

2023

Version 2

RAPPORT ANNUEL

Table des matières

PARTIE A. CONTRAT ET SOCIETE DEDIEE	8
A.1. Société exploitante et cadre contractuel	8
A.1.1. Dénomination	8
A.1.2. Siège social	8
A.1.3. Montant et mouvement du capital	8
A.1.4. Mandataires sociaux.....	8
A.1.5. La société à mission	9
A.1.6. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau.....	10
A.1.7. Cadre contractuel de la Concession du Service Public.....	15
A.1.8. Gouvernance contractuelle entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités	18
PARTIE B. SYNTHESE DE L'ACTIVITE DU RESEAU	23
B.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes	23
B.1.1. Détails des kilomètres commerciaux, HLP et techniques	23
B.1.2. Détails des kilomètres sous-traités	24
B.1.3. Synthèse des kilomètres totaux	24
B.1.4. Compte rendu des services spéciaux	25
B.2. Variations kilométriques constatées.....	26
B.3. Investissements réalisés par le Concessionnaire au titre du PPI	27
B.4. Forfait de charges.....	28
B.5. Politiques et évolutions tarifaires.....	29
B.5.1. Politiques tarifaires.....	29
B.5.2. Evolutions tarifaires.....	29
B.6. Volume des ventes et des recettes	31
B.7. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice	31
B.7.1. Vie du contrat de Concession.....	31
B.7.2. Evolutions et aménagements du service.....	51
B.7.3. Les projets en action.....	90
B.7.4. Ressources Humaines.....	121
B.7.5. Problématiques Maintenance et Patrimoine	125
B.7.6. Développement Systèmes Industriels	127
B.8. Optimisation de l'offre	128
B.8.1. Analyse de la production en heures pleines	128
B.8.2. Analyse de la production en heures creuses.....	128
B.8.3. Validation de la pertinence de l'offre actuelle	128

B.8.4.	Propositions d'évolutions adaptées	130
B.9.	Ratios d'activité	132
B.9.1.	Ratios d'offre et d'usage	132
B.9.2.	Ratios de productivité	132
B.9.3.	Ratios financiers	135
B.10.	Le Fonds d'innovation	135
PARTIE C. ORGANISATION GENERALE DE L'ACTIVITE		137
C.1.	La démarche qualité	137
C.1.1.	La qualité de vie au travail.....	137
C.1.2.	La qualité de service	150
C.2.	Organisation du personnel de la société	150
C.2.1.	Organigramme détaillé.....	150
C.2.2.	Effectifs	150
C.2.3.	Eléments de gestion sociale	157
C.2.4.	Négociation Annuelle Obligatoire (NAO)	158
C.2.5.	Egalité et inclusion.....	158
C.2.6.	Absentéisme et accident du travail	163
C.2.7.	Compte rendu du plan de formation	167
C.2.8.	Conflictualité au sein de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.....	170
C.2.9.	Bilan social annuel	170
C.3.	Etat détaillé des effectifs	171
C.3.1.	Profil et conditions d'emploi des salariés.....	171
C.3.2.	Données complémentaires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : Statistiques et informations clés	171
C.4.	Gestion des services de mobilités	171
C.4.1.	Service étude et méthode	171
C.4.2.	Service ordonnancement / affectations.....	173
C.4.3.	Contrôle de gestion de la Direction de l'Exploitation.....	174
C.5.	Organisation du contrôle.....	174
C.5.1.	Contrôle interne	174
C.5.2.	Programme « Kompliance » du groupe Keolis	175
C.5.3.	Contrôle exercé par Bordeaux Métropole	176
C.6.	Systèmes d'information	176
C.6.1.	Règlement général de la Protection des Données (RGPD).....	176
C.6.2.	Gestion du Système Informatique.....	178
C.6.3.	Cybersécurité des Systèmes d'Information.....	Erreur ! Signet non défini.

C.7.	Gestion des infrastructures et des équipements	178
C.7.1.	Synthèses des rapports règlementaires	178
C.7.2.	Modalités d'entretien / maintenance et contrôles	179
PARTIE D. OFFRE ET PRODUCTION KILOMETRIQUE		184
D.1.	Kilomètres totaux parcourus par tous les modes	184
D.1.1.	Kilomètres et PKO par ligne	184
D.1.2.	Kilomètres effectués par véhicules au cours de l'année (y. c. occasionnels et techniques)	184
D.1.3.	Kilomètres parcourus par énergie (y. c. occasionnels et techniques)	185
D.2.	Vitesse commerciale par modes	186
D.2.1.	Vitesse commerciale Tramway	186
D.2.2.	Vitesse commerciale Bus	187
D.2.3.	Transport A la Demande	192
D.2.4.	Mobibus	192
D.2.5.	Navette fluviale	192
D.3.	Evolution de l'offre d'une année sur l'autre	193
D.4.	Synthèse sur le service offert	193
PARTIE E. FREQUENTATION ET VENTE		194
E.1.	Tarifification	194
E.2.	Ventes et recettes par titres	197
E.2.1.	Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées au cours de l'année	201
E.3.	Fréquentation du réseau TBM	205
E.3.1.	Estimation du nombre de voyageurs par mode	206
E.3.2.	Répartition des voyageurs depuis la prise d'effet du contrat	229
E.3.3.	Evolution d'une année sur l'autre depuis la prise d'effet du contrat	233
E.4.	Synthèse globale	233
PARTIE F. RELATIONS AVEC LES USAGERS		234
F.1.	Information du public	234
F.1.1.	Communication institutionnelle	234
F.1.2.	Communication commerciale	237
F.1.3.	Information voyageurs	255
F.2.	Commercialisation et politique commerciale	260
F.2.1.	Organisation du Centre de Relation Clients (CRC)	260
F.2.2.	Les boutiques TBM	267
F.3.	Promotion	270

F.3.1.	Conquérir de nouveaux voyageurs.....	270
F.3.2.	Communiquer avec les voyageurs et les fidéliser	276
F.3.3.	Renforcer l’ancrage territorial de TBM à travers une politique partenariale	284
F.4.	Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle	286
F.4.1.	Synthèse générale	286
F.4.2.	Détail des actions menées.....	287
F.5.	Réclamations clients.....	303
F.5.1.	Réclamations TBM (hors Mobibus et vélo)	304
F.5.2.	Réclamations Mobibus	313
F.6.	Contrôles et fraude sur le réseau TBM.....	314
F.6.1.	Contrôle des voyageurs	314
F.7.	Compte rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU	320
F.8.	Focus sur l’accessibilité	320
F.9.	Synthèse globale.....	324
PARTIE G. SURETE – SECURITE.....		325
G.1.	Sureté	325
G.1.1.	Incidents (vandalisme, actes d’incivilité et agressions).....	325
G.1.2.	Conventions avec les forces de l’ordre.....	332
G.1.3.	Contrat d’objectif Départemental pour la sureté dans les transports.....	334
G.1.4.	Les agents de sécurité	334
G.1.5.	La médiation sociale : PIMMS	335
G.1.6.	Prévention et sensibilisation	336
G.1.7.	Sécurité des systèmes de transport	338
G.2.	Sécurité et accident.....	340
G.2.1.	Accidents de la route.....	340
G.2.2.	Accidents fluviaux.....	344
PARTIE H. PATRIMOINE.....		345
H.1.	Nombre de véhicules routiers exploité au 31 décembre	345
H.1.1.	Véhicules de mobilité	345
H.1.2.	Véhicules de service	347
H.2.	Age moyen du parc de véhicule	348
H.3.	Consommation énergétique des véhicules	348
H.3.1.	Gazole	348
H.3.2.	GNV.....	349
H.3.3.	Electricité.....	349

