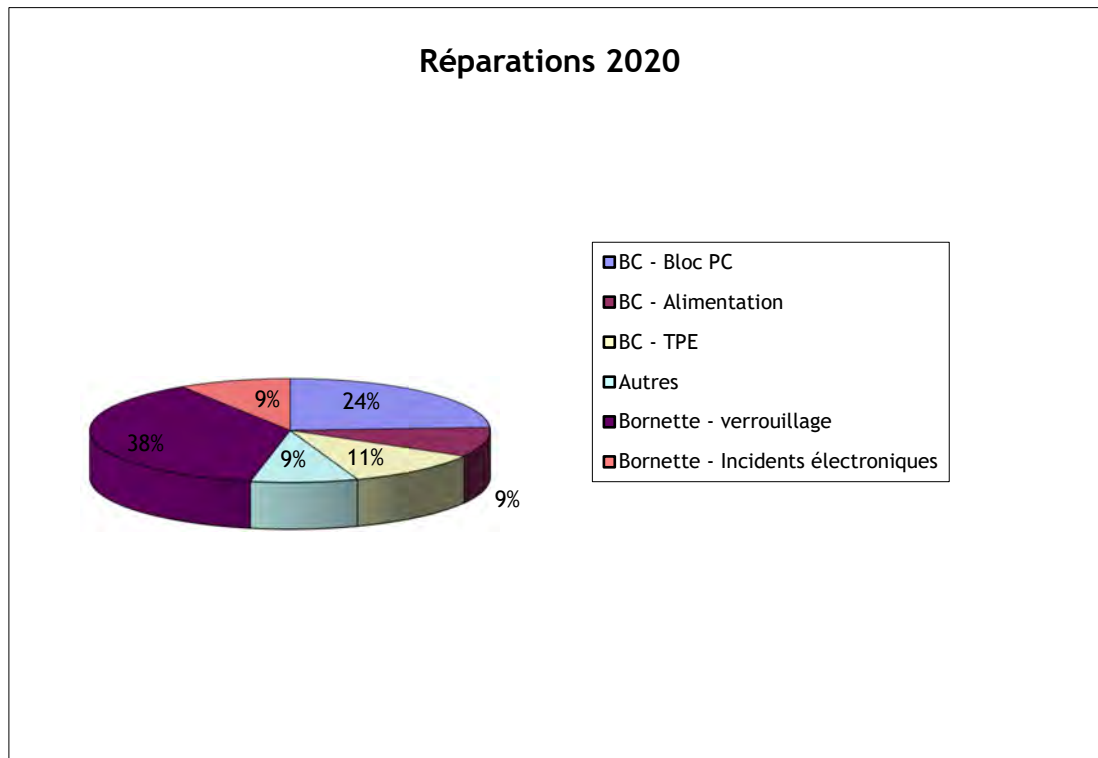
BC = borne client

TPE = terminal de paiement électronique

La catégorie « Autres » concerne essentiellement les révisions complètes des stations, les interventions ne nécessitant pas d'échange standard de pièces (paramétrage, connectique, ...), les problèmes extérieurs (EDF, ...), et le vandalisme.

Chapitre VIII

Ne sont pas comptabilisés, les débugages, les petites interventions et tests, les recharges de papier, le resserrage des bornettes, les contrôles de bon fonctionnement. Ces interventions sont traitées directement par les agents au cours de leurs tournées.



VIII.11. Parcs Relais

VIII.11.1. Evolution du périmètre P+R fin 2020

Deux nouveaux parc-relais ont été ouverts en 2020, en lien avec l'extension de la ligne D à Eysines. Au total sur le territoire, 25 parcs sont accessibles à la clientèle du réseau TBM, soit près de 7 500 places en connexion avec le tramway. 7 parcs sont en ouvrage et 3 sites sont réservés à la clientèle abonnés.

Leur fréquentation a été affectée par les mesures de confinement en lien avec la période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22). A cette occasion, les parcs-relais ont fait l'objet d'une fermeture du 20 mars au 11 mai 2020, à l'exception d'Arlac, Pyrénées, Cantinolle, Ravezies, Buttinière, Bognard et Galin.

Les évolutions constatées en 2020 :

- Les P+R Cantinolle et Hippodrome ont ouvert au public depuis le 29 février 2020, lors de l'extension de la ligne D vers Eysines. Le parc Cantinolle est un parc en ouvrage sur 4 niveaux

Chapitre VIII

comprenant 622 places, dont 15 places réservées pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et 20 équipées de recharge électrique. Le parc Hippodrome, de surface offre 250 places supplémentaires en connexion avec la ligne D. Tous deux disposent en complément d'un abri vélos sécurisé accessible à la clientèle abonnée ;

- Une signalétique de cheminement piéton a été installée sur ces deux sites ;
- A la suite d'une anomalie de structure, le P+R Arts et Métiers a été fermé le 31 janvier 2019 pour des raisons de sécurité. Il a réouvert partiellement le 02 septembre 2019 (rez-de-chaussée et 1er étage) après des travaux de confortement, soit 252 places. Les niveaux supérieurs sont toujours en travaux en fin d'année 2020 ;
- Le P+R Stalingrad est toujours ouvert à la demande de Bordeaux Métropole alors que contractuellement il devait être fermé à compter du 31 décembre 2015.

Chapitre VIII

● INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR BORDEAUX MÉTROPOLE



Chapitre IX. Investissements réalisés par Bordeaux Métropole

IX.1. Suivi des investissements réalisés

Dans le cadre de la nouvelle convention de Délégation de Service Public, et depuis le 1^{er} janvier 2015, les investissements réalisés par Bordeaux Métropole ne sont plus suivis comptablement par Keolis Bordeaux Métropole, mais directement par Bordeaux Métropole.

IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Le patrimoine immobilier en propriété de Bordeaux Métropole, mis à disposition de Keolis Bordeaux Métropole, a augmenté en 2020 avec l'extension de la ligne D de Mairie du Bouscat à Cantinolle le 29 février 2020.

Chapitre IX

● INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR L'EXPLOITANT



Chapitre X. Investissements réalisés par l'exploitant

X.1. Investissements réalisés (dont GER)

X.1.1. Mouvements de l'exercice

X.1.1.a) Mouvements par inventaire

Le total des investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole en 2020 se monte à :

- 6 696 386 euros hors cessions/sorties.

6 243 481 euros net des cessions/sorties (le montant des immobilisations sorties en 2020 est de 452 904 euros correspondant majoritairement à des vélos).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole a réalisé en 2020 un volume d'investissement de 6,7 millions d'euros.

Mouvements de l'année

Il faut noter au 31/12/2020 le montant d'immobilisations en cours (« IEC ») de 2 219 812 euros (incluses dans les montants ci-dessus). Ces immobilisations seront achevées en 2021, les amortissements commenceront à courir à compter de leur date de mise en service. La variation de ces immobilisations en cours (incluses dans les montants des acquisitions de l'exercice), par inventaire, est la suivante :

Mouvements de l'année			
	IEC N-1	IEC N	Var
Total	812 641	2 219 812	1 407 171

Détail des Immos En cours

Total

Détail des Immos En cours			
	IEC N-1	IEC N	Var
Total	812 641	2 219 812	1 407 171

Chapitre X

Le détail de ces investissements et le tableau comparatif par rapport au contrat figurent en Annexe 11 et en Annexe 12.

X.1.1.b) Charges d'amortissement

Tous inventaires confondus, le total des charges d'amortissement comptabilisées en 2020 se monte à 6 492 985 euros. Le détail des dotations aux amortissements, par nature de bien, est le suivant :

Amortissements	Dotations de l'exercice	dont sur cessions / sorties	dont amortissements nets au bilan
Immobilisations incorporelles	660 881		2 558 154
Sous-total immobilisations incorporelles	660 881		2 558 154
Sous-total immobilisations corporelles	5 832 104	290 724	20 893 622
Total dotations aux amortissements	6 492 985	290 724	23 451 775

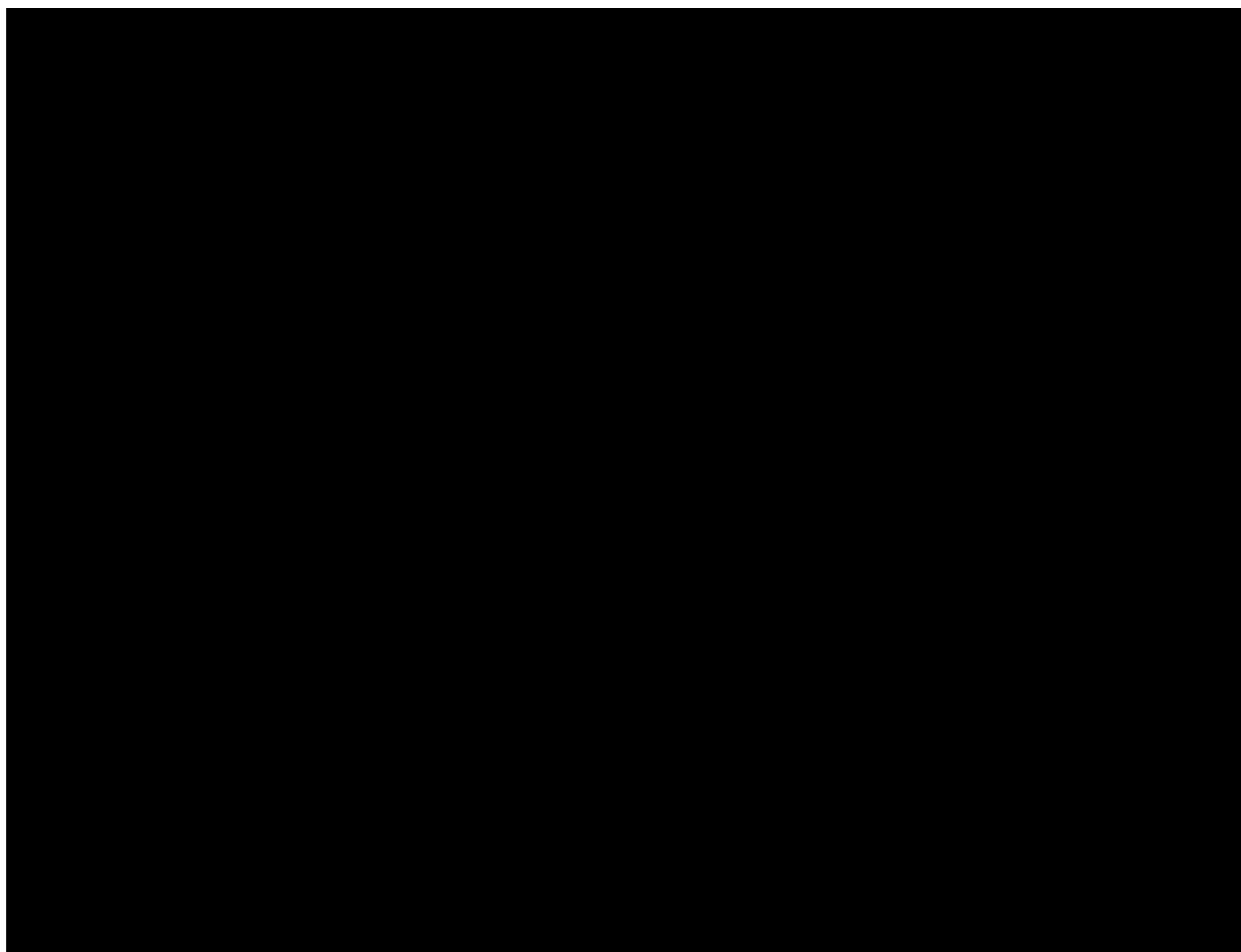
Il faut ajouter les charges d'amortissements exceptionnelles constatées pour les biens sortis en cours d'année.

Ces charges se répartissent par inventaire de la façon suivante :

Chapitre X

	Charges d'amortissement		TOTAL
	Amortissements courants	Amortissements exceptionnels	
Inventaire A : biens de retour du contrat	6 465 635	162 181	6 627 815
Inventaire B : biens de reprise du contrat	0	0	0
Inventaire C : biens propres du Déléguataire	27 350	0	27 350
Total	6 492 985	162 181	6 655 165

Les durées d'amortissement des différents biens sont conformes aux durées fixées en annexe 5 du contrat de Délégation de Service Public.



Chapitre X

X.1.2. Cumul depuis le début du contrat

X.1.2.a) Investissements par inventaire et Valeur Nette Comptable (VNC)

	Investissements cumulés				VNC
	Investissements totaux	Sorties et Cessions	Immobilisations brutes	Amortissements (hors sorties)	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Total	46 774 982	-2 267 024	44 507 958	-23 451 775	21 056 182

La VNC totale des biens (y compris immobilisations en cours) au 31/12/2020 s'élève à 21 056 182 euros tous inventaires confondus, dont 21 009 699 euros pour les inventaires A et B.

La liste des biens de l'inventaire comptable au 31 décembre 2020, et leur état d'amortissement, est jointe en Annexe 11.

Il faut noter que :

- Les inventaires détaillés ci-après correspondent aux seules « immobilisations brutes », les sorties et cessions étant déduites ;
- En cohérence, les amortissements figurant dans les inventaires détaillés ci-après correspondent aux seuls « amortissements (hors sorties) », les amortissements correspondant aux biens sortis ou cédés et les amortissements exceptionnels étant déduits.

X.1.2.b) Charges d'amortissement

Tous inventaires confondus, le total des charges d'amortissement comptabilisées depuis le début du contrat s'élève à 25 718 800 euros, dont 25 306 701 euros pour les inventaires A et B.

	Charges d'amortissement		TOTAL
	Amortissements courants	Amortissements exceptionnels	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Total	24 805 303	913 497	25 718 800

Chapitre X

Inventaire A - GER			
	Investissements	Amortissements	VNC
Sous-total immobilisations corporelles	15 252 228	10 320 569	4 931 659
TOTAL immobilisations	15 262 128	10 322 730	4 939 398
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED] immobilisations en cours	87 494		87 494
TOTAL général	15 349 622	10 322 730	5 026 892

X.1.2.d) Inventaire B - détail des investissements par nature

Aucun investissement n'a été réalisé au titre de l'inventaire B.

X.1.2.e) Inventaire C - détail des investissements par nature

Inventaire C			
	Investissements	Amortissements	VNC
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			

Chapitre X

X.3. Liste des garanties concernant les biens dont le Déléguataire a assuré l'achat ou la maîtrise d'ouvrage

La liste des garanties en cours sur les biens acquis par le Déléguataire est fournie en Annexe 13.

● ORGANISATION ET GESTION



11

Chapitre XI. Organisation et gestion

XI.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau

XI.1.1. Directions opérationnelles

XI.1.1.a) Direction de l'exploitation

La Direction de l'Exploitation (DEX) a été réorganisée en novembre 2018. Au-delà de cette réorganisation, DEX 2020 est un projet de transformation de la Direction de l'Exploitation qui se veut simple, lisible, décloisonnée avec des missions managériales clairement définies et pour finalité une DEX efficiente et pilotée.

Deux bénéfices ont été constatés :

- Un management de proximité des conducteurs-receveurs renforcé, un meilleur accompagnement des nouveaux embauchés ;
- Un professionnalisme reconnu de l'Entité Technique avec une meilleure visibilité des interlocuteurs de Keolis Bordeaux Métropole auprès des collectivités.

Le pilotage de la performance s'inscrit autour de 4 axes :

- La sécurité du travail ;
- La sécurité mode lourd et routière ;
- Les engagements de la Délégation de Service Public et la qualité de service ;
- La performance opérationnelle de l'exploitation.

XI.1.1.b) Direction de la maintenance patrimoniale

La Direction de la Maintenance Patrimoniale (DMP) assure l'entretien de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance. Elle intègre des fonctions transversales (bureau de méthodes, logistique, ...), des services opérationnels (maintenance bus et tramway), des infrastructures, des systèmes industriels (SAEIV, Billettique), et des bâtiments.

Cette direction crée la transversalité et la cohérence des méthodes de maintenance afin de réaliser la maintenance du patrimoine de Bordeaux Métropole conformément aux différents plans fournis par les constructeurs ainsi qu'au Plan Qualité Maintenance (PQM).

XI.1.1.c) Direction marketing, commerciale et intermodalité

La Direction Marketing, Commerciale et Intermodalité (DMCI) conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau TBM, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements impulsée par Bordeaux Métropole.

Chapitre XI

Elle développe l'intermodalité sur le territoire de la Métropole et apporte son expertise auprès de Bordeaux Métropole sur le développement du réseau.

La DMCI s'organise autour de cinq pôles :

- Offre : évolution, mise en œuvre, suivi, signalétique, information des voyageurs, ... ;
- Etudes-Développements-Innovations (EDI) : projets digitaux, enquêtes, cartographie, tarification ;
- Conquête commerciale (promotion, e-business, conquête, plan de mobilité et relations entreprises, ...) ;
- Relation clients front office : agences, dépositaires, centre d'information téléphonique (CIT) ;
- Relation clients back office : vente par correspondance (VPC), réclamations, ... ;
- Communication externe : relations presse et médias, partenariats commerciaux,

XI.1.2. Directions fonctionnelles

XI.1.2.a) Direction des ressources humaines

La Direction des Ressources Humaines (DRH) assure à la fois la paie et l'administration du personnel, la gestion prévisionnelle des ressources humaines (recrutement, évolutions des carrières), les relations sociales, la formation, et la communication interne. Dans un objectif d'améliorer la transversalité et le partage des bonnes pratiques des ressources humaines, la DRH a ancré sa présence au sein des Directions opérationnelles (DEX, DMP, DMCI) à travers la présence de responsables ressources humaines opérationnels.

Les enjeux de la DRH sont d'accompagner les projets de Keolis Bordeaux Métropole par la performance de la fonction Ressources Humaines au travers notamment de nouveaux outils et process.

XI.1.2.b) Direction qualité, sécurité et environnement

La Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) assure le pilotage de toutes les démarches d'amélioration continue, qu'elles aient trait à la qualité, à l'environnement et au développement durable, à la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) ou aux questions de Sécurité et Santé au Travail (SST).

Elle fournit appui et conseils aux différents services pour mener à bien les démarches de certification qualité et mettre en œuvre le système de management par la qualité (SMQ).

Cette direction a également la responsabilité du suivi de la sécurité des systèmes exploités (notamment celui du tramway) et constitue l'interlocuteur du STRMTG dans l'entreprise.

XI.1.2.c) Direction administrative et financière

La Direction Administrative et Financière (DAF) est constituée du service comptable (dont le contrôle des recettes), du contrôle de gestion, du reporting contractuel, des achats et du service contentieux-assurances.

Chapitre XI

La DAF a pour mission de diffuser, tant au niveau de la Direction Générale que dans chaque direction de l'entreprise, la culture de la transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations communiquées à Bordeaux Métropole, et le respect des engagements contractuels de la Délégation de Service Public.

XI.1.2.d) Direction des projets, des systèmes d'information et de l'innovation

La Direction des Projets, des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DPSII) vise à projeter l'entreprise sur des enjeux majeurs : le développement de la digitalisation des services de transport, la coordination des innovations, l'exploitabilité des projets majeurs portés par Bordeaux Métropole, ou encore l'adaptation du plan d'investissements portés par Keolis Bordeaux Métropole. Cette direction regroupe la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et le service Projets/Investissements. Cette direction n'a pas vocation à centraliser tous les projets innovants initiés dans l'entreprise, mais elle les coordonne et les priorise de manière à garantir leur mise en œuvre.

XI.1.2.e) Direction générale

Pierrick Poirier a été nommé Directeur Général de Keolis Bordeaux Métropole le 1^{er} octobre 2020.

La Direction Générale pilote l'ensemble des directions opérationnelles et fonctionnelles. Elle assure la définition et la mise en œuvre des différentes politiques de l'entreprise visant à l'atteinte des objectifs économiques et contractuels.

Elle gère en direct les relations et la communication institutionnelles et veille également à la diffusion des informations de et vers Bordeaux Métropole.

XI.2. Organisation du contrôle

XI.2.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction. Des délégations de pouvoir sont formalisées avec chaque membre du Comité de Direction et déclinées au sein de chaque direction.

Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne et le programme de conformité définis au niveau du groupe Keolis. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de la société Keolis Bordeaux Métropole. Des audits sont également conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification.

Les travaux récurrents en termes de contrôle interne ont porté, en 2020 comme les années précédentes, sur la comptabilité (modifications et écritures de procédures, la prévention du risque de fraudes), le contrôle de gestion (renforcement des analyses en lien avec les unités opérationnelles) et les achats (le logiciel de GMAO et le circuit de traitement des factures fournisseurs, la gestion des stocks, le pilotage des fournisseurs).

Chapitre XI

Les processus de gestion patrimoniale, mis en place après approbation par les services de Bordeaux Métropole, ont été largement éprouvés et renforcés, toujours en partenariat avec la Métropole.

Enfin, le processus qualité ISO 9001 sur le circuit des recettes, et une démarche d'amélioration continue du service comptabilité sont l'occasion permanente de revoir certains processus. Pour mémoire, en 2019, dans le cadre de sa mission d'audit, Bordeaux Métropole a confié au cabinet KPMG la mission d'audit de contrôle du cycle des recettes. Cet audit relève que le processus est relativement mature avec l'intervention de nombreux acteurs qualifiés. Les principaux points d'attention sont notamment en lien avec la fiabilisation nécessaire de la nouvelle billettique Thalès.

XI.2.2. Programme « Konformité » du groupe Keolis

Depuis 2013, sous l'appellation « Konformité », le groupe Keolis a mis en place une démarche volontariste de prévention et de gestion des risques, à travers la mise en place d'un programme de conformité ciblé sur 3 domaines, dont le respect est au cœur des engagements de la Direction du groupe. Ces 3 domaines sont :

- Le respect strict d'une concurrence libre et loyale ;
- La prévention de la corruption et de la fraude ;
- La protection des données à caractère personnel.

Le groupe décline ces principes fondamentaux au plus près des opérations, pour permettre à tous les collaborateurs de disposer de principes et de règles clairs, constituant des repères efficaces, pour adopter « les bonnes attitudes » dans le cadre de leurs responsabilités. Enfin, une organisation et des dispositifs sont mis en place pour animer le programme et s'assurer de son application au quotidien et dans la durée. En particulier, un correspondant « Ethique et conformité » est nommé au sein de Keolis Bordeaux Métropole en la personne du Directeur Administratif et Financier.

Le mémo « L'essentiel de Konformité » reprend ces éléments sous une forme synthétique, pour que chacun puisse s'en imprégner facilement. De façon plus détaillée, un « Guide de conduite éthique des affaires » appelle chaque collaborateur du groupe Keolis à respecter et promouvoir l'éthique professionnelle dans la conduite des affaires. Ces documents ont été transmis au G70 (groupe des 70 principaux managers) de Keolis Bordeaux Métropole.

A noter que, dans le cadre du volet prévention de la corruption du programme « Konformité », le groupe Keolis a développé un module d'e-learning sur la « prévention de la corruption » pour faciliter l'appropriation de la politique éthique Keolis par l'ensemble des cadres et managers du groupe. En complément, le Directeur Général de la société a relayé au G70 le message du Président du groupe Keolis informant de l'entrée en vigueur de la loi Sapin II, instaurant de nouvelles règles en matière de respect de la réglementation et de l'éthique des affaires.

XI.2.3. Contrôle exercé par Bordeaux Métropole

Bordeaux Métropole dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de délégation :

Chapitre XI

- Contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par le Délégué (rapport annuel, tableaux de bord mensuels, mains courantes) ;
- Contrôles qualité réalisés par un organisme extérieur ;
- Contrôle au travers de différentes instances :
 - Comités de coordination Délégué / Délégué tenus mensuellement ;
 - Réunions mensuelles entre les DG Mobilités de la Métropole et le DG de Keolis Bordeaux Métropole ;
 - Comités techniques SI ;
 - Réunions de suivi de la maintenance basées sur le PQM (plan qualité maintenance) et le programme de maintenance annuelle du Délégué ;
 - Réunions de suivi du PPI du Délégué ;
 - Groupes de travail sur la gestion patrimoniale ;
 - Groupes de travail contractuels et financiers.
- Accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques ;
- Droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service ;
- Réalisation d'audits ponctuels et de contrôles terrains sur le réseau ;
- Questions transmises par courriers et courriers électroniques.

Au cours de l'année 2020, Bordeaux Métropole a fait procéder aux audits suivants :

- L'audit des comptes sociaux ;
- Le plan de formation du Délégué ;
- L'audit du service Mobibus ;
- L'audit des effectifs et des charges de personnel.

XI.3. Entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement

L'entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement est issue du remaniement effectué en mars 2019 avec le regroupement des entités Méthodes et Ordonnancement/Gestion/Performance. Ses domaines de gestion s'étendent de l'établissement du budget de la Direction de l'Exploitation (DEX) et son suivi, jusqu'au reporting contractuel en collaboration avec la Direction Administrative et Financière (DAF).

XI.3.1. Service études et méthodes

Le service études et méthodes est garant du respect du cahier des charges contractuel et de la conception du service offert à la clientèle.

XI.3.1.a) L'équipe

L'équipe est placée sous l'autorité du responsable du BEM (Bureau Etudes et Méthodes).

Chapitre XI

Tous les agents sont positionnés sur un même site pour favoriser la cohésion de l'équipe, les flux d'informations, les échanges sur les diverses problématiques à prendre en compte. Cela permet d'organiser et de planifier au mieux la charge de travail pour respecter les délais impartis.

XI.3.1.b) Les missions

(i) Le graphicage

Cette opération consiste à élaborer les horaires voyageurs dans le respect des engagements contractuels. Le graphicage est garant du respect du cahier des charges (nombre de kilomètres, de parcours par ligne, et par type de jour), des contraintes d'exploitation (types de bus, temps de parcours, départs et/ou arrivées impératives, fréquences, ...) et de maintenance du matériel. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources en matériel roulant du parc de bus et de tramways.

(ii) L'habillage

Ce travail consiste à élaborer les services agents (horaires de travail) dans le respect des contraintes légales et des accords d'entreprise liés aux conditions de travail. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources humaines des effectifs de conducteurs.

XI.3.1.c) Les outils

Le logiciel « HASTUS » permet la construction des graphiques et de l'habillage. La mise en production d'horaires à partir de cet outil se déroule en 2 phases :

- Les bases de données (flux entrants) :
 - Service marketing : structure de la ligne (nom d'arrêts, distances inter-arrêts) issue de la base de données cartographique, cahier des charges (fréquences, amplitude du service des lignes, ...), type de matériel (articulés, standards, ...) ;
 - Entités managériales : contraintes terrain, départs impératifs, dessertes scolaires (horaires) ;
 - Service technique : autonomie des bus, gestion du parc pour la maintenance et répartition par dépôt.
- Les interfaces (flux sortants) : création de fichiers d'export vers les applications des différents services.
 - SAE (système d'aide à l'exploitation) et SIV (système d'information des voyageurs) : bus et tramway ;
 - Impression des horaires voyageurs ;
 - Impression des horaires des poteaux d'arrêt ;
 - Impression des horaires des conducteurs.

Chapitre XI

XI.3.2. Service ordonnancement / affectations

Le service « affectations » est garant des conditions de travail des salariés par le respect des règles d'exploitation en termes d'affectation, du code du travail, de la convention collective nationale et des accords d'entreprise en la matière.

XI.3.2.a) L'équipe

L'équipe est placée sous l'autorité du responsable Ordonnancement, Budget et Reporting.

XI.3.2.b) Les missions

(i) Gestion de l'activité au quotidien des agents

Cette gestion concerne tous les agents de la DEX et plus particulièrement des conducteurs qui constituent la population la plus nombreuse :

- Planification des conducteurs sur les services en fonction de leurs connaissances de lignes et de leurs éventuelles contraintes (médicales et sociales), gestion des congés, échanges de service et de congés entre conducteurs ;
- Traitement et suivi de toutes les absences et autres activités (maladies, formations, ...) à J-3 dans le respect des règles établies et des spécificités des agents.

(ii) Mise à jour de l'activité en temps réel

Le but est double :

- Mettre en adéquation les besoins (services à couvrir) et les ressources (conducteurs disponibles) variables en fonction de l'absentéisme (en cas de sous-effectif, par l'appel de volontaires en heures supplémentaires, en cas de sureffectif, par la satisfaction des demandes de congés individuels ou par l'attribution de repos fériés, congés d'office) ;
- Garantir une équité de traitement pour l'ensemble des conducteurs dans le respect de la réglementation du travail.

XI.3.2.c) Les outils

Le module d'affectation DailyCrew d'Hastus gère l'interface affectation - paie.

Ce complément du logiciel Hastus, par son module d'affectation, constitue une base de données unique et une continuité de la chaîne d'information qui permet notamment :

- L'affectation des conducteurs et l'optimisation de l'amplitude des services des conducteurs volants dans le respect des règles établies et des spécificités des agents ;
- La gestion quotidienne de l'ensemble du personnel Keolis Bordeaux Métropole tous services confondus ;
- Un suivi et des alertes programmées pour garantir le respect du cadre réglementaire, notamment en matière de temps de travail ;

Chapitre XI

- L'élaboration des éléments de prépaie et la mise à disposition d'un fichier d'interface pour l'intégration dans le logiciel de paie ;
- La réalisation des statistiques d'exploitation.

Ce module est utilisé de concert avec le module SelfService, en technologie Web, qui a été intégré à l'intranet du Déléguataire et qui offre une interface utilisée vers les données quotidiennes. Il est à la disposition des conducteurs au travers des différentes bornes installées dans les dépôts et les salles de repos. Il est également accessible à l'ensemble des employés par le Web depuis n'importe quel ordinateur ou smartphone à partir d'une connexion à l'intranet. Au-delà de la consultation de son planning et de ses compteurs, le salarié a la possibilité de faire des demandes d'absences ainsi que des demandes d'échanges de travail et/ou de congés, et de se porter volontaire pour du travail en heures supplémentaires (conducteurs). Ces demandes sont ensuite traitées par le service des affectations dans le respect de la réglementation.

XI.3.3. Contrôle de gestion de la Direction de l'Exploitation

Chaque année, avec l'aide du service marketing et de l'entité méthodes et innovation, le contrôle de gestion de la Direction de l'exploitation (DEX) établit le budget de la direction sur la base des cahiers des charges commerciaux. En collaboration avec la direction des ressources humaines (DRH), l'entité met également en place une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) afin d'assurer un suivi continu des unités d'œuvre. Elle ajuste et optimise les moyens pour permettre de pallier divers aléas et garantir l'offre de services par la révision régulière des prévisions journalières. Elle réalise le reporting, analyse des unités d'œuvres et étudie les écarts avec le budget. Le cas échéant, des plans d'actions sont proposés et élaborés pour mise en œuvre.

XI.4. Systèmes d'information

XI.4.1. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

La fonction de Data Protection Officer (DPO) de Keolis Bordeaux Métropole était externalisée auprès d'un avocat jusqu'en mars 2020. Depuis, cette fonction est portée en interne par le responsable à la sécurité des systèmes d'information (RSSI). Un plan de mise en conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a été déroulé. Des comités de pilotage internes sont organisés toutes les 6 semaines, des échanges entre filiales sont coordonnés par la direction juridique du groupe Keolis.

Chapitre XI

XI.4.2. SDSI et PAS

XI.4.2.a) SDSI (*Schéma Directeur des Systèmes d'Information*)

Un projet du Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) a été réalisé par Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre de l'appel d'offres lancé par Bordeaux Métropole ayant conduit au présent contrat de délégation et concernant l'exploitation du réseau TBM pour la période 2015-2022.

Le SDSI proposé a été revu et complété de 2015 à 2017 dans le cadre des Comités Techniques entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

En septembre 2020, il a été décidé avec Bordeaux Métropole de mettre à jour conjointement le SDSI, dans le but de partager une stratégie commune d'évolution du SI jusqu'à la fin de la Délégation de Service Public (DSP). Des groupes de travail communs ont été planifiés en novembre et décembre 2020, pour permettre la validation du schéma directeur. Après signature, une revue régulière du SDSI permettra de partager la stratégie des SI avec Bordeaux Métropole et les besoins d'arbitrages.

L'avancement des projets métiers et techniques (incluant le Plan d'Assurance Sécurité détaillé au chapitre XI.4.2.b), page 353), seront revus dans les instances de comités techniques (détaillées dans le chapitre I.8.2, page 12).

XI.4.2.b) PAS (*Plan d'Assurance Sécurité*)

Keolis Bordeaux Métropole est engagée, avec Bordeaux Métropole, dans une démarche conjointe d'élaboration et de déploiement d'un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) concernant le Système d'Information Transport.

Pour initier cette démarche, Keolis Bordeaux Métropole a procédé en 2015 au recrutement d'une personne principalement dédiée à la démarche sécurité : un Responsable Infrastructures, Opérations et Sécurité (RIOS).

La première étape de cette démarche s'était traduite en 2015 par le lancement d'une mission confiée à la société Advens afin de procéder à une analyse des risques accompagnée de recommandations.

A la suite de cette mission, la première partie du PAS consistant à l'état des lieux avec l'évaluation des risques a été remise à Bordeaux Métropole fin 2016 dans une version de travail. Celle-ci a permis d'initier des échanges sur la cartographie des risques, puis à la définition d'un plan d'actions pour les couvrir. Ceux-ci ont été remis à Bordeaux Métropole fin 2017, des échanges ont eu lieu en 2017 et en 2018 à partir de ces documents.

Des premières actions ont été menées dans ce cadre, en particulier :

- La sécurisation du TPV de la nouvelle billetterie Thalès ;
- La mise en service du contrat de supervision et maintenance du réseau multi-service (RMS), ce service est opérationnel depuis septembre 2018 ;
- L'initialisation d'actions de sensibilisation du personnel encadrant à la sécurité informatique.

L'intégration du PAS a été effective en 2019 dans le cadre de l'avenant n°6 au contrat de Délégation de Service Public. Un avenant supplémentaire est nécessaire pour finaliser cette intégration.

Chapitre XI

Le PAS doit être mis en œuvre sur 3 ans. Il décrit de nombreux investissements, des charges d'exploitation, et quantifie les effectifs nécessaires à sa mise en œuvre. Le PAS est lancé par le Responsable des Systèmes d'Information. L'équipe Infrastructure et Sécurité est sollicitée pour une part importante des actions.

En février 2020, Keolis Bordeaux Métropole a recruté un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information, portant également les rôles de Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) et de chef de projet du PAS.

Plusieurs chantiers ont été initiés ou clôturés en 2020 dans les 5 axes constituant le PAS :

(i) Axe 1 - Initier et développer une culture et une gouvernance sécurité au sein de Keolis Bordeaux Métropole : gouvernance, organisation et sensibilisation/formation

- Définition des instances de gouvernance S.S.I (organisation mise en place pour définir la stratégie de Sécurité des Systèmes d'Information) est en cours de formalisation, incluant :
 - Comité de Pilotage (S.S.I/LPM (Loi de Programmation Militaire), PAS et RGPD) ;
 - Comité de Suivi (PAS et LPM) ;
 - Cellules de crise (S.S.I, LPM et RGPD).
- Rédaction du corpus documentaire S.S.I ;
- Définition des règles de nommage et d'exploitation ;
- Démarche de sensibilisation aux sujets de la cybersécurité a été initiée :
 - Campagnes mensuelles de sensibilisation au phishing.
 - Déploiement en cours du « Kit de sensibilisation S.S.I » composé d'affiches, livrets, totems et post-it.
- Intégration d'outils de gestion du parc informatique ;
- Cartographie des Systèmes d'Information ;
- Centralisation du fond documentaire (documentations techniques, procédures d'exploitation, référentiels).

(ii) Axe 2 - Maîtriser les accès au SIG et SII puis assurer la protection des données de Keolis Bordeaux Métropole : gestion des comptes utilisateurs, des authentifications, de la traçabilité des connexions et du cloisonnement et du filtrage des réseaux

- Migration de l'authentification locale d'applications et de sites Internet ou Extranet sur l'Active Directory (Site internet InfoTBM, HASTUS par exemple, VPN) ;
- Mise en œuvre d'outils de self-service de gestion des mots de passe de utilisateurs et de gestion des comptes ;
- Restructuration et sécurisation des annuaires Active Directory ;
- Etude en cours sur la mise en œuvre d'une solution de fédération d'identité (commerciale ou open-source) interne pour les collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole et/ou externe pour les clients de TBM ;
- Centralisation des partages de fichiers sur une infrastructure résiliente ;
- Migration des sites web en TLS (protocole de transfert de données sécurisé par chiffrement) au lieu du HTTP ;
- Travaux préliminaires à la sécurisation du RMS (Réseau Multi-services) ;
- Réflexion sur l'architecture de système d'information d'administration ;

Chapitre XI

- Refonte des architectures de cloisonnement et filtrage :
 - Remplacement des clusters de firewalls de Porte de Bordeaux, TDF (datacenter) Bouliac et Bastide ;
 - Refonte de la plateforme d'accès à Internet et aux sites distants pour ségréger les types de flux (flux entrants, sortants, VPN et sites distants), améliorer la résilience des services et augmenter la granularité du filtrage et des traces collectées ;
 - Evaluation des scénarii de sécurisation des interconnexions des sites distants (Dépôts de tramways et de bus, points info-vente, locaux d'exploitation, affrétés), et déconnexion des sites Bureautiques/Gestion raccordés au travers du RMS.

- (iii) Axe 3 - Accompagner les métiers dans leurs usages et assurer la disponibilité des SIG et SII : protection des données (stockages, sauvegardes, supervision, gestion des sujets de continuité et reprise informatique, intégration de la sécurité dans les projets)
 - Dans le cadre de la ligne PAS3.1 concernant la sécurisation des locaux hébergeant des systèmes d'information industriels, ouverture d'une discussion entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole afin de définir la cible attendue, notamment la localisation de ces systèmes (Bastide après mise en conformité de la salle, TDF (datacenter) Bouliac ou site tiers), et les objectifs en termes de redondance des infrastructures, avec ou sans site de secours ;
 - Déploiement d'une plateforme de sauvegarde (VEEAM) redondée entre les sites de Bastide et TDF Bouliac et mise en exploitation. Une gestion de l'archivage est en réflexion ;
 - Mutualisation des divers outils de supervision de Keolis Bordeaux Métropole et des infogérants au travers d'une plateforme d'observabilité (ELK Suite), déployée et cours de provisionnement en termes de traces collectées et de métriques ;
 - Modification du processus de gestion des projets pour intégrer les exigences en termes de sécurité et de protection des données personnelles selon le principe du « Security and Privacy by Design » ;
 - Les Responsables d'Applications, entité de la DSI, ont pour mission d'assurer le rôle d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMOA), de Maîtrise d'Œuvre (MOE), voire de chefs de projets pour le portefeuille d'applications qui leur sont affectés ;
 - Ils portent à la fois les rôles suivants :
 - Interlocuteurs et intermédiaires entre :
 - Les métiers ;
 - Les éditeurs de solutions applicatives ;
 - La DSI en charge des infrastructures ;
 - Les hébergeurs.
 - Administrateurs fonctionnels des applications.
 - La mise en œuvre des plans de Reprise et de Continuité d'Activité Informatique (PCI/PRI) sont liés aux problématiques concernant la sécurité des locaux décrits précédemment. La localisation de l'hébergement cible et le niveau de résilience attendus, induits notamment par la criticité des services et les enjeux règlementaires, conditionnent la stratégie à mettre en œuvre. Sur les infrastructures actuelles, de nombreux points de fragilité (Single Point of Failure) sont identifiés et nécessitent une étude de mise en haute-disponibilité, certains de ces points ne permettant pas une reprise d'activité dans des délais acceptables en cas d'incident majeur.

Chapitre XI

- (iv) Axe 4 - Renforcer la fiabilité et la sécurité du SII et SIG puis réagir efficacement aux incidents de sécurité : sécurité des postes de travail, gestion des incidents de sécurité, sécurisation des prestations externalisées
- Sécurisation des postes de travail du SIG est en cours au travers de plusieurs projets :
 - Uniformisation des versions des systèmes d'exploitation des postes de travail sous Windows 10 ;
 - Optimisation de la solution de management centralisé des postes de travail (SCCM) ;
 - Etude sur la protection antivirale des postes de travail avec protection contre les nouvelles menaces (EDR) en complément de l'antivirus actuel, et possible remplacement de ce dernier par une autre technologie ;
 - Evaluation des solutions de scan de vulnérabilités.
 - Réflexion à la mise en place de solutions similaires (Mises à jour via SCCM, antivirus, EDR) sur les postes opérateur des Postes de Commande Centralisée tramways et bus, à la suite de la mise à jour logicielle (PANORAMA) et du remplacement des postes Windows 7 par des postes sous Windows 10 ;
 - Présentation en avant-vente de la solution NEXTHINK de supervision des postes de travail, notamment de l'expérience digitale des utilisateurs, par un intégrateur agréé ;
 - Prise en compte dans les études d'amélioration du processus de détection et de gestion des incidents de sécurité, des exigences légales ;
 - Prise en compte dans les nouveaux contrats de sous-traitance des exigences de sécurité et de protection des données personnelles attendues, et déclinaisons d'avenants (RGPD) pour les contrats existants.
- (v) Axe 5 - Mesurer, suivre et renforcer : gestion de la conformité légale et règlementaire
- Prise en compte des exigences règlementaires et légales impactant Keolis Bordeaux Métropole ;
 - Définition des mesures et des plans d'actions de mise en conformité ;
 - Etablissement de processus d'amélioration continue ;
 - Identification des types d'audits (état de l'art, avancement de projet, conformité, homologation) et des scans de vulnérabilités (infrastructures, applications) à réaliser.

XI.4.3. Organisation SI du Délégué

Le management des systèmes d'information (SI) est réparti sur deux équipes, avec une vision consolidée SI, placée sous la responsabilité d'un Directeur des Systèmes d'Information.

XI.4.3.a) Equipe « Systèmes industriels »

Une première équipe est dédiée aux systèmes « industriels » qui couvrent le périmètre des systèmes avec une part importante d'équipements (embarqués ou positionnés sur le terrain), et fournis dans le cadre de marchés de Bordeaux Métropole : SAEIV, vidéo, billettique, radio,

Chapitre XI

Cette équipe regroupe l'ensemble des ressources humaines et compétences intervenant sur l'exploitation des systèmes industriels : billettique, SAEIV bus et tramway, vidéo surveillance Actia, applications spécifiques au tramway.

Rattachée à la Direction de la Maintenance Patrimoniale (DMP), elle est placée sous la responsabilité d'un Responsable des Systèmes Industriels et est constituée :

- D'une équipe informatique ;
- D'une équipe équipements billettiques ;
- D'une équipe équipements SAE, SIV, vidéo, radio.

XI.4.3.b) Equipe « SI »

L'équipe des systèmes d'informations assure l'ensemble des activités informatiques de l'entreprise à l'exception des « systèmes industriels » dont les activités sont assurées par une équipe dédiée et rattachée à la DMP (Direction de la Maintenance Patrimoniale)

Ses grandes missions sont les suivantes :

- Accompagner les métiers dans l'expression de leurs besoins et développer des solutions informatiques innovantes qui contribuent à leur excellence opérationnelle ;
- Développer l'expérience digitale des clients et collaborateurs ;
- Maintenir et faire évoluer les infrastructures informatiques et le patrimoine applicatif ;
- Définir et gérer le poste de travail, assurer le support bureautique aux collaborateurs ;
- Augmenter la sécurité du système d'information, protéger les données personnelles.

L'organisation de la DSI (Direction des Systèmes d'Informations) a évolué en 2019 et 2020, pour intégrer le Plan d'Assurance Sécurité (détaillé au chapitre XI.4.2.b), page 353) et renforcer la proximité avec les métiers de l'entreprise.

La DSI est placée sous la responsabilité d'un Responsable des Systèmes d'Information et est constituée :

- D'un pôle opérations, en charge de la gestion des infrastructures, du réseau (dont le RMS pour Réseau Multi-Services), de la sécurité informatique, et du support informatique aux collaborateurs ;
- D'un pôle filières métiers, qui accompagne les métiers dans l'expression des besoins applicatifs, définit et déploie les solutions, assure le maintien en conditions opérationnelles des applications ;
- D'un pôle architecture et data, qui définit la trajectoire du SI et sa cohérence d'ensemble et met en œuvre une gouvernance transverse sur la donnée ;
- D'une assistante administrative.

Chapitre XI

XI.4.4. Evolution des systèmes d'exploitation

XI.4.4.a) Systèmes industriels

En 2020, les principaux efforts ont porté sur :

- La réception des marchés CFA401 et SAE401 afférents à la mise en place de la ligne D ;
- La réception de la totalité de la ligne D (détaillée au chapitre II.7.2, page 53) ;
- Le maintien en condition de la billettique VIX jusqu'au déploiement de la nouvelle billettique Thalès ;
- La prise en compte de la totalité des DTT Flowbird, sortis de garantie au 1^{er} semestre 2020 ;
- La fiabilisation de ces DTT par la mise en place de différentes RNT (remise à niveau technique) ;
- L'assistance technique auprès de Bordeaux Métropole et de son Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO) pour le projet de renouvellement de la billettique, notamment dans les phases de déploiement de la nouvelle solution mais aussi dans les phases de retrait de l'ancienne billettique ;
- L'élaboration d'une proposition technique et financière concernant le projet d'intégration d'un réseau IP dans le matériel roulant tramway ;
- Le traitement d'obsolescence du système de rétrovision des rames phase I et II.

Les actions menées en 2020 sont détaillées au chapitre III.2.2.a), page 77.

XI.4.4.b) Applications digitales

En 2020, Keolis Bordeaux Métropole a continué de développer sa digitalisation, en interne et pour les clients, cela s'est notamment traduit par plusieurs projets :

- La refonte complète du site internet InfoTBM et de l'application mobile réalisée en janvier 2020 (détaillée au chapitre VI.4.2.b), page 241), avec une nouvelle identité numérique, permettant aux clients de créer un compte InfoTBM et de personnaliser les itinéraires et les alertes du réseau. Ce compte client InfoTBM permettra à terme de fédérer l'authentification des différents services du réseau ;
- La digitalisation du centre d'appel (CIT), en déployant un outil de gestion des appels dans le cloud et en dématérialisant la position de travail des agents (détaillé au chapitre VI.4.1.b), page 239). Un nouveau canal de chat est également disponible pour joindre un conseiller ;
- La refonte de l'intranet de Keolis Bordeaux Métropole, avec une amélioration de l'ergonomie. Le site est désormais connecté à l'annuaire centralisé des collaborateurs, permettant une meilleure gestion des droits (détaillée au chapitre XII.11.4.i), page 401) ;
- La mise en œuvre d'un outil d'automatisation de gestion des comptes de l'ensemble des collaborateurs, initiant une simplification des processus d'arrivée/départ au sein de l'entreprise ;
- La généralisation des outils de collaboration Teams et OneDrive, permettant aux employées de gérer plus efficacement leurs réunions, de communiquer au sein des projets et de réduire les risques de pertes de données ;
- Le déploiement d'une nouvelle infrastructure hyperconvergée au sein des baies Bordeaux Métropoles du Datacenter TDF : cette infrastructure, plus performante et « scalable »,

Chapitre XI

hébergera dans un 1^{er} temps les nouveaux serveurs de Hastus, avant de migrer l'ensemble du SI de gestion vers cette nouvelle plateforme au 1^{er} semestre 2021 ;

- Enfin, la démarche d'urbanisation du SI lancée en septembre 2020 permettra ces prochaines années de renforcer cette trajectoire de digitalisation et simplification du SI.

XI.4.4.c) Autres systèmes

(i) Changement de version de Mainta

Depuis janvier 2020, Keolis Bordeaux Métropole est équipée de la version 12 « win » de la solution Mainta, développée par le groupe Apave, pour la gestion des biens (GBO) et pour la gestion de la maintenance (GMAO).

Le passage à la version 12, après plusieurs décalages liés à des problèmes de qualité, a été déployée en janvier 2020.

Malgré cette progression, les équipes de la DSI et de l'Apave restent mobilisées afin de corriger certaines anomalies et répondre aux besoins des directions métiers utilisatrices.

(ii) Evolution du Système d'Information Ressources Humaines (SIRH)

En 2019, le projet de renouvellement complet du SIRH a été lancé. Il a démarré par l'expression d'un cahier des charges fonctionnel, et la consultation de l'éditeur afin de vérifier l'adéquation de la nouvelle version avec le cahier des charges.

A la suite de cette étape, un appel d'offre a été lancé en 2020 avec l'aide du groupe Keolis pour sélectionner l'intégrateur de cette nouvelle solution qui doit être déployée en 2022.

En phase transitoire et pour traiter le problème d'obsolescence de la version actuelle, le projet de migration en architecture SaaS (« Software As A Service », ou logiciel soumis au versement d'une redevance périodique) a été lancé et doit être finalisé fin janvier 2021.

(iii) Refonte du SIG

En 2016, le projet de refonte du SIG (Système d'Information Géographique) avait été lancé afin de remplacer la solution Geoconcept / « BDD carto » devenue obsolète. L'éditeur ESRI a été retenu avec son offre Arcgis. Cette solution intègre, entre autres, une évolution pour une utilisation du SIG à l'aide d'un « client léger » (navigateur web).

Le développement des derniers widgets (outils) est en cours de recette avec les métiers, et la fin de Geoconcept devrait être prononcée au 1^{er} trimestre 2021 si les tests sont concluants.

(iv) Evolution du logiciel HASTUS en version 2019

Le projet de renouvellement du logiciel HASTUS a été lancé en 2019, et le déploiement d'une nouvelle infrastructure est en cours de recette. Les recettes fonctionnelles ont déjà démarré et la migration est planifiée au 1^{er} trimestre 2021 avec la société GIRO. Le chef de projet fait partie de la Direction de l'Exploitation (DEX), et un coordinateur SI est désigné dans l'équipe des Systèmes d'Information.

Chapitre XI

(v) Evolution du logiciel de comptabilité CODA

L'éditeur propose une nouvelle version (V14 vs. V12) de CODA afin de pallier l'obsolescence. Il a été décidé de déployer la solution en architecture SaaS (« Software As A Service », ou logiciel soumis au versement d'une redevance périodique). Suite au cahier des charges et aux derniers échanges avec l'éditeur Unit4 au 1^{er} semestre 2020, le projet a été lancé en juin 2020.

Les équipes projets préparent les recettes et prévoient une mise en production au 1^{er} trimestre 2021.

(vi) Systeme Actia

Ce système permet aux managers de suivre les scores de leur conducteur (économie, sécurité, confort). Le système est constitué de matériels embarqués et d'une plate-forme accessible sur le Web. Les conducteurs ont une vision en temps réel de la qualification de leur conduite. A noter que ce système permet également d'éditer un bilan de la conduite lors des épreuves de formation continue obligatoire (FCO) qui sont effectuées par les formateurs internes.

XI.5. Organisation Projet

Dans la continuité de la mise en place de la gouvernance des projets de Keolis Bordeaux Métropole, la DPSII a déployé la comitologie relative à celle-ci.

Un comité de pilotage des projets a lieu mensuellement depuis le mois de septembre 2020 et les décisions prises sont ensuite partagées sous la forme d'un reporting avec le comité de direction et avec les équipes projets.

Les décisions prises sont également coordonnées avec le suivi du PPI (Plan Prévisionnel d'Investissement), afin de garantir une cohérence avec le suivi financier effectué par le contrôle de gestion.

Les reportings projets ont été standardisés et sont partagés tous les 15 jours en alternance entre les projets portés par Keolis Bordeaux Métropole et les projets métropolitains.

Le suivi des projets est effectué avec Bordeaux Métropole lors des comités techniques SI et lors des revues de PPI.

La culture projet se déploie également au travers de coordinations mises en place sur les projets métropolitains (projets dépôts, projet BHNS) mais également des opérations récurrentes dans l'entreprise (plan de maintenance, exploitation des lignes) afin de s'assurer de la bonne congruence à moyen et long terme entre les différents projets métropolitains et les opérations.

Ces différentes missions sont portées par une responsable méthodes et coordination des projets, recrutée en 2020.

● GESTION DU PERSONNEL



Chapitre XII

Chapitre XII. Gestion du personnel

XII.1. Effectifs

Les effectifs en contrat à durée indéterminée (CDI) de l'entreprise étaient de 2 781 à fin décembre 2020 (dont 121 contrats suspendus pour invalidité, longue maladie ou congé sans solde), soit une augmentation de 82 postes par rapport à fin décembre 2019 (2 699 dont 88 suspendus).

En tenant compte des 32 contrats à durée déterminée (CDD) et des 7 apprentis, les effectifs à fin 2020 étaient de 2 820 personnes.

242 recrutements ont été réalisés en 2020 dont 209 en CDI (incluant 5 transformations de CDD en CDI).

CE QU'IL FAUT RETENIR

En 2020, Keolis Bordeaux Métropole a recruté **209** collaborateurs en CDI.

XII.1.1. Effectifs nominaux à fin de mois (hors personnel mis à disposition)

L'effectif à fin décembre est passé de 2 725 personnes à fin 2019 à 2 820 à fin 2020 (+3,5 %).

	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20
Effectifs						
CDI	2 704	2 702	2 711	2 707	2 703	2 730
CDD	16	16	24	24	23	22
Apprentis	10	10	10	10	10	10
Effectif total	2 730	2 728	2 745	2 741	2 736	2 762

	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20
Effectifs						
CDI	2 714	2 738	2 767	2 773	2 782	2 781
CDD	23	24	31	30	31	32
Apprentis	10	9	8	7	7	7
Effectif total	2 747	2 771	2 806	2 810	2 820	2 820

XII.1.2. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

L'effectif moyen (*) est passé de 2 503 en 2019 à 2 589 en 2020.

	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20
Temps pleins	2 456,81	2 474,26	2 479,09	2 491,39	2 463,64	2 466,40

Chapitre XII

	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20
Temps partiels	100,68	93,43	103,32	103,46	106,49	106,68
TOTAL	2 557,49	2 567,69	2 582,41	2 594,85	2 570,13	2 573,08

	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20	Moyenne
Temps pleins	2 470,63	2 480,96	2 499,15	2 512,60	2 522,33	2 529,75	2 487,25
Temps partiels	103,08	101,15	101,85	100,88	100,50	101,96	101,96
TOTAL	2 573,71	2 582,11	2 601,00	2 613,48	2 622,83	2 631,71	2 589,21

(*) Effectif pondéré des temps partiels, des entrées / sorties en cours de mois et hors contrats suspendus pour longue maladie, congé sans solde et invalidité.

XII.1.3. Effectifs par catégorie - Entrées et Sorties

	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20
Présents fin de mois						
<i>Cadres</i>	52	54	56	56	59	59
<i>Maitrisés et Techniciens</i>	412	413	417	418	417	416
<i>Employés</i>	77	78	83	83	84	86
<i>Conducteurs</i>	1 801	1 799	1 801	1 796	1 799	1 813
<i>Ouvriers</i>	378	374	378	378	367	378
<i>Apprentis</i>	10	10	10	10	10	10
Effectif total	2 730	2 728	2 745	2 741	2 736	2 762
Entrées						
<i>Cadres</i>		2			3	
<i>Maitrisés et Techniciens</i>	2		2	1		
<i>Employés</i>	3	1	6		1	3
<i>Conducteurs</i>	12	8	11			19
<i>Ouvriers</i>	14	1	6			13
<i>Apprentis</i>						
Total Entrées	31	12	25	1	4	35
Sorties						
<i>Cadres</i>		1				
<i>Maitrisés et Techniciens</i>	1	1	1		2	4

Chapitre XII

	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20
<i>Employés</i>					1	
<i>Conducteurs</i>	14	6	9	3	8	5
<i>Ouvriers</i>		1	2	1		4
<i>Apprentis</i>						
Total Sorties	15	9	12	4	11	13
Motifs de départs						
<i>Décès</i>	1		1			
<i>Démission</i>	4	5	2		3	1
<i>Fin de CDD</i>	1	1				1
<i>Fin de période d'essai</i>						1
<i>Licenciement</i>	5	4	4		1	2
<i>Transfert interne dans le groupe</i>					1	
<i>Rupture Conventionnelle</i>						
<i>Retraite</i>	15	4	1	5	4	4
Total Sorties	26	14	8	5	9	9

	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20	Total
Présents fin de mois							
<i>Cadres</i>	60	60	60	62	64	63	
<i>Maitrisés et Techniciens</i>	410	408	422	427	427	425	
<i>Employés</i>	87	88	86	87	88	89	
<i>Conducteurs</i>	1 806	1 825	1 839	1 846	1 842	1 838	
<i>Ouvriers</i>	374	381	391	381	392	398	
<i>Apprentis</i>	10	9	8	7	7	7	
Effectif total	2 747	2 771	2 806	2 810	2 820	2 820	
Entrées							
<i>Cadres</i>				1	2		8
<i>Maitrisés et Techniciens</i>		2	1	1		1	10
<i>Employés</i>					2	1	17
<i>Conducteurs</i>	4	21	9	6	3	2	95
<i>Ouvriers</i>	1	7	37	6	13	4	102

Chapitre XII

	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20	Total
<i>Apprentis</i>		1	4				5
Total Entrées	5	31	51	14	20	8	237
Sorties							
<i>Cadres</i>						1	2
<i>Maitrisés et Techniciens</i>	3	2	2	2		8	26
<i>Employés</i>			1		1	1	4
<i>Conducteurs</i>	7	1	8	1	7	20	89
<i>Ouvriers</i>	4		5	1	2	3	23
<i>Apprentis</i>	2	3	1	1			7
Total Sorties	16	6	17	5	10	33	151
Motifs de départs							
<i>Décès</i>	2		2			1	7
<i>Démission</i>	2	1	2	2	4	1	27
<i>Fin de CDD</i>		2	5	2	1	1	14
<i>Fin de période d'essai</i>	1		2				4
<i>Licenciement</i>	6	1	3	1	4	4	35
<i>Transfert interne dans le groupe</i>							1
<i>Rupture Conventionnelle</i>		1				1	2
<i>Retraite</i>	9	3	1	5		1	52
Total Sorties	20	8	15	10	9	9	142

Concernant les 237 entrées de 2020 :

- 86 % des embauches ont été réalisées en CDI, 2 % en contrat d'apprentissage et 12 % en CDD ;
- 67 % concernent des embauches de conducteurs-receveurs (95 embauches directes de conducteurs-receveurs, 36 en contrat de professionnalisation (Titre professionnel conducteur du transport routier interurbain de voyageurs) et 28 conducteurs de tramway ;
- 15 % des recrutements concernent des ouvriers professionnels au sein de la Direction de la Maintenance Patrimoniale (35 salariés) ;
- A cela s'ajoutent 5 transformations de CDD en CDI, portant le nombre de recrutement total à 242.

Concernant les 142 Sorties de 2020 :

- Le principal motif de départ reste la retraite (52 départs en 2020 soit 37 % des départs) ;
- Les 35 licenciements, soit 25 % des départs de l'année, sont essentiellement liés à des impossibilités de reclassement à la suite d'incapacité définitive, et concernent principalement

Chapitre XII

des conducteurs en fin de parcours professionnels, éligibles au dispositif assurantiel conventionnel (IPRIAC) ;

- Les démissions (27), représentant 19 % des départs, sont essentiellement motivées par des raisons personnelles ou le départ sur un autre réseau.

XII.1.4. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis S.A. (au 31/12/2020)

Evolution de l'organisation en 2020 :

- Arrivées en 2020 :
 - Directeur Général de Keolis Bordeaux Métropole ;
 - Responsable des Relations Sociales ;
 - Contrôleur de Gestion.

Fonctions	Directions	Nombre
Directeur Général Keolis Bordeaux Métropole	DG	1
Responsable Etudes / Méthodes et Affectations	DEX	1
Directeur Exploitation	DEX	1
Expert Méthodes et Production	DEX	1
Responsable Service Etude, Data et Innovation	DMCI	1
Directeur Marketing et Commercial	DMCI	1
Responsable Service Clients front office	DMCI	1
Contrôleur de Gestion	DAF	1
Directeur Administratif et Financier	DAF	1
Directrice des Ressources Humaines	DRH	1
Responsable des Relations Sociales	DRH	1
Directeur Maintenance et Patrimoine	DMP	1
Directeur études et projets	DPSII	1
Directrice Qualité Hygiène Sécurité et Environnement	DQSE	1
		14

Chapitre XII

XII.1.5. Intérimaires (au 31/12/2020)

Fonctions	DEX	DMP	DMCI	DAF	DRH	NB
Techniciens et Agents de Maîtrise					1	1
Employés		1	18	1	1	21
Conducteurs	21					21
Ouvriers / Conducteurs PMR		9				9
TOTAL	21	10	18	1	2	52

XII.1.6. Compteurs sociaux

Le solde des compteurs sociaux au 31 décembre 2020 est en diminution de -8 % par rapport à fin 2019.

Les plus fortes diminutions concernent les repos fériés (-16 % par rapport à 2019) et les réductions de temps de travail (RTT) (-11 %).

Les salariés qui ont été placés en activité partielle, du fait d'une réduction de l'activité ou parce qu'ils ont été identifiés comme « personne vulnérable ou à risque », ont eu la possibilité d'utiliser leurs compteurs afin de poser des jours d'absence dans le but de diminuer l'impact de l'activité partielle sur leur rémunération.

Une augmentation de +10 % des soldes de congés payés au 31/12/2020 est constatée par rapport à 2019, notamment en raison des mesures prises dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire (mesures de chômage partiel).

Compteurs sociaux au 31/12 (en nombre de jours)	2019	2019	%
Congés Payés	6 070	6 706	10 %
Récupération RTC (Repos Travail Compensé)	1 961	1 921	-2 %
Repos Compensateurs Obligatoires	236	224	-5 %
Repos Non-Maladie	2 333	2 747	18 %
Repos Fériés	18 311	15 468	-16 %
Repos Médaille	183	180	-1 %
Repos Bonification	56	52	-7 %
Repos compensateurs Travailleurs Nuit	1 499	1 473	-2 %
RTT	17 928	15 868	-11 %
TOTAL	48 577	44 639	-8 %

Chapitre XII

XII.2. Recrutement

Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi malgré la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) le déploiement d'un plan d'actions renforcées (détaillé au chapitre II.10.1.a), page 61) lui permettant d'enrayer les difficultés de recrutement et de sourcing rencontrées au début de l'année 2020.

L'entreprise a réalisé 210 embauches en CDI dont 159 nouveaux conducteurs.

Par ailleurs, conformément à la dynamique lancée depuis plusieurs années, l'entreprise porte une attention particulière à l'intégration en alternance (apprentissage et professionnalisation) dans toutes les directions de l'entreprise.

XII.3. Absentéisme et accidents du travail

XII.3.1. Taux d'absentéisme

XII.3.1.a) Absentéisme par catégories

Maladie payée	Total 2020	Total 2019	% Evol N et N-1
CADRES	2,09%	0,69%	+1,40%
MAITRISES	3,43%	2,45%	+0,99%
EMPLOYES	5,49%	2,81%	+2,68%
CONDUCTEURS	6,92%	4,68%	+2,25%
OUVRIERS	5,10%	3,43%	+1,67%
APPRENTIS	1,85%	1,14%	+0,70%
TOTAL	5,98%	4,01%	+1,97%

Garde d'enfant suite fermeture des écoles Covid-19	Total 2020	Total 2019	% Evol N et N-1
CADRES	0,00%		0,00%
MAITRISES	0,66%		+0,66%
EMPLOYES	2,40%		+2,40%
CONDUCTEURS	1,47%		+1,47%
OUVRIERS	1,58%		+1,58%
APPRENTIS	0,00%		0,00%
TOTAL	1,35%		+1,35%

Maladie sans maintien de salaires	Total 2020	Total 2019	% Evol N et N-1
CADRES	0,00%	0,01%	-0,01%
MAITRISES	1,44%	0,82%	+0,62%
EMPLOYES	1,89%	2,52%	-0,63%
CONDUCTEURS	4,03%	3,80%	+0,23%
OUVRIERS	2,54%	1,78%	+0,76%
APPRENTIS	0,73%	0,78%	-0,05%
TOTAL	3,27%	2,94%	+0,33%

Chapitre XII

Maternité / Paternité :	Total 2020	Total 2019	% Evol N et N-1
CADRES	0,06%	0,07%	-0,01%
MAITRISES	0,37%	0,21%	+0,16%
EMPLOYES	0,46%	0,16%	+0,30%
CONDUCTEURS	0,23%	0,18%	+0,05%
OUVRIERS	0,07%	0,07%	-0,01%
APPRENTIS	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	0,23%	0,17%	+0,06%

Accident Travail/Maladie Professionnelle:	Total 2020	Total 2019	% Evol N et N-1
CADRES	0,00%	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,82%	0,20%	+0,62%
EMPLOYES	1,80%	1,58%	+0,22%
CONDUCTEURS	2,56%	2,88%	-0,32%
OUVRIERS	3,72%	2,74%	+0,98%
APPRENTIS	0,00%	0,33%	-0,33%
TOTAL	2,37%	2,35%	+0,02%

Accident de Trajet	Total 2020	Total 2019	% Evol N et N-1
CADRES	0,00%	0,00%	0,00%
MAITRISES	1,44%	0,82%	+0,62%
EMPLOYES	0,00%	0,02%	-0,02%
CONDUCTEURS	0,22%	0,24%	-0,02%
OUVRIERS	0,02%	0,14%	-0,12%
APPRENTIS	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	0,18%	0,18%	+0,00%

XII.3.1.b) Absentéisme total

Absentéisme total	Total 2020	Total 2019	% Evol N et N-1
CADRES	2,15%	0,76%	+1,38%
MAITRISES	8,15%	4,49%	+3,66%
EMPLOYES	12,03%	7,08%	+4,95%
CONDUCTEURS	15,43%	11,78%	+3,66%
OUVRIERS	13,04%	8,16%	+4,87%
APPRENTIS	2,58%	2,25%	+0,33%
TOTAL	13,38%	9,65%	+3,73%

Entre 2018 et 2019, le taux d'absentéisme global avait subi une augmentation de +0,05 point, soit une croissance relativement faible.

Entre 2019 et 2020, une hausse du taux d'absentéisme global de +3,73 % est constatée.

Les taux d'absentéisme concernant les motifs : Maternité/Paternité (+0,06 %), l'Accident de Travail/Maladie Professionnelle (+0,02 %) ont évolué à la hausse mais de manière non significative.

Concernant les accidents de trajet, il n'y a pas d'évolution du taux d'absentéisme entre 2019 et 2020 (0 % d'évolution entre 2019 et 2020).

Le motif d'absence pour Maladie représente la plus forte augmentation :

Chapitre XII

- L'absentéisme lié à une maladie sans complément de salaire (longue maladie prise en charge par la prévoyance et maladie non maintenue du fait d'un accord d'entreprise selon des cas particuliers) a légèrement augmenté en 2020 (3,27 %) par rapport à 2019 (2,94 %) : soit +0,33 point ;
- Le motif d'absence « Maladie payée » (avec complément de salaire) est celui qui enregistre la hausse la plus importante en 2020 (5,98 %) par rapport à 2019 (4,01 %) soit +1,97 point. Pendant la crise sanitaire, les salariés considérés comme « personnes vulnérables ou à risque » ou qui cohabitaient avec une « personne vulnérable ou à risque », ont pu bénéficier d'un arrêt de travail dérogatoire sur la période du 16 mars au 30 avril 2020 et sont inclus dans ce motif d'absence ;
- Les absences pour garde d'enfant ont impacté le taux d'absentéisme (dispositif mis en place par l'Assurance Maladie du 16 mars au 30 avril 2020 afin de permettre aux parents de pouvoir garder leurs enfants à domicile pendant la fermeture des écoles) avec un taux d'absentéisme de 1,35 %.

Ces deux derniers dispositifs (Arrêt dérogatoire concernant les personnes vulnérables ou à risque, et arrêt pour garde d'enfant(s)) ont pris fin le 30 avril 2020.

Les salariés se trouvant toujours dans ces situations et qui en ont fait la demande, ont été placés en activité partielle à compter du 1^{er} mai 2020, à l'exception des salariés en « cohabitation avec une personne vulnérable ou à risque » qui ont dû reprendre le travail.

XII.3.2. Taux d'accident du travail

Le taux d'accident du travail (AT) a progressé en 2020, augmentant de 0,13 point par rapport à 2019.

Années	Révisé	Taux AT
2018	3,32 %	Taux arrêté par la CARSAT le 20/05/2019
2019	3,70 %	Taux arrêté par la CARSAT le 03/08/2020
2020	3,83 %	Taux arrêté par la CARSAT le 03/11/2020

Les taux d'accident du travail sont notifiés en début de chaque année et sont révisés périodiquement en fonction des différents accidents de travail impactant le compte AT et des accords, rejets d'accident, requalifications en maladie intervenant à la suite de recours éventuels.

Cette hausse provient de l'effet conjoint de l'augmentation du nombre d'AT sur les 3 années précédentes, mais aussi de l'augmentation des barèmes forfaitaires de la tarification de la CARSAT qui augmente bien au-delà de l'inflation.

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2018	2019	2020
Nombre d'accidents (accidents déclarés + registre + trajet)	491	343	295
Nombre d'accidents déclarés à la CPAM	491	343	295
Nombre total d'accidents avec arrêt de travail	289	241	193

Chapitre XII

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2018	2019	2020
nombre d'accidents de trajet	36	37	27
nombre d'accidents de travail	253	204	166
Taux de fréquence des AT (nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques	69,04	54,10	43,70
Taux de gravité des AT (nb journées perdues x 1 000) / nb heures travaillées théoriques	5,67	5,70	6,09
Nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	19	14	11
Nombre d'accidents mortels	1	1	0
Répartition des accidents par cause (total) :	491	343	295
chutes de dénivellation	9	19	7
chutes de niveau	16	25	15
glissades	17	3	5
machines et matériels	21	25	27
manutention et stockage	18	14	28
circulation sur la voie publique	113	86	72
circulation (autres)	41	28	25
objets, masses, particules en mouvement accidentel	26	10	8
autres cas	65	64	41
agressions	165	69	67

Le mode de calcul du taux de fréquence et du taux de gravité a été mis en adéquation avec les préconisations du groupe Keolis, à savoir :

- Taux de Fréquence :

Nombre d'accidents du travail avec arrêt

Nombre d'heures travaillées DADS X 1 000 000

- Taux de Gravité :

Nombre de jours calendaires perdus pour AT

Nombre d'heures travaillées DADS X 1 000

Les 4 causes principales des déclarations enregistrées auprès de la CPAM sont :

- Les circulations sur la voie publique : elles sont la première cause de déclaration auprès des services de la CPAM et représentent 24 % du nombre total des déclarations ;
- Les agressions : 2^{ème} cause de déclaration auprès des services de la CPAM, elles représentent 23 % de l'ensemble de ces dernières ;

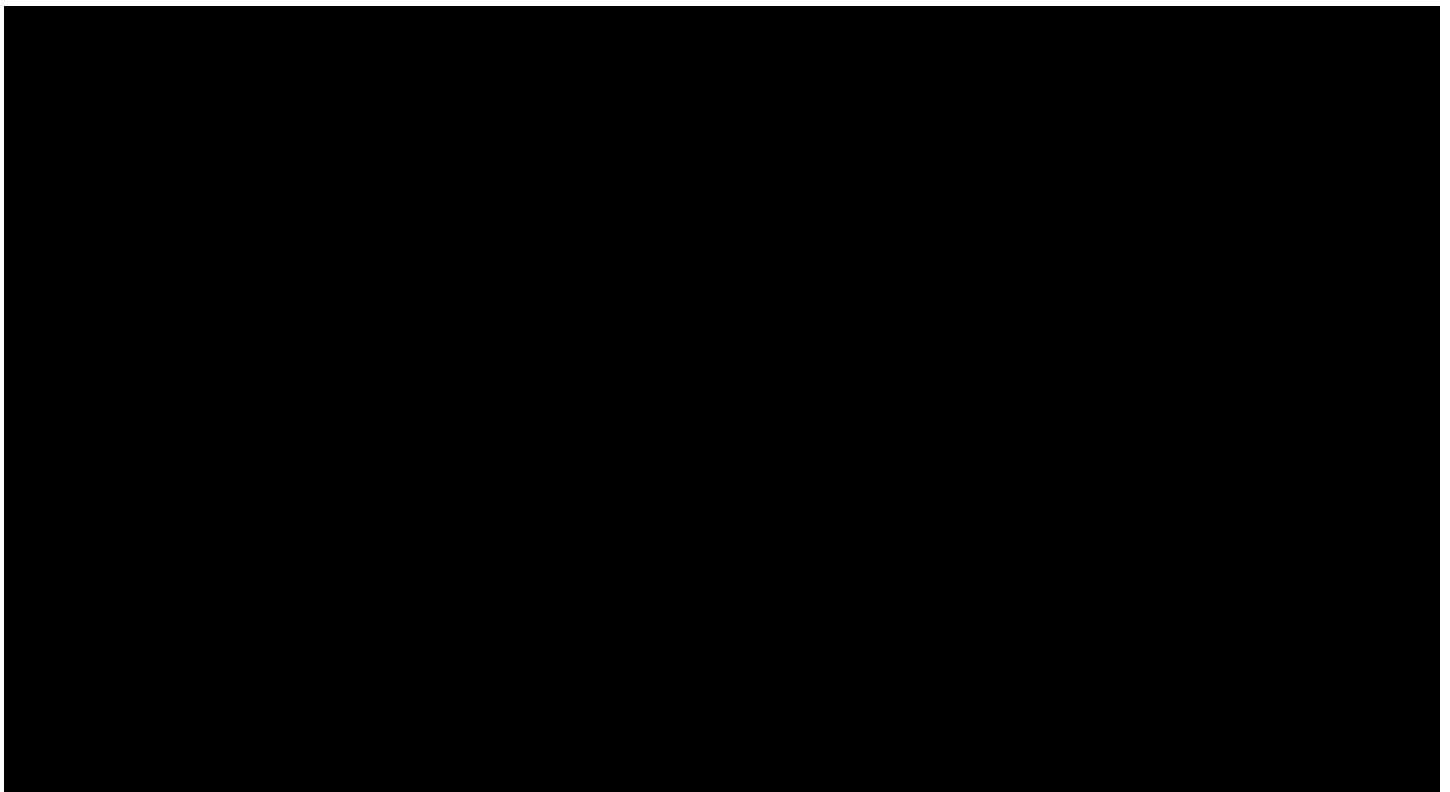
Chapitre XII

- Les circulations (autres) ou les glissades, trébuchements et chutes de plain-pied : 3^{ème} cause de déclaration auprès des services de la CPAM, elles représentent 18 % de l'ensemble de ces dernières.
- Les autres formes d'accidents ou autres cas : 4^{ème} cause de déclaration auprès des services de la CPAM, elles représentent 14 % de l'ensemble de ces dernières. Ce sont par exemple l'apparition de douleur(s) en descendant ou en montant dans un véhicule, douleur(s) lors d'une activité de conduite, choc(s) émotionnel(s) autres que faisant suite à une agression ou un accident de la route, malaise, morsure,

Conformément à sa politique QSE, Keolis Bordeaux Métropole continue de déployer des actions visant à réduire le nombre d'accidents du travail :

- En 2019, la Direction Qualité Sécurité Environnement a renforcé le système de management de la sécurité et particulièrement son accompagnement managérial auprès des directions opérationnelles ;
- En 2020, le programme SST a contribué à consolider ce système de management. Une baisse significative du nombre d'AT avec arrêt est ainsi observée depuis 2018 ;
- En 2021, le programme d'actions aura pour ambition d'inverser la tendance à la hausse du taux de gravité.