H.4.	Mouvement du parc (entrées et sorties)	349
H.4.1.	Autobus	349
H.4.2.	Tramways	350
H.4.3.	Gestion de la réserve d'autobus et des rames	350
H.4.4.	Véhicules Mobibus	350
H.4.5.	Transport A la Demande.....	351
H.5.	Maintenance des véhicules et autres équipements	351
H.5.1.	Bus	351
H.5.2.	Tramways	351
H.5.3.	Mobibus.....	352
H.5.4.	Transport à la Demande	352
H.5.5.	Eléments relatifs au service vélo	352
H.5.6.	Navette fluviale	360
H.5.7.	Parcs relais.....	360
H.5.8.	Autres équipements	361
H.6.	Equipement des points d'arrêt bus et tram	362
H.6.1.	Equipement des points d'arrêt bus	362
H.6.2.	Stations tram	362
H.7.	Taux de pannes perturbantes pour les clients	363
H.7.1.	Autobus	363
H.7.2.	Tramways	364
H.7.3.	Mobibus.....	366
H.7.4.	Transport A la Demande.....	366
H.7.5.	Navette fluviale	366
H.8.	Détail des pannes par cause.....	367
H.8.1.	Autobus	367
H.8.2.	Tramway.....	368
H.8.3.	Mobibus.....	369
H.8.4.	Transport à la Demande	369
H.8.5.	Service vélo.....	369
H.8.6.	Navette fluviale	369
H.9.	Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans.....	371
PARTIE I.	INVESTISSEMENT DU CONCESSIONNAIRE	372
I.1.	Suivi des investissements	372
I.1.1.	Investissements prévus, engagés et réalisés.....	372
I.1.2.	Opérations de renouvellement et gros entretien	373

I.1.3.	Biens propres à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités	374
I.2.	Mouvements liés aux investissements.....	374
I.2.1.	Etat d’amortissement par bien.....	374
I.2.2.	Suivi de la VNC.....	374
I.3.	Synthèse globale.....	374
I.3.1.	Anticipation de projet sur l’ année 2023	375
I.3.2.	Réalisations partielles sur l’année 2023	376
I.3.3.	Annulation sur l’année 2023	376
PARTIE J. PLAN DE QUALITE MAINTENANCE		377
J.1.	Synthèse des opérations de maintenance réalisées dans l’année.....	377
J.1.1.	Bus	377
J.1.2.	Tramway	378
J.1.3.	Infrastructure tramway	379
J.2.	Equipements industriels.....	382
J.2.1.	Maintenance préventive	382
J.2.2.	Suivi des contrôles réglementaires	382
J.3.	Renouvellement et entretien	383
J.3.1.	Opérations de renouvellement	383
J.3.2.	Gros entretiens menés	386
J.4.	Tableau de bord annuel des biens du réseau.....	386
J.4.1.	Infrastructure tramway	387
J.5.	Plan de traitement des obsolescences.....	388
J.6.	Dossier technique des opérations annuelles	389
J.6.1.	Contrôles et maintenances réglementaires annuels.....	389
J.6.2.	Données relatives à la gestion d’énergie.....	389
J.7.	Comptes rendus des réunions Concessionnaire-Concédant.....	389
PARTIE K. DONNEES ECONOMIQUES ET FINANCIERES		390
K.1.	Synthèse des indicateurs.....	390
K.1.1.	Le compte d’exploitation prévisionnel.....	390
K.1.2.	Le Plan Pluriannuel d’Investissement.....	392
K.1.3.	Les ratios financiers	392
K.2.	Données comptables et fiscales	393
K.2.1.	Les comptes sociaux (liasse fiscale).....	393
K.2.2.	Contribution Economique Territoriale	394
K.2.3.	La TICPE	394
K.2.4.	Les aides à la réduction du temps de travail	394

K.2.5. Décomposition des charges	394
K.3. Le forfait de charges	394
K.3.1. Indexation du forfait de charges	394
K.4. Objectif contractuel de recettes.....	395
K.4.1. Rappel des objectifs et ajustements en cours d'exécution.....	395
K.4.2. Détail des recettes annexes et exceptionnelles	396
K.5. Missions de veille prévues au contrat	396
Annexes 398	
Annexe 1 : Balance Générale au 31/12/2023	398
Annexe 2 : Liste des conventions avec les tiers	398
Annexe 3 : Organigramme détaillé.....	398
Annexe 4 : Bilan social annuel	398
Annexe 5 : Profil et condition d'emploi.....	398
Annexe 6 : Données complémentaires effectifs	398
Annexe 7 : Kilomètres et PKO par lignes	398
Annexe 9 Liasse fiscale	398
Annexe 10 : Grand Livre Général.....	398
Annexe 11 Détail des provision constituées au cours de l'année	398
Annexe 12 : Avis CET	398
Annexe 13 : Remboursement TICPE.....	398
Annexe 14 : Détail flux de trésorerie (filiale / groupe).....	398
Annexe 15 : Inventaire des biens	398
Annexe 16 : Suivi de l'activité (non-fourni – en cours de réalisation)	398
Annexe 17 : Déclaration de la Performance Extra-Financière (DPEF).....	398

PARTIE A. CONTRAT ET SOCIETE DEDIEE

A.1. Société exploitante et cadre contractuel

A.1.1. Dénomination

Le Concessionnaire est la société Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, société anonyme à mission inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 908 286 636.

Son objet social est limité à l'exécution de la Concession de Service Public des transports urbains et de services de mobilités durables pour le compte de Bordeaux Métropole.

La société n'exerce donc aucune autre activité.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une nouvelle société dédiée a été créée pour exploiter le contrat de Concession 2023-2030 : **Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.**

A.1.2. Siège social

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

A.1.3. Montant et mouvement du capital

Le capital social s'élève à 5 000 000€. Il est réparti entre deux actionnaires de la manière suivante :

Actionnaire	Nb d'actions	% de détention
Keolis SA	49 999	99,998%
Annelise AVRIL	1	0,002%
TOTAL	50 000	100,00%

Montant du capital	5 000 000
Valeur nominale d'une action	100,00

A.1.4. Mandataires sociaux

Le Conseil d'Administration de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est composé de 8 administrateurs, répartis de la façon suivante :

- 4 représentants des actionnaires :
 - Annelise AVRIL (Présidente du Conseil d'Administration) ;
 - Stéphanie BOISNARD ;
 - Jean-Michel ARCHAMBAULT ;
 - Antonia HOOG.
- 1 personnalité qualifiée indépendante du groupe Keolis (Laurent VERSCHELDE) ;

- 3 représentants des salariés :
 - Isabelle BELLUE ;
 - David PREVOTEL ;
 - Verlainne PONS.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Il est à noter que Frédéric Baverez, président du Conseil d'Administration démissionnaire, a été remplacé par Anne-Lise Avril le 9 octobre 2023.

A.1.5. La société à mission

Le principal objectif de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en tant que société à mission est de contribuer de manière significative à l'amélioration de la mobilité au sein de la métropole bordelaise en prenant en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux dans ses activités. Ce statut implique la définition d'un objectif et d'une finalité plus large d'intérêt général. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités étend donc son cadre de performance en pilotant l'impact de son activité.

La société à mission ouvre un cadre d'échanges à l'échelle de la gouvernance de la société notamment dans l'implication et l'engagement des membres du conseil d'administration.

Une mission, suivie et challengée par le Comité de mission [Cf. PARTIE A.1.5.a) : Le Comité de mission] et contrôlée par un Organisme Tiers Indépendant (le cabinet AJC situé à Bordeaux), est définie en lien avec la raison d'être inscrite dans les statuts.

La raison d'être de l'entreprise s'articule autour des thématiques suivantes, inscrits dans ses statuts en qualité d'objectifs statutaires :

- Agir de façon responsable pour la planète ;
- Offrir la liberté de mouvement de tous et chacun ;
- Nouer des partenariats qui profitent à tous sur le territoire ;
- Accompagner le développement des collaborateurs.