XII.4. Salaires



Chapitre XII

XII.5. Intéressement

L'accord d'intéressement triennal conclu le 16 mai 2019 est applicable pour les exercices 2019, 2020 et 2021. Il s'est appliqué pour la 1^{ère} fois à l'exercice ouvert à compter du 1^{er} janvier 2019.

La condition préalable au déclenchement de l'intéressement est l'atteinte du budget.

Les indicateurs retenus dans le cadre de l'accord d'intéressement sont :

- La satisfaction client ;
- Le taux de fraude et les recettes tarifaires ;
- La préservation de l'environnement ;
- L'absentéisme.

Cet accord traduit la volonté de partager entre l'entreprise et l'ensemble du personnel, les gains qui peuvent être réalisés du fait d'une amélioration de la performance collective sur les indicateurs choisis.

Cet accord vise deux objectifs :

- Attribuer aux salariés une part du résultat d'exploitation ;
- Être lisible et compréhensible de tous.

L'intéressement est versé, de manière égalitaire, proportionnellement à la durée de travail de l'année considérée et nécessite une ancienneté d'au moins 3 mois dans l'entreprise. Les salariés ont accès à un Plan d'Epargne Entreprise (PEE).

En 2021, il n'y aura pas d'intéressement versé au titre de l'exercice budgétaire 2020, l'impact de la crise sanitaire ayant impacté fortement la situation économique et la réalisation du budget.

Chapitre XII

XII.6. Compte-rendu du plan de formation

XII.6.1. Les chiffres de la formation

Année 2020	Nb total h formation	Nb h formation Hommes	Nb h formation Femmes	Nb stagiaires	Hommes	Femmes
Ouvriers	84 605	66 326	18 279	1 170	960	210
Employés	487	149	338	35	10	25
Agents de maîtrise	7 152	5 069	2 083	245	200	45
Cadres	648	420	228	35	25	10
Apprentis	4 479	2 931	1 548	14	8	6
TOTAL	97 371	74 895	22 476	1 499	1 203	296

Le montant global de la dépense de formation a représenté 5,37 % de la masse salariale brute de l'année 2020 (MS brute hors indemnité de chômage partiel).

Ainsi, 97 371 heures stagiaires ont été réalisées au 31 décembre 2020 et 1 499 salariés ont suivi au moins une action de formation.

En raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), l'ensemble des actions prévues n'a pu être réalisé pour les raisons suivantes :

- Lors du 1^{er} confinement, l'ensemble des organismes de formation externes ont dû suspendre les actions entreprises, les formations internes ont également été interrompues ;
- A la sortie de 1^{er} confinement, les actions externes n'ont pu reprendre qu'au fil de l'eau avec des soucis d'indisponibilité des organismes. Les actions internes ont quant à elles repris avec des tailles de groupe réduits en raison de la distanciation sociale obligatoire à mettre en œuvre ;
- Lors du 2^{ème} confinement, la dispense de formation fut moins impactée qu'au 1^{er} confinement. Toutefois, la taille des groupes en formation fut tout aussi restreinte.

CE QU'IL FAUT RETENIR

97 371 heures de formation ont été réalisées en 2020, ce qui représente une dépense de 5,37 % de la masse salariale et 1 499 personnes formées.

XII.6.2. Les orientations générales

Le plan de formation 2020 a été réalisé au plus près des orientations prises fin 2019.

Les besoins actés lors du plan prévisionnel ont été globalement satisfaits :

- La formation initiale à la conduite du tramway avec utilisation du simulateur tramway ainsi que le perfectionnement à la conduite du tramway ;
- Le perfectionnement dans le domaine de l'exploitation et la poursuite des actions obligatoires FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) et FCO (Formation Continue Obligatoire de 5 jours) dans le respect de la réglementation ;
- Le perfectionnement à la conduite des autobus, la reprise des conducteurs poly accidentés ;

Chapitre XII

- La gestion du stress pour les conducteurs bus et tramway ;
- Le perfectionnement technique dans le domaine de la maintenance, la mécanique, et l'électricité matériel roulant bus et tramway et infrastructure ;
- Les perfectionnements divers pour les personnels des services centraux.

Le partenariat Pôle Emploi, OPCO mobilités, AFPA et Keolis Bordeaux Métropole, engagé depuis 2012, a été poursuivi avec succès. Il vise la professionnalisation de personnes éloignées de l'emploi par l'obtention d'un titre professionnel pour exercer le métier de conducteur receveur.

- 12 stagiaires ont bénéficié d'une formation de préqualification sur les savoirs de base leur permettant de se préparer à la formation qualifiante dont l'objectif final est l'obtention du titre professionnel Conducteur de Transport en Commun sur Route (CTCR : niveau CAP/BEP) ;
- 36 stagiaires sont entrés directement en formation qualifiante dans le cadre d'un contrat de professionnalisation en CDI dans le même objectif ;
- 20 autres sont entrés en formation financée par Pôle Emploi dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective dans le même objectif et devraient être diplômées en 2021.

Ces 68 personnes sont toutes issues de Pôle Emploi, 24 d'entre elles ont été recrutées selon la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS). Les autres n'ont pas pu bénéficier de la MRS, la crise sanitaire empêchant toute possibilité à Pôle Emploi de le faire.

43 personnes sur 48 ont obtenu leur diplôme et occupent aujourd'hui le poste de conducteur-receveur en CDI. 5 ont échoué à l'examen.

XII.6.3. Les principales actions de l'année 2020

Tout au long de l'année, des actions de formation ont été suivies :

- Intégration de nouveaux conducteurs de bus (formation au métier de conducteur sous contrat de professionnalisation ou une préparation opérationnelle à l'emploi individuelle ou conducteurs expérimentés) : 172 recrutements réalisés. Cette formation comprend une formation à la relation clientèle ;
- Habilitation à la conduite du tramway en exploitation commerciale : 85 salariés formés ;
- Perfectionnement tramway : 196 habilités à la conduite du tramway ont suivi cette action en 2020. Tous les autres habilités présents à l'effectif seront formés en 2021 décalage accordé par les services de l'Etat STRMTG ;
- Formation Continue Obligatoire : 354 personnes formées. Un délai de 7 mois a été accordé par l'Etat à tous les titulaires dont la date de fin de validité était comprise entre le 1^{er} février et le 31 août 2020, aucun conducteur ne s'est ainsi trouvé en dépassement de la date limite ;
- Formation « module KISS » à l'utilisation des outils digitaux et à la prise de paroles en situations perturbées dans l'optique du service rendu à la clientèle pour 46 conducteurs ;
- Gestion du stress pour les conducteurs bus et tramway : 154 salariés concernés ;
- Amélioration continue de la conduite : 29 conducteurs formés. Elle consiste en un complément de formation à la conduite sur les manœuvres, notamment la marche arrière sur véhicules articulés. Cette formation a été dispensée à 73 personnes ;

Chapitre XII

- Sensibilisation à l'accueil des personnes à mobilité réduite en partenariat avec les associations de personnes handicapées. En 2020, peu de formations ont été réalisées avec la participation des associations de personnes à mobilité réduite ;
- Diverses formations pour le personnel en charge du contrôle (formation d'intégration au poste) : 15 vérificateurs de perception ont été concernés en 2020. Ce cursus spécifique, développé par le groupe Keolis, porte sur l'exercice du métier de contrôleur et plus spécifiquement sur la gestion de la relation client en situation de contrôle. 29 personnes ont participé à la formation à la prévention des risques d'agressions en situations professionnelles ;
- Cursus de formation en management dans le cadre du projet DEX 2020. La crise sanitaire a pour effet un décalage de la fin de cette action au 1^{er} trimestre 2021 ;
- 10 permis C, CE, D et FIMO pour des salariés de la maintenance ;
- Formations pour le personnel de maintenance sur le matériel roulant tramway et les installations fixes (poursuite des modules : généralités de la maintenance tramway, maintenance avancée des fonctionnalités TCMS et traction, maintenance des équipements APS embarqués, maintenir les équipements de climatisation, maintenance des aiguillages, maintenance et rénovations des infrastructures tramway, signalisation ferroviaire ligne D ...) ;
- 3 agents formés à l'autorisation de conduite en manœuvres sur dépôt ;
- Formation règlementaire sur la manipulation de batteries B2XL : 36 agents formés ;
- Formation pour le personnel de maintenance (techniciens, électriciens) bus sur chaîne de traction GX 327/427 niveau 1, fonctionnement 24 V et diagnostic, gestion des fluides frigorigènes, pratique du brasage capillaire fort, technologie du moteur électrique BAE, ... ;
- 41 agents formés au risque d'incendie dans les dépôts bus, 123 ont suivi une formation de recyclage (chariot, électrique, ponts roulants, nacelles, grues, ...) ;
- Diverses formations pour les personnels des fonctions Marketing : bureautique back-office, conduite de projet, traitement de réclamations téléphone, sensibilisation incendie dans les parcs relais ;
- Formations pour les directions supports : bureautique back-office, management, évolution de l'outil HASTUS, gestion et réglementation des ICPE, pratique de l'entretien professionnel, actualité sociale jurisprudentielle, gestion de pratiques addictives.

XII.6.4. Les actions réalisées dans le cadre de l'alternance

- 21 contrats de professionnalisation « TP CTCR (Titre Professionnel Conducteur du Transport en Commun sur Route) » débutés en 2019 se sont terminés en 2020 ;
- 12 contrats de professionnalisation « TP CTCR (Titre Professionnel Conducteur du Transport en Commun sur Route) », réalisés sur 2020 ;
- 24 contrats de professionnalisation « TP CTCR (Titre Professionnel Conducteur du Transport en Commun sur Route) », débutés en 2020 qui se termineront en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Logistique » débuté en 2017, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Maintenance Auto-option Conducteur Routier » débuté en 2017, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance Véhicules Automobiles option Transport Routier » débuté en 2018, fin prévue en 2020 ;

Chapitre XII

- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance Véhicules Automobiles option Transport Routier » débuté en 2018, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Négociation et digitalisation de la relation client » débuté en 2018, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance Véhicules Automobiles option Transport Routier » débuté en 2019, fin prévue en 2021 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Titre certifié Mastère Direction Artistique numérique » débuté en 2019, fin prévue en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Master 2 Sciences sociales chargé d'études sociologiques » débuté en 2019, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Master 2 Communication responsable développement durable et RSE » débuté en 2019, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Programme grande école option marketing business développement » débuté en 2019, fin prévue en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Master 1 acheteur leader responsable des achats » débuté en 2019, fin prévue en 2021.
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance Auto, option Conducteur Routier » débuté en 2020, fin prévue en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Maintenance Automobile option Transport Routier » débuté en 2020, fin prévue en 2022 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre Pro Directeur Artistique en design visuel et digital » débuté en 2020, fin prévue en 2022
- 1 contrat d'apprentissage « Bachelor responsable qualité sécurité environnement » débuté en 2020, fin prévue en 2021
- 1 contrat d'apprentissage « Master 2 Communication Responsable développement Durable » débuté en 2020, fin prévue en 2021

Ces chiffres soulignent la particulière attention que porte Keolis Bordeaux Métropole à l'intégration en alternance (apprentissage et professionnalisation) dans ses différentes directions, et notamment à la maintenance.

XII.7. Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement

Critères	Objectif	Résultat
Taux de salariés issus de l'insertion (sous-traitance comprise - tel que défini à l'article 9.9.2 du contrat de Délégation de Service Public)	5,50 %	12,60 %
Taux de travailleurs handicapés (entreprise Délégataire)	6,00 %	7,34 %*
Recrutement de demandeurs d'emploi au cours de l'année	40,00 %	50,48 %

Chapitre XII

Critères	Objectif	Résultat
Recrutement de candidats de sexe féminin au cours de l'année	30,00 %	21,43 %
Recrutement de jeunes de moins de 26 ans au cours de l'année	20,00 %	18,57 %
Recrutement de séniors au cours de l'année	10,00 %	11,42 %
Recrutement par la voie de la professionnalisation et contrats d'avenir au cours de l'année	40	43

L'objectif en termes d'insertion professionnelle a été nettement dépassé, le résultat de 12,60 % est supérieur à celui de 2019.

***Le taux d'emploi de travailleurs handicapés indiqué est celui de 2019**, celui de 2020 ne sera connu qu'en juin 2021.

En effet, le mode de calcul a changé cette année. Il n'existe plus de déclaration annuelle Travailleurs Handicapés depuis cette 2020. Les données salariés « handicap » seront embarquées dans la DSN de mai 2021 (début Juin 2021) exceptionnellement cette année, et en DSN de février, début mars les années suivantes.

L'effectif d'assujettissement et les unités bénéficiaires seront calculés et les données calculées sont reçues via la DSN.

La politique de Keolis Bordeaux Métropole quant à l'insertion de personnes handicapées n'ayant pas varié, les chiffres 2020 devraient être au-delà de l'obligation légale voire supérieurs à l'objectif fixé.

Le taux de recrutement des demandeurs d'emploi s'élève à 50,48 %, il est conforme à l'objectif. Les nombreux recrutements de conducteurs réalisés en association avec Pôle Emploi sur la méthode MRS permettent, entre autres, le recrutement de demandeurs d'emploi.

Malgré toutes les démarches engagées par Keolis Bordeaux Métropole sur la diversité et la mixité, le taux global de recrutement de candidat de sexe féminin s'élève à 21,43 %, il reste inférieur à 30 %. Il est en diminution par rapport à 2019. Il faut également préciser que ce taux est conditionné par le nombre de candidatures féminines reçues et étudiées.

Le pourcentage de femmes recrutées sur le seul métier de la conduite s'élève à 24,43 %.

Le taux de recrutement des jeunes de moins de 26 ans est quasiment à l'objectif, néanmoins, il demeure difficile à atteindre du fait de l'âge requis pour le passage de permis D. Les recrutements de conducteurs de tramways non titulaires de permis D a permis l'embauche de quelques jeunes personnes supplémentaires.

Le taux de recrutement des séniors reste supérieur à l'objectif fixé.

Enfin, pour le recrutement par la voie de la professionnalisation, 3 sessions de 12 conducteurs ont été réalisées (3 échecs à l'examen) comme prévu. 1 session de 12 stagiaires menée en POEI a permis de

Chapitre XII

professionnaliser et d'intégrer 10 personnes de plus (2 échecs à l'examen), l'objectif est dépassé malgré des échecs à l'examen pour 5 stagiaires au total.

XII.8. Eléments de gestion sociale

XII.8.1. Elections professionnelles

Les dernières élections professionnelles au Comité social et économique et au Conseil de discipline se sont tenues le 21 décembre 2018 par voie électronique. La durée des mandats étant de 3 ans, les prochaines élections auront lieu fin 2021.

Par ailleurs, le groupe Keolis étant filiale de la SNCF, la société Keolis Bordeaux Métropole a été concernée par les élections des administrateurs au conseil d'administration de la SNCF. Ces élections, organisées par la SNCF, se sont tenues en décembre 2020 par vote électronique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Durant la crise sanitaire, le dialogue social avec les représentants du personnel a été très soutenu.

XII.8.2. Comité Social et Economique (CSE)

L'année 2020 a été bouleversée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22). Pour autant la direction de Keolis Bordeaux Métropole a maintenu le dialogue social en organisant plusieurs réunions avec les instances représentantes du personnel afin de partager les mesures et protocoles instaurés au sein de l'entreprise.

Cette partie est détaillée au chapitre II.5.3.c), page 34.

XII.8.3. Accords d'entreprise et concertations

XII.8.3.a) Accords d'entreprise

Au cours de l'année 2020, 4 accords d'entreprise ont été conclus sur les sujets suivants.

(i) Accord relatif à l'indemnisation de l'activité partielle

La société Keolis Bordeaux Métropole a eu recours au dispositif d'activité partielle, afin de pallier la baisse d'activité durant la période du 16 mars au 31 mai 2020.

A l'issue de cinq réunions de négociation, en date des 07 mai, 05 et 18 juin, 12 et 18 novembre 2020, un accord collectif d'entreprise a été conclu, signé le 23 novembre 2020 par la direction et l'ensemble des Organisations Syndicales représentatives, concernant le versement d'un complément à l'indemnité d'activité partielle.

CE QU'IL FAUT RETENIR

4 accords d'entreprise ont été signés en 2020.

Chapitre XII

L'entreprise a souhaité, par cet accord, majorer partiellement la prise en charge légale de la perte de rémunération subie par les salariés, consécutive à la mise en œuvre de la procédure d'activité partielle, en raison de la réduction d'activité.

Cet accord prévoit que pour la période du 16 mars au 31 mai 2020, l'indemnité d'activité partielle est portée à 80 % du salaire brut (au lieu de 70 %), avec un net à payer plafonné au net à payer habituel.

Ce complément a été versé avec la paie du mois de décembre 2020.

(ii) Accord collectif modifiant le régime complémentaire de remboursement de frais de santé

Un régime collectif et obligatoire de remboursement de frais de santé est en vigueur au sein de la société. Afin de garantir la mise en conformité réglementaire de ce régime avec le nouveau cahier des charges des contrats responsables, un nouvel accord a été conclu et signé le 23 novembre 2020 par la direction et l'ensemble des Organisations Syndicales représentatives.

Cet accord se substitue, de manière rétroactive depuis le 1er janvier 2020, à l'accord collectif « garanties collectives frais de santé » du 12 décembre 2008 tel que modifié par l'avenant du 20 novembre 2013.

(iii) Accord collectif modifiant le régime complémentaire de garanties collectives « Décès/IAD - Incapacité »

Un régime collectif et obligatoire de prévoyance complémentaire est en vigueur au sein de la société.

Afin de garantir la mise en conformité réglementaire de ce régime avec le nouveau cahier des charges des contrats responsables, un nouvel accord a été conclu et signé le 23 novembre 2020 par la direction et l'ensemble des Organisations Syndicales représentatives.

Le présent accord se substitue, de manière rétroactive depuis le 1^{er} janvier 2020, à l'accord collectif « garanties collectives, incapacité et décès » du 12 décembre 2008.

(iv) Négociation annuelle obligatoire (NAO) 2021

La Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2021 s'est conclue au terme de 5 réunions par un accord signé par quatre des cinq Organisations Syndicales de Keolis Bordeaux Métropole le 14 décembre 2020. Cet accord comporte les dispositions principales suivantes :

➤ *Les éléments financiers : +0,34 % sur la masse salariale*

- Augmentation de la valeur du point et des primes indexées : + 0,2 % au 1^{er} janvier 2021 ;
- Augmentation de la prime vacance identique à celle du point ci-dessus ;
- Versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat de 200 euros par salarié au mois de décembre 2020 ;
- Possibilité de demande du paiement des jours de repos en compteurs : RF (Repos Férié), RTT (Réduction du Temps de Travail), RNM (Repos Non-Maladie), Repos médaille. Cette demande est plafonnée à 20 jours par salarié ;

Chapitre XII

➤ *Les dispositions relatives à la lutte contre l'absentéisme*

- Révision de l'accord de 1994 avec l'application progressive des jours de carence en fonction du nombre d'arrêts maladie sur les 24 mois précédents :
 - Jusqu'à 3 arrêts maladie, l'entreprise indemniserà 3 jours de carence ;
 - Entre 4 et 5 arrêts maladie, l'entreprise indemniserà 2 jours de carence ;
 - Au 6^{ème} arrêt maladie, l'entreprise indemniserà 1 jour de carence ;
 - A partir du 7^{ème} arrêt maladie, l'entreprise n'indemniserà pas les jours de carence.
- Reprise des réunions de l'Observatoire de l'absentéisme, avant la fin du 1^{er} trimestre 2021.

➤ *Les dispositions relatives aux conditions de travail*

- Gestion prévisionnelle des emplois et des carrières : rédaction d'une cartographie des emplois et des compétences puis lancement d'une étude sur les conditions de promotion interne ;
- Poursuite du programme de rénovation des sanitaires, du mobilier et des locaux d'exploitation (lancement d'un Audit et d'un Plan d'actions correspondant à un budget de fonctionnement de 50 k€) ;
- Poursuite du programme de remise en état des postes de conduite ;
- Lancement de la refonte du parcours pépinière maîtrise ;
- Engagement de travailler avec les organisations syndicales sur une nouvelle organisation et un nouveau rythme de travail afin d'améliorer l'articulation vie privée et vie professionnelle des salariés.

➤ *Adoption de l'agenda social 2021*

- Finalisation de l'accord Sûreté au 1^{er} semestre 2021 ;
- Finalisation de l'accord Télétravail au plus tard à la fin de l'année 2021 ;
- Finalisation de l'accord Mobibus au 1^{er} trimestre 2021 ;
- Lancement d'une négociation relative au Compte Epargne Temps au 1^{er} semestre 2021.

XII.8.3.b) *Autres négociations n'ayant pas encore abouti*

(i) La sûreté et sécurité des personnels et des biens du réseau TBM

La négociation relative à la mise en place d'un nouvel accord Sûreté a débuté en juin 2019 et s'est poursuivie en 2020 ; 6 réunions de négociation ont ainsi déjà été organisées. Sur demande des Organisations Syndicales, des travaux de réorganisation de l'Entité Managériale de Contrôle et de Sûreté ont été lancés en parallèle afin de dissocier les équipes de Contrôle et de Sûreté.

Ces travaux ainsi qu'un projet actualisé d'accord Sûreté ont été présentés aux Organisations Syndicales lors d'une réunion du 25 novembre 2020.

Un engagement de finaliser l'accord Sûreté au cours du 1^{er} semestre 2021 a été pris par la direction.

(ii) Rythme et temps de travail à Mobibus

Une négociation s'est engagée avec les partenaires sociaux pour proposer une nouvelle organisation du temps de travail pour le service Mobibus. Il est envisagé entre autres :

Chapitre XII

- Une modification de la durée du temps de travail journalier et du nombre de jours RTT associé ;
- Une modification du roulement.

3 réunions de négociation se sont tenues sur ce sujet en 2020 et un engagement a été pris de finaliser l'accord Mobibus au cours du 1^{er} trimestre 2021.

(iii) Télétravail

Une négociation s'est engagée avec les partenaires sociaux le 23 septembre 2020 en vue de mettre en place un dispositif de télétravail au sein de l'entreprise. Les discussions se poursuivent en 2021 avec un engagement d'aboutir à un accord au plus tard à la fin de l'année.

XII.8.4. Conflictualité au sein de l'entreprise Délégitaire

L'année 2020 a connu une conflictualité en nette diminution par rapport à 2018 et 2019. Celle-ci s'accompagne d'une baisse de nombre de jours perdus pour cause de grève (-50 %) et d'une réduction du nombre de kilomètres non réalisés pour cause de grève (-70 %).

7 demandes de négociations préalables ont ainsi été déposées en 2020, suivies de 3 préavis de grève (dont 1 pour des motifs nationaux).

	2017	2018	2019	2020
KBM (hors Mobibus)				
Nombre de jours perdus	972	358	2 444	1 222
Nombre de km non réalisés	68 558	1 154	196 641	59 068
Mobibus				
Nombre de jours perdus	0	0	0	0
Nombre de km non réalisés	0	0	0	0

XII.9. Engagement de non-discrimination et de diversité

XII.9.1.a) Charte de la Diversité

Keolis Bordeaux Métropole a repris l'engagement de Keolis Bordeaux qui avait signé la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010, renouvelé le 15 novembre 2018, et s'est engagée à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant ainsi la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006.

Keolis Bordeaux avait été récompensée en 2012 du prix de la Charte de la diversité.

Chapitre XII

XII.9.1.b) Label Egalité Professionnelle

En 2016, Keolis Bordeaux Métropole, avec le groupe Keolis, s'était portée candidate au Label Egalité Professionnelle, ce qui a été l'occasion de valoriser les actions entreprises et les résultats de la politique égalité.

Le Délégué a obtenu ce Label en octobre 2017, ce qui identifie, dans le cadre de sa politique citoyenne et sociale, l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole à développer des actions en matière de diversité et d'égalité.

Les actions ont été développées autour de 4 axes forts :

- Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers (répartition égale ou supérieure à 30 % - 70 %) ;
- Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilités ;
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte légal de non-discrimination ;
- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal ».



Ces actions se sont notamment concrétisées par une campagne de communication à l'occasion de la semaine de la Mixité et de l'Egalité professionnelle (voir le chapitre XII.11.1.d), page 387).

XII.9.1.c) Index de l'égalité professionnelle

De plus, à compter du 1^{er} Mars 2019, les entreprises de plus de 1 000 salariés sont tenues de calculer et de publier sur internet un Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Les indicateurs sont calculés selon une méthode fixée par décret et ont trait aux écarts de rémunération, aux pourcentages d'augmentations individuelles, de promotions, ou encore d'augmentation au retour des congés maternité.

Keolis Bordeaux Métropole a obtenu la note exemplaire et maximale de 100/100 à l'issue du calcul de l'index de l'égalité professionnelle en 2019 et en 2020, le maximum des points ayant été obtenu sur la totalité des indicateurs.

XII.9.1.d) Accord Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au travail

Le dialogue social engagé sur le thème de la diversité et de l'égalité avec les Organisations Syndicales a toujours permis d'aboutir à la conclusion d'un accord. Celui en vigueur pour la période 2019-2021, signé à l'unanimité le 06 décembre 2018, marque la volonté de l'entreprise de respecter le principe d'égalité de traitement pour tous les salariés. Elle s'engage en matière de non-discrimination et de promotion de l'égalité et s'oppose aux comportements discriminants de toute nature ou contraires à la dignité qui pourraient survenir dans le cadre de l'activité professionnelle.

Un rapport annuel de situation comparée entre les hommes et les femmes et un bilan de l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au

Chapitre XII

travail sont présentés chaque année à la Commission Egalité professionnelle dont une synthèse des travaux est présentée en CSE. La Commission s'est réunie le 12 octobre 2020.

XII.9.1.e) GEEIS (Gender Equality European & International Standard)

En mars 2019, Keolis Bordeaux Métropole a obtenu le label GEEIS pour ses actions en faveur de l'égalité professionnelle. En effet, ce label international vient promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité. Lors de l'audit GEEIS qui a eu lieu le 17 décembre 2020, l'entreprise a obtenu un score de 25 points (niveau 3 sur 4), ce qui constitue une reconnaissance des actions menées.

XII.10. Rôle de l'assistante sociale

L'année 2020 a connu des changements de personnels au sein du service social, suite au renouvellement des personnes en charge du suivi social.

Le service social en période de crise sanitaire :

- Durant le 1^{er} confinement, le service social en télétravail, est resté mobilisé pour répondre aux besoins des salariés en poursuivant les accompagnements et en prenant en compte les nouvelles sollicitations ;
- Lors du 2^{ème} confinement, le service social a continué à intervenir en présentiel pour les salariés qui le souhaitaient tout en proposant des entretiens téléphoniques pour les autres.

Au cours de l'année 2020, l'assistante sociale a reçu 491 salariés à l'occasion de 1 099 entretiens.

Les demandes exprimées peuvent être catégorisées de la façon suivante :

- Le logement (37 %) ;
- La santé / Handicap (18 %) ;
- La santé au travail (14 %) ;
- Le budget (14 %) ;
- La vie personnelle (11 %) ;
- La vie professionnelle (5 %) ;
- Administratif, juridique (1 %).

Les actions ont été mises en œuvre au titre de :

- L'ouverture de droits et écrits professionnels : aide aux écrits, dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé, garanties prévoyance, caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie ;
- L'information - conseil : retraite, maladie, petite enfance, droit du travail ;
- L'écoute psychosociale ;
- L'accompagnement financier : conseil budgétaire, avances sur salaire, prêts CSE, recours gracieux, aides financières diverses ;
- L'action logement : dossiers locatifs, informations logement, aide à la mobilité.

Chapitre XII

Cette année, les actions de prévention ont été axées autour de la santé avec notamment le suivi des salariés en arrêts longue maladie et les mises à disposition pour les salariés dont la Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé était arrivée à échéance ou allait arriver prochainement à échéance.

Enfin, le service social a accompagné l'information des salariés concernant la mise en place de la nouvelle plateforme d'Action Logement.

XII.11. Communication interne

La communication interne a pour objectif de garantir la cohérence des actions de communication au sein de Keolis Bordeaux Métropole mais aussi leur diffusion vers les bons destinataires au moment opportun.

La communication interne veille notamment à ce que les femmes et les hommes qui travaillent au sein de Keolis Bordeaux Métropole soient informés des actions menées et des projets en cours dans les différentes directions.

Parmi les objectifs de la communication interne :

- Partager des informations cohérentes avec les valeurs de l'entreprise et susciter l'adhésion au projet d'entreprise KeoLife Bordeaux ;
- Valoriser les compétences et les contributions des équipes de chaque direction ;
- Inciter à l'interaction au quotidien entre salariés, et au sein des services ;
- Renforcer le sentiment d'appartenance à Keolis Bordeaux Métropole, opérateur du réseau TBM et au groupe Keolis.



XII.11.1. Evènements

Keolis Bordeaux Métropole propose tout au long de l'année, des évènements pour informer, sensibiliser et impliquer dans les démarches et projets de l'entreprise, l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent (détaillée au chapitre II.5, page 22) qui a contraint Keolis Bordeaux Métropole à annuler ou reporter plusieurs évènements prévus au cours de l'année.

Parmi eux :

- La Keolife Week ;
- La convention Keolife ;
- La cérémonie des médailles ;

Chapitre XII

- Le concours du bus d'or ;
- Le concours du tramway d'or ;
- Les forums d'information pour le lancement du site intranet ;
- Les forums sécurité ;
- Les forums sur la sensibilisation au numérique.

XII.11.1.a) Renforcer la cohésion des équipes : la tournée des vœux « Cap 2020 »

À l'occasion de la nouvelle année, l'équipe de direction s'est rendue dans 12 sites, à la rencontre des collaboratrices et collaborateurs dans le cadre d'un moment convivial autour des traditionnelles galettes.

L'occasion de revenir sur les événements marquants de 2019, d'adresser les félicitations aux équipes pour tout le travail accompli et de fixer les objectifs de l'année à venir.



CE QU'IL FAUT RETENIR

12 sites visités et près de 700 collaborateurs rencontrés à l'occasion de la tournée des vœux.

XII.11.1.b) Informer les équipes : forum d'information en salle de prise de service

À l'occasion de l'inauguration de la 2^{ème} phase du Tram D et de la réorganisation de 12 lignes de bus sur le secteur nord-ouest de la Métropole (détaillées au chapitre IV.4.1.a), page 119), un forum d'information avec petit déjeuner à destination des conductrices et conducteurs s'est déroulé au dépôt du CEL (Lac) à la prise de service, le 21 février 2020.

En présence des équipes de managers des entités Quinconces et Saint-Jean, de représentants du service offre et de la communication interne, plus d'une centaine de collaborateurs ont été rencontrés au moment de la prise de service entre 05h30 et 07h30.

Extrait des questionnaires de satisfaction :

- « Rafraichir les mémoires sur les sujets importants à l'aide des forums » ;
- « Plus de forums pour être mis à jour du réseau » ;
- « En tant que conducteur nous reflétons l'entreprise auprès de clients mais c'est avant tout un travail d'équipe donc à refaire ».

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le 21 février entre 05h30 et 07h30, 127 conductrices et conducteurs sont passés par la salle de prise de service et ont pu échanger avec les managers et représentants de la direction marketing.

Chapitre XII



XII.11.1.c) Renforcer la cohésion des équipes : petit déjeuner à l'entité de management des Quinconces à l'occasion de l'inauguration de la 2^{ème} du Tram D



Le 29 février 2020, pour soutenir et accompagner les équipes présentes sur le terrain le jour du lancement, un petit déjeuner réunissant les managers et conducteurs a été proposé.

Un moment convivial et d'échanges pour impliquer l'ensemble des équipes.



XII.11.1.d) Semaine de la mixité et de l'égalité professionnelle

Dans le cadre de ses engagements en termes de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), Keolis Bordeaux Métropole continue de déployer des actions en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle. Chaque année, le mois de mars est ponctué par une semaine de la mixité dont l'objectif est notamment de remettre en lumière les engagements de la politique égalité professionnelle de l'entreprise.

Les actions menées reposent sur les 4 engagements du groupe Keolis :

- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal » ;
- Sensibiliser sur les enjeux de non-discrimination et les stéréotypes ;
- Atteindre la mixité des effectifs ;
- Garantir un meilleur accès aux femmes aux postes à responsabilité.

Retour sur la semaine de la mixité 2020 :

- Le 06 mars 2020 :
 - Publication des résultats de l'index national pour l'égalité femmes / hommes. Keolis Bordeaux Métropole obtient pour la seconde année consécutive le score de 100/100 ;
 - Le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) recevait Keolis Bordeaux Métropole pour une table ronde sur la question de la mixité femmes-hommes dans les métiers.
- Le 09 mars 2020 :
 - Keolis Bordeaux Métropole a reçu au dépôt Bastide, Madame Buccio, préfète de la région nouvelle-aquitaine et les représentants de 9 entreprises de la région, dont Cdiscount, le Futuroscope, Orange, Adam, ... une découverte des ateliers de Bastide

CE QU'IL FAUT RETENIR

La semaine de la mixité 2020 a été ponctuée de multiples actions d'informations et de rencontres. Pour la première année, une campagne à la fois externe et interne a permis de mettre en lumière les engagements de Keolis Bordeaux Métropole en matière d'égalité

Chapitre XII

suivie d'échanges sur les bonnes pratiques mises en œuvre dans chacune des entreprises en matière d'égalité et de mixité.