En alignant ses activités avec des valeurs sociales, environnementales et économiques, la société s'engage à offrir des solutions de transport durables, efficaces et inclusives comme détaillé dans l'article 4.2 de l'annexe 26.

Grâce à des initiatives axées sur la réduction de l'empreinte carbone, l'accessibilité pour tous et la qualité de service, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités cherche à créer une expérience de déplacement fluide, respectueuse de l'environnement et bénéfique pour l'ensemble de la communauté locale.

A.1.5.a) Le Comité de mission

Conformément à l'article 17.1 de l'annexe 26 du contrat, le Comité de Mission réunit de manière régulière, au moins une fois par semestre, sur convocation de son Président ou du Directeur Général. L'objectif de ces réunions est de définir les actions à entreprendre, d'identifier les indicateurs de suivi et de formuler des recommandations pertinentes visant à atteindre les objectifs sociaux et environnementaux fixés par l'entreprise.

Les membres qui composent le Comité de Mission est composé de :

- Caroline COURAULT (salariée représentante de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités) ;
- Béatrice De FRANCOIS (représentante de Bordeaux Métropole) ;
- Agnès PASSAULT (DIGITAL ACQUITAINE, vice-présidente déléguée) ;
- Alain BESANCON (ADEME, coordinateur du pôle territoire durable et mobilités) ;
- Anne-Laure CUQ (LES ENTREPRISES POUR LA CITE, directrice du développement et co-présidente) ;
- Sophie CHENEAU (REGIE DE L'EAU BORDEAUX METROPOLE, directrice des ressources humaines) ;
- Alain DUPUY (BRGM, directeur de programme scientifique, professeur en hydrogéologie, membre du bureau d'Acclimatera et co-président) ;
- Mohamed MOSBAH (INSTITUT POLYTECHNIQUE DE BORDEAUX – Porteur de la chaire mobilité et transports intelligents) ;
- Alain GROSS (CITIZ – président du conseil d'administration).

Pierrick POIRIER et Laurence VERCUCQ participent également aux réunions du Comité.

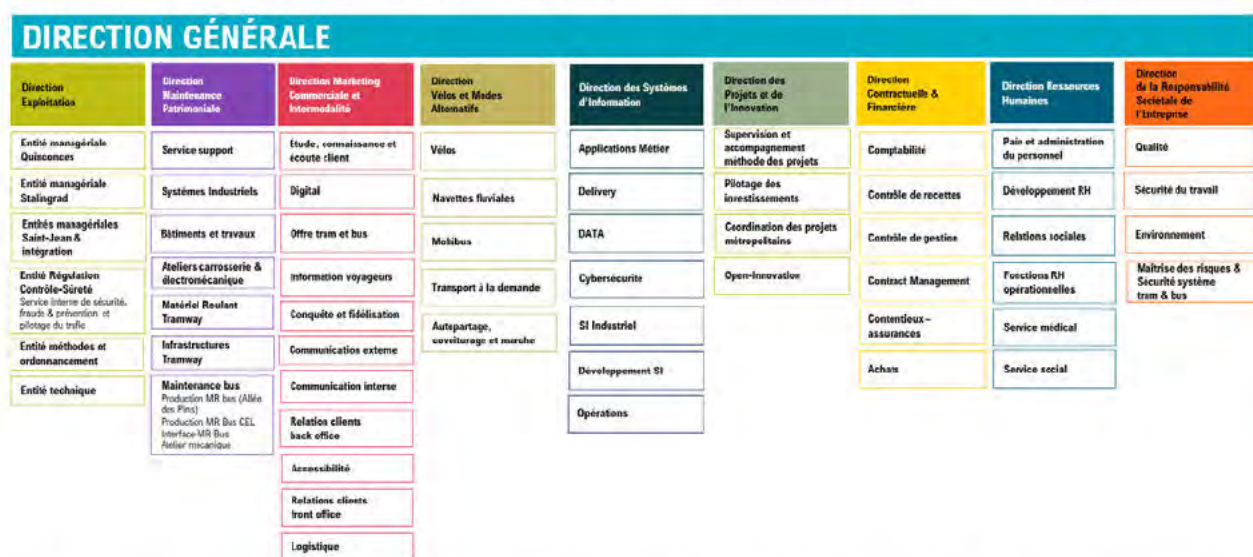
En 2023, le Comité de mission s'est réuni à 3 reprises afin d'aborder les sujets suivants :

- Définition du règlement intérieur du Comité de mission et désignation des co-présidents ;
- Définition des objectifs cibles 2023 ;
- Echanges autour du bilan carbone, de la gestion des déchets, du baromètre social et de la sécurité des femmes dans les transports.

A.1.6. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau

A.1.6.a) Organigramme

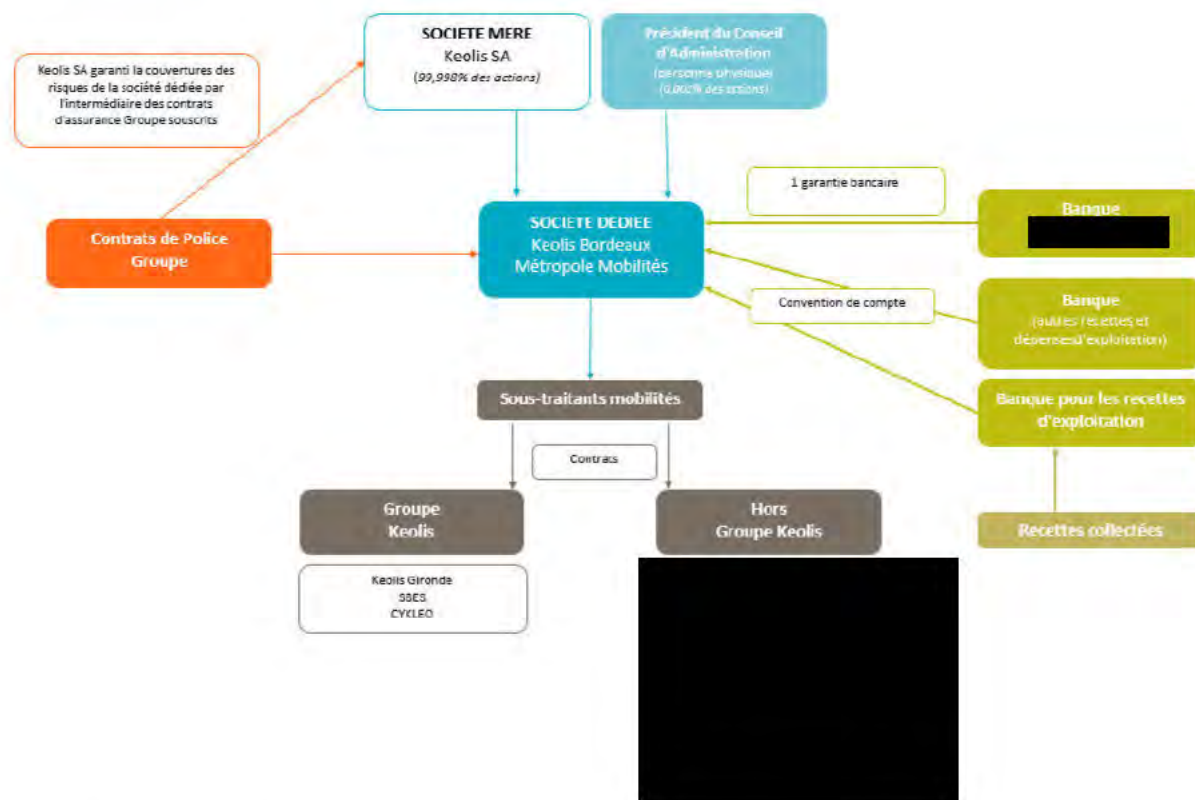
L'organigramme de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au 31 décembre 2023 est le suivant :



Cet organigramme remplit les obligations contractuelles de parité du Comité de Direction (5 femmes et 5 hommes) et de création d'une direction dédiée aux Vélos et Modes alternatifs.

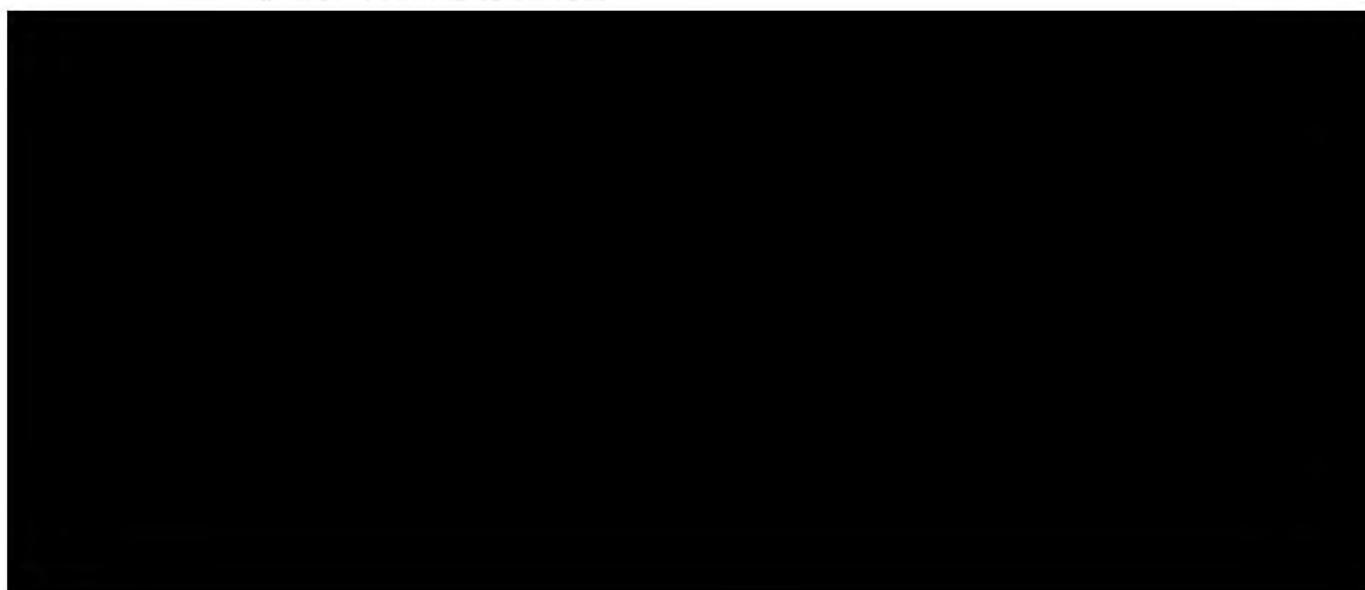
A.1.6.b) Schéma synthétique de l'organisation juridico-financière

Le schéma ci-après détaille la structure juridico-financière de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités :



A.1.6.c) Directions opérationnelles

i) Direction de l'exploitation



ii) Direction de la maintenance patrimoniale



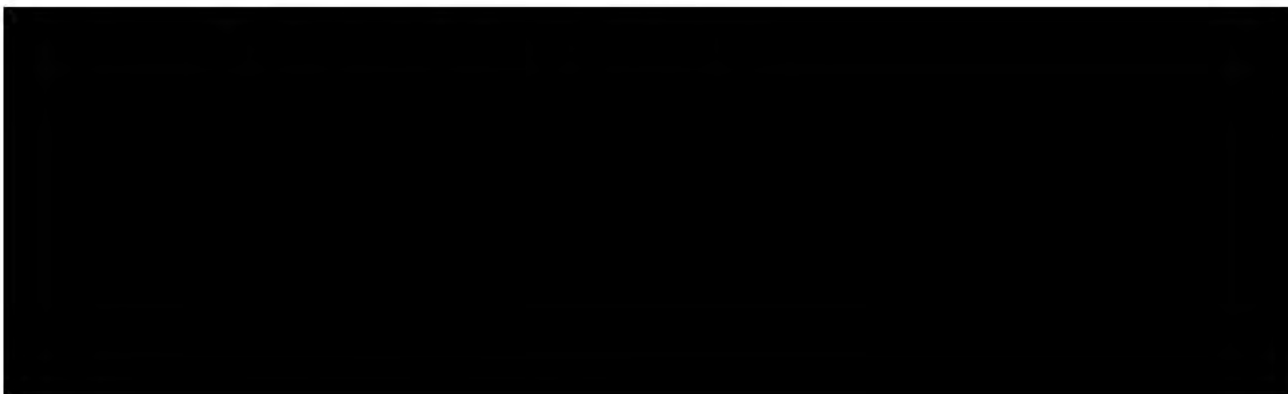
iii) Direction marketing, commerciale et intermodalité