- Du 09 au 11 mars 2020 :
 - Lancement de la campagne de communication « Tous les métiers s'écrivent au féminin » sur les réseaux sociaux TBM auprès du grand public. Carmen, Emmanuelle et Sandra évoquent leur métier au quotidien. Une campagne largement relayée en interne auprès de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.



À l'occasion de la semaine de la mixité, les affiches « S'ENGAGER ET AGIR » qui sensibilisent et informent les collaborateurs et les collaboratrices sur les engagements, actions et objectifs de l'entreprise sur ces sujets sont mises à jour et déployées sur les sites.

Chapitre XII

XII.11.1.e) Des collaborateurs investis et solidaires - opération coups de cœur solidaires



Keolis Bordeaux Métropole est engagée dans le programme mené par la fondation SNCF nommé les « Coups de Cœur Solidaires ». Cette opération soutient l'engagement bénévole des salariés dans une association, sur leur temps personnel. La fondation valorise des associations qui œuvrent autour de la solidarité, de la culture et de l'éducation avec comme mot d'ordre « le mieux vivre ensemble ».

CE QU'IL FAUT RETENIR

Depuis 2015, 15 collaborateurs ont pu bénéficier d'une aide financière pour soutenir leurs projets.

En 2020, 5 lauréats de Keolis Bordeaux ont décroché une dotation de 2 000 ou 3 000 euros pour leur association.

Les projets des lauréats de Keolis Bordeaux Métropole :

- Dominique Bouillot est investi dans l'Association RC Chambéry et présentait le projet « Football citoyen » ayant pour objectif de se servir du football comme un vecteur d'insertion sociale et professionnelle, en organisant un tournoi pour des publics victimes d'exclusion et les aider à trouver un travail. Il a remporté 3 000 euros pour mener à bien ce projet ;
- Stéphane Hayet fait partie de l'association Camarades de combat et a remporté 2 000 euros pour le projet intitulé « Devoir de mémoire et aide pour les anciens combattants ». Il permet d'aider les anciens combattants et leurs veuves mais aussi à transmettre le devoir de mémoire en organisant des rencontres entre anciens combattants et jeunes issus de quartiers défavorisés ;
- Aminata Dabo est lauréate pour la 2^{ème} année consécutive, elle a remporté 2 000 euros pour mener à bien le projet « La thérapie de l'âme par l'art thérapie » de l'Association Barria 33. Ce projet organise des cours d'art thérapie pour aider les personnes souffrant d'obésité dans l'acceptation de soi, leur apporter du bien-être, de la confiance en soi ;
- Véronique Delestre, est quant à elle impliquée au sein de l'Association Koozumain qui a remporté 2 000 euros pour le projet « Le Baràcoudre ». Celui-ci permet aux personnes en situation de handicap, âgées ou défavorisées de réparer elles-mêmes leurs vêtements ;
- Véronique Turcant, a remporté 2 000 euros pour le projet « Bircobus Médoc » de l'Association Compagnons Bâisseurs Nouvelle Aquitaine. Le projet a pour objectif d'aider et d'accompagner des familles en situation précaire dans leurs travaux en leur proposant une outillière, des ateliers bricolages,

XII.11.1.f) Petit déjeuner billettique

À l'occasion du lancement de la nouvelle carte TBM, un petit déjeuner a permis de réunir les équipes impliquées dans le projet.



XII.11.1.g) Campagne de recrutement : « Le monde change, pas nos engagements »

Keolis Bordeaux Métropole a réalisé une campagne de recrutement à la recherche de nouveaux talents, nommée « Le monde change, pas nos engagements ». Cette campagne, inscrite dans le cadre du plan d'action de la Direction des Ressources Humaines pour remédier aux difficultés de recrutement à la conduite et à la maintenance, a été lancée au début de l'été 2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

1 800 réponses aux annonces et 500 candidatures spontanées réceptionnées à la suite de la campagne de recrutement.

Avec près de 1 800 réponses aux annonces et 500 candidatures spontanées réceptionnées cet été, cette campagne a permis l'arrivée de nouveaux profils, rendus possibles par le recrutement direct au tramway.

Cette campagne, menée en collaboration avec la communication externe a été déployée auprès du grand public avec de l'affichage intérieur bus, tram, réseaux sociaux, interview radio, etc.

Chapitre XII



XII.11.1.h) Journée Internationale des Personnes Handicapées

Mieux appréhender le handicap et rester attentif à l'ensemble de nos clients est un enjeu majeur pour Keolis Bordeaux Métropole.

Chaque voyageur a des besoins différents et l'accès au transport pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite est essentiel. À l'occasion de la Journée Internationale des Personnes Handicapées le 03 décembre 2020, une communication a été déployée auprès des collaboratrices et collaborateurs. Cette communication vise à mieux appréhender le handicap sous toutes ses formes (y compris celles qui ne se voient pas). Des bonnes pratiques ont été diffusées sur les écrans et l'intranet afin de sensibiliser les collaborateurs et collaboratrices à l'accueil des personnes à mobilité réduite, et de faciliter les échanges.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Depuis 2009, 2 000 salariés ont été sensibilisés et formés à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite dans le cadre d'une journée de formation dédiée.

Chapitre XII



XII.11.1.i) Ensemble, partageons l'esprit des fêtes

La période des fêtes de fin d'année est l'occasion de véhiculer des messages positifs auprès des clients et des collaborateurs.

Plusieurs actions se sont déroulées à cette occasion, comme la distribution de bonnets de Noël, de clémentines et de chocolats auprès des collaborateurs sur l'ensemble des sites mais également la « journée spéciale fête » durant laquelle les salariés partagent leurs photos en tenue de fêtes. Une occasion de fédérer l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices et de mettre à l'honneur les équipes :

- Du 21 décembre 2020 au 04 janvier 2021 : distribution de bonnets de Noël ;
- Du 21 au 23 décembre 2020 : livraison de chocolats et clémentines ;
- Mercredi 23 décembre 2020 : journée spéciale fêtes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

69 salariés ont participé à la journée spéciale fête organisée le 23 décembre, en envoyant une photo « clin d'œil » aux fêtes de fin d'année.



XII.11.2. Accompagner les directions de Keolis Bordeaux Métropole

En tant que service support, la communication interne accompagne l'ensemble des directions opérationnelles dans leurs actions de communication auprès des collaborateurs.

Chapitre XII

XII.11.2.a) La sensibilisation des salariés à la santé et à la sécurité

À l'occasion de la semaine européenne de la santé et de la sécurité au travail du 23 au 27 octobre 2020, en collaboration avec la Direction Qualité, Sécurité et Environnement, la campagne de prévention des glissades, trébuchements et chutes de plain-pied a été relancée pour la seconde année.

La santé et la sécurité des collaborateurs est la priorité N°1 du projet d'entreprise de Keolis Bordeaux Métropole et au-delà de l'enjeu financier il s'agit avant tout d'un enjeu humain : « On ne vient pas au travail pour se blesser ».

Même s'ils peuvent être considérés comme bénins, les incidents liés aux déplacements à pieds, peuvent survenir à tout moment et entrainer des dommages qui peuvent, parfois, se révéler irréversibles. Les situations à risque de glissade, trébuchement et chute de plain-pied des collaborateurs sont multiples (circonstances et lieux variés) et leur prévention, une priorité pour Keolis Bordeaux Métropole. En 2019, 24 % des accidents de travail avec arrêt trouvent leur origine dans une situation à risque de glissade, trébuchement ou chute de plain-pied ce qui fait d'elle la première cause d'accident du travail avec arrêt et encourage la Direction de l'entreprise à impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la prévention de ce risque.

Mise en place d'un dispositif de communication auprès du plus grand nombre de collaborateurs pour sensibiliser et faire prendre conscience des règles à respecter :

- Refonte des affiches de l'édition 2019 avec ajout des masques pour s'adapter au contexte ;
- Ajustement du film de sensibilisation réalisé avec les collaborateurs et diffusé sur le site intranet et les écrans dynamiques.



Chapitre XII

XII.11.2.b) Sensibiliser le personnel à la sécurité routière - octobre 2020



Dans le cadre de la semaine dédiée à la sécurité routière, Keolis Bordeaux Métropole a sensibilisé le personnel. En tant que professionnel de la mobilité, la vigilance vis-à-vis du risque d'accident routier se doit d'être encore plus importante. Il relève de la responsabilité à toutes et tous de respecter les règles de circulation pour limiter les risques d'accidents.

Une communication fut déployée par le biais des outils numériques : intranet et écran dynamiques.

XII.11.2.c) Informer les collaborateurs : zoom sur les travaux de Lescure

À l'occasion de l'avancée des travaux de Lescure (détaillée au chapitre III.2.4.d), page 87), la communication interne intervient dans l'information données aux collaborateurs.

Dès le mois de février 2020, la signalétique rappelant les consignes d'entrées dans les parkings et le planning de travaux étaient installés sur le site de Lescure.

Chapitre XII

RENOUVEAU LESCURE
LE CHANTIER EN COURS SUR LE SITE LESCURE NÉCESSITE UNE VIGILANCE SUPPLÉMENTAIRE LORS DE LA CIRCULATION DANS LE DÉPÔT.

*Hélicoptère non contractuel

PHASE 1
JANV. 2020 / SEPT. 2021
TRAVAUX SOUS LA HALLE :
REMISAGE (STATION SERVICE | LOGAUX D'EXPLOITATION | MOBIBUS | RESTAURATION | SERVICES COMMUN) | SALLE DE SPORT
JUIN 2021 :
RÉCEPTION DE LA HALLE

PHASE 2
SEPT. / DÉC. 2021
DÉMÉNAGEMENT :
RESTAURATION | EXPLOITATION | INTERFACE
DÉMOLITION DU BÂTIMENT D'EXPLOITATION + RESTAURANT LE MAJESTIC
RÉALISATION PLATEFORME ET RÉSEAU DE DISTRIBUTION GNV (EN VUE DU RAPATRIEMENT DE BASTIDE-RIEL)

PHASE 3
DÉC. 2021 / SEPT. 2023
CONSTRUCTION DE L'ATELIER DE MAINTENANCE
CONSTRUCTION DU SIÈGE
SEPTEMBRE 2023 :
DÉMÉNAGEMENT ALLÉE DES PINS ET PORTE DE GORDEAUX

Pour permettre à toutes et tous de travailler dans de bonnes conditions, le respect des bons usages sur le site doit être exemplaire :

- Présence du mécanicien sur les véhicules
- Respect du sens de circulation
- Respect des places de stationnement

L'exploitation du réseau restant prioritaire dans la réalisation du projet, l'articulation de chacune des phases est étudiée pour maintenir une activité normale sur l'ensemble des postes et services.

PRUDENCE
ZONE DE TRAVAUX

Accès réservé aux agents Keolis Bordeaux Métropole

15
Vitesse maximum

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE



XII.11.2.d) Sensibilisation du personnel à l'environnement - septembre 2020

Fédérer les salariés autour des préoccupations toujours grandissantes d'environnement et de développement durable reste un des axes de la communication interne.

Ainsi, tout au long de l'année, en s'appuyant sur les événements au niveau national ou européen, les collaborateurs sont sensibilisés au développement durable.

Chapitre XII



Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole en matière de réduction de l'impact environnemental des activités répondent aux enjeux nationaux et internationaux de préservation de la biodiversité, de réduction des émissions de gaz à effet de serre et des déchets en partenariat avec Bordeaux Métropole.

À l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable 2020, les engagements et les actions de Keolis Bordeaux Métropole en la matière ont été redéployés auprès des collaborateurs.

CE QU'IL FAUT RETENIR

En 2020, le guide environnemental a été réactualisé et totalement revu. Il regroupe l'ensemble des engagements et actions de l'entreprise en matière d'environnement. Edition du FOKUS RSE distribués dans les espaces communs et en téléchargement sur l'intranet.

XII.11.2.e) Semaine du numérique - septembre 2020

Les médias sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, ...) occupent une place importante dans la société et dans le quotidien des collaborateurs.

Depuis plusieurs années, Keolis Bordeaux Métropole est attentive à ce sujet.

En septembre 2020, Keolis Bordeaux Métropole a proposé une semaine de sensibilisation à l'utilisation des réseaux sociaux (et du numérique de manière plus globale) à destination de l'ensemble des collaborateurs.

Dans ce cadre, plusieurs actions ont été proposées :

- Forum dans les entités de management de l'Exploitation pour sensibiliser en premier lieu les managers de proximité ;
- Parution du guide du bon usage des médias sociaux (réédition mise à jour et refondue du guide de 2017) ;
- Triptyque sur le rappel des bonnes pratiques à disposition dans les salles de réunion et entité de management ;
- Questionnaire de jeu pour se tester sur sa propre utilisation des médias en ligne.



Chapitre XII

XII.11.3. Réunions en interne

XII.11.3.a) *Les réunions du G70 : partage des expériences, des projets et des résultats au sein de l'encadrement*



En 2020, trois réunions ont été proposées à l'ensemble des 70 principaux encadrants de Keolis Bordeaux Métropole autour du comité de direction.

Une réunion en présentiel au 1^{er} trimestre, suivies de deux autres organisées en Visio en avril et septembre 2020.

Ces réunions permettent d'aborder les sujets stratégiques et structurants de l'entreprise et d'organiser des séquences de sensibilisation sur différents thèmes d'actualité tout en favorisant le dialogue.

Les supports de présentation sont ensuite à disposition des encadrants pour leur permettre de diffuser l'information auprès de leurs équipes respectives.

XII.11.4. Diffusion de l'information dans l'entreprise

XII.11.4.a) *Les écrans dynamiques sur les sites de Keolis Bordeaux Métropole*

Divisé en 4 rubriques distinctes, le « zapping », « l'actu RH », « l'actu », « KBM aime », les écrans d'affichages dynamiques permettent de diffuser une info courte et percutante sur tous les sujets et de nombreux sites. L'ensemble des actualités diffusées sur les écrans sont également relayées sur l'intranet.

Les objectifs sont les suivants :

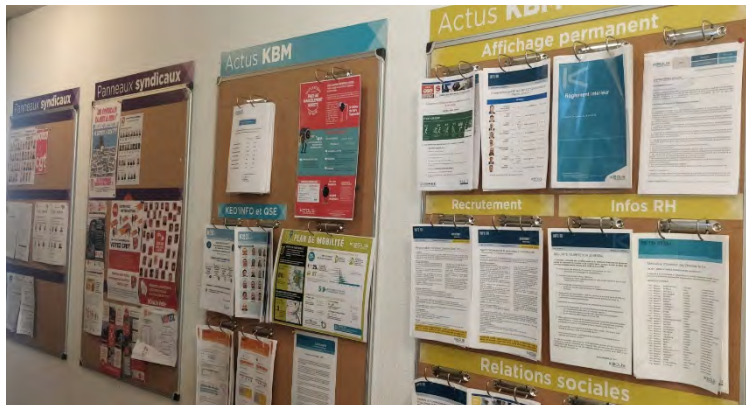
- Fédérer des lieux de rencontre des collaborateurs (salle de repos et lieux de vie) ;
- Communiquer en temps réel par une information textuelle ou vidéo ;
- Créer une dynamique visuelle ;
- Faciliter les mises à jour des informations.



XII.11.4.b) *Les panneaux d'affichage sur les sites*

Au total 48 sites de Keolis Bordeaux Métropole sont équipés de panneaux d'affichage. Mis à jour par les correspondants communication dans les différents sites, ces panneaux permettent l'affichage par rubrique : info KBM avec les actualités sécurité, le Keo'Mouv, Keo'Info, les appels à candidature,

Chapitre XII



XII.11.4.c) Publications et informations courantes : Keo' Bordeaux

Le journal interne « Keo' Bordeaux » informe les salariés des projets et actions menées au sein des différentes directions.

CE QU'IL FAUT RETENIR

8 pages pour mieux comprendre les projets et actions menés au sein des différentes directions de l'entreprise.

3 publications en 2020.



XII.11.4.d) Publications et informations courantes : Fokus

Mieux comprendre l'actualité sur un sujet stratégique dans l'entreprise c'est ce que propose la parution appelée « Fokus ».

Distribué par les managers auprès des collaborateurs, il est également mis à disposition dans les salles et divers lieux de l'entreprise pour consultation et en téléchargement sur le site intranet.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Fokus fait un zoom sur un sujet en particulier pour informer et mieux comprendre les enjeux.

3 publications au cours de l'année 2020.

Chapitre XII



XII.11.4.e) Publications et informations courantes : Keo'Mouv

Le support d'information Keo'Mouv diffusé par voie informatique et à l'affichage, présente les mouvements au sein de Keolis Bordeaux Métropole :

- Nouveaux embauchés ;
- Mobilités internes ;
- Départs.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keo'Mouv permet de rester informé sur les mouvements dans l'entreprise et d'identifier les nouveaux arrivants pour mieux les intégrer.

8 publications en 2020



XII.11.4.f) Publications et informations courantes : Keo'Info

Keo'Info est un support d'information transmis par e-mail et en affichage. Avec des thématiques variées en fonction de l'actualité de l'entreprise, sa diffusion se fait ponctuellement au gré des informations à communiquer.

CE QU'IL FAUT RETENIR

45 publications en 2020.

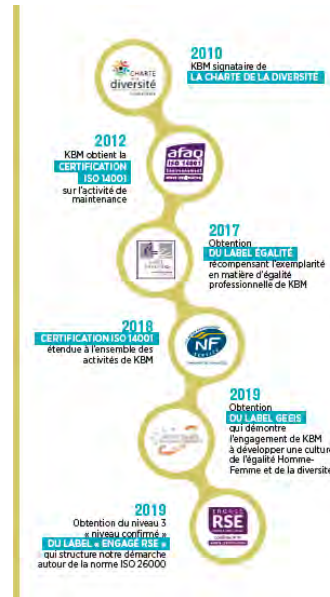
Chapitre XII



XII.11.4.g) Publication des agendas et calendriers pour les salariés de Keolis Bordeaux Métropole

Publication des agendas Keolis Bordeaux Métropole à l'ensemble des salariés.

Ce support permet de diffuser des messages forts et fédérateurs de l'entreprise : les engagements RSE, d'égalité professionnelle, de lutte contre les discriminations, les valeurs, le projet d'entreprise et les chiffres clés sont rappelés au fil de l'agenda.



XII.11.4.h) Publications et informations courantes sur les projets transversaux

Pour accompagner le déploiement des projets des différentes directions, la communication interne, service support de l'entreprise, produit et diffuse des informations sur divers sujets.

Chapitre XII

Tout au long de l'année, les articles, interviews et vidéos sont diffusées sur l'intranet à destination des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole.

Parmi les actualités de cette année :

- La découverte d'un banc de test billettique réalisé par les équipes en interne ;
- Les 5 ans du PCS (Poste Contrôle Sûreté) ;
- La vidéo de présentation des Community managers ;
- Sensibilisation à l'accueil des personnes à mobilité réduite au sein du réseau TBM réalisé à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées.

Le 07/10/2020

DISSECTION D'UN « BANC DE TEST »



Ludovic Guiraud, électromécanicien au dépôt Bastide nous présente le banc de test d'un DTT* de modèle « Astréo », totalement fabriqué en interne avec la participation de Laurent Marcay, carrossier-peintre à l'atelier Achard !

« Coordonner, rassurer, accompagner » sont les maîtres mots du PCS !

Depuis 2015, le poste de commandement sûreté a évolué, passant de 5 à 12 opérateurs !
Travaillant en roulement 24/24h et 7/7, ils reçoivent les appels des salariés-e de l'entreprise dont l'intégrité physique ou morale est menacée ou qui constatent un acte de malveillance sur le réseau TBM.

Au quotidien, les opérateurs assurent plusieurs missions :

- Ils réceptionnent tous les appels et les alertes liées à la sûreté des personnes et des biens.
- Ils déclenchent et coordonnent l'intervention des équipes sur le terrain y compris celle des forces de l'ordre et des secours.
- Ils assurent la prise en charge des agents.



XII.11.4.i) *Intranet Unik - le site intranet des collaborateurs et collaboratrices de Keolis Bordeaux Métropole*



L'intranet constitue un espace de communication transversal et une ressource documentaire pour les salariés. Il permet de retrouver les différentes informations utiles au quotidien (notes de services, formulaires, ... documents utiles, et informations diffusées sur les écrans dynamiques), et de faire découvrir l'actualité de l'entreprise.

Lancé en 2009, le site intranet Unik a été revu et complètement actualisé cette année.

My KBM, le nouveau site intranet de Keolis Bordeaux Métropole a été lancé en juillet 2020 auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Il est désormais responsive design et permet donc aux collaborateurs une navigation facilitée sur les smartphones.

Pour accompagner l'ouverture du site auprès des collaboratrices et collaborateurs :

- Courrier pour tous les utilisateurs hors Windows ;
- Newsletter aux utilisateurs Windows ;
- Affichage dans les locaux ;
- Vidéo de présentation du site diffusée sur les écrans et sur la home-page de l'intranet.

Depuis son ouverture, 6 221 utilisateurs en moyenne sont comptabilisés chaque mois.

● SUIVI DE LA QUALITÉ



Chapitre XIII

Chapitre XIII. Suivi de la qualité

XIII.1. Résultats du plan qualité de l'année

Les résultats des indicateurs qualité pour l'année 2019 relatifs aux axes 2 et 3 du plan qualité (y compris leurs impacts financiers) sont présentés en Annexe 6.

XIII.2. Résultats du plan qualité des exercices précédents

Les résultats des indicateurs qualité pour les années 2015, 2016, 2017, 2018 et 2019 sont présentés en Annexe 6.

XIII.3. Analyse des résultats de la démarche qualité

La démarche qualité telle que définie dans l'annexe 22.1 de la Délégation de Service Public, s'articule autour des cinq axes décrits ci-après.

XIII.3.1. Axe 1 : plan qualité « chaîne de la mobilité »

3 vagues de contrôles mystères ont été organisées conformément à l'annexe 22.1 de la Délégation de Service Public.

Ces contrôles ont eu lieu aux périodes suivantes :

- Mars 2020 : en raison de la crise sanitaire, la 1^{ère} vague a été reportée en novembre / décembre 2020 ;
- Juin/ Juillet 2020 ;
- Septembre / Octobre 2020.

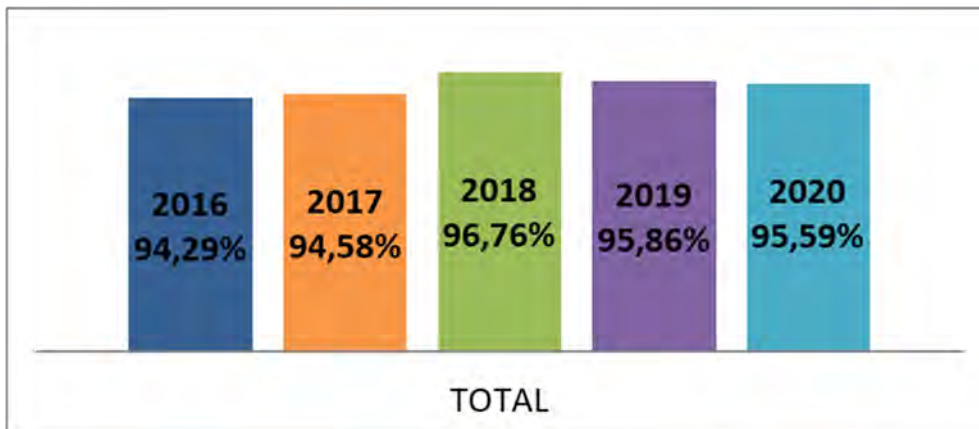
Après chaque vague d'enquêtes mystères, des réunions de restitution tripartites ont été organisées par Bordeaux Métropole (Bordeaux Métropole, le bureau d'études qui réalise les enquêtes mystères pour le compte de Bordeaux Métropole, et Keolis Bordeaux Métropole).

La moyenne des résultats obtenus pour chacun des 15 critères est au-dessus de l'objectif fixé à 95,00 %, ceci malgré une très légère baisse constatée par rapport à 2019. Le taux de conformité moyen atteint 95,59 % en 2020, ce taux de conformité était de 95,86 % en 2019.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole maintient en 2020 un taux de conformité moyen supérieur à l'objectif fixé concernant les critères qui sont mesurés lors des contrôles mystère en matière de qualité de service.

Chapitre XIII



Taux de conformité moyen des 15 critères mesurés

2 critères sont en-dessous de l'objectif de 95,00 % en 2020 contre 4 critères en 2019 :

- « Outils d'information à distance » (accueil standard téléphonique, information clientèle, information site internet) :
 - Ce critère qui atteignait un niveau de conformité moyen de 93,15 % en 2019 a évolué de + 2,93 points pour atteindre une performance de 96,08 % en 2020.
- « Stations tram » (information voyageurs, propreté et état des cadres d'information, état des poubelles, fonctionnement d'équipements) :
 - Ce critère qui atteignait un niveau de conformité moyen de 94,92 % en 2019, a évolué de + 2,09 points pour atteindre une performance de 97,01 % en 2020.
- « Bus en sorties dépôt » (propreté et état des bus, fonctionnement des équipements) :
 - Ce critère atteint un niveau de conformité moyen de 81,94 % en 2020. Ce résultat est en baisse (89,69 % en 2019) ;
 - Des actions correctives ont été mises en place :
 - Réunions de pilotage régulières avec le prestataire de nettoyage ;
 - Lustrage de la carrosserie sur 2019 et en début 2020 ;
 - Mise en place d'une nouvelle procédure de passage à la machine à laver pour les bus ;
 - Campagne pour retirer les chewing-gums sur les sièges de bus.
- « Tram en sortie dépôt » (propreté et état des rames, fonctionnement des équipements) :
 - Ce critère atteint un niveau de conformité moyen de 79,59 % en 2020. Ce résultat est en baisse (80,14 % en 2019) ;
 - Des actions correctives ont été mises en place :
 - Réunions de pilotage régulières avec le prestataire de nettoyage ;
 - Renforcement des contrôles de nuit et jour auprès du prestataire ;
 - Suivi du fonctionnement des machines à laver (taux d'indisponibilité, pièces de rechange) ;
 - Campagne de remplacement des sièges de rames de tramway ;

Chapitre XIII

- Campagne de nettoyage du dos des assises des rames de tramway.

Concernant les mesures « Bus en sorties dépôt » et « Tram en sortie dépôt », les non-conformités sont relevées en grande majorité sur les chocs/rayures de la carrosserie et sur l'état des sièges, ceci malgré de nombreuses actions correctives mises en œuvre.

Une réflexion est en cours entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole afin de s'assurer que les référentiels de mesure soient adaptés et bien appliqués.

XIII.3.2. Axe 2 : plan qualité d'exploitation

Le plan qualité d'exploitation s'articule autour de neuf indicateurs de suivi.

Certains indicateurs présentés ci-après ont fait l'objet de corrections afin de neutraliser le caractère exceptionnel de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22). La méthode retenue pour corriger ces indicateurs a été partagée entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

XIII.3.2.a) Indicateur CV - contrôles voyageurs

Le taux de contrôle global annuel 2020 (4,72 %) est en hausse de +0,36 point par rapport à 2019 (4,36 %). Il est supérieur à l'objectif fixé ($\geq 4,00$ %).

Les objectifs des taux de contrôle par sous-réseaux ont tous été atteints exceptés pour :

- Le taux de contrôle « bus principal » qui n'atteint pas l'objectif de 2,00 % en septembre 2020. Le résultat atteint est 1,96 % ;
- Le taux de contrôle « réseau local » qui n'atteint pas l'objectif de 1,50 % en janvier, juin et septembre 2020. Le résultat atteint est respectivement de 1,48 %, 1,08 % et 1,17 %.

Le contrôle des voyageurs ayant été interrompu courant mars 2020, la mesure n'a pas eu lieu sur l'intégralité du mois. L'analyse quotidienne de résultats permet d'orienter les opérations de contrôle afin d'atteindre les objectifs.

XIII.3.2.b) Indicateur RO BUS - respect de l'offre bus, parcours perdus

Le résultat annuel moyen est 0,37 % de parcours perdus, en amélioration -0,18 point par rapport à 2019 (0,55 %). Il atteint l'objectif fixé à 0,40 % en 2020.

Cet indicateur est en constante amélioration depuis plusieurs années.

XIII.3.2.c) Indicateur RPBN - régularité/ponctualité bus

Cet indicateur fait l'objet de deux mesures distinctes :

- RPBN1 - Une mesure de régularité/ponctualité en ligne : l'objectif de 77,0 % en 2020 est atteint pour tous les mois de l'année.

Le résultat moyen annuel pour cet indicateur est 81,1 % soit +1,5 point par rapport à 2019 (79,6 %).

Chapitre XIII

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité et la régularité des passages aux arrêts des lignes identifiées. Les arrêts de mesure identifiés sont au nombre de 691. L'outil de mesure utilisé est le système d'aide à l'exploitation (SAE). Les formules de calcul prennent en compte les éléments suivants :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 3 minutes 59 de retard maximum et 59 secondes d'avance maximum ;
 - Régularité/fréquence : intervalle de référence à l'arrêt (I) + 2 minutes 59 maximum.
- RPB2 - Une mesure de ponctualité en départs terminus : l'objectif de 89,0 % est atteint pour les mois de janvier, février, mars, mai, juin, juillet, août, et septembre. L'objectif n'est pas atteint pour les mois d'avril, octobre, novembre et de décembre. Le résultat moyen annuel pour cet indicateur est 89,0 % en légère baisse de -0,6 point par rapport à 2019 (89,6 %).

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité des départs en terminus des lignes identifiées. Les arrêts de mesure identifiés sont au nombre de 110. L'outil de mesure utilisé est le système d'aide à l'exploitation (SAE). La formule de calcul prend en compte l'élément suivant :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 2 minutes 59 de retard maximum et 59 secondes d'avance maximum.

XIII.3.2.d) Indicateur RPT - régularité/ponctualité tramway

L'objectif de 87,5 % a été atteint pour les mois de juin, juillet, août, novembre, et décembre. Les résultats sont en-dessous de l'objectif pour les autres mois. Le résultat moyen annuel sur le total des lignes de tramways est 86,7 %, en légère baisse de -0,2 point par rapport à 2019 (86,9 %).

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la conformité du temps d'attente transmis aux voyageurs sur la base des fiches horaires existantes. Des arrêts de mesure ont été identifiés pour chaque ligne dans chaque sens. L'outil de mesure utilisé est le SAEIV tram. L'indicateur est calculé de manière différente selon l'exploitation de la ligne (services partiels ou hors services partiels). La formule de calcul comprend les éléments suivants :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 2 minutes 59 et 59 secondes d'avance maximum ;
- Régularité/fréquence : hors services partiels et hors hypercentre = intervalle de référence (I) + 1 minute 59 maximum. La formule de calcul est la même pour les journées sans services partiels. En services partiels et en hypercentre = intervalle de référence (I) + 59 secondes maximum.

XIII.3.2.e) Indicateur RPTPMR - régularité/ponctualité TPMR

L'objectif de 97,0 % a été atteint en avril, mai, novembre et décembre avec un résultat annuel moyen de 96,6 %, en augmentation de +1,2 point par rapport à 2019 (95,4 %).

Chapitre XIII

XIII.3.2.f) Indicateur ROTPMR - disponibilité du service TPMR (taux de refus)

L'objectif fixé à un taux maximum de 1,5 % est atteint avec un résultat de 1,0 %, en amélioration par rapport à 2019 (1,3 %).

XIII.3.2.g) Indicateur RODST - disponibilité du tramway

L'objectif contractuel est $\leq 0,65$ % avec un seuil à 1,10 %.

Le résultat moyen annuel atteint 0,79 %, en amélioration de -0,54 point par rapport à 2019 (1,33 %). Les mois de janvier, mai, juin, août, octobre et décembre se situent entre le seuil fixé et l'objectif ;

- Les mois de février, mars, avril, juillet, et de novembre atteignent l'objectif ;
- Seul le mois de septembre n'atteint pas le seuil fixé.

XIII.3.2.h) Indicateur RONF - Kilomètres perdus navettes fluviales

L'objectif est fixé à maximum 0,30 %. Le résultat annuel moyen n'atteint pas l'objectif (0,52 %) mais est en progression de -0,98 point par rapport à 2019.

L'objectif est atteint pour les mois de juillet, août, septembre et novembre 2020.

XIII.3.2.i) Indicateur ROSTNC - services tramway non couverts

Cet indicateur distingue la performance en heures creuses et heures pleines.

L'objectif est de 0,50 % en heures creuses. Cet objectif est atteint avec un résultat annuel moyen de 0,03 %, en amélioration par rapport à 2019 (0,11 %).

L'objectif est atteint pour tous les mois de l'année

L'objectif est également de 0,50 % en heures pleines. Cet objectif est atteint avec un résultat annuel moyen de 0,08 % en amélioration par rapport à 2019 (0,26 %).

L'objectif est atteint pour tous les mois de l'année.

XIII.3.3. Axe 3 : plan qualité de maintenance

XIII.3.3.a) Indicateurs MAINT 1 à 4

Des réunions mensuelles collaboratives sont organisées entre le Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole. Tous les modes de transport sont vus en alternance à un rythme quadrimestriel. Le suivi des indicateurs est intégré dans le cadre de ces réunions de travail :

- MAINT 1 - Contrôle réglementaire ;
- MAINT 2 - Maintenance réglementaire ;
- MAINT 3 - Traitement des non-conformités réglementaires ;
- MAINT 4 - Suivi du plan de maintenance interne et externe.

Les résultats de ces indicateurs sont conformes aux objectifs.

Chapitre XIII

XIII.3.3.b) Indicateurs MAINT 5 - suivi du plan d'investissements

Cet indicateur est suivi dans le cadre de réunions régulières entre le Délégué et le Délégué.

Cet indicateur fait l'objet de 3 lignes de suivi d'investissements. L'objectif est fixé à 80 % de réalisation :

- Plan d'investissement GER : objectif non-atteint avec 93,3 % de réalisation ;
- Plan d'investissement neuf : objectif atteint avec 176,3 % de réalisation ;
- Plan d'investissement de renouvellement : objectif non-atteint avec 114,7 % de réalisation.

XIII.3.3.c) Indicateurs TRAM 1 - suivi des détections des boucles longue distance

Les résultats suivants ont été obtenus :

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 2,17 % en moyenne en 2020 contre 1,21 % en 2019 et 1,72 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 1,68 % en moyenne en 2020 contre 1,38 % en 2019 et 1,95 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 1,47 % en moyenne en 2020 contre 1,72 % en 2019 et 1,92 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 %.

XIII.3.3.d) Indicateurs TRAM 2 - suivi des détections des boucles courte distance

Les résultats suivants ont été obtenus :

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 2,11 % en moyenne en 2020 contre 1,66 % en 2019 et 1,37 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 1,72 % en moyenne en 2020 contre 2,04 % en 2019 et 1,46 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 1,62 % en moyenne en 2020 contre 1,82 % en 2019 et 1,46 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 %.

XIII.3.3.e) Indicateurs TRAM 3 - suivi des boucles RAZ

Les résultats suivants ont été obtenus :

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 1,38 % en moyenne en 2020 contre 1,33 % en 2019 et 1,28 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 0,86 % en moyenne en 2020 contre 1,32 % en 2019 et 1,31 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 0,89 % en moyenne en 2020 contre 1,65 % en 2019 et 1,41 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 %.

XIII.3.3.f) Indicateurs TRAM 4 et TRAM 5 - Suivi du plan de l'état des stations et plateformes

En 2020, 20 Stations + 16 inter-stations ont été contrôlées selon le programme suivant :

- Ligne A : le 04/11/2020 de « Stalingrad » à « hôtel de ville » (5 stations + 4 inter-stations) ;

Chapitre XIII

- Ligne A : le 19/11/2020 de « Jean Zay » à « Buttinière » (5 stations + 4 inter-stations) ;
- Ligne B : le 20/11/2020 de « Art et métiers » à « Unitec » (5 stations + 4 inter-stations) ;
- Ligne C : le 06/11/2020 de « Claveau » à « Cité du vin » (5 stations + 4 inter-stations).

20 stations et 16 inter-stations ont fait l'objet de visites contradictoires entre Keolis Bordeaux Métropole et Bordeaux Métropole.

En complément, Keolis Bordeaux Métropole a organisé un plan de contrôle de l'intégralité des stations et des inter-stations au printemps 2020.

Ces contrôles ont été réalisés par la société SCAT selon une grille de mesure spécifique. Les résultats ont été transmis à Bordeaux Métropole.

XIII.3.3.g) Gestion des énergies et suivi des consommations

Keolis Bordeaux Métropole produit deux documents de référence sur cette thématique.