iv) Direction des vélos et modes alternatifs

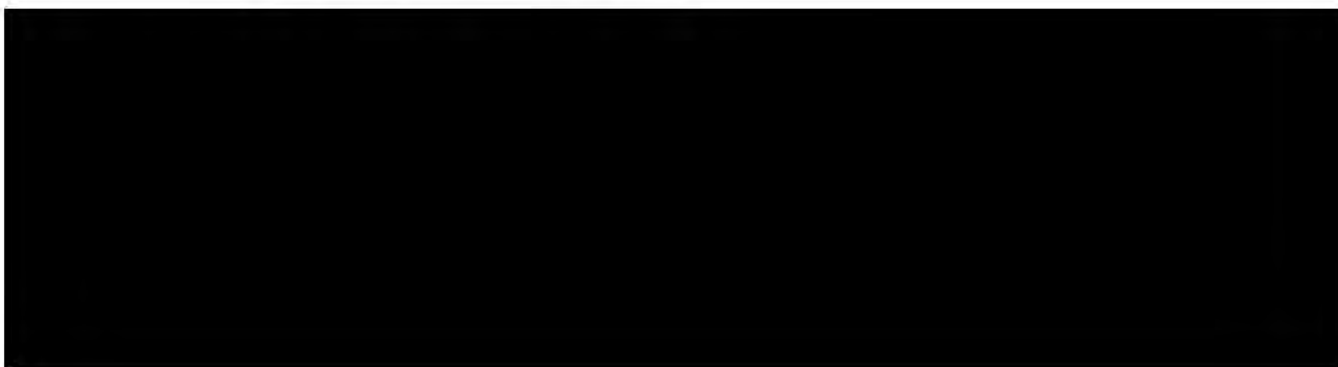


v) Direction des projets et de l'innovation

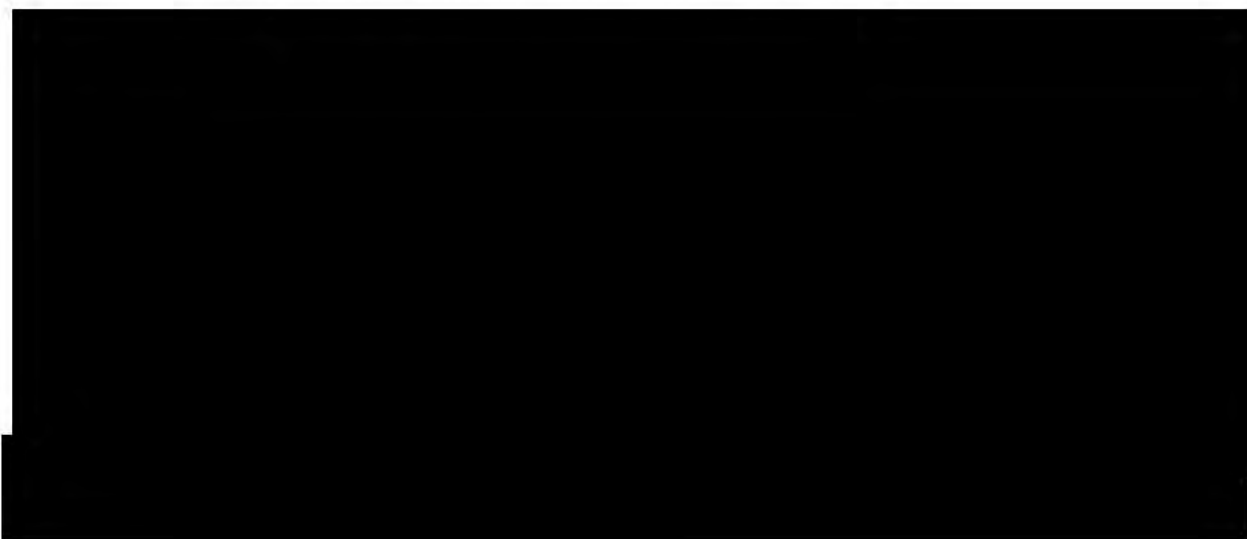


A.1.6.d) Directions fonctionnelles

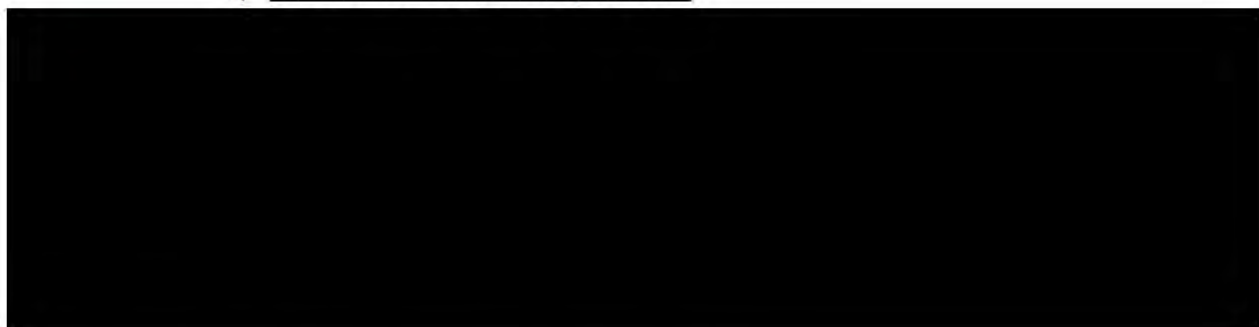
i) Directions des ressources humaines



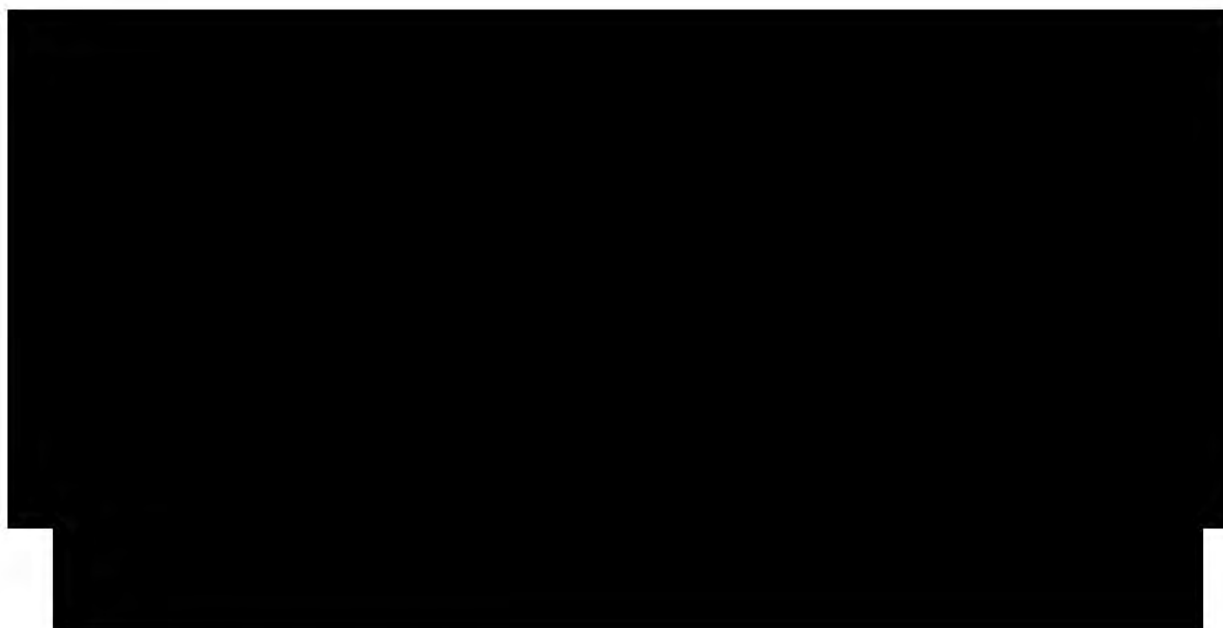
ii) Direction de la responsabilité sociétale de l'entreprise



iii) Direction contractuelle et financière



iv) Direction des systèmes de l'information



v) Direction générale



A.1.7. Cadre contractuel de la Concession du Service Public

A.1.7.a) Périmètres contractuels

Le cadre contractuel qui régit l'activité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est celui de la « Concession de service de transport public urbain de voyageurs et de services de mobilités durables » signée le 1^{er} août 2022.

La concession a démarré le 1^{er} janvier 2023 pour une durée fixée à huit ans, soit jusqu'au 31 décembre 2030. Elle fixe les principes contractuels, dont les principaux sont détaillés ci-dessous.

Elle a pour objet de confier au Concessionnaire l'exploitation du réseau TBM en intégrant la notion de services multimodaux qui qualifie la volonté de la Métropole d'une évolution du réseau vers une plus grande synergie entre les modes.

Le cabinet PricewaterhouseCoopers exerce la fonction de commissaire aux comptes titulaire. La mission est assurée par le bureau local, sis 179 cours du Médoc Bordeaux. L'associé en charge du dossier est Gaël COLABELLA.

Au cours de l'année 2023, des échanges portant sur un premier avenant ont été lancés. Sa signature devrait intervenir sur le 2^{ème} trimestre 2024.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le contrat de CSP a démarré le 1^{er} janvier 2023, pour une durée de 8 ans.

Il régit les relations entre le Concédant (Bordeaux Métropole) et le Concessionnaire (Keolis Bordeaux Métropole Mobilités).

A.1.7.b) Missions déléguées

La concession de Concession de Service Public a pour objectif de confier au Concessionnaire l'exclusivité de l'exploitation du service de transport public urbain de voyageurs et de services de mobilités durables sur le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, à savoir les 28 communes composants Bordeaux Métropole.

Le Concessionnaire assure l'exploitation du réseau TBM constitué :

- Des services de tramways ;
- Des services de transport collectif routier urbain et périurbain par autobus ;
- Des services de transport routier à vocations scolaire ;
- Des services de transport à l'attention des personnes à mobilité réduite ;
- Des services de transport à la demande ;
- Des services de transport par navettes fluviales ;
- Des parcs-relais et pôles d'échange ;
- Des services vélos ;
- Des autres services de mobilité.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le contrat de CSP de la Métropole bordelaise est un contrat, par essence, multimodal.

Elle prévoit la possibilité que soit également confié au concessionnaire, en cours de contrat, certains services de mobilité complémentaires alternatifs à l'usage individuel de la voiture (comme un service de transport par câble aérien) et concourant à la fourniture d'un service global de mobilité durable.

La convention fixe les prérogatives respectives du Concessionnaire (Keolis Bordeaux Métropole Mobilités) et du Concédant (Bordeaux Métropole).

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

Le Concessionnaire 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 Concédant (matériel roulant et infrastructure du tramway, autobus, dépôts, ..., que ce soit les biens existants en date du 1^{er} janvier 2023 ou tous ceux acquis ultérieurement dans le cadre, par exemple, des extensions du réseau), le Concessionnaire 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 en location longue durée, en libre-service ainsi que les stations associées, outillage, travaux d'infrastructure tram, prolongation de vie des rames de tramway, informatique non industrielle, ...).

A.1.7.c) 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 Concessionnaire pour l'exercice de ses missions.

Les montants contractuels, indiqués en euros valeur contrat, sont traduits en euros courants par le biais de formules d'indexation 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 Concessionnaire, évolutions réglementaires, malfaçons frappant les biens confiés par le Concédant...).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Concessionnaire 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.

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

Le forfait de charges intègre des hypothèses concernant les impacts de l'avenant 1, validé le 12 avril 2024 par le conseil communautaire de Bordeaux Métropole.

A.1.7.d) Encaissement des recettes et tarification

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

En 2023, les hausses tarifaires mises en vigueur à partir du 1^{er} juillet, décidées par la Métropole ont représenté une hausse moyenne des tarifs supérieure à 2%.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans une démarche de certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 pour la fin d'année 2024, par l'organisme AFNOR, pour l'ensemble des processus de l'entreprise, dont celui des recettes.

A.1.7.e) Intéressements et pénalités

D'autres mécanismes contractuels permettent d'intéresser ou au contraire de sanctionner le Concessionnaire, sur différents engagements, à savoir :

- Des intéressements liés à la croissance de la fréquentation du réseau bus ou de l'usage du service vélos (articles 41.3 et 41.4) ;
- Des malus correspondant à la non-atteinte des obligations contractuelles en matière de qualité de service et de satisfaction clients (article 23). Ce dernier mécanisme, très exigeant, devrait avoir un impact significatif sur les comptes du Concessionnaire en 2023.

Il est à noter que le contrat prévoit un système de partage des gains de productivité (article 42), correspondant au partage progressif de la rentabilité du Concessionnaire en cas d'amélioration de l'Excédent Brut d'Exploitation par rapport à la cible contractuelle.

A.1.7.f) Pénalités

L'article 57 de la convention fixe des situations d'application de pénalités en cas de manquement du Concessionnaire à certaines obligations contractuelles.

Le montant des pénalités adressées par la Métropole au Concessionnaire est plafonné à 1 million d'euros par an, à l'exception des pénalités liées à la qualité de service, qui ne sont pas sujettes à un plafond.

A.1.7.g) Garantie bancaire et assurances

Conformément aux dispositions de l'annexe 25 de la nouvelle Concession, Bordeaux Métropole dispose de garanties bancaires spécifiques, telles que :

- La durée de la Convention est fixée à 8 ans à compter du 1^{er} janvier 2023 jusqu'au 31 décembre 2030 ;
- Le Concessionnaire a pour obligation, dès la prise d'effet de la concession, de fournir une garantie bancaire relative à l'exécution du contrat, d'un montant de 5,5 millions d'euros ayant pour objet de couvrir les sommes réclamées par l'Autorité Concédante au titre de la convention ;
- La garantie bancaire peut être actionnée par l'Autorité Concédante dans les cas limitatifs suivants :
 - Le paiement des pénalités qui n'auraient pas été réglées par le Concessionnaire dans le délai imparti par Bordeaux Métropole à compter de leur prononcé ;
 - L'exécution des travaux, notamment de maintenance et de renouvellement, à la charge de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en vertu du contrat de CSP ;
 - Le paiement des sommes dues à Bordeaux Métropole par le Concessionnaire en vertu du contrat de Concession de service public ;
 - Le paiement des dépenses faites en raison des mesures prises aux frais du Concessionnaire, pour assurer la continuité du service public, la sécurité publique, la reprise du contrat en cas de mise en régie provisoire.

Cette garantie a été mise en place dès le début du contrat en 2023.

En 2023, en l'absence de fait générateur couvert par cette garantie bancaire, elle n'a pas été prélevée par le Concédant.

Par ailleurs, en accord avec l'article 6.4 du contrat, les assurances contractées par le Concessionnaire se concentrent sur la couverture illimitée des risques liés aux "tiers et voyageurs", ainsi que sur la « responsabilité civile » et les « dommages aux biens ». Ces dispositions s'alignent avec les termes énoncés, garantissant une protection exhaustive des intérêts et des biens associés aux activités déléguées, assurant ainsi une gestion responsable des risques.

Concernant les dégâts matériels, l'exercice 2023 a été marqué par plusieurs nuits d'émeutes à la suite du décès du jeune Nahel, occasionnant d'importants dégâts sur les biens concédés (100 k€), et par un accident d'un bus encastré dans une pharmacie rendant inutilisable le véhicule. Dans ces deux, les montants en jeu sont inférieurs au seuil de franchise. Concernant les incidents corporels, 3 dépassent les seuils de franchise (2 sur le tramway et 1 sur le bus évalué par notre assureur à 60 k€).

A.1.8. Gouvernance contractuelle entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

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

A.1.8.a) Comité de coordination

Comme prévu à l'article 56.1 du contrat, un Comité de Coordination réunit mensuellement (excepté au mois d'août) les services de la Métropole et les services du Concessionnaire.

En 2023, 11 Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement par le Concédant et le Concessionnaire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le contrat de CSP détermine la gouvernance du réseau, qui s'articule autour de plusieurs Comités et Groupes de travail.

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

A.1.8.b) Groupe de travail sur la maintenance

i) Plan de Qualité Maintenance (PQM)

Le contrat de Concession de Service Public (CSP) définit en annexe 19.2 un PQM dont l'objet est de fournir un aperçu de la politique de gestion patrimoniale de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en détaillant l'organisation du département de maintenance pour chaque mode, tant du point de vue organisationnel que technique. Cette démarche vise à établir le niveau de performance attendu du Concessionnaire pour la maintenance du patrimoine qui lui est confié, offrant ainsi au Concédant les moyens de contrôler les activités déléguées.

L'ensemble du patrimoine qui compose le PQM est détaillé en 11 sous-annexes telles que :

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le référentiel contractuel en termes de maintenance (Plan Qualité Maintenance : PQM) permet au Concédant de **contrôler le Concessionnaire**. Le suivi du PQM fait l'objet de nombreuses réunions périodiques thématiques.*

- Sous-annexe 19.2 - 1 : Matériel Roulant tramway ;
- Sous-annexe 19.2 - 2 : Opérations de prolongation de la vie des rames ;
- Sous-annexe 19.2 - 3 : Matériel Roulant bus ;
- Sous-annexe 19.2 - 4 : Vélos ;
- Sous-annexe 19.2 - 5 : Matériel Naviguant ;
- Sous-annexe 19.2 - 6 : Installations fixes tout mode ;
- Sous-annexe 19.2 - 7 : GER Installations fixes tramway ;
- Sous-annexe 19.2 - 8 : Alimentation par le sol ;
- Sous-annexe 19.2 - 9 : Bâtiments ;
- Sous-annexe 19.2 - 10 : Systèmes / infrastructures numériques ;
- Sous-annexe 19.2 - 11 : Echanges de données de maintenance.