(i) Indicateur DD1 : Bilan Carbone™

Cet outil vise à comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre, tant sur l'activité propre de Keolis Bordeaux Métropole et des affrétés (consommations des véhicules de transport, des bâtiments, ...) que sur un périmètre plus global (déplacements domicile-travail des salariés, émissions liées aux achats de fournitures et services, émissions dues à la fabrication des véhicules, ...).

Le prochain bilan carbone sera produit en 2022 sur la base des données de 2021 conformément aux prescriptions de l'annexe 23.

(ii) Indicateur DD2 : suivi des consommations et fluides

L'ensemble des données a été collecté en 2020, soit par le biais de télérelevés, factures ou relevés manuels. Concernant les consommations d'eau et d'énergies des bâtiments, de nouveaux sites ont été ajoutés au suivi afin d'affiner la maîtrise de ces consommations.

XIII.3.4. Axe 4 : plan de certification

XIII.3.4.a) Certifications/labellisation prévues au contrat de Délégation de Service Public

Les certifications/labellisations fixées au plan qualité et dans l'annexe relative au développement durable ont été obtenues renouvelées :

- NF services 371 et 281 : services de transport à la demande (Mobibus) ;
- ISO 9001 V2015 : cycle des recettes : cette certification permet de s'assurer que les ventes réalisées correspondent aux recettes récoltées auprès des différents acteurs (agences, distributeurs de titres de transport, dépositaires, ...), afin d'être reversées à Bordeaux Métropole. Certifié depuis 2006, la certification a été maintenue car l'audit de suivi de 2020 n'a relevé aucune non-conformité par l'organisme certificateur AFNOR ;

Chapitre XIII

- Label « Engagé RSE » : ce label est promu par l'organisme AFNOR et évalue l'intégration de la norme ISO 26 000 dans l'organisation des entreprises et collectivités. L'engagement d'obtention de ce label est inscrit dans l'annexe 23 de la Délégation de Service Public. Il convenait d'obtenir ce label en 2019 avec l'atteinte du niveau « entreprise confirmée ». Une nouvelle évaluation est programmée début 2021.

XIII.3.4.b) Certifications/labellisations complémentaires

Même si les certifications suivantes ne sont pas contractualisées, elles sont maintenues et étendues au sein de Keolis Bordeaux Métropole et répondent aux objectifs définis par l'annexe 22.2 et l'annexe 23 de la Délégation de Service Public :

- ISO 9001 : maintenance matériel roulant et infrastructures. Il est à noter que cette certification a été renouvelée sous la version 2015 de la norme. Aucune non-conformité n'a été relevée par l'organisme certificateur Afnor.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Toutes les certifications/évaluations inscrites ou non dans la Délégation de Service Public ont été renouvelées sans aucune non-conformité signalée par l'organisme certificateur.

XIII.3.5. Axe 5 : indicateurs de suivi du réseau

Les indicateurs suivants sont fournis à Bordeaux Métropole :

- Indicateur n°1 - suivi des réclamations ;
- Indicateur n°2 - suivi du taux de non-acceptation du service TPMR ;
- Indicateur n°3 - accidentologie ;
- Indicateur n°4 - suivi de l'exploitation. Pour cet indicateur, les mains courantes existantes ont été fournies selon la périodicité convenue.

Thématiques	Mains courantes
Tramways	Main courante n°1 : exploitation
	Main courante n°2 : parc de rames
Bus / Mobibus	Main courante n°3 : exploitation
	Main courante n°4 : parcs de véhicules
Navettes fluviales	Main courante n°5 : exploitation et suivi du matériel
V ³	Main courante n°6 : exploitation et suivi des vélos
Équipements d'information et de distribution	Main courante n°7 : exploitation des équipements d'information et de distribution
Poteaux d'arrêt	Main courante n°8 : état des lieux des poteaux d'arrêt
APS	Main courante n°9 : alimentation par le sol

Chapitre XIII

XIII.4. Mise en œuvre des systèmes de management qualité, sécurité, environnement et RSE

XIII.4.1. Le système de management QSE

Conformément à l'objectif fixé à l'annexe 22.2 de la Délégation de Service Public, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi en 2020 le déploiement des démarches QSE sur tous les périmètres d'activités de l'entreprise.

Comme indiqué dans les précédents paragraphes de ce chapitre, Keolis Bordeaux Métropole est certifiée ISO 9001 sur les périmètres maintenance et cycle des recettes et ISO 14001 sur tout le périmètre de ses activités. Elle déploie également :

- Une démarche qualité selon ISO 9 001 sur le reste du périmètre de ses activités non certifiées ;
- Une démarche santé et sécurité au travail sur tout le périmètre de ses activités (selon la norme ISO 45 001).

Les démarches QSE organisées selon les standards ISO sont définies selon l'approche dite « processus » renforcée par les notions de parties prenantes et d'analyses de risques et d'opportunités dans le cadre de l'évolution des normes dans leurs versions 2015. Le développement de cette démarche sur tous les périmètres d'activité de l'entreprise permet d'évoluer vers une démarche globale de management QSE au service de la stratégie de l'entreprise et de l'amélioration des performances pour la satisfaction de toutes les parties prenantes.

XIII.4.2. L'avancement de la démarche en 2020

La démarche QSE s'est renforcée cette année sur les processus déployés en 2019 et antérieurement. Notamment au niveau de la Direction de l'Exploitation et de la Direction des Ressources Humaines, en consolidant des tableaux de suivis d'indicateurs permettant le pilotage des processus et des sous-processus.

Elle s'est également initiée au niveau de la Direction des Projets et des Systèmes d'Information et d'Innovation, avec le déploiement des processus innovation et gestion des projets.

32 fiches de processus sont élaborées et décrivent précisément les processus, les activités, les interactions et les modalités de fonctionnement pour en garantir sa maîtrise. (Logigramme, parties prenantes, risques et opportunités, indicateurs de suivis, ...).

L'organisation des revues de processus semestrielles s'est poursuivie en 2020. Plus de 30 revues de processus ont eu lieu en 2020. Chaque pilote de processus réunit ses équipes et passe en revue les résultats en matière de qualité, de sécurité et d'environnement. Ces points semestriels permettent notamment de renforcer l'analyse des points forts, des points à améliorer et d'adapter les plans d'actions.

A la fin de l'année 2020, un audit à blanc a été réalisé par des experts du réseau de l'organisme AFNOR sur le système de management ISO 9 001 Qualité et ISO 45 001 Santé/Sécurité du travail, réalisé sur les processus clés dans un périmètre élargi. Ceci a permis d'identifier le niveau de maturité des approches

Chapitre XIII

qualité et santé/sécurité par un organisme tiers : détecter les forces, les points sensibles, les axes de progrès et les bonnes pratiques à déployer.

L'exercice s'est révélé concluant par la mise en valeur de très bonnes pratiques aux maturités différentes mais connues et pour la plupart adressées par les équipes.

L'objectif de reconnaissance de l'engagement en termes de certification ISO 9 001 et ISO 45 001 étendu à tous les périmètres de l'entreprise est ainsi atteignable conformément à l'engagement pris par Keolis Bordeaux Métropole.

Ces actions permettent de renforcer le cycle de l'amélioration au sein de Keolis Bordeaux Métropole et contribuent au renforcement d'une culture de performance orientée clients.

● PLAN QUALITÉ MAINTENANCE



14

Chapitre XIV

Chapitre XIV. Plan Qualité Maintenance

XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance

XIV.1.1. Elaboration du PQM et gouvernance sur la maintenance

L'élaboration du Plan Qualité Maintenance (« PQM ») et le suivi du Plan de Maintenance (« PDM ») sont décrits au chapitre I.8.3.

XIV.1.2. Indicateurs de suivi

Outre les présentations faites au cours de réunions régulières par mode (voir chapitre I.8.3) et des comités de coordination (voir chapitre I.8.1), les indicateurs de suivi sont inclus dans les axe 3 (voir chapitre XIII.3.3) et axe 5 (voir chapitre XIII.3.5) de la démarche qualité.

Le taux de panne est également suivi, et présenté au chapitre VIII.5.

XIV.1.3. Nombre de pannes annuelles et leur allocation par grandes origines

Cette analyse est présentée au chapitre VIII.6.

XIV.1.4. Taux de maintenance préventive pour les niveaux assurés par le Délégué

L'ensemble des indicateurs ont été atteints (voir chapitre XIII.3.3), correction faite des évolutions du plan de maintenance en lien avec les adaptations du plan de transport en période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments

Keolis Bordeaux Métropole sous-traite l'ensemble des obligations des visites périodiques obligatoires à l'entreprise Dekra.

Les sites concernés sont les bâtiments et les équipements industriels de production soumis à des visites réglementaires périodiques, les annexes remis au Délégué, ainsi que les locaux loués à un tiers comme listés ci-dessous.

La planification des visites et inspections sont planifiées et intégrées à la GMAO Mainta selon les périodicités, déclenchant une visite obligatoire. Chaque installation ou groupe d'équipement visité fait l'objet d'un procès-verbal par

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole fait preuve de qualité et de réactivité dans la maintenance du patrimoine confié. Aucune Mise à l'arrêt conseillée par l'organisme DEKRA n'est à déplorer lors des visites réglementaires.

Chapitre XIV

l'organisme Dekra. Les PV sont archivés et consultables sur la plateforme partagée avec Bordeaux Métropole.

Les équipements concernés sont :

- Les ascenseurs ;
- Les installations électriques ;
- Les équipements de sécurité incendie (hors extincteurs) ;
- Les équipements industriels de levage ;
- Les VMC
- Les machines-outils soumises ;
- Les portes ;
- Les portails ;
- Et les équipements sous pression (ESP).

Chaque contrôle fait l'objet de la part de Dekra d'un rapport avec ou sans réserve.

Si le rapport présente des observations, une analyse est effectuée et s'accompagne de la mise en place d'une action curative afin de clôturer l'observation.

Toute observation de l'année N-1 fait l'objet d'un signalement dans la GMAO Mainta (Logiciel de Maintenance assistée par Ordinateur) et doit être traitée dans l'année en cours. Un bilan annuel avec Bordeaux Métropole permet de définir les actions à réaliser par le propriétaire lorsque des observations ne sont pas du ressort de l'exploitant.

Les rapports et l'archivage sont consultables sur le site « my dekra » par Bordeaux Métropole qui dispose des accès nécessaires.

En 2020, 265 rapports ont été émis comportant 691 observations. La prise en compte des équipements VMC et aérauliques présents en 2020 représente une évolution de 423 observations.

Il est à noter qu'il n'y a eu aucune mise à l'arrêt conseillée par Dekra, à l'issue des visites réalisées.

	2017	2018	2019 (*)	2020
Nombre de rapports	464	512	369	265
Observations	642	583	825	691 dont 423 VMC
Nombre de matériel soumis	11 495	11 665	4 731	4 861
Mise à l'arrêt	0	0	0	0
Observation présente N-1	0	0	0	0

(*) De nombreux équipements sont désormais regroupés par site et ne sont plus comptabilisés de manière isolée (unitaire), passant ainsi de 11 665 biens en 2018 à 4 731 biens en 2019.

Le bilan des rapports règlementaires sur les bâtiments remis en gestion par Bordeaux Métropole est le suivant :

Chapitre XIV

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIE	FEVRIE	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOU	SEPTEMB	OCTOBRI	NOVEMBI	DECEMBR	
ACHARD	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										13/01 au 05/11			
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				9 au 17									
	MACHINE	Pliuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL				21		15			21				14
		VMC/Cabine Peinture(5)	ANNUELLE							15/06 au 03/07						
	SANTE	Disconnecteurs (2)	ANNUELLE									08 & 09				
		Obturateurs(3)	ANNUELLE							10						
		CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE (2023)													
	ASCENSEUR	Ascenseur CARROSSERIE	QUINQUENNALE (2022)											12		
		Ascenseur PMR	ANNUELLE											12		
	ESP	40 mois (2020)												12		
		48 mois (2022-23-24) 10 ans (2026-27-28)														
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											5		
		Extincteurs	ANNUELLE						19							
	INCENDIE	Trappes Désenfumage(21)	ANNUELLE					5								
		Poteau et réserve Incendie	ANNUELLE								20&22					
		SSI et détection gaz	TRIENNALE (2020)							15						
ANNUELLE (Bat Exploitation)								6 & 7								
	ANNUELLE (Carrosserie)							6 & 7						19		

ALLEE DES PINS	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										13/01 au 05/11			
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				9 au 17									
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE													
		VMC	ANNUELLE							15/06 au 03/07						
	MACHINE	Pliuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL				21		15			21				14
		Monte-charge (Magasin)	ANNUELLE											13		
	ESP	48 mois (2022-23)														
		40 mois (2020) 10 ans (2026-28)														
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											12		
		Extincteurs	ANNUELLE						4							
INCENDIE	RIA	ANNUELLE						4								
	QUINQUENNALE (2024)															
	Détection gaz	ANNUELLE					15							20		

BASTIDE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										13/01 au 05/11			
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				9 au 17									
	MACHINE	Pliuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL				21		15			21				14
		Ascenseur	ANNUELLE											13		
	ASCENSEUR	Monte-charge	ANNUELLE											13		
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2021)													
	ESP	40 mois (2020)												8		
		48 mois (2023-24)														
		10 ans (2022-26-27-29)														
	CHAUFFERIE	Chaudière	Bimuel(2020)													18
ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							02 au 11							
	Extincteurs	ANNUELLE							15 au 18							
INCENDIE	RIA	ANNUELLE							15 au 18							
	QUINQUENNALE (2024)															
	Trappes Désenfumage(51)	ANNUELLE						7								
	Bâche Incendie	ANNUELLE								20&22						
SANTE	SSI	TRIENNALE (2022)														
	ANNUELLE							7								
SANTE	CLIMATISATIONS > 12kw (2)	QUINQUENNALE (2023)														
	Disconnecteurs(9)	ANNUELLE										08 & 09				
	VMC/Cabine Peinture(2)	ANNUELLE							15/06 au 03/07							

BASTIDE NIEL	ESP	Portails	SEMESTRIELLE				9 au 17						13/01 au 05/11			
		40 mois (2020)(2)											21			
	ELECTRICITE	48 mois (2022-24)														
		10 ans (2022-24)														
SANTE	Installation	ANNUELLE							02 au 11							
	Disconnecteurs (2)	ANNUELLE										08 & 09				
INCENDIE	VMC	ANNUELLE							15/06 au 03/07							
	Détection gaz	ANNUELLE									2					
CEL	LEVAGE	Extincteurs	ANNUELLE						15 au 18							
		Levage	ANNUELLE										13/01 au 05/11			
	SANTE	Portes et Portails	SEMESTRIELLE				9 au 17						13/01 au 05/11			
		Disconnecteurs (2)	ANNUELLE									08 & 09				
	MACHINE	Obturateurs	ANNUELLE							10						
		VMC	ANNUELLE							15/06 au 03/07						
	ASCENSEUR	Presse	TRIMESTRIEL				21		15			21				14
		Ascenseur	QUINQUENNALE													
	ESP	Monte-charge (Restaurant)	ANNUELLE											12		
		Ascenseur	ANNUELLE													
ELECTRICITE	48 mois (2022-23)															
	40 mois (2020) 10 ans (2026-28)															
INCENDIE	Installation	ANNUELLE							23							
	Extincteurs	ANNUELLE							26							
	Trappes Désenfumage(62)	ANNUELLE							13							
	Poteau et réserve Incendie	ANNUELLE								20&22						
PARAFOUDRE	SSI et détection gaz	TRIENNALE (2020)							15							
	ANNUELLE (Halls et atelier)								11&15							
	ANNUELLE (Mécanique)								11&15					19		

Chapitre XIV

LOCAL CR ARLAC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR Arts et Métiers	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
AUSONE	Ascenseurs(1)	Ascenseur	ANNUELLE																	12		
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2021)																			
LOCAL CR BLANQUEFORT GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																	Vandalisé		
	LEVAGE	Ligne de Vie	ANNUELLE																		Vandalisé	
	Ascenseurs(2)	Ascenseur	ANNUELLE																		12	
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2021)																			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE																		Vandalisé	
LOCAL CR BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR BUTTINIÈRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR CENON GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR CRACOVIE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR HIPODROME	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE																			
LOCAL CR LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR Palais de Justice	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR Parc des Expositions	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR PEIXOTTO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR Pessac Alouette	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR Pessac Centre	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR POMPIDOU	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR SUD MEDOC LOCAL	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																		Toilettes autonomes	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE																			
LOCAL REPUBLIQUE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
LOCAL CR VACLAV HAVEL	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																		Supprimé	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE																			
LOCAL CR VICTOIRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						17/06 au 02/07													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					26														
PONTON BENAUGE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																		non actif consigné 9	
PONTON PARLIER	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																		9	
PONTON LORMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																		9	
PONTON JEAN-JAURES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																		9	
Tous Locaux CR	SANTE	VMC	ANNUELLE						15/06 au 03/07													
	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE																		5	
ARTS ET METIERS	Porte	Rideaux Métalliques(6)	ANNUELLE						13												15	
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE					29														
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																			31
		SSI	TRIENNALE (2022)	ANNUELLE																		29
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE	ANNUELLE					29													
		Ascenseur	ANNUELLE	ANNUELLE						22												
BUTTINIÈRE	Ascenseur	Ascenseur	QUINQUENNALE (2026)																			
	Ligne de vie		ANNUELLE																			
	Porte	Rideaux Métalliques(5)	ANNUELLE						2													
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE					29														
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																			31
		Extincteurs	QUINQUENNALE	ANNUELLE						19												
INCENDIE	Trappes Désenfumage	QUINQUENNALE	ANNUELLE																			
	SSI	TRIENNALE (2021)	ANNUELLE																			28

Chapitre XIV

ARLAC	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							6										
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)																	
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							6										
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE							29										
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												31					
		Extincteurs	QUINQUENNALE																	
	INCENDIE	Colonnes Sèches	QUINQUENNALE							29	8									
	SSI	TRIENNALE (2021)																		
		SSI	ANNUELLE																	
4 CHEMINS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE																	
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)																	
		Ligne de vie	ANNUELLE																	
	Porte	Rideaux Métalliques(4)	ANNUELLE																	
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE							29										
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																	
		Extincteurs	QUINQUENNALE																	
	INCENDIE	Colonnes Sèches	QUINQUENNALE							29	8									
		SSI	TRIENNALE (2021)																	
			SSI	ANNUELLE																
		SSI	ANNUELLE																	
CAP METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE																	
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)																	
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE																	
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE																	
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE																	
		Extincteurs	QUINQUENNALE(2025)																	
	INCENDIE	Colonnes Sèches	ANNUELLE							29										
		Désenfumage	ANNUELLE																	
		SSI	TRIENNALE ()																	
		SSI	ANNUELLE																	
		SSI	ANNUELLE																	

Chapitre XIV

● DONNÉES SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



Chapitre XV

Chapitre XV. Données spécifiques au transport des personnes à mobilité réduite

XV.1. Dépenses d'exploitation

Ces données sont présentées dans l'Annexe 10.

XV.2. Recettes tarifaires

Titres	2019		2020		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Mobibus - abonnements	97 568	266 095	61 023	166 426	-99 669	-37,5 %
Mobibus - tickets	5 441	14 813	3 016	8 226	-6 587	-44,5 %
Mobibus - annulations	4 954	13 511	2 639	7 197	-6 314	-46,7 %
Mobibus - annulations	1 261	11 464	695	6 318	-5 145	-44,9 %
TOTAL		305 882		188 167	-117 715	-38,5 %

Ces évolutions sont commentées au chapitre VI.2, page 155.

XV.3. Parc de véhicules et âge moyen du parc

XV.3.1. Parc de véhicules

Au 31 décembre 2020, le parc de véhicules Mobibus comprend 32 véhicules.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-20
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	7
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
FIAT	DUCATO	Gazole	14
TOTAL PMR			32

Chapitre XV

Trois types de véhicules sont exploités :

- Véhicules 4 UFR de type Ducato. Ils peuvent accueillir jusqu'à 4 UFR et/ou 4 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR ;
- Véhicules 3 UFR de type Ducato. Ils peuvent accueillir jusqu'à 3 UFR et/ou 3 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR ;
- Véhicules 1 UFR de type Kangoo. Ces véhicules peuvent accueillir 1 UFR et 2 semi-valides ou non-voyants, et sont équipés de rampes manuelles.

En 2020, il n'y a pas eu de renouvellement de véhicules.

XV.3.2. Age moyen

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2018	31-déc.-2019	31-déc.-2020
	3,76	4,76	5,77

Les détails par véhicule figurent en Annexe 3.

XV.4. Effectifs par catégories et gestion du personnel

Les effectifs du Délégué dédié au service étaient les suivants au 31 décembre 2020 :

Fonctions	Cadres	Techniciens et agents de maîtrise	Ouvriers	Nombre
Agent d'Exploitation	0	0	2	2
Conducteur PMR	0	0	37	37
Conducteur PMR - Agent de planning de niveau 3	0	0	5	5
Responsable Mobibus/Navette Elec	1	0	0	1
Technicien d'Exploitation Mobibus / Navette électrique	0	2	0	2
TOTAL	1	2	44	47

Une dizaine de conducteurs intérimaires assurent la fonction de « Conducteurs Volants » afin de compléter les moyens permanents de Keolis Bordeaux Métropole en palliant les absences (maladies...).

L'organisation de l'exploitation Mobibus et de la navette électrique est affectée à l'Entité Managériale de Saint-Jean de la Direction d'Exploitation.

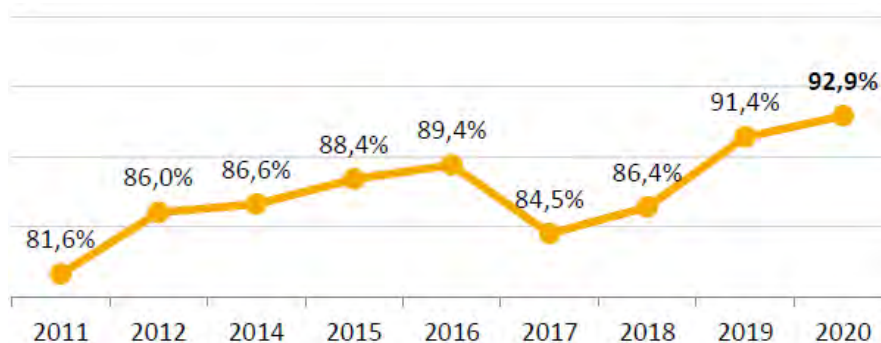
XV.5. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des voyageurs

L'enquête annuelle demandée par Bordeaux Métropole a été réalisée du 07 au 11 septembre 2020 par le bureau d'études TRYOM auprès de 307 clients du service Mobibus. Il en ressort les constats suivants :

- Le voyageur « moyen » de Mobibus est assez identique d'année en année. Il s'agit d'une femme inactive, âgée en moyenne autour de 55-60 ans, qui se déplace en fauteuil roulant, réside hors de Bordeaux et utilise plusieurs fois par semaine le service Mobibus.
- Les voyageurs portent toujours une appréciation très positive sur le service :
 - Le taux de satisfaction globale est de 93,0 % (91,0 % en 2019), soit une progression par rapport à 2019 de 2 points, et le meilleur niveau atteint depuis la mise en place de l'enquête en 2011 ;
 - 91,3 % des voyageurs de Mobibus ont une image positive de l'accueil téléphonique, en nette hausse par rapport à 2019 ;
 - La prise en charge par les conducteurs, les véhicules, ainsi que le titre de transport, obtiennent les notes de satisfaction les plus élevées (supérieur à 16,2/20) ;
 - L'une des plus fortes progressions de satisfaction concerne l'accueil téléphonique, puisqu'elle gagne près de 5 points par rapport à 2019 ;
 - Le principal motif d'insatisfaction concerne le traitement des réclamations, mais stable par rapport à l'année précédente (10,8/20)

CE QU'IL FAUT RETENIR

93,0 % des voyageurs de Mobibus sont satisfaits du service, meilleur niveau atteint depuis 2011.



Evolution du taux de satisfaction du service Mobibus depuis 2011

La réorganisation du service opérée fin d'année 2017 et début 2018, la mise en place d'un nouvel outil de gestion des réservations et de l'exploitation du service, ainsi qu'une meilleure prise en charge des réclamations, continuent de porter leurs fruits. Le trafic routier, critère intégrant à la bonne définition des heures de prise en charge, a également permis de favoriser la ponctualité des véhicules.

Chapitre XV

XV.6. Services sous-traités

Le renouvellement intégral des contrats de sous-traitance Mobibus a eu lieu le 31 août 2015. Les contrats signés avec les transporteurs prévoient un âge limite des véhicules affectés à l'exploitation de 8 ans, ce qui est le cas des 3 sous-traitants depuis les achats de 2016.

En 2017, un nouveau service de sous-traitance a été mis en œuvre : prévu pour les jours où le taux de refus était le plus important, les mardis, jeudis, samedis et dimanches. Il est adapté à la demande.

La qualité des services rendus par ces entreprises est actuellement satisfaisante : Mobibus a vu sa certification NF reconduite en 2019. Les services sous-traités sont analysés de façon identique à ceux effectués en propre par Keolis Bordeaux Métropole. Les éventuelles réclamations et retards sont traités. 2 fois par an sont tenues des réunions de suivi des engagements contractuels.

Il est fréquemment fait appel aux sous-traitants pour les services des week-ends. La souplesse de leur exploitation est un critère primordial qui permet à Mobibus de pallier différents aléas et la demande croissante des voyageurs le week-end.

Après quelques mois de test du logiciel « Pass », en décembre 2017, une évolution du paramétrage des services affrétés a été opérée. Cette évolution a permis d'améliorer la communication et la souplesse d'utilisation.

Depuis novembre 2018, un envoi automatique des feuilles de route est effectué à J-1 (19h01) pour le travail du lendemain et à J+1 (7h01) un récapitulatif du travail de la veille réalisé, ceci afin de mieux répondre au prévisionnel attendu par nos sous-traitants.

Les kilomètres parcourus par les entreprises affrétées sont précisés au chapitre XV.8.3, page 427.

XV.7. Éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

Depuis des années, le service Mobibus est partie prenante de différents événements significatifs. En période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), l'année 2020 marque un coup d'arrêt à de nombreuses actions entreprises pour le compte des publics fragiles.

Ces derniers ont pour la plupart limité, voire arrêté, toute activité nécessitant leur participation à des événements rassemblant du public.

Pour autant, les fondamentaux de service ont cependant été maintenus :

- Reconduction de la certification NF Services ;
- Diffusion d'une lettre information « Mobibus Info » à l'ensemble des utilisateurs du service Mobibus (octobre 2020). Celle-ci faisait un focus sur l'accessibilité et sur le réseau TBM en général.

L'année 2020 aura été également l'occasion de mettre en place :

- Un nouveau Livret d'accueil Mobibus à destination des nouveaux adhérents au service ;
- Un nouveau formulaire de demande de transport régulier.

Chapitre XV

Sur le dernier semestre 2020, afin de partager les réglementations et diffuser les bonnes pratiques en matière de mise en conformité avec la loi LOM (Loi d'Orientation des Mobilités), un groupe de travail a vu le jour. Celui-ci est animé par le groupe Keolis en collaboration avec la DMA (Délégation Ministérielle à l'Accessibilité). A cet égard, des échanges réguliers ont également été mis en place avec l'autorité organisatrice.

XV.7.1. Mise en place de Mobisoignant

L'année 2020 aura été marquée par la mise en place du service Mobisoignant (détaillé au chapitre II.5.4, page 38).

Une mobilisation interne des moyens humains et matériels aura été nécessaire afin de déployer ce nouveau dispositif et de garantir la sécurité des voyageurs en s'adaptant aux nouvelles exigences sanitaires en matière de transport (mise en place de protections des voyageurs et des conducteurs, diminution des capacités d'accueil).

XV.7.2. Engagement en faveur de l'accessibilité

Depuis 2009, Keolis Bordeaux Métropole affirme son engagement en faveur de l'accessibilité. Celui-ci s'est notamment traduit par le lancement des journées de sensibilisation des agents TBM au handicap et plus largement aux publics fragiles.

Pour la 1^{ère} fois depuis leur lancement, les journées de sensibilisation ont dû être annulées : 23 étaient planifiées en 2020.

Toutefois, des actions d'accompagnement des publics fragiles en situation sur le réseau TBM ont été menées :

- En juillet 2020, en collaboration avec un instructeur de l'IRSA (Institution Régionale des Sourds et des Aveugles) et à la suite d'une préparation commune en dépôt, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont accueilli et accompagné une cliente en situation de multi-handicap pour une réadaptation aux déplacements en bus à la suite d'un accident sur le réseau ;
- En octobre 2020, à la suite d'une réclamation d'une personne en fauteuil roulant (UFR) sur la Lianes 11 pour de multiples problématiques de palette défectueuse, les équipes ont organisé une rencontre sur le terrain lui permettant de rencontrer le responsable des lignes affrétées, la responsable de ligne et le chargé de mission accessibilité.

En 2020, un travail de fond a été engagé afin d'identifier la mise en place d'actions en faveur des publics fragiles et axer l'importance de ce sujet au cœur de la mobilité :

- Création d'un poste de chargé de mission accessibilité / Publics Fragiles en 2020 avec un double objectif de promotion interne et externe de l'ensemble des solutions et offres de mobilité à offrir et déployer pour ces publics ;
- Participation à la journée nationale des aveugles et malvoyants en octobre 2020 : témoignage d'une personne déficiente visuelle profonde et son chien guide ;

Chapitre XV

- Réalisation d'une vidéo diffusée sur les réseaux sociaux et en interne (objectif : sensibiliser les conducteurs quant à la difficulté à demander l'arrêt pour les personnes ne pouvant voir le bus en approche) ;
- Sensibilisation à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées en décembre 2020 :
- Lancement d'une campagne de communication en interne : « Mieux appréhender le handicap - Restons attentifs à l'ensemble de nos clients » et en externe : « Toutes et tous avons notre place dans les transports en commun » ;
- Enquêtes et participation active aux événements en lien avec la mobilité des seniors :
 - 15 mai 2020 : édition « confinée » de Mobil'Ainés en vidéo ;
 - 1^{er} décembre 2020 : participation au congrès Longevity ;
 - 02 décembre 2020 : présentation des résultats de l'enquête Keoscopie Bordeaux menée par le groupe Keolis, avec un focus sur le vieillissement de la population et les problématiques de mobilité associées.

XV.8. Service offert et relations avec les voyageurs

L'offre proposée par Keolis Bordeaux Métropole a été lancée en septembre 2015. Il n'y a pas eu de nouvelles évolutions significatives depuis.

XV.8.1. Pass Trapèze

Depuis le 22 février 2017, l'activité Mobibus est gérée sous un nouvel outil de planification : le logiciel Pass (fourni par l'entreprise Trapèze).

Le choix de basculer vers un nouveau logiciel se justifie par un double objectif à court terme :

- Baisser le taux de refus ;
- Améliorer la qualité de service.

Les objectifs ont été atteints ces dernières années avec une baisse sensible du taux de refus, et un taux de satisfaction globale en progression sur l'ensemble du service.

XV.8.1.a) Amélioration de l'information client

Un autre enjeu était de déployer l'information voyageurs la plus complète et efficace possible aux voyageurs avec comme objectif : la réassurance.

Pour répondre à cet objectif, depuis 2019, l'outil Trapèze permet :

- D'adresser un sms et/ou un e-mail de confirmation au moment de la réservation et la veille du transport ;
- D'adresser un sms et/ou un e-mail de suivi en temps réel lorsque l'horaire respecté ou lors d'un retard de course.

Chapitre XV

Support	Avant le jour du transport	En temps réel
Site internet et application	Information sur le site et l'application.	Visualisation du véhicule en approche 20 minutes avant l'heure d'arrivée estimée.
Téléphone portable et messagerie électronique	Sms ou e-mail de confirmation de la planification ou de l'annulation en temps réel et la veille du transport après 19 heures.	Notification automatique d'approche 10 minutes avant l'heure d'arrivée estimée.
Téléphone fixe	Serveur Vocal Interactif (7j/7 et 24h/24).	Appel des régulateurs selon disponibilité information.

XV.8.2. Evolution des tarifs

Pas d'évolution du tarif unique du voyage, fixé à 3 euros depuis août 2017.

XV.8.3. Kilomètres parcourus

Kilomètres Mobibus	Année 2019	Année 2020	Variation (en %)
Km commerciaux totaux (a)	751 957	483 887	-35,65 %
<i>dont Km sous-traités</i>	205 910	161 294	-21,67 %
Km Hlp totaux	709 254	518 390	-26,91 %
<i>dont Km sous-traités</i>	236 714	222 605	-5,96 %
Km totaux (b)	1 461 211	1 002 277	-31,41 %
<i>dont Km sous-traités</i>	442 624	383 899	-13,27 %
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	51,46 %	48,28 %	-6,18 %

XV.9. Fréquentation du service

Les données de fréquentation sont présentées au chapitre V.2, page 138.

XV.9.1. Fréquentation par motif

Les motifs ne sont pas demandés lors des réservations : ces données ne sont donc pas disponibles.

XV.9.2. Fréquentation par type de handicap

Ces données sont présentées au chapitre V.2, page 138.

Chapitre XV

XV.10. Sécurité et Accidents

XV.10.1. Statistiques

L'année 2020 enregistre une baisse de la sinistralité Mobibus (accidents matériels) de -33 % en nombre de faits, pour tous les niveaux de responsabilité à 0 %, 50 % et 100 %. Il convient de ramener de façon proportionnelle cette baisse de l'accidentalité à la diminution du nombre de kilomètres parcourus de -32 % pendant cette même période, soit une évolution quasiment nulle du taux d'accident par rapport à 2019.

Depuis 2019, tout accrochage, même minime, est déclaré, augmentant le nombre global au regard des années précédentes.

Sinistres	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution
Matériels 100 %	42	23	29	50	34	-32 %
Matériels 50 %	1	2	2	3	2	-33 %
Matériels 0 %	11	13	6	18	12	-33 %
Corporels	1	4	4	0	0	0 %
TOTAL	56	42	41	71	48	-33 %

XV.10.2. Analyse

(i) Accidents corporels

La formation des conducteurs et la reprise de l'ancrage des fauteuils ont permis de ne pas renouveler les accidents de 2018 pour les voyageurs en 2019 et en 2020.

(ii) Accidents matériels

Beaucoup de sinistres avec obstacles fixes sont enregistrés. Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole prennent en charge les clients à leur domicile. Les itinéraires par lesquels doivent passer les véhicules pour y accéder sont fréquemment complexes et générateurs de petits accrochages (nombreuses casses de pare-chocs et rétroviseurs). Ceux-ci font désormais l'objet d'un constat systématique, même sans tiers, pour être conforme avec le reste du réseau.

XV.11. Les investissements réalisés par l'exploitant

Comme prévu au contrat, Keolis Bordeaux Métropole n'a pas réalisé d'investissement dans le cadre du transport des personnes à mobilité réduite.

Chapitre XV

XV.12. L'organisation et la gestion du service

L'accord d'entreprise relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs Mobibus a été signé le 10 juillet 2015 avec les Organisations Syndicales représentatives. L'organisation n'a pas changé depuis, mais une évolution du service est en cours de négociation. Un nouveau roulement de repos et une baisse de la durée journalière de travail devrait voir le jour au 1^{er} semestre 2021, cette évolution visant à améliorer le présentisme des agents et la diminution des accidents du travail.

Forts de l'amélioration des paramétrages réalisés en 2017, les remontées des conducteurs en 2019 et 2020 permettent d'améliorer le service : géolocalisation plus précise, compléments d'information sur les clients présentés à la tablette, De plus, le logiciel a permis en 2020 de supprimer les impressions des feuilles de route.

La période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) a rendu nécessaire la réduction des capacités d'accueil des véhicules Mobibus, consécutivement aux mesures de protection adoptées pour les clients et les personnels de conduite. Ces éléments expliquent une baisse significative du nombre des personnes transportées de -37,32 % et une baisse du nombre de kilomètres effectués de -45,79 %.

En 2020, en accord avec Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a mis en place le service Mobisoignant, qui s'est déroulé du 25 mars au 24 mai 2020, avec les moyens humains et matériels de Mobibus. Cette partie est détaillée au chapitre II.5.4, page 38.

XV.13. Suivi de la qualité

Les résultats sont présentés au Chapitre XIII du présent rapport.