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

Ce dernier a été ainsi finalisé avec ses annexes et envoyé au Concédant le 05 juin 2023.

ii) Suivi du Plan De Maintenance (PDM)

En octobre 2022, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a remis le plan de maintenance 2023 par mode qui précise les opérations de maintenance préventives et réglementaires que doit réaliser le Concessionnaire 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.

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	12/06/2023 11/12/2023	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Matériel roulant Tram Infrastructures Tram	01/06/2023 06/12/2023	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Bâtiments	08/06/2023	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Navette Fluviale	05/10/2023	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Vélos	30/03/2023	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Systèmes Industriels	22/05/2023	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques

Par ailleurs, dès lors que cela le justifie, le Concessionnaire fait part au Concédant des problématiques techniques rencontrées.

Pour cela, des réunions, s'appuyant sur des supports illustrés et argumentés produits par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, sont déclenchées autant de fois que nécessaire par exemple sur le renouvellement du parc bus ou sur l'interface sur la maintenance des infrastructures Tramways.

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

A.1.8.c) Groupe de travail patrimoine

Le groupe de travail, regroupant Bordeaux Métropole (la Direction des Equipements et du Patrimoine de transport et le service du suivi et contrôle administratif et financier des contrats) et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est réuni 5 fois en 2023. L'objectif de ces premières réunions consistait à faire un bilan de la base patrimoniale, de finaliser les réformes 2022, et de définir conjointement un process optimisé de suivi des biens pour la prochaine Concession de Service Public.

Au total, 36 bordereaux de réforme ont été communiqués à Bordeaux Métropole entre le 1^{er} janvier et le 30 novembre 2023.

A.1.8.d) Groupe de travail sur les plans prévisionnels d'investissement

Conformément aux principes de l'article 35.2 de la convention de Concession de Service Public, les Plans Pluriannuels d'Investissements (PPI) du Concessionnaire font l'objet d'échanges entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités 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 d'annexes, validées par avenant et traduit dans les arrêtés des comptes.

Au cours de l'année 2023, 3 réunions ont eu lieu sur les plans prévisionnels d'investissements.

Ces dernières se sont déroulées les 06 avril, 03 juillet et 09 octobre.

A.1.8.e) Mise au point des avenants

Dans le cadre de la constitution des avenants, et au-delà des échanges d'informations par voie électronique ou postale, des réunions spécifiques sont programmées. Elles 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 Mobilités communique l'ensemble des éléments demandés par Bordeaux Métropole afin de permettre à la Métropole de réaliser ses contrôles.

Ainsi, en 2023, plusieurs échanges se sont tenus sur ces thématiques.

A.1.8.f) 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 Concessionnaire au titre de l'annexe 21 du contrat de Concession de Service Public.

Il s'agit en particulier des thématiques suivantes :

- Le Plan Pluriannuel d'Investissements ;
- La dimension RSE, notamment sur le développement durable (annexe 8) ;
- Le lancement du nouveau contrat de CSP : réunions mensuelles calées sur le planning des Comités de Coordination sur les 8 premiers mois de l'année 2023.

A.1.8.g) Portail collaboratif

Conformément à l'article 24 de la convention et aux échanges entre les parties, Bordeaux Métropole a déployé un portail collaboratif (KIPDOC), opérationnel depuis le début de la Concession.

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 (maines courantes, rapports mensuels et annuels, ...) ;
- 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 Concessionnaire ;
- Publier et tracer tout autre document utile à archiver.

A.1.8.h) Reporting de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités produit mensuellement à destination de Bordeaux Métropole un rapport retraçant les indicateurs qualité et les méthodes de calcul associées concernant la qualité du service public de transport urbain et autres services de mobilité durable (processus engagé dans une démarche de certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 pour la fin d'année 2024 par l'organisme AFNOR.). Ces informations couvrent les usagers occasionnels, les utilisateurs réguliers ainsi que les abonnés, conformément aux dispositions prévues dans l'annexe 14.2 du contrat. Le rapport du mois M est envoyé à Bordeaux Métropole au plus tard le 5^{ème} jour ouvré M+1.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités transmet en outre sur le portail KIPDOC des maines courantes sur des rythmes quotidiens, hebdomadaires, mensuels ou encore trimestriel selon les cas, afin d'informer le Concédant et lui permettre de contrôler les reportings communiqués.

A.1.8.i) Contrôles réalisés par la Métropole

i) Audit annuel des comptes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Le service de suivi et contrôle administratif et financier des contrats de la Direction de l'exploitation de Bordeaux Métropole et la Direction du Contrôle de Gestion de Bordeaux Métropole procèdent chaque année à un audit des comptes du Concessionnaire et de l'activité de la Concession.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

ii) Autres contrôles effectués par les services de la Métropole

Durant l'année 2023, aucune vérification externe n'a été conduite. Cependant, la Métropole sollicite fréquemment des preuves et des documents attestant de l'activité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, dans le cadre de ses missions de contrôles réguliers.

A.1.8.j) Réunion annuelle des voyageurs

La réunion annuelle des usagers de TBM s'est tenue le mercredi 08 novembre 2023, dans le salon d'honneur de Bordeaux Métropole, en présence de Béatrice de FRANCOIS, Vice-Présidente de Bordeaux Métropole en charge des transports en commun et du stationnement, également Maire de Parempuyre, ainsi que de Pierrick POIRIER, Directeur Général de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Jean-Michel LE CALVEZ, animateur, était également présent pour faciliter les échanges.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La réunion annuelle des voyageurs TBM s'est tenue le 08 novembre 2023 dans le salon d'honneur de Bordeaux Métropole.

Cette année, pour la première fois, la réunion a été diffusée en direct sur les pages Facebook de TBM et de Bordeaux Métropole. Ce nouveau format a permis d'atteindre un public bien plus vaste que lors des éditions précédentes.

Environ 80 personnes étaient présentes dans la salle, parmi lesquelles des particuliers et des représentants d'associations, tous intéressés par les sujets abordés et désireux de participer aux discussions sur le nouveau réseau.

En parallèle, environ 150 personnes se sont connectées le jour de l'évènement, générant plus de 120 questions posées en ligne.

Ces 2 heures d'échange ont été dédiées à la présentation des enjeux du nouveau réseau TBM, lancé le 04 septembre 2023, de la manière suivante :

- Une évolution qui s'inscrit dans le schéma des mobilités ;
- La création de trois nouvelles Lianes ;
- De nouvelles liaisons entre les deux rives ;
- Une offre de nuit et de soirée améliorée et renforcée ;
- La réorganisation des lignes de bus ;
- TBM Flex' : le nouveau service à la demande ;
- Les nouveaux usages P+R ;
- L'évolution de l'offre Mobibus ;
- L'arrivée des transports scolaires ;
- Le Vélo par TBM ;
- Les nouveaux canaux de vente ;
- Le premier bilan et nouveauté à venir.

De plus, des vidéos ont été intégrées dans les différentes sections pour dynamiser les échanges et offrir le point de vue des voyageurs sur le terrain.

Les questions du public ont été abondantes et ont principalement porté sur la restructuration des lignes de bus, les services de transport scolaires, ainsi que les problèmes rencontrés à la rentrée, notamment les retards et la saturation des véhicules.

A noter : Toutes les données chiffrées présentées ne sont pas définitives et reflètent les dernières valeurs connues en date de l'établissement du rapport.

PARTIE B. SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ DU RÉSEAU

B.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

B.1.1. Détails des kilomètres commerciaux, HLP et techniques

Km réel (commerciaux + HLP + techniques) par mode	Année 2023
Tramway	8 283 134
Sous-total Tramway (a)	8 283 134
Bus parc en propre (b)	20 426 844
Bus affrétés (hors scolaires) (c)	7 717 352
ScoDi	227 038
Sous-total Bus	28 371 234
Navette fluviale	72 005
Sous-total Navette fluviale	72 005
Mobibus – parc en propre	1 057 565
Mobibus – affrétés	440 241
Sous-total Mobibus (2)	1 497 806
TAD – affrétés	305 367
Sous-total TAD	305 367
TOTAL périmètre délégué (dont occasionnels)	38 529 546
Occasionnels navette fluviale	0
Occasionnels bus	69 536
Occasionnels tramways	56 806
Occasionnels affrétés	506
Sous-total occasionnels	126 848
Locations bus (g)	0
Locations tramway (h)	0
Locations affrétés (i)	0
Sous-total locations	0
Techniques bus (j)	36 567
Techniques tramway (k)	16 639
Sous-total techniques	53 206
Total locations et techniques	53 206
TOTAL général (hors Km techniques) (1)	38 582 752
TOTAL réseau TBM urbain (1)-(2)	37 084 946 4

Note : kilomètres occasionnels sont des kilomètres totaux uniquement.

Km réels par type de km (commerciaux + HLP)	Année 2023
Tramway	8 189 493

Bus parc en propre	17 401 927
Bus affrétés (hors scolaires)	6 719 478
ScoDi	84 200
Navette fluviale	72 005
Mobibus parc propre	580 092
Mobibus affrétés	220 513
TAD affrétés	195 747
Locations bus	0
Locations tramway	0
Locations affrétés	0
Sous-total Km commerciaux	33 463 455
Tramway	93 641
Bus parc propre	3 024 917
Bus affrétés (hors scolaires)	997 874
ScoDi	142 838
Navette fluviale	0
Mobibus parc propre	477 473
Mobibus affrétés	219 728
TAD affrétés	109 620
Locations bus	0
Locations tramway	0
Locations affrétés	0
Sous-total Km HLP	5 066 091
TOTAL général (hors km techniques)	38 529 546

B.1.2. Détails des kilomètres sous-traités

Km sous-traités (commerciaux et HLP)	Année 2023
Bus (hors scolaires)	7 717 352
Scolaires	227 038
Mobibus	440 241
TAD	305 367
Navette fluviale	72 005
TOTAL km sous-traités	8 762 003

B.1.3. Synthèse des kilomètres totaux

B.1.3.a) Parc propre

Parc propre	Année 2023
Bus	20 463 411
Tramway	8 299 7739
Mobibus	1 057 565

TOTAL	29 820 749
--------------	-------------------

B.1.3.b) Parc affrété

Parc affrété	Année 2023
Bus affrétés (hors scolaires)	7 717 352
Scolaires	227 038
Mobibus affrété	440 241
TAD affrété	305 367
Navette fluviale	72 005
TOTAL	8 762 003

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

Synthèse km totaux par mode	Année 2023
Tramway (a) + (h) + (k)	8 299 773
Bus TBM (b) + (g) + (j)	20 463 411
Bus affrétés (c) + (i)	7 717 352
Scolaires	227 038
Navette fluviales affrétées	72 005
Mobibus	1 497 806
TAD affrété	305 367
TOTAL	38 582 752

B.1.4. Compte rendu des services spéciaux

B.1.4.a) Services occasionnels (évènementiel)

Evènements	Kilomètres
Spectacle ARENA	32 192
Match Stade MATMUT	20 540
Match Stade CHABAN DELMAS	2 751
Autres évènements Culturels et Sportifs Stade MATMUT	16 739
Tour de France	-2 524
Coupe du Monde de Rugby	39 161
Course des quais	22
Course du Ruban Rose	619
Semi-marathon de Bordeaux	-439
Evènements en centre-ville (week-end décembre, soldes, etc.)	2 969
Foire Internationale de Bordeaux	5 983
Fête du Vin et du Fleuve	966
Fête de la Musique	2 183
Fête Nationale 14/07	711
Campulsations	55

Festival Madame Loyale	2 711
Initial Festival	1 950
Jumping de Bordeaux	63
Marche des Fiertés	-887
Mayday Student Music Festival	28
Nuit de la Saint-Sylvestre	1 054
TOTAL	126 848

B.1.4.b) Focus cars Scolaires et Bus Express

Focus Cars Scolaires et Bus Express	Km Contrat	Km Réels
Kilomètres commerciaux journaliers	1 181,8	1 202,86
Kilomètres commerciaux annuels	80 965	84 200
Sous-total Cars Scolaires journaliers	1 181,8	1 202,86
Sous-total Cars Scolaire annuels	80 965	84 200
Bus Express	0	0
Sous-total Bus Express	0	0
TOTAL journaliers	1 181,8	1 202,86
TOTAL annuels	82 728	84 200

Note : les kilomètres commerciaux journaliers sont calculés sur une base de 70 jours, puisque les services ont été lancés en septembre 2023.

Les écarts constatés pour les Bus Scolaires sont dus à une adaptation régulière de l'offre depuis la rentrée.

Sur l'année 2023, aucune données kilométriques ne sont disponibles pour le Bus Express car le projet est toujours en cours. [Cf. PARTIE B.7.3.d) iv) : Bus Express Saint-Aubin]

B.2. Variations kilométriques constatées

Km commerciaux	Km de référence	Km Réels	%	Ecart
Tramway	8 573 637	8 189 493	-4,50%	- 384 144
Sous-total Tramway	8 573 637	8 189 493	-4,50%	- 384 144
Bus parc en propre	17 164 636	17 401 927	+1,40%	237 291
Bus Affrétés (y.c. scolaires)	6 897 372	6 803 678	-1,40%	-93 694
Sous-total Bus	24 062 008	24 205 605	+0,60%	143 597
Navette fluviale	75 053	72 005	-4,10%	-3 048
Sous-total Navette fluviale	75 053	72 005	-4,10%	-3 048
Mobibus – parc propre	565 000	580 092	+2,70%	15 092
Mobibus – affrétés	185 000	220 513	+19,20%	35 513
Sous-total Mobibus	750 000	800 605	+6,70%	50 605
TAD - affrétés	307 193	195 747	-36,30%	-111 446
Sous-total TAD affrétés	307 193	195 747	-36,30%	-111 446

TOTAL périmètre délégué	33 767 891	33 463 455	-0,90%	-304 436
Occasionnels Navette fluviale	0	0	0	0
Occasionnels bus	47 500	69 536	+46,40%	22 036
Occasionnels tramway	44 836	56 805	+26,70%	11 969
Occasionnels affrétés	4 552	506	-88,90%	-4 046
TOTAL occasionnels	96 888	126 847	+30,90%	29 959
TOTAL réseau TBM	33 864 779	33 590 302	-0,80%	-274 477

Note : Les kilomètres occasionnels sont des kilomètres totaux uniquement.

Le terme « kilomètres de référence » représente les kilomètres spécifiés dans le contrat. Les variations d'offre approuvées par Bordeaux Métropole lors de la signature de l'avenant 1 représentent +352K kilomètres pour 2023, telles que :

- 155 755 kilomètres pour les déviations graphiquées ;
- 24 674 kilomètres pour les modifications d'offre temporaires ;
- 151 344 kilomètres pour les accroissements d'offre pérenne.

Quant aux "kilomètres réels", il s'agit des kilomètres totaux enregistrés sur les compteurs des bus et tramways et autres moyens de transport proposés par le réseau TBM, ajustés en soustrayant le taux moyen de Haut-Le-Pied (HLP) dérivé de l'offre théorique graphique du Système d'Aide à l'Exploitation du Concessionnaire.

Les divergences entre ces deux indicateurs peuvent être attribuées à plusieurs facteurs, tels que les modifications permanentes apportées ou acceptées par le Concédant, les services non réalisés dus à des facteurs tels que des manifestations ou d'autres perturbations du service, ainsi que d'autres éléments tels que des imprécisions liées aux compteurs ou