Deux indicateurs complémentaires sont suivis, hors plan qualité :

% de km commerciaux	2019	2020
Résultat	51,5 %	48,3 %
Objectif	56,4 %	56,4 %
Impact financier en €2013	Malus 5 000€	Malus 5 000€

Taux d'annulation	2019	2020
Résultat	24,6 %	26,5 %
Objectif	23,2 %	23,2 %
Impact financier en €2013	Malus 5 000€	Malus 5 000€

Chapitre XV

● STATISTIQUES



Chapitre XVI. Statistiques

XVI.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente

La comptabilité analytique par ligne figure en Annexe 9. Elle précise les kilomètres, la fréquentation, les dépenses et les recettes par ligne.

Des données par ligne sont également fournies en Annexe 1.

XVI.2. Nombre de PKO offertes

Le nombre de PKO par ligne figure en Annexe 1.

Les PKO sont calculés sur la base du nombre de places des véhicules utilisés sur chaque ligne et des kilomètres réels commerciaux.

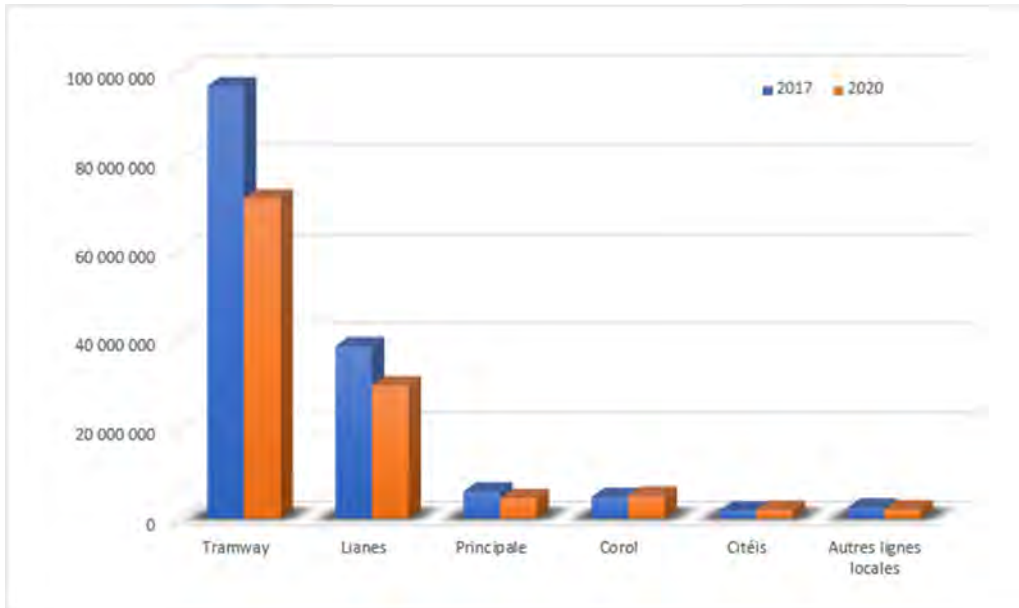
XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années

Cette analyse est très fortement impactée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22).

Tous les types de lignes ont subi la forte baisse de trafic liée aux confinements et à leurs effets de traîne.

En outre, le périmètre du réseau Tram a été modifié avec le lancement de 2^{ème} phase de la ligne D le 29 février 2020 (détaillé au chapitre IV.4.1.a), page 119).

Chapitre XVI



• RATIOS



17

Chapitre XVII. Ratios

XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant)

Réseau Tbm urbain (avec Bat ³ mais hors Mobibus et V ³)	2019	2020
Km offerts (commerciaux + Hlp)	34 942 831	32 446 385
Km offerts (commerciaux uniquement)	30 094 979	27 987 628
Nombre habitants Bordeaux Métropole *	783 031	791 958
Nombre de voyages **	169 512 206	114 625 256
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	44,6	41,0
Km par habitant (commerciaux uniquement)	38,4	35,3
Voyages par habitant	216,5	144,7
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	4,85	3,53
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	5,63	4,10

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le contexte exceptionnel de la crise sanitaire explique la chute importante du nombre de voyages par habitant en 2020 par rapport à 2019.

* source : INSEE - ** Pas de données pour les occasionnels et les locations.

Le contexte exceptionnel de la crise sanitaire en 2020 (détaillée au chapitre II.5, page 22) explique la chute importante de -33 % du nombre de voyages par habitant entre 2019 et 2020. Aussi, tous les ratios d'usage sont en retrait en 2020 par rapport à 2019.

Malgré cela, il faut souligner que le nombre de voyages par habitant est de 144,7 contre 132,0 en 2009, soit une progression de +10 % en 10 ans.

XVII.2. Ratios de productivité : km parcourus par agent roulant

Production en propre du Déléataire (hors Mobibus)	2019	2020
Km totaux bus et tramways	27 534 063	25 097 881
Effectif ETP roulant moyen	1 626	1 689
Km parcourus par agent roulant	16 934	14 860

Chapitre XVII

Le ratio de productivité s'établit à 14 860 kilomètres parcourus par an et par conducteur ; en dégradation sur l'année 2020 liée à la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22) : hausse de l'absentéisme et réduction de l'offre notamment.

XVII.3. Ratios financiers

Dans le tableau ci-dessous, les dépenses correspondent aux sommes engagées par le Délégué (telles que ventilées entre les activités dans la comptabilité analytique, hors bonus ou malus contractuels). Il ne s'agit donc pas des dépenses (forfait de charges), ou des recettes de Bordeaux Métropole (recettes et pénalités du Délégué).

Le taux de couverture tel que calculé ci-dessous n'est donc pas l'exacte représentation de celui calculé à partir des charges et des produits de Bordeaux Métropole.

Enfin, il faut souligner que compte tenu de la situation inédite de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.5, page 22), qui a eu notamment pour conséquence une baisse importante des recettes, le taux de couverture des dépenses par les recettes est en fort recul par rapport à 2019.

XVII.3.1. Ratios du réseau TBM

Réseau Tbm urbain (avec Bat ³ mais hors Mobibus et V ³)	2019	2020
Recettes (en €) *	82 086 388	55 556 709
Dépenses (en €)	227 651 137	220 695 947
Km offerts (commerciaux + Hlp)	34 942 831	32 446 385
Km offerts (commerciaux uniquement)	30 094 979	27 987 628
Nombre de voyages **	169 512 206	114 625 256
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,35	1,71
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	2,73	1,99
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	6,51	6,80
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	7,56	7,89
Recettes par voyage (en €)	0,48	0,48
Taux de couverture des dépenses par les recettes	36,06 %	25,17 %

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les ratios présentés ci-après correspondent aux sommes engagées par le Délégué. La crise sanitaire en 2020 a pour effet de **dégrader ces ratios** par rapport à 2019.

* Recettes y compris amendes et publicité ** Pas de données pour les occasionnels et les locations.

Chapitre XVII

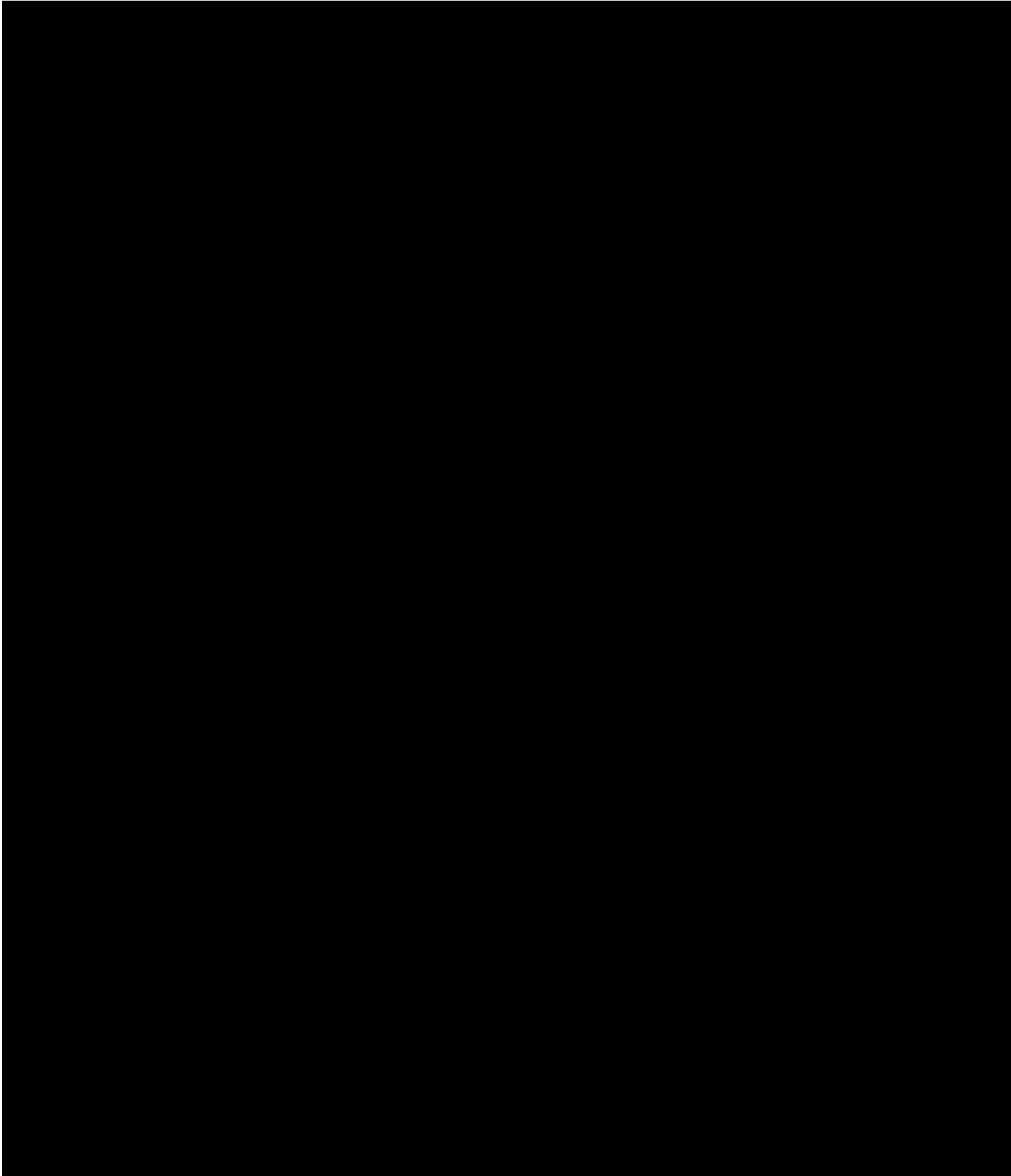
XVII.3.2. Ratios du service Mobibus

Mobibus	2019	2020
Recettes (en €)	305 882	188 167
Dépenses (en €)	4 259 988	3 062 942
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 461 211	1 002 277
Km offerts (commerciaux uniquement)	751 957	483 887
Nombre de voyages	111 779	69 686
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,21	0,19
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,41	0,39
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,92	3,06
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,67	6,33
Recettes par voyage (en €)	2,74	2,70
Taux de couverture des dépenses par les recettes	7,18 %	6,14 %

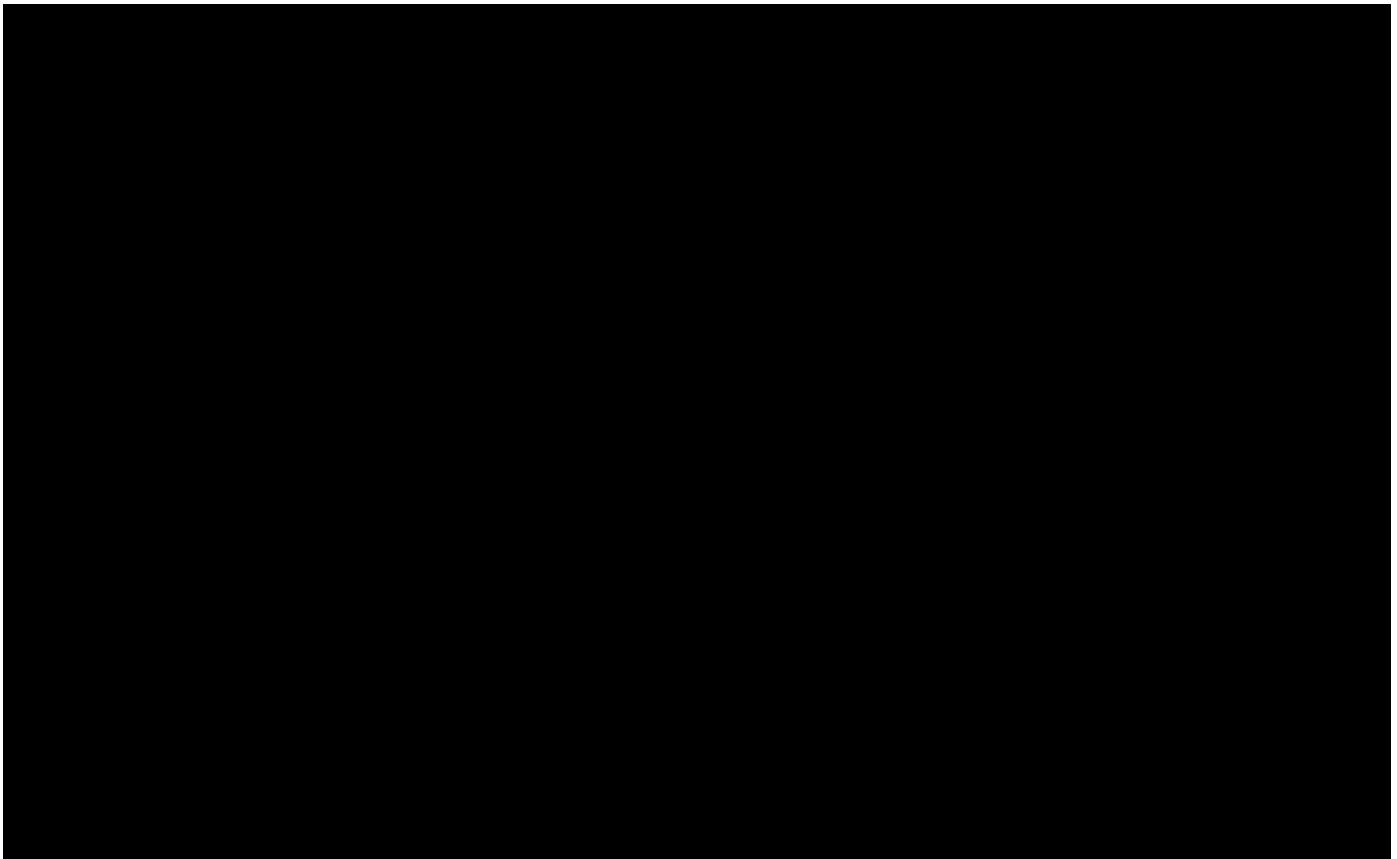
XVII.3.3. Ratios du service V³

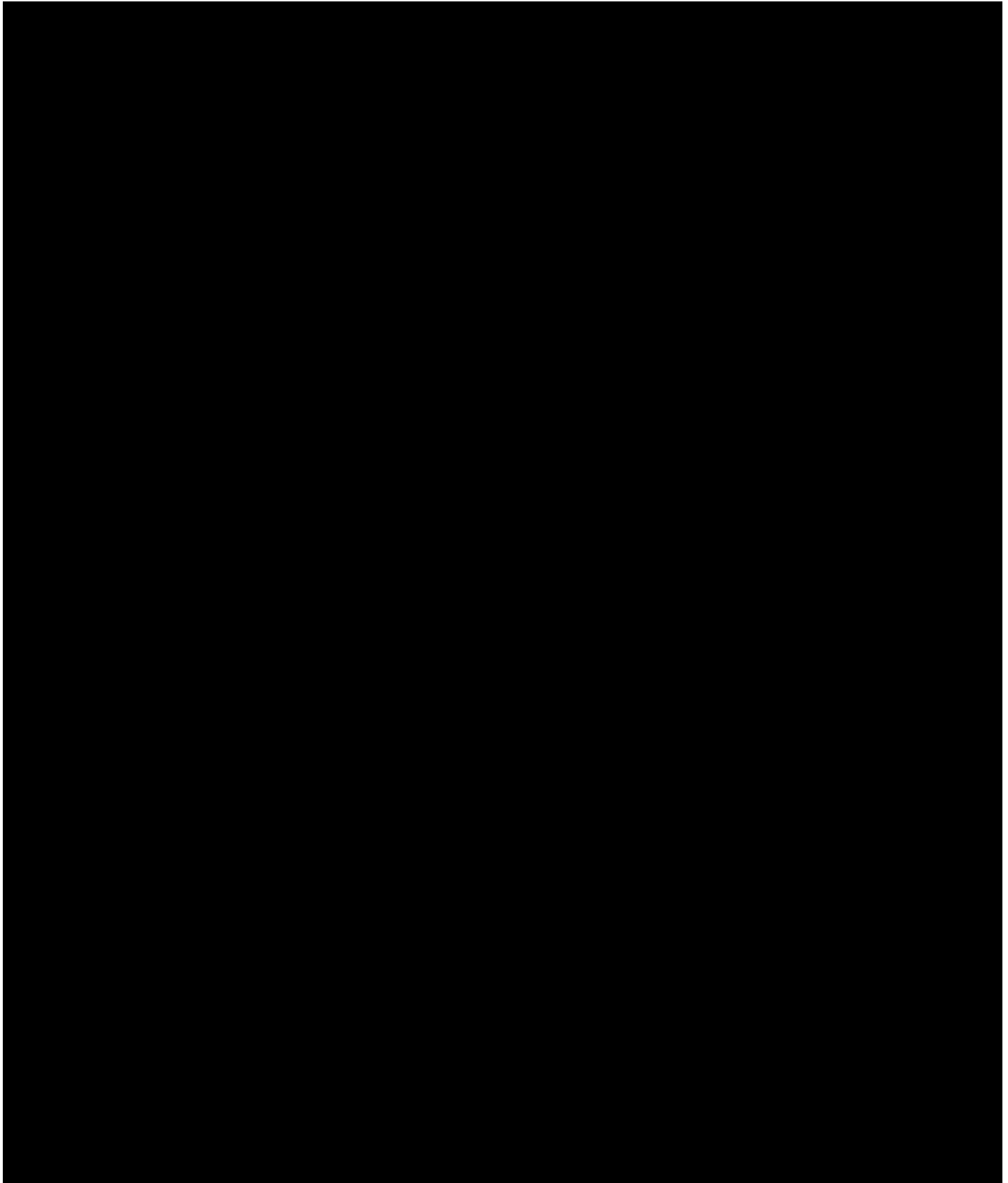
V ³	2019	2020
Recettes (en €)	1 385 434	925 860
Dépenses (en €)	4 525 007	4 369 323
Nombre de locations	1 777 779	1 139 180
Recettes par location (en €)	0,78	0,81
Dépenses par location (en €)	2,55	3,84
Taux de couverture des dépenses par les recettes	30,62 %	21,19 %

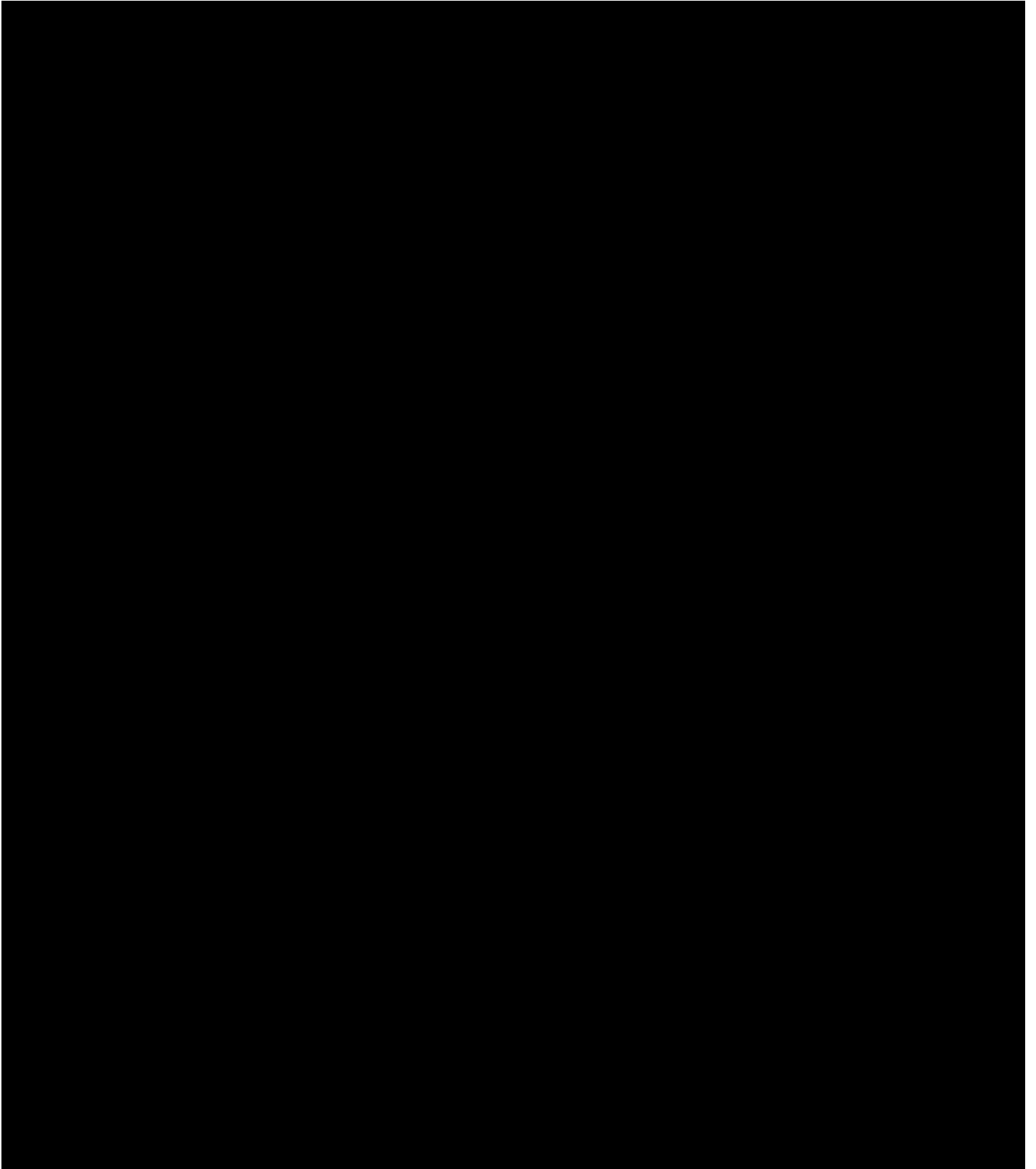
XVII.4. Véhicules en ligne par type de véhicule, en pointe du matin, pointe du midi, pointe du soir, heures creuses du matin et de l'après-midi



Chapitre XVII







Chapitre XVII

● COMPTES DE L'EXPLOITATION



18

Chapitre XVIII

Chapitre XVIII. Comptes de l'exploitation

Les comptes présentés dans ce chapitre sont ceux de Keolis Bordeaux Métropole, tels qu'ils ont été arrêtés tout début janvier 2021 dans le cadre du processus de consolidation du groupe Keolis. Les comptes arrêtés reposent sur certaines hypothèses de clôture validées par les Commissaires aux Comptes de Keolis Bordeaux Métropole.

Les comptes sociaux de Keolis Bordeaux Métropole, qui seront arrêtés par l'Assemblée Générale de la société qui doit se tenir avant le 30 juin 2021, ne devraient toutefois pas différer des comptes tels qu'ils sont présentés ici. Tous les justificatifs sont naturellement tenus à disposition de Bordeaux Métropole, qui procèdera à son audit annuel des comptes du Délégué au cours du premier semestre 2021.

Pour ce qui est du forfait de charges, les éléments détaillés ci-après correspondent aux données disponibles ou estimations faites lors de la clôture des comptes. Ils ne sont donc pas tous définitifs.

A noter que le montant du forfait de charges comptabilisé par le Délégué anticipe et estime les montants du futur avenant en cours d'élaboration lors de la clôture.

Un document séparé est transmis à Bordeaux Métropole pour permettre de faire le calcul définitif du forfait de charges 2020 qui sera voté par le Conseil en juillet 2021.

XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels

XVIII.1.1. Tableaux présentés en annexe

L'Annexe 10 au présent rapport détaille les comptes du Délégué dans un grand nombre de tableaux permettant de les comparer aux données financières prévisionnelles du contrat telle que présentée en annexe 30 au contrat de Délégation de Service Public :

- 1 Frais Fixes ;
- 2 Coûts Variables Bus ;
- 2a Autobus Standards ;
- 2b Autobus Articulés ;
- 2c Bus à gabarit réduit ;
- 2d Minibus hors PMR ;
- 2e Navette électrique Centre-Ville ;
- 2f Non récurrent ;
- 3 Coûts Variables Tramway ;
- 4 Coûts Variables Sous-Traitance ;
- 5 Coûts Variables PMR ;
- 6 Coûts Variables V³ ;

Chapitre XVIII

- 7 Coûts Variables P+R ;
- 8 Navette Fluviale ;
- 9 Compte-Rendu Financier (CRF) ;
- 10 Matrice Passage Balance / CRF ;
- 11 Suivi des recettes ;
- 12 Bilan et tableau des Flux ;
- 13 Compte d'Exploitation - Format SIG ;
- 14 Compte d'Exploitation - Format SIG - Mensuel ;
- 15 Décomposition masse salariale CEP SIG.

Seul le Compte d'Exploitation au Format SIG (Soldes Intermédiaires de Gestion) est repris ci-dessous.

XVIII.1.2. Précision sur la méthode de construction de ces tableaux

Le « prévisionnel » présenté dans ces tableaux correspond aux montants inscrits au contrat.

Les découpages analytiques sont issus des données prévisionnelles fournies par Keolis dans son offre de réponse à la consultation lancée par Bordeaux Métropole et ayant abouti à la présente Délégation. Ces données prévisionnelles avaient été construites sur une analytique extracomptable simplifiée. Le « réel » est lui issu de la comptabilité analytique du Déléguataire, beaucoup plus précise, qui est notamment construite pour fournir au Délégant la comptabilité analytique par activité.

En outre, parce qu'il est mathématiquement impossible de procéder différemment sans déformer les soldes intermédiaires de gestion, chaque ligne du prévisionnel est indexée par le taux moyen d'indexation du forfait de charges. Certaines lignes ne sont donc pas indexées de façon totalement cohérente (exemple : la ligne « électricité tramway » est indexée pour une bonne part sur base des indices salaires et charges).

Il convient donc de noter que, par construction, les différentes lignes n'ont pas une définition complètement homogène entre le « réel » et le « prévisionnel », et doivent donc à ce titre être comparées avec précaution.

XVIII.1.3. Soldes Intermédiaires de Gestion

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé
PRODUITS			
RECETTES D'EXPLOITATION			
<i>Forfait de charges</i>	██████████	██████████	227 993 658

Chapitre XVIII

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé
<i>Remboursement CET</i>	██████████	██████████	2 900 398
<i>Autres recettes d'exploitation</i>	█		60 883
Sous Total chiffre d'affaires	██████████	██████████	230 954 939
<i>Produits du trafic</i>	██████████	██████████	54 616 396
<i>Autres produits : publicité</i>	██████████	██████████	1 134 137
<i>Autres produits : infractions</i>	██████████	██████████	920 044
<i>Autres produits : redevance de sous-occupation</i>	██████████	██████████	134 047
Sous Total Recettes de titres et autres recettes reversées à la Cub	██████████	██████████	56 804 625
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	██████████	██████████	287 759 564
CHARGES			
Report Recettes de titres et autres recettes reversées à la Cub	██████████	██████████	-56 804 625
60 achats	██████████	██████████	-21 462 677
Carburants et lubrifiants	██████████	██████████	██████████
Remboursement TIPP	██████████	██████████	██████████
Pièces de rechanges stockées	█	█	██████████
Fluides : électricité + gaz + eau + fuel	██████████	██████████	██████████
Gaz bus	██████████	██████████	██████████
Electricité tramways	██████████	██████████	██████████

Chapitre XVIII

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé
Pièces détachées Bus et Tram non stockées	████████	████████	████████
Autres Achats	████████	████████	████████
61 services extérieurs	████████	████████	-45 954 835
Locations	████████	████████	████████
Sous-traitance ligne de bus	████████	████████	████████
Entretien réparations des biens	████████	████████	████████
Entretien réparations voirie	████████	████████	████████
Entretien réparations matériel de transport	████████	████████	████████
Lavage nettoyage bus et tram	████████	████████	████████
Assurances dommages aux biens	████████	████████	████████
Assurances flotte automobile	████████	████████	████████
Assurance Indemnisation des tiers	████████	████████	████████
Autres services extérieurs	████████	████████	████████
62 autres services extérieurs	████████	████████	-18 367 547
Personnel intérimaire	████████	████████	████████
Personnel mis à disposition	████████	████████	████████
Honoraires	████████	████████	████████
Frais de siège (assistance technique)	████████	████████	████████
Publicité-opérations promotionnelles	████████	████████	████████
Voyages et déplacements/missions et réceptions	████████	████████	████████

Chapitre XVIII

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé
Gardiennage parcs relais et autres	██████████	██████████	██████████
Frais et commissions bancaires	██████████	██████████	██████████
Affranchissements/téléphone/réseaux informatique	██████████	██████████	██████████
Autres charges services extérieurs	██████████	██████████	██████████
VALEUR AJOUTEE	██████████	██████████	145 169 880
63 impôts et taxes	██████████	██████████	-7 416 182
Charges fiscales assises sur salaires	██████████	██████████	██████████
CET	██████████	██████████	██████████
Autres impôts et taxes	██████████	██████████	██████████
64 charges de personnel (hors charges fiscales)	██████████	██████████	-126 275 045
Salaires	██████████	██████████	██████████
Charges sociales	██████████	██████████	██████████
Subvention d'exploitation autres (rembt formation continue/subventions s/ sal)	██████████	██████████	██████████
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	██████████	██████████	11 478 653
65/75 charges et produits divers de gestion	██████████	██████████	-133
68/78 dotations s/ amort et provisions	██████████	██████████	-7 926 820
Dotations aux amortissements des biens	██████████	██████████	██████████

Chapitre XVIII

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé
Dotations aux prov pour charges retraite			
Dotations aux prov. pour risques et charges			
Dotations aux prov. pour risques			
Dotations aux prov pour dépréciation			
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION			-227 403 239
RESULTAT D'EXPLOITATION			3 551 700
Charges financières			-457 422
Produits Financiers			0
RESULTAT FINANCIER			-457 422
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT			3 094 278
RESULTAT DES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS			-257 004
Participation des salariés aux résultats			0
Impôt sociétés			-388 546
Crédit d'impôt compétitivité emploi			24 000
RESULTAT NET COMPTABLE			2 472 728

XVIII.1.4. Investissements

Les investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole sont présentés au Chapitre X.

Chapitre XVIII

La comparaison avec les Plans Prévisionnels d'Investissements, tels que présentés en annexe 5 au contrat de Délégation de Service Public, est fournie en Annexe 12.

XVIII.2. Points faisant l'objet d'une explicitation détaillée

Les éléments présentés ci-après correspondent aux hypothèses qui ont été prises par Keolis Bordeaux Métropole lors de la clôture de ses comptes de 2020. Le calcul détaillé définitif du forfait de charges sera présenté dans un document spécifique qui sera transmis à Bordeaux Métropole dès que possible.

XVIII.2.1. Forfait de charges

XVIII.2.1.a) Forfait de charges

Le montant 2020 pris en compte par Keolis Bordeaux Métropole se base sur :

- Le forfait de charges tel qu'inscrit dans le contrat mis à jour par l'avenant n°7, sur lequel les formules d'indexation ont été appliquées ;
- Les impacts financiers estimés des avenant n°8 et suivant, intégrant les évolutions pérennes du réseau et le déploiement du plan d'assurance sécurité.

Le montant de forfait de charges ainsi pris en compte a été le suivant :

Article 48.1		Montants en € valeur 2013	Coeff. d'actualisation (Article 48.2.1)	Montants en € valeur 2020
Total Charges Fixes (inclus P+R et VLS)	ChF	76 259 988	A 1,04128	79 408 000
Total Charges Variables Bus	CvB	78 475 616	B 1,02597	80 513 628
Total Charges Variables Tramway	CvT	41 055 654	C 1,06638	43 780 928
Total Charges Sous Traitance	Cst	22 876 418	D 1,02783	23 513 068
Total Charges PMR	PMR	4 021 287	E 1,03959	4 180 489
Total Charges Variables Navettes Fluviales	CvN	1 231 878	F 1,04860	1 291 748
Total Charges Hors Marge		223 920 841		232 687 862
Marge et Aléas		4 659 208	A 1,04128	4 851 540
FC1		228 580 049		237 539 402

Ce calcul a été établi dans le cadre de l'arrêté des comptes, et a abouti à un montant de 237 539 402 euros.

XVIII.2.1.b) Autres éléments

En application des mécanismes contractuels, sont également pris en compte différents facteurs d'ajustement du forfait de charges, et notamment :

- Les montants réels de CET, de réduction générale, de remboursement de TICPE sur le gazole ;

Chapitre XVIII

- L'impact des variations d'offre ;
- Les différents mécanismes de bonus/malus ;
- L'impact des évolutions réglementaires (dont la disparition du CICE et sa transformation en réduction de charges) ;
- Les impacts de la crise sanitaire ;
- Et divers autres ajustements.

Sur la base des éléments connus au moment de la clôture des comptes, ces mécanismes aboutissaient à un total de -8 438 866 euros qui a été comptabilisé par Keolis Bordeaux Métropole en complément du forfait de charges présenté ci-avant.

XVIII.2.1.c) Mécanismes spécifiques relatif aux amortissements

Enfin, conformément aux dispositions contractuelles et notamment l'article 24.4 du contrat de Délégation de Service Public, Keolis Bordeaux Métropole a déduit des sommes ci-dessus un total de -109 468 euros correspondant au différentiel constaté, sur l'année 2020, entre les amortissements prévisionnels pris en compte dans le forfait de charges, et les charges d'amortissement réellement enregistrées (voir le chapitre X.1.1.b), page 336).

Au moment de la clôture des comptes du Délégué, le montant cumulé du différentiel d'amortissements depuis le début de la Délégation de Service Public est évalué à la somme de -4 361 526 euros.

Le calcul définitif reste à établir avec Bordeaux Métropole, dans le cadre de l'arrêté des comptes.

Contrairement aux éléments présentés ci-dessus, cette somme ne sera régularisée qu'en fin de Délégation de Service Public, et non pas dans l'arrêté des comptes annuels.

Il faut souligner que ce différentiel peut très bien se réduire ou même s'annuler d'ici cette date.

XVIII.2.1.d) Régularisations dues au débouclage des estimations N-1

Ont également été comptabilisées les opérations de débouclage de l'année 2019 (prise en compte de l'arrêté des comptes 2019 conformément à la délibération du conseil métropolitain de juillet 2020, prise en compte du montant définitif du différentiel d'amortissements constaté au titre de l'année 2019, ...).

XVIII.2.1.e) Chiffre d'affaire 2020 du Délégué

Le chiffre d'affaires comptabilisé au titre de l'année 2020 s'est donc élevé à la somme globale de 230 894 056 euros H.T lors de la clôture des comptes 2020.

Chapitre XVIII

XVIII.2.2. Modalités et détail du calcul de l'indexation des charges forfaitaires

XVIII.2.2.a) Méthode retenue

L'indexation retenue par Keolis Bordeaux Métropole dans ses comptes 2020 se base sur l'évolution constatée entre les indices moyens d'octobre 2019 à septembre 2020, tels que connus début janvier 2021, et les indices de référence calculés sur la période courant d'octobre 2012 à septembre 2013.

Le Délégué a également tenu compte des indices à substituer à ceux supprimés par l'INSEE. Le dispositif indiciel retenu par Keolis Bordeaux Métropole permet de traiter les allègements de charges à la suite de la disparition du CICE et de sa transformation en réduction de charges.

Il convient de noter que plusieurs indices étaient encore en version provisoire ou inconnus lors de la clôture comptable : le Délégué les a donc estimés.

L'indexation finale est donc susceptible d'être très légèrement modifiée lors du calcul du forfait de charges définitif.

XVIII.2.2.b) Résultat de l'indexation

Dans la clôture comptable du Délégué, le coefficient moyen d'indexation pour 2020 ressort ainsi à 1,03920 (+3,92 %) et correspond à un montant d'indexation de 8 959 k€ sur le forfait de charges tel que décrit au chapitre XVIII.2.1.a) ci-dessus.

Le calcul définitif reste à établir avec Bordeaux Métropole, dans le cadre de l'arrêté des comptes.

XVIII.2.2.c) Détail du calcul des formules d'indexation

Les calculs ci-dessous sont ceux établis par Keolis Bordeaux Métropole lors de sa clôture comptable.

(i) Charges fixes

$$A = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.67 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.29 \times P / Po + 0.04 \times ING / INGo \}$$

So	94,95	S	104,34	9,89 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Po	102,89	P	102,84	-0,05 %	Industrie
INGo	106,48	ING	116,95	9,83 %	Ingénierie

$$A = 1,04128$$

(ii) Charges variables bus

$$B = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.08 \times [Ng/N \times G / Go + Nm/N \times M / Mo] + 0.86 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.05 \times R / Ro + 0.01 \times P / Po \}$$

	Standard	Articulé	Midibus	Minibus	Pond.
Ng (gazole)	38,0	48,0	24,0	2,0	130,0

26,1 %

Chapitre XVIII

Nm (GNV)	123,0	164,0	0,0	0,0	369,0	73,9 %
N	161	212	24	2	499,0	

Go	1,38	G	1,33	-3,62 %	Gazole
Mo	113,71	M	81,18	-28,61 %	Gaz
So	94,95	S	104,34	9,89 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Ro	105,38	R	93,58	-11,20 %	Pièces
Po	102,89	P	102,84	-0,05 %	Industrie

$$B = 1,02597$$

(iii) Charges variables tramway

$$C = \frac{0.04 + 0.96 \times \{ 0.13 \times E / E_o + 0.75 \times [S \times (1+C)] / [S_o \times (1+Co)] + 0.11 \times R / R_o + 0.01 \times P / P_o \}}{}$$

Eo	91,50	E	117,95	28,91 %	Electricité
So	94,95	S	104,34	9,89 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	charges patronales
Ro	105,38	R	93,58	-11,20 %	Pièces
Po	102,89	P	102,84	-0,05 %	Industrie

$$C = 1,06638$$

(iv) Charges sous-traitance

$$D = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.12 \times G / G_o + 0.62 \times [S \times (1+C)] / [S_o \times (1+Co)] + 0.08 \times R / R_o + 0.09 \times M' / M'o + 0.09 \times P / P_o \}$$

Go	1,38	G	1,33	-3,62 %	Gazole
So	94,95	S	104,34	9,89 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Ro	105,38	R	93,58	-11,20 %	Pièces
M'o	97,12	M'	103,65	6,72 %	Industrie autobus et autocars
Po	102,89	P	102,84	-0,05 %	Industrie

$$D = 1,02783$$

(v) Charges PMR

$$E = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.08 \times G / G_o + 0.85 \times [S \times (1+C)] / [S_o \times (1+Co)] + 0.05 \times R / R_o + 0 \times M' / M'o + 0.02 \times P / P_o \}$$

Go	1,38	G	1,33	-3,62 %	Gazole
So	94,95	S	104,34	9,89 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Ro	105,38	R	93,58	-11,20 %	Pièces
M'o	97,12	M'	103,65	6,72 %	Industrie autobus et autocars

Chapitre XVIII

Po	102,89	P	102,84	-0,05 %	Industrie
----	--------	---	--------	---------	-----------

E = 1,03959

(vi) Charges Navettes Fluviales

$$F = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.12 \times G / Go + 0.7 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.07 \times MOIM / MOIMo + 0.11 \times FSD / FSDo \}$$

Go	1,38	G	1,33	-3,62 %
So	94,95	S	104,34	9,89 %
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %
MOIMo	111,62	MOIM	126,53	13,36 %
FDo	99,42	FD	103,63	4,23 %

F = 1,04860

XVIII.2.3. Contribution Economique Territoriale

En tant qu'exploitant, Keolis Bordeaux Métropole est redevable de la contribution économique territoriale (CET). Conformément à l'article 48.1 du contrat, la variation entre le montant prévisionnel indexé et le montant réel de la CET est toutefois neutralisée dans l'arrêté des comptes.

Article 48.1	Montants en € valeur 2013	Coeff. d'actualisation (Article 48.2.1)	Montants en € courants
Contribution économique territoriale contractuelle	2 675 914	A 1,04128	2 786 376
Contribution économique territoriale réelle			2 901 900
Ecart venant ajuster la contribution			115 524

Il faut préciser que le montant retenu inclut les régularisations antérieures, non prises en compte dans l'arrêté des comptes du précédent exercice.

Il faut aussi souligner que le montant de CET acquitté en 2020 pourrait se révéler incomplet, certains avis de CFE n'ayant pas été émis par l'administration ou étant susceptibles d'être rectifiés ultérieurement. Il pourra donc être nécessaire d'actualiser ce montant et de procéder à des régularisations.

Il convient également de préciser que les montants indiqués ci-dessus correspondent aux comptes tels qu'arrêtés par le Délégué. Les différents justificatifs des sommes finales seront tenus à la disposition de Bordeaux Métropole.

XVIII.2.4. Remboursements de TICPE sur le gazole

Conformément à l'article 48.1 du contrat, la variation entre le montant prévisionnel indexé et le montant réel de remboursements de TICPE sur le gazole est neutralisé dans l'arrêté des comptes.

Les remboursements réels de TICPE sur le gazole de 2020 se montent à 384 k€ contre une prévision contractuelle indexée de 113 k€. L'excédent de 271 k€ se déduit donc du forfait de charges de 2020.

Chapitre XVIII

Article 48.1	Montants en € valeur 2013	Coeff. d'actualisation (Article 48.2.1)	Montants en € courants
Remboursements de TICPE contractuels	-110 269	B 1,02597	-113 132
Remboursements de TICPE réels			-384 186
Ecart venant ajuster la contribution			-271 053

Les copies des justificatifs des demandes de remboursement pour l'exercice 2020 sont jointes en Annexe 15.

XVIII.2.5. Frais de personnel

En 2020, les frais de personnel se sont élevés à 127,2 M€ dont 92,6 M€ correspondant à la rémunération du personnel. Les allocations perçues en 2020 par Keolis Bordeaux Métropole au titre du chômage partiel ne sont pas prise en compte dans ce total.

	2020
Rémunérations du personnel	92 630 147
Charges SS et prévoyance	31 754 036
Autres charges sociales (CE, médecine du travail)	2 764 840
Autres charges de personnel	24 512
TOTAL charges de personnel	127 173 536

XVIII.2.6. Aides à la réduction du temps de travail

Conformément à l'article 48.1 du contrat, la variation entre le montant prévisionnel indexé et le montant réel de réduction générale est neutralisé dans l'arrêté des comptes.

Les réductions générales réelles de 2020 ont été de 106,9 k€ pour une hypothèse contractuelle indexée de 42,6 k€. Le complément d'aide de 41,7 k€ a été ajouté au forfait de charges de 2020.

Les justificatifs (extraits du journal de paie Keolis Bordeaux Métropole) sont joints en Annexe 16.

Chapitre XVIII

XVIII.2.7. Conventionnements d'aide à l'emploi (CICE)

Un 9^{ème} avenant au contrat de Délégation de Service Public est en cours de finalisation. Cet avenant a pour objet de traiter les conséquences de la suppression du CICE, et de son remplacement par un allègement de charges sociales. Cet avenant fait suite à une commission de conciliation entre les parties pour le règlement de deux différends : un redressement URSSAF de Keolis Bordeaux Métropole en 2018, et la suppression du CICE à compter du 1^{er} janvier 2019. Cet avenant permet de maintenir les équilibres initiaux du contrat.

XVIII.2.8. Relations, notamment financières, avec les sous-traitants

XVIII.2.9. Frais d'entretien des véhicules

Les coûts d'entretien de 2020 se montent à 16,9 M€.

Chapitre XVIII

Ils sont composés des achats stockés et non stockés (pièces de rechange, lubrifiants et outillage), ainsi que des coûts d'entretien proprement dits (travaux extérieurs, nettoyage, pneumatiques, visites techniques).

Ils ne comprennent que les frais liés aux véhicules (bus, tramway, PMR et navettes fluviales) et à leur système de billetterie embarqué, mais ne tiennent pas compte des frais d'entretien liés aux infrastructures fixes (voies, bâtiments, ...) ni des salaires de l'atelier.

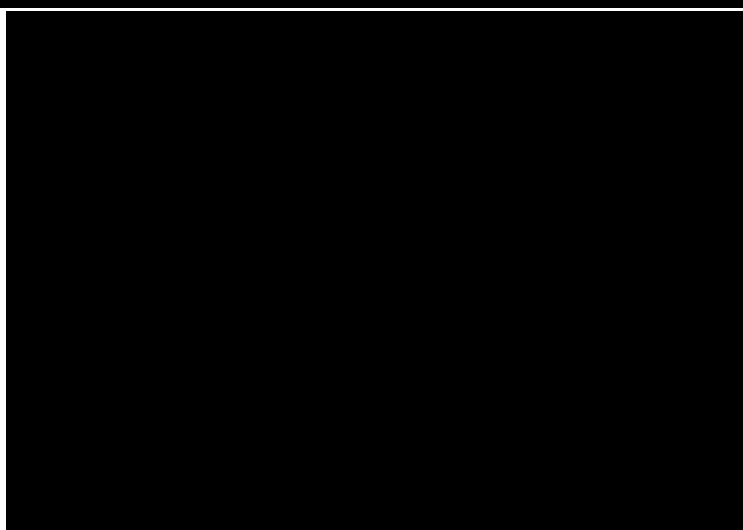
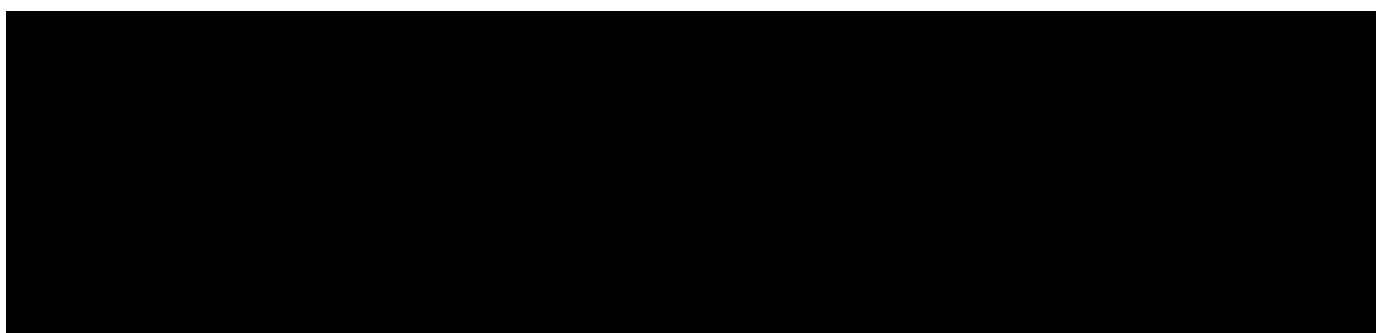
	2020
Sous-total achats stockés	8 149 565
Sous-total variations des stocks	-802 339
Sous-total achats non stockés	4 203 789
Sous-total entretien	5 413 883

Chapitre XVIII

	2020
Sous-total autres	0
TOTAL	16 964 899

XVIII.2.10. Charges liées au marketing

1,6 M€ ont été dépensés en frais de marketing au cours de l'exercice :

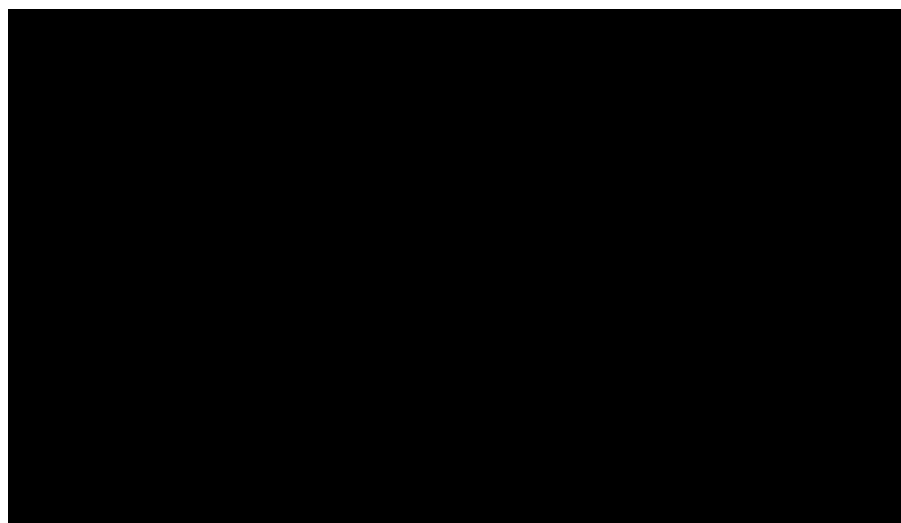


XVIII.2.11. Rémunération de l'assistance technique groupe et des mises à disposition de personnel

Conformément aux dispositions du contrat de Délégation de Service Public (annexe 31), les frais d'assistance technique (AT) se calculent sur base d'une formule aboutissant à un taux de 1,06 % du chiffre d'affaires brut. En 2020, cela représente un total de 2,4 M€.

La mise à disposition du personnel correspond à la refacturation de la masse salariale des salariés détachés chez Keolis Bordeaux Métropole : cette refacturation se monte à 1,8 M€.

Chapitre XVIII



Les conventions d'assistance technique et de mise à disposition du personnel, conformes à ceux remis dans la réponse à l'appel d'offres, sont tenues à la disposition des services de Bordeaux Métropole.

XVIII.2.12. Rémunération des excédents / déficits de trésorerie par le groupe

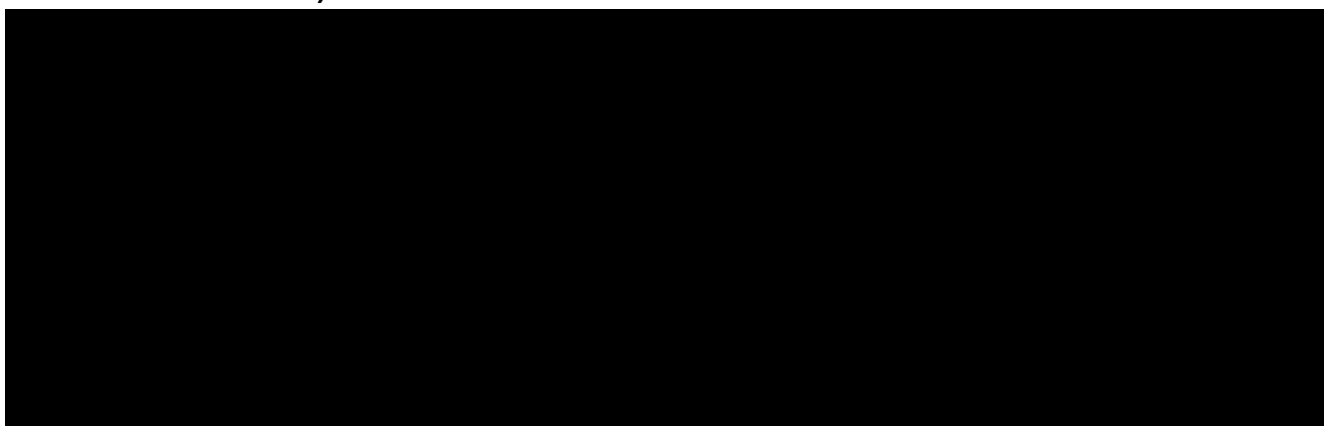


XVIII.2.13. Dotations aux amortissements et provisions

XVIII.2.13.a) Amortissements

Les dotations aux amortissements de l'exercice 2020 sont présentées au chapitre X.1.1.b), page 336.

XVIII.2.13.b) Provisions



Chapitre XVIII

Provisions	De l'exercice	Cumulées
Total dotations aux provisions	3 318 286	5 376 113

Les provisions nettes ont été enregistrées en comptabilité à hauteur de 3 318 k€ dont 3 665 k€ de variation des provisions pour risques et charges (dont contentieux URSSAF, cartes de libre-circulation des agents) et -340 k€ de variation de provisions pour dépréciation.

Il convient enfin de préciser que :

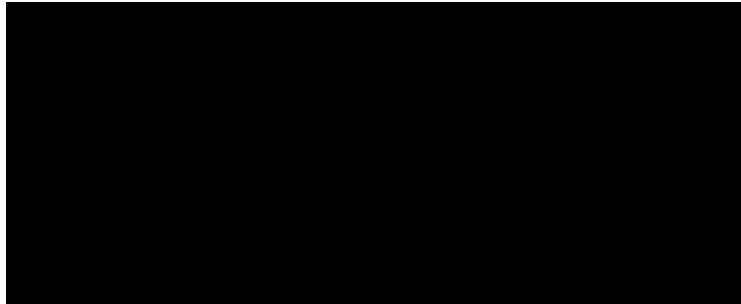
- Le montant des indemnités de départ à la retraite n'est pas provisionné dans les comptes sociaux. La constitution de cette provision n'est pas rémunérée par le forfait de charges versé par Bordeaux Métropole au Délégué. Seules les indemnités effectivement versées aux salariés le sont ;
- Le montant des médailles du travail est provisionné dans les comptes sociaux. Mais la constitution de cette provision n'est pas rémunérée par le forfait de charges versé par Bordeaux Métropole au Délégué. Seules les indemnités effectivement versées aux salariés le sont.

XVIII.2.14. Recettes commerciales

Le détail des recettes commerciales est présenté au chapitre VI.2.

XVIII.2.15. Recettes annexes et diverses

Les recettes annexes correspondent aux recettes générées par les infractions, la publicité, les redevances de sous-occupation et la location des batteries des Vélos en Libre-Service (VLS). Elles représentent 2,3 M€ en 2020.



La publicité concerne :

- Les panneaux sur les bus ;
- Les panneaux de stations tramway (hors secteur sauvegardé) ;
- L'habillage des tramways et des arrières bus ;
- Et des panneaux grands formats.

Les redevances de sous-occupations sont facturées en contrepartie de la mise à disposition de locaux : voir le chapitre XIX.1, page 463.

Chapitre XVIII

XVIII.2.16. La balance générale des comptes

La balance générale des comptes arrêtés au 31 décembre 2020 se trouve en Annexe 8.

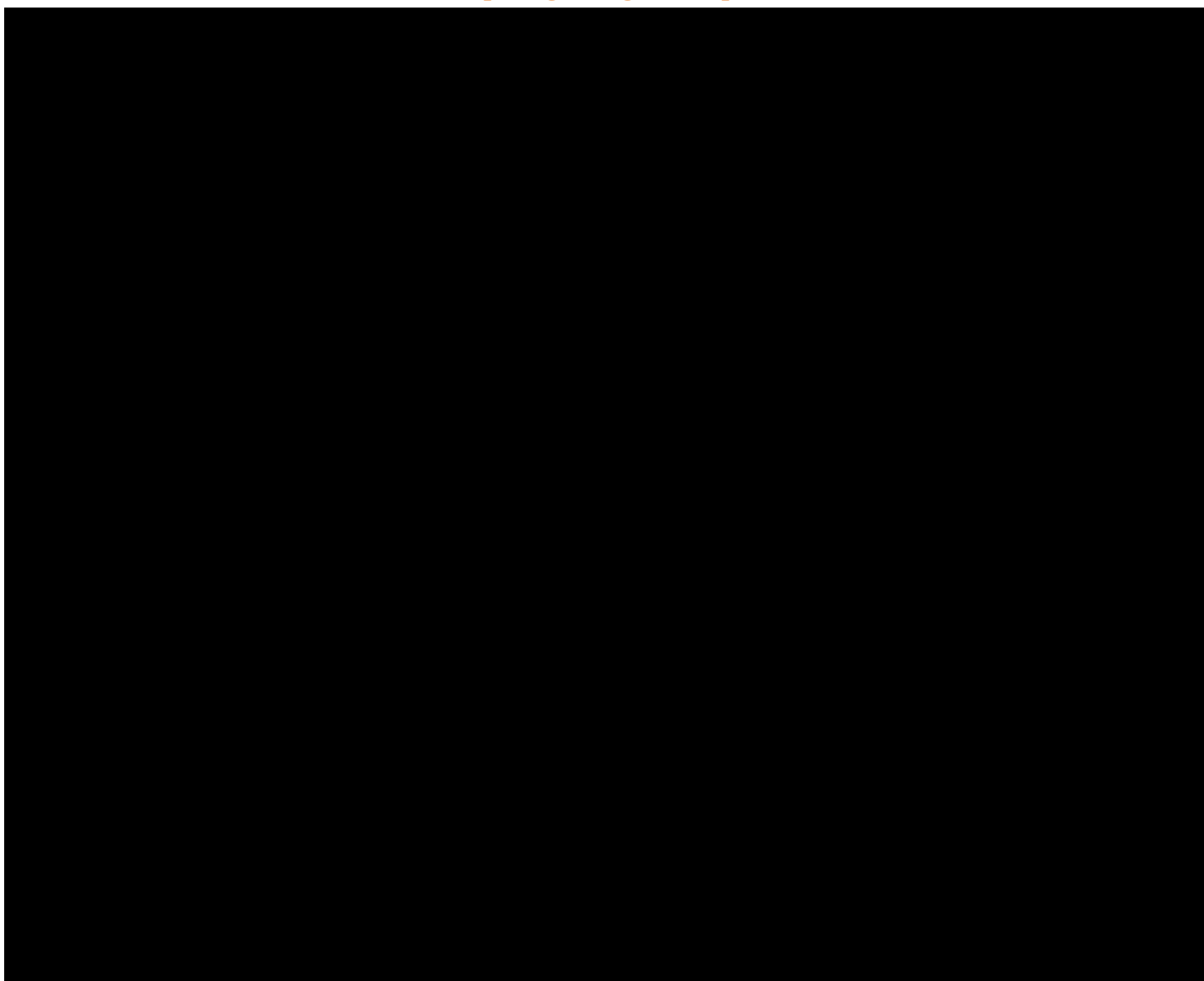
XVIII.2.17. Etat au jour le jour des montants placés auprès du groupe

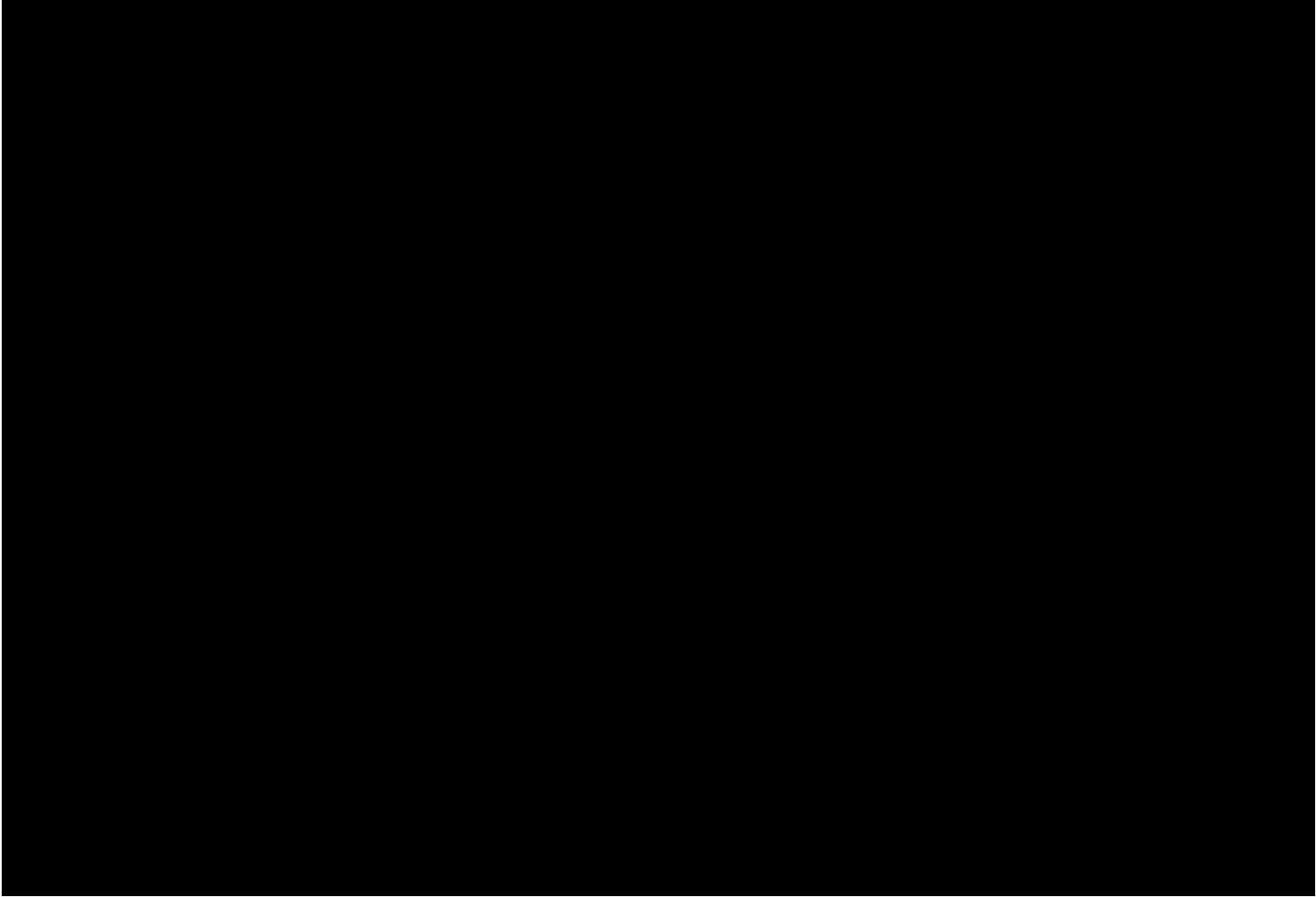
Cet état est fourni en Annexe 17.

XVIII.2.18. Liasse fiscale

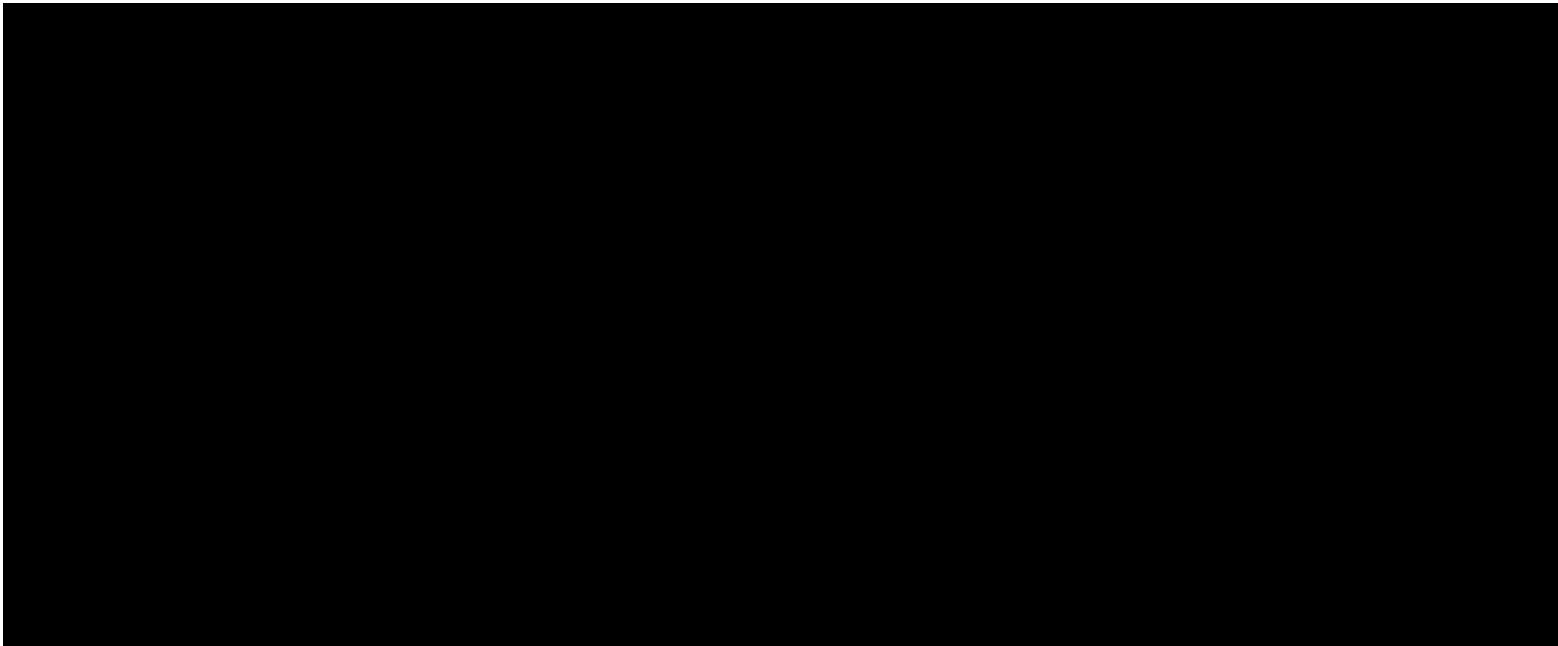
La liasse fiscale est jointe au rapport, en Annexe 7.

XVIII.2.19. Tableau de calcul du partage des gains de productivité





XVIII.2.20. Etat des stocks



Chapitre XVIII

● CONTRATS DU DÉLÉGATAIRE



19

Chapitre XIX. Contrats du Déléataire

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau

Keolis Bordeaux Métropole a la charge de valoriser les locaux mis à sa disposition par Bordeaux Métropole, et non nécessaires à l'exploitation du réseau.

Dans ce cadre, elle a accordé, avec l'aval de Bordeaux Métropole, des autorisations de sous-occupation sur les lieux suivants :

- Quinconces : la société Relay France dispose des locaux commerciaux qui accueillent un espace de restauration rapide et de commerce multiservices ;
- Arts et Métiers : l'enseigne « Au Nouveau Monde » exploite un lieu de restauration rapide et de commerce multiservices ;
- P+R Galin : l'AIRAQ dispose d'un emplacement pour une station de mesure de la qualité de l'air ;
- Bâtiment intermodal de Pessac Centre : le local héberge l'association « La Loco Coworking » qui a pour objet l'accueil, l'organisation, l'entretien et la gestion d'un espace de travail partagé et collaboratif ;
- Arlac : le local héberge un café familial ;
- P+R Ravezies : un distributeur de légumes est disposé sur le site ;
- Cenon gare : la SNCF a installé un écran TFT ayant nécessité de creuser une canalisation souterraine ;
- P+R Buttinière : Cartrans Gironde Services exploite une activité d'administration fonctionnelle et technique du système billettique du réseau TransGironde.

Les occupations d'enseignes commerciales donnent lieu au versement de redevances au profit de Bordeaux Métropole. Les projets à vocations « sociale » et/ou de retour à l'emploi sont soutenus gracieusement ou contre une redevance symbolique.

En raison de la crise sanitaire, certaines redevances d'occupation ont été revues à la baisse pour accompagner les partenaires à traverser cette année exceptionnelle.

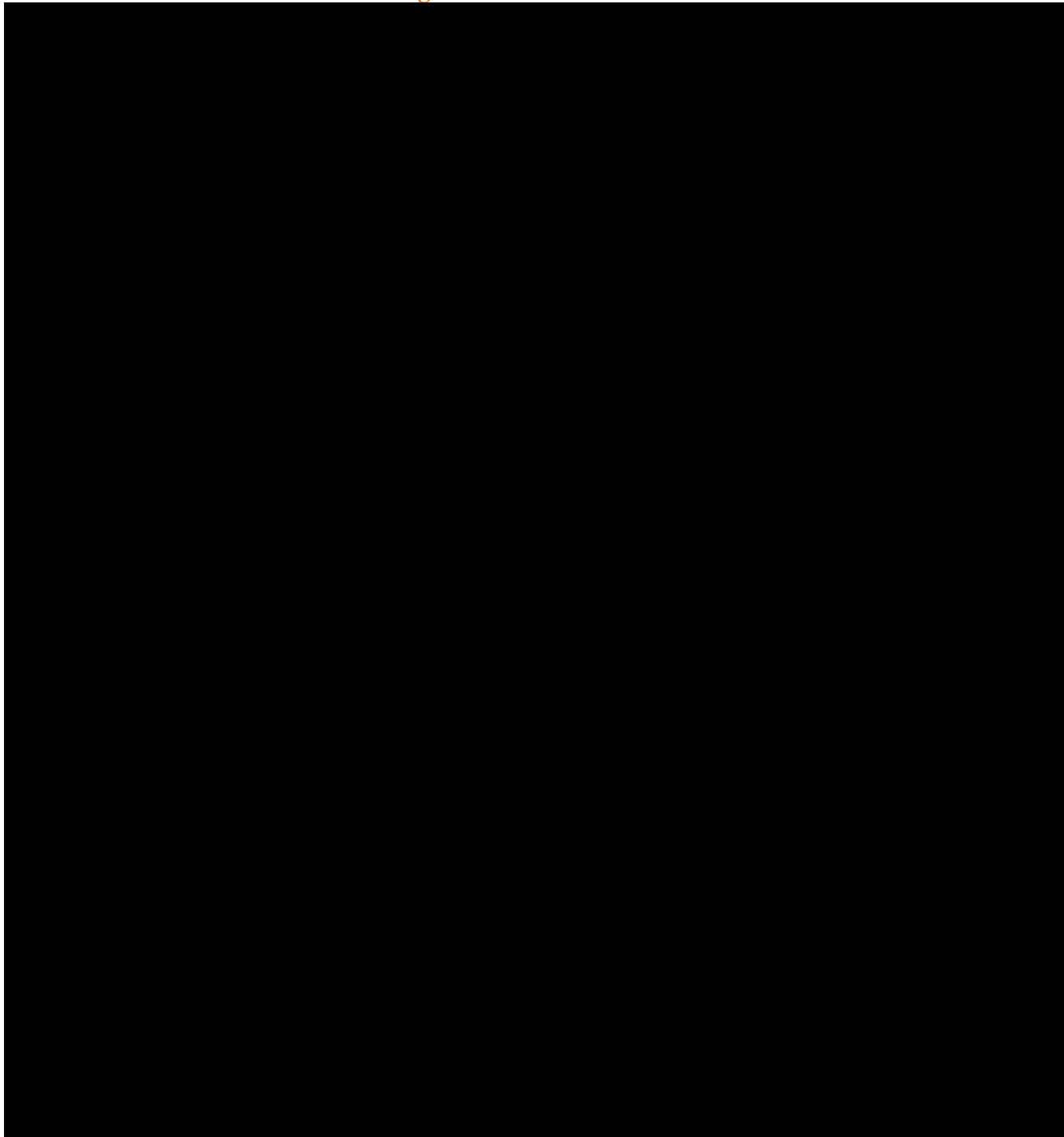
CE QU'IL FAUT RETENIR

La Métropole et le Déléataire soutiennent des projets à vocation « sociale ».

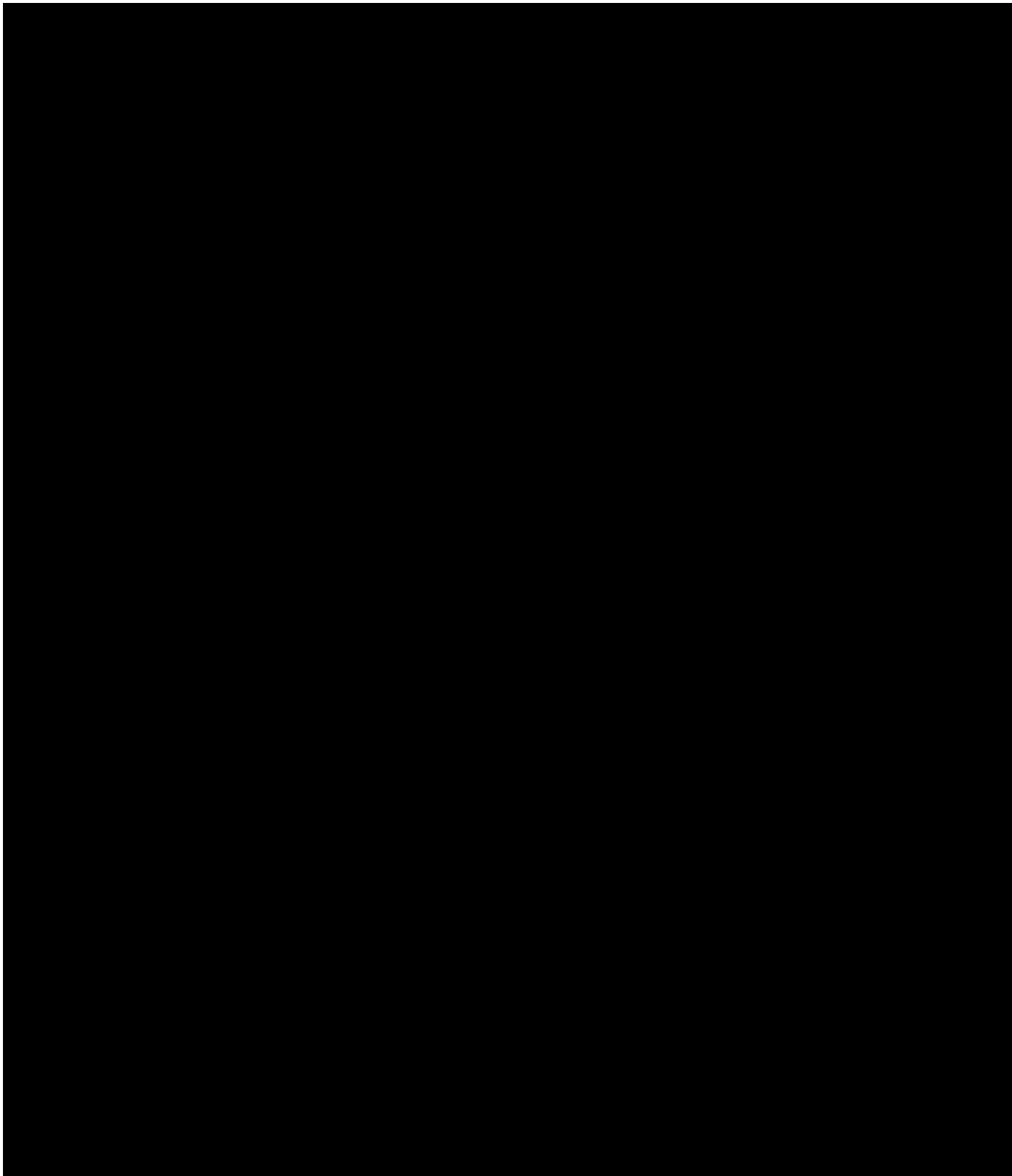
Chapitre XIX

XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance

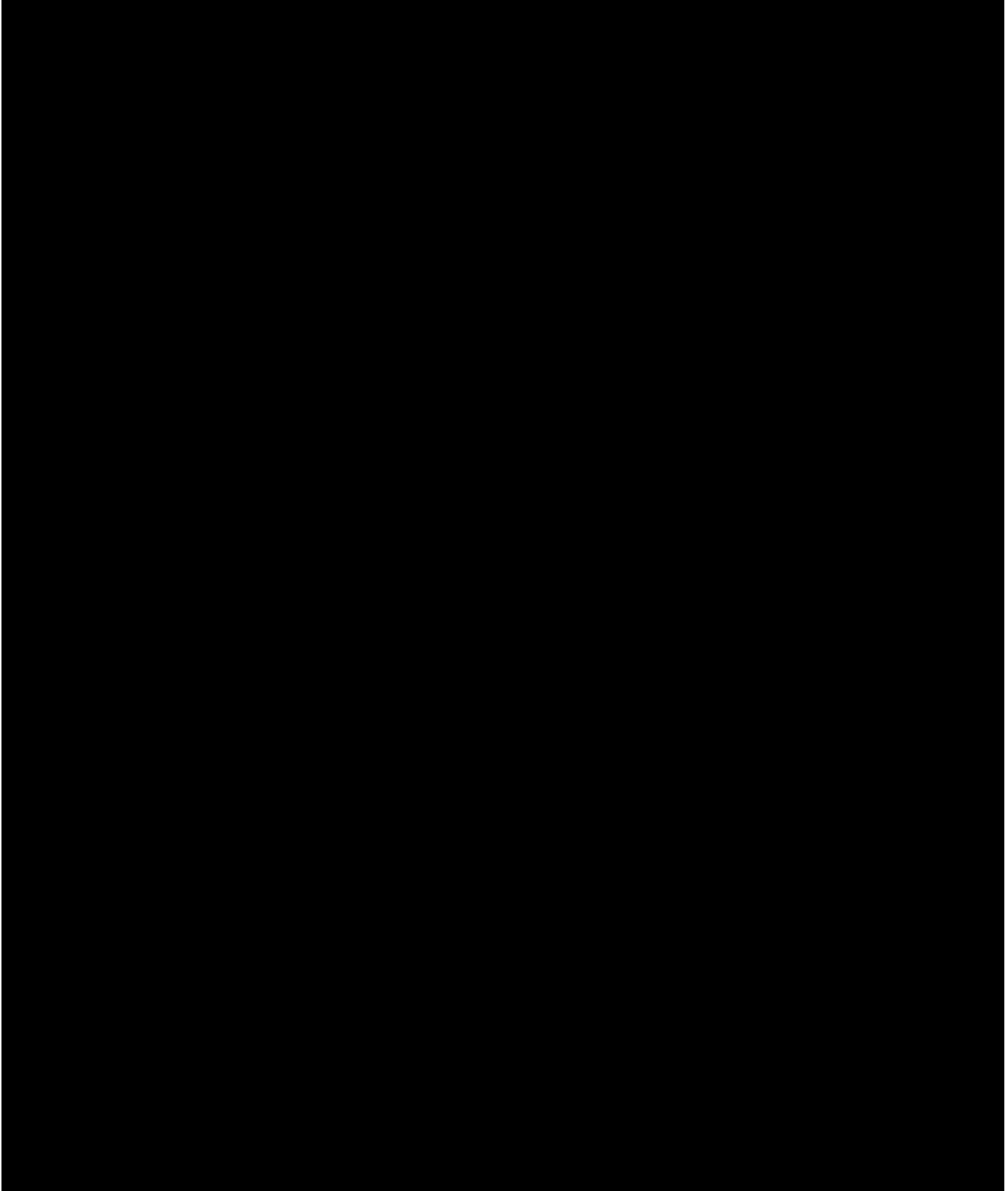
XIX.2.1. Affrètement de lignes de bus TBM



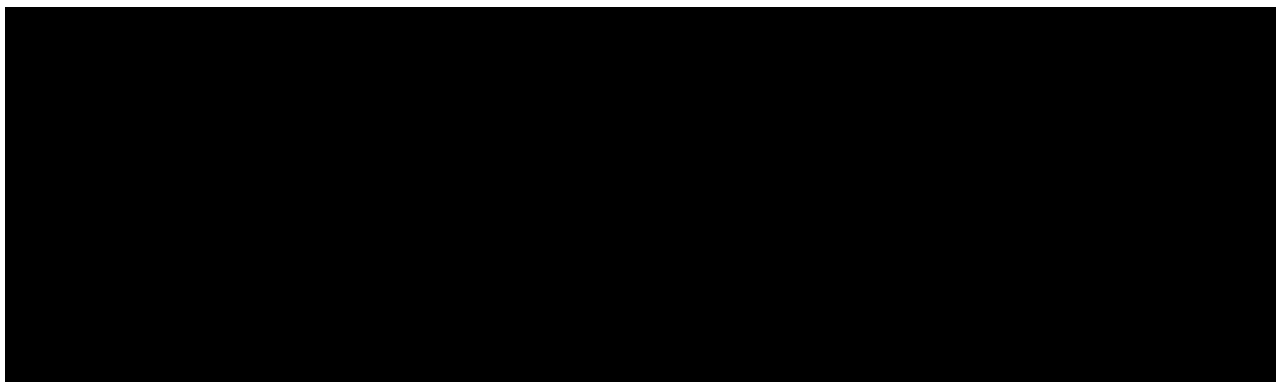
Chapitre XIX



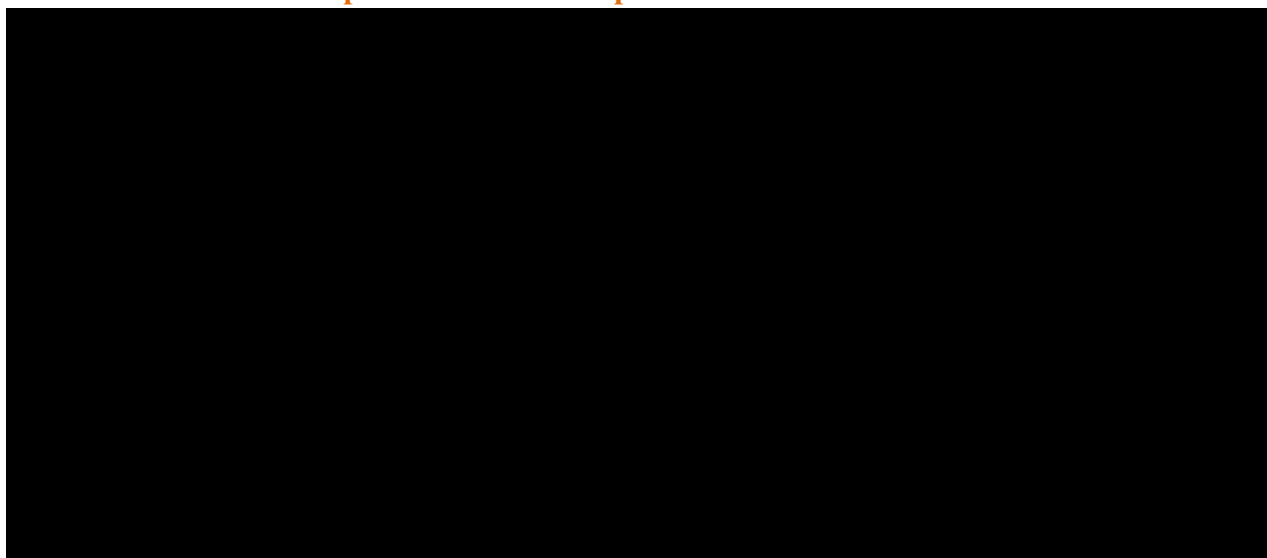
Chapitre XIX



Chapitre XIX

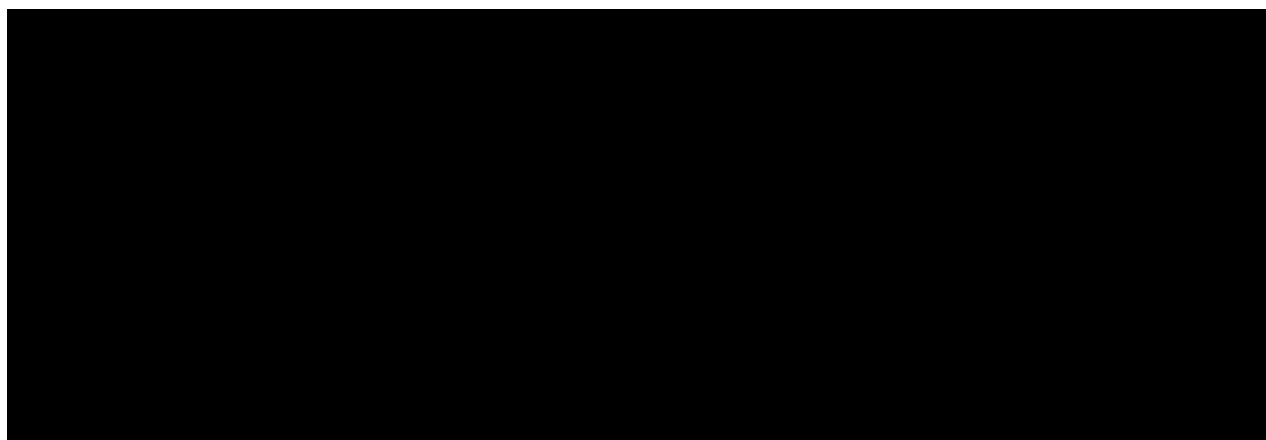


XIX.2.2. Autres prestations de transport sous-traitées

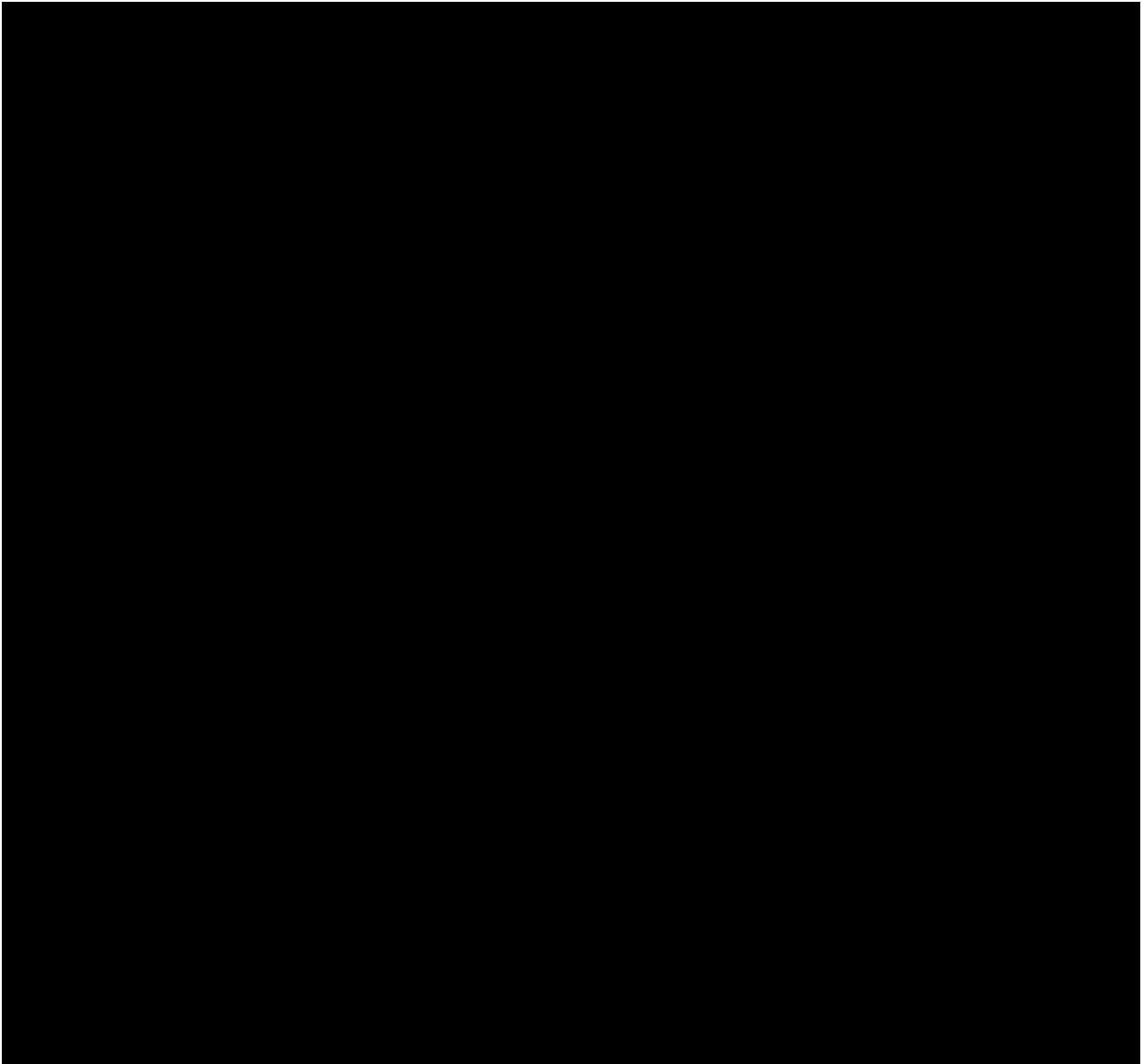


XIX.3. Contrats dépassant l'échéance de la Délégation de Service Public

Les contrats recensés, dont l'échéance connue au 31/12/2020 dépasse celle de la Délégation de Service Public, sont les suivants :



Chapitre XIX



● ANNEXES



Sommaire des Annexes

Annexe 1. Kilomètres, PKO, validations, voyages et V/K par ligne
Annexe 2. Kilomètres effectués par véhicule
Annexe 3. Age du parc par véhicule
Annexe 4. Organigramme détaillé de l'entreprise
Annexe 5. Accords d'entreprise conclus au cours de l'exercice
Annexe 6. Indicateurs qualité
Annexe 7. Comptes sociaux du Délégataire au format liasse fiscale
Annexe 8. Balance générale du Délégataire
Annexe 9. Comptabilité analytique par ligne
Annexe 10. Compte d'exploitation du Délégataire présenté selon la décomposition de l'annexe 30 du contrat de Délégation de Service Public
Annexe 11. Inventaires A, B et C des biens acquis par le Délégataire
Annexe 12. Inventaires des biens du Délégataire présentés selon la décomposition de l'annexe 5 du contrat de Délégation de Service Public
Annexe 13. Liste des garanties en cours sur les biens acquis par le Délégataire
Annexe 14. Liste des points d'arrêt du réseau
Annexe 15. Justificatifs des demandes de remboursement de TICPE sur le gazole
Annexe 16. Extraits du journal de paie
Annexe 17. Etat au jour le jour de la trésorerie du Délégataire placée auprès de son groupe
Annexe 18. Déclaration de la Performance Extra-Financière

Annexe 1. Kilomètres, PKO, validations, voyages et V/K par ligne

	2018						2019						2020					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
A	2 664 413	2 510 882	754 748 424	26 191 740	40 515 819	15,21	2 657 733	2 485 920	717 784 906	26 023 363	40 135 881	15,10	2 332 247	2 173 613	541 734 531	14 474 980	23 925 700	10,26
B	2 176 994	2 051 754	616 737 253	23 524 813	36 131 518	16,60	2 231 134	2 092 389	602 984 496	23 421 418	35 885 284	16,08	1 926 098	1 795 933	447 547 553	12 934 278	21 261 084	11,04
C	2 050 584	1 932 644	515 563 573	18 742 312	28 898 183	14,09	1 967 540	1 844 192	469 839 440	16 292 545	24 980 115	12,70	1 829 921	1 705 196	387 235 879	10 402 712	16 981 253	9,28
D							37 920	33 011	3 823 415	252 081	431 055	11,37	953 442	888 652	161 076 225	5 717 952	9 531 144	10,00
Sous-total	6 891 991	6 495 280	1 887 049 250	68 458 865	105 545 520	15,3	6 894 326	6 455 511	1 794 432 258	65 989 407	101 432 335	14,7	7 041 707	6 563 395	1 537 594 188	43 529 922	71 699 181	10,2
Lianes 1	1 194 067	1 030 722	135 701 087	4 121 580	6 279 047	5,26	1 313 558	1 099 567	87 415 983	5 032 525	7 592 550	5,78	1 079 841	902 936	117 110 287	2 863 090	4 714 104	4,37
Lianes 2	468 746	405 745	55 474 624	1 003 257	1 546 542	3,30	465 185	389 616	38 196 142	1 191 320	1 836 394	3,95	758 150	632 932	83 410 608	879 064	1 497 989	1,98
Lianes 3	1 317 730	1 141 216	142 875 799	2 514 565	3 892 204	2,95	1 362 764	1 141 057	82 164 486	2 765 981	4 292 142	3,15	1 204 161	1 006 049	114 715 932	1 521 351	2 515 089	2,09
Lianes 4	1 203 511	1 042 257	140 206 721	2 785 422	4 324 825	3,59	1 243 436	1 041 188	80 982 487	2 924 987	4 534 707	3,65	1 141 992	953 678	115 025 355	1 683 342	2 831 710	2,48
Lianes 5	1 508 741	1 306 162	162 426 449	3 145 862	4 867 555	3,23	1 517 270	1 271 004	94 810 479	3 499 071	5 405 354	3,56	781 939	653 344	74 995 792	1 284 032	2 044 149	2,61
Lianes 6	348 302	301 744	32 611 773	647 428	994 798	2,86	346 683	290 796	20 323 853	640 582	991 878	2,86	32 159	26 848	1 618 720	43 374	63 060	1,96
Lianes 7	1 011 691	922 781	75 668 034	1 296 337	2 081 784	2,06	1 028 389	938 445	76 952 504	1 329 157	2 175 549	2,12	938 780	856 788	70 256 600	636 082	1 183 680	1,26
Lianes 8	499 109	432 215	62 378 765	925 690	1 460 699	2,93	500 230	418 761	68 262 086	1 092 113	1 726 192	3,45	452 643	378 282	83 527 835	615 563	1 039 637	2,30
Lianes 9	875 221	757 315	109 155 499	2 884 150	4 490 764	5,13	935 365	782 859	106 371 655	3 301 625	5 134 789	5,49	840 386	702 423	133 873 720	2 194 729	3 791 792	4,51
Lianes 10	1 636 404	1 416 885	192 564 389	2 663 549	4 204 344	2,57	1 554 672	1 305 204	127 542 309	3 011 496	4 745 117	3,05	1 011 802	845 315	110 020 271	1 363 673	2 289 686	2,26
Lianes 11	1 417 239	1 228 371	117 672 609	1 706 344	2 681 060	1,89	1 524 311	1 276 036	97 576 865	1 674 018	2 628 291	1,72	1 354 109	1 131 470	128 380 148	1 165 066	1 942 447	1,43
Lianes 12							234 375						234 375	196 662	24 117 814	260 557	461 119	1,97
Lianes 15	1 378 620	1 194 329	110 834 440	2 575 563	4 009 005	2,91	1 452 843	1 216 362	65 205 946	2 818 545	4 418 612	3,04	1 298 068	1 085 780	94 744 899	1 575 914	2 626 021	2,02
Lianes 16	548 383	475 245	65 115 508	1 303 000	2 018 965	3,68	686 877	570 171	60 466 188	1 581 395	2 462 164	3,58	1 187 604	992 779	180 205 541	1 549 224	2 673 183	2,25
Principale 20	273 509	236 912	22 924 182	482 102	761 822	2,79	307 438	257 480	19 048 317	526 367	834 858	2,72	288 350	241 410	25 258 893	314 667	533 857	1,85
Principale 21	205 000	182 934	18 659 302	269 695	428 678	2,09	205 807	183 704	18 737 833	179 344	285 954	1,39	183 094	163 437	16 770 545	112 269	193 927	1,06
Principale 22	342 297	320 531	32 755 549	231 912	368 095	1,08	341 773	320 096	32 711 155	169 800	279 947	0,82	305 049	285 687	29 194 812	98 779	161 323	0,53
Principale 23	380 081	329 156	33 162 029	404 839	646 655	1,70	376 817	315 886	19 984 146	453 741	716 496	1,90	349 745	292 290	30 192 744	349 196	594 886	1,70
Principale 24	658 662	570 398	55 427 406	856 914	1 358 612	2,06	656 831	550 979	40 929 084	949 703	1 505 380	2,29	543 300	454 193	55 234 025	441 989	747 870	1,38
Principale 25	202 380	175 983	19 182 146	100 098	163 061	0,81	196 865	171 187	18 659 394	162 583	171 439	0,87	167 316	145 492	15 858 679	69 442	119 170	0,71
Principale 26	259 290	224 359	12 743 533	280 560	442 645	1,71	326 357	273 218	10 305 332	328 145	516 301	1,58	307 304	258 229	15 557 012	216 602	363 011	1,18
Principale 27	449 756	389 279	38 629 151	486 975	762 330	1,69	466 636	390 903	36 226 751	513 348	808 685	1,73	436 244	364 697	54 654 306	313 619	526 330	1,21
Principale 28	316 588	274 022	27 617 658	332 186	521 494	1,65	315 743	264 529	24 553 897	339 338	534 781	1,69	274 158	230 082	29 117 921	201 000	333 773	1,22
Principale 29	562 157	486 692	37 941 849	624 854	973 810	1,73	570 930	478 370	17 668 422	691 628	1 085 565	1,90	306 807	257 094	17 987 859	250 703	404 533	1,32
Principale 30	698 680	570 506	58 191 591	311 689	486 218	0,70	705 236	576 080	58 760 155	560 936	886 663	1,26	582 562	475 953	48 547 224	295 763	493 584	0,85
Corol 31							87 944	70 198	4 991 679	56 923	93 211	1,06	342 815	285 977	34 470 757	220 820	369 130	1,08
Corol 32	741 533	653 080	53 552 574	548 925	884 132	1,19	725 698	639 133	52 408 947	788 470	1 302 255	1,79	649 913	572 389	46 935 865	508 880	960 951	1,48
Corol 33	290 472	251 677	24 874 316	296 047	462 334	1,59	284 960	238 790	28 891 033	333 833	527 151	1,85	264 887	222 270	26 912 414	228 282	381 620	1,44
Corol 34	730 121	633 321	67 386 885	933 963	1 472 428	2,02	710 638	596 126	41 122 437	1 112 545	1 756 462	2,47	615 951	516 694	51 864 023	608 671	1 030 490	1,67
Corol 35	794 901	688 730	84 560 405	1 193 286	1 867 188	2,35	847 849	709 359	94 945 304	1 475 341	2 306 477	2,72	737 200	615 425	111 174 072	871 378	1 479 250	2,01
Corol 36	611 263	573 543	58 501 347	332 871	532 353	0,87	456 412	428 247	43 681 220	280 559	450 001	0,99	528 905	496 267	50 619 279	183 316	317 205	0,60
Corol 37	340 955	295 591	26 636 999	188 320	302 351	0,89	330 489	277 407	14 703 548	247 719	392 739	1,19	292 092	245 167	21 260 849	147 593	253 396	0,87
Corol 38							341 247						341 247	280 654	28 626 743	36 231	64 157	0,19
Corol 39							69 485	55 463	1 933 605	16 939	25 871	0,37	354 164	297 137	19 902 594	88 830	153 980	0,43
Citéis 40	270 364	234 396	21 959 239	204 057	324 224	1,20	265 951	222 880	16 223 264	220 042	347 379	1,31	237 755	199 046	22 022 466	150 073	251 135	1,06
Citéis 41	226 939	196 806	10 419 054	128 752	200 933	0,89	217 509	182 494	9 537 538	135 988	211 813	0,97	216 368	180 596	12 653 938	94 703	159 017	0,73
Citéis 42	241 952	209 694	13 059 694	121 857	191 358	0,79	235 988	198 007	28 194 832	131 880	206 462	0,87	201 287	169 257	26 698 582	90 150	151 237	0,75
Citéis 43	193 253	169 982	11 388 765	226 910	362 699	1,88	195 948	172 159	11 534 683	229 418	371 963	1,90	170 295	149 830	10 038 638	126 603	214 243	1,26
Citéis 44	367 950	337 548	34 429 937	200 097	315 765	0,86	364 293	334 644	34 133 663	244 339	392 919	1,08	326 222	301 068	30 708 950	172 831	295 568	0,91
Citéis 45	371 218	322 515	33 168 945	413 211	653 551	1,76	440 221	368 871	38 794 154	547 821	863 372	1,96	394 869	330 020	46 683 314	331 001	553 667	1,40
Citéis 46	72 824	66 121	1 520 779	49 041	69 474	0,67	76 294	69 744	1 604 122	49 190	40 192	0,53	70 861	64 903	1 492 774	6 983	35 029	0,49
Citéis 47	79 480	68 966	1 545 898	10 604	51 610	0,65	83 088	69 563	1 440 258	24 539	55 612	0,67	19 534	16 104	534 370	8 005	15 265	0,78
Flexo 48	278 582	241 253	14 588 481	122 225	193 904	0,70	244 328	206 583	8 889 256	132 240	210 049	0,86						
Flexo 49	132 463	120 341	9 867 946	9 364	15 660	0,12	130 776	118 809	9 742 297	29 643	49 950	0,38	117 679	106 910	8 766 628	31 874	56 394	0,48
Flexo 50	72 425	54 588	4 476 204	1 112	1 674	0,02	73 520	55 523	4 552 870	32 119	53 374	0,73	57 429	43 449	3 562 810	13 726	25 197	0,44
Flexo 51	16 396	10 738	880 537	174	261	0,02	17 138	11 255	922 885	887	1 335	0,08	14 163	9 374	768 627	789	1 301	0,09
Flexo 52	38 148	21 170	1 735 911	847	1 300	0,03	40 796	22 722	1 86									

	2018						2019						2020					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
Navette travaux Barrière Médoc (66)	43 959	34 051	783 168		11 288	0,26	40 334	31 070	714 602	21	11 627	0,29						
Locale 67	28 880	24 974	2 321 356	21 706	34 521	1,20	29 258	24 518	2 124 748	22 850	35 891	1,23	25 634	21 524	2 539 324	14 738	24 386	0,95
Flexo 68	20 971	19 714	1 616 513	3 179	4 502	0,21	23 386	22 004	1 804 334	3 340	4 971	0,21	23 738	22 195	1 819 979	4 138	6 381	0,27
Resago Bouliac (70)	44 018	24 387	195 096	8	1 714	0,04	44 795	24 817	198 538	1 488	1 488	0,03	29 278	19 322	154 572		1 177	0,04
Locale 71	393 924	335 039	28 813 392	104 709	168 670	0,43	400 747	341 572	29 375 183	104 199	168 594	0,42	331 231	286 342	24 625 381	56 904	98 648	0,30
Citéis 72	246 977	227 860	23 241 749	51 696	81 852	0,33	239 258	220 519	22 492 987	74 769	121 562	0,51	198 993	184 238	18 792 241	69 157	117 124	0,59
Locale 73	122 082	88 370	7 246 301	9 498	13 768	0,11	116 883	86 316	7 077 898	32 472	51 156	0,44	95 753	75 299	6 174 539	13 832	22 901	0,24
Spécifique 74	4 607	1 536	125 932	1 406	2 137	0,46	3 807	1 465	120 123	1 024	1 634	0,43	3 207	2 103	172 431	761	1 189	0,37
Locale 75	6 431	5 274	432 428	8 951	6 839	1,06						0,00						
Flexo 75	6 148	5 854	46 830		5 697	0,93	10 540	10 068	80 547		6 469	0,61	15 133	14 477	115 813		3 857	0,25
Locale 76	156 966	146 837	12 040 607	63 536	101 622	0,65	161 628	151 360	12 411 548	66 086	108 612	0,67	146 275	137 414	11 267 986	31 433	52 767	0,36
Spécifique 77	22 370	17 716	1 452 676	3 234	4 285	0,19	20 622	16 542	1 356 418	3 714	5 629	0,27	19 822	16 565	1 358 297	4 091	6 652	0,34
Spécifique 78	11 050	2 968	243 362	442	637	0,06	8 594	2 754	225 808	1 765	2 937	0,34	3 747	2 164	177 445	607	971	0,26
Spécifique 79	26 293	12 319	2 192 822	2 912	4 254	0,16	21 659	11 054	1 967 608	6 978	10 585	0,49	13 714	8 955	1 593 977	2 665	4 183	0,31
Locale 80	17 601	6 903	566 078	1 096	1 663	0,09	18 002	7 061	578 971	7 485	12 295	0,68	17 612	6 908	566 450	4 077	7 091	0,40
Spécifique 81	11 218	5 609	459 918	683	1 062	0,09	10 095	5 048	413 896	142	222	0,02	8 360	4 163	341 395	742	1 262	0,15
Spécifique 82	13 871	7 475	612 915	4 038	6 325	0,46	12 728	6 859	562 417	2 468	3 867	0,30	10 086	5 435	445 702	4 491	7 441	0,74
Locale 83	143 002	99 175	8 132 354	54 087	82 959	0,58	143 209	99 319	8 144 135	50 639	78 650	0,55	176 923	122 700	10 061 418	20 671	31 705	0,18
Locale 84													333 119	273 491	22 426 251	18 909	34 548	0,10
Spécifique 85	17 651	14 463	303 732		10 889	0,62	13 929	11 413	239 683		9 464	0,68	12 590	10 521	220 950	24	6 236	0,50
Spécifique 86	9 006	3 987	326 910	951	1 360	0,15	8 314	3 680	301 785	3 970	6 451	0,78	6 724	2 976	244 051	1 715	2 764	0,41
Locale 87	144 593	125 393	12 018 135	170 091	271 744	1,88	150 930	126 421	6 406 490	242 211	383 573	2,54	129 293	108 209	10 997 434	261 482	443 287	3,43
Spécifique 88	15 575	8 283	679 208	3 266	5 061	0,32	14 351	7 632	625 803	1 981	3 147	0,22	11 384	6 054	496 439	5 174	8 094	0,71
Citéis 89	129 973	61 039	5 066 273	25 511	20 897	0,16	127 526	57 713	4 790 209	29 107	24 343	0,19	82 704	48 440	4 020 557	16 028	27 111	0,33
Locale 90	480 021	413 157	24 789 426	138 154	225 732	0,47	472 114	406 469	24 388 139	266 182	437 694	0,93	447 417	384 654	23 079 215	164 299	302 576	0,68
Locale 91	371 861	312 733	18 763 979	150 835	237 481	0,64	370 137	311 378	18 682 706	162 095	261 802	0,71	355 970	299 590	17 975 390	88 078	154 825	0,43
Locale 92	315 171	262 815	22 602 083	88 848	141 106	0,45	324 719	270 902	23 297 545	190 320	307 424	0,95	310 996	259 515	22 318 302	125 609	214 519	0,69
Locale 93	87 273	52 063	3 123 758	5 891	8 719	0,10	85 682	51 114	3 066 811	25 744	41 467	0,48	79 766	48 446	2 906 764	8 958	15 275	0,19
Spécifique 94	16 244	10 520	631 229	1 166	1 804	0,11	15 076	9 764	585 826	7 918	13 079	0,87	12 512	8 072	484 314	4 715	7 956	0,64
Spécifique 95	8 297	3 984	326 692	584	898	0,11	7 494	3 598	295 070	1 670	2 796	0,37	6 827	3 278	268 800	999	1 760	0,26
Spécifique 96	12 981	8 608	705 881	569	852	0,07	11 819	7 838	642 689	4 139	6 793	0,57	9 395	6 230	510 868	2 188	3 959	0,42
Sous-total	26 945 201	23 234 162	2 443 254 066	37 993 508	59 412 060	2,20	27 538 958	23 171 132	1 943 335 116	43 217 731	67 647 622	2,46	25 235 438	21 265 032	2 432 503 779	25 261 879	42 730 766	1,69
Substitution	106 683	92 154	13 369 290				321 650	280 439	9 931 743				52 676	42 638	3 632 033			
Autres																		
Sous-total régulier bus et tram	27 051 884	23 326 316	2 456 623 356	37 993 508	59 412 060	2,20	27 860 608	23 451 571	1 953 266 858	43 217 731	67 647 622	2,43	25 288 114	21 307 671	2 436 135 812	25 261 879	42 730 766	1,69
Navettes fluviales	68 200	68 200			395 029	5,79	68 278	68 278		204 939	415 664	6,09	58 048	58 048		55 341	193 931	3,34
Sous-total BatCub	68 200	68 200			395 029	5,79	68 278	68 278		204 939	415 664	6,09	58 048	58 048		55 341	193 931	3,34
Occasionnels bus	63 071	63 071	7 915 309	20 552	29 831		81 859	81 859	9 331 322	13 159	16 585		42 518	42 518	5 480 570	914	1 378	
Occasionnels tramway	33 529	33 529	9 461 584				37 520	37 520	9 930 845				15 997	15 997	3 487 265			
Spéciaux et occasionnels batcub	234	234					175	175										
Sous-total occasionnels bus et tram	96 834	96 834	17 376 892	20 552	29 831	0,31	119 554	119 554	19 262 167	13 159	16 585	0,14	58 515	58 515	8 967 835	914	1 378	0,02
Locations bus	1 028	1 028	127 214															
Locations tramway	65	65	19 500				65	65	14 170									
Sous-total locations	1 093	1 093	146 714			0,00	65	65	14 170			0,00						
Mobibus	1 426 508	742 672			108 063	0,08	1 461 211	751 957			111 779	0,08	1 002 277	483 887			69 686	0,07
Mobisoignant													78 168	45 333			5 950	0,08
Sous-total Mobibus	1 426 508	742 672			108 063	0,08	1 461 211	751 957			111 779	0,08	1 080 445	529 220			75 636	0,07
TOTAL	35 536 510	30 730 395	4 361 196 212	106 472 925	165 490 503	4,66	36 404 042	30 846 936	3 766 975 453	109 425 236	169 623 985	4,66	33 526 829	28 516 848	3 982 697 835	68 848 056	114 700 892	3,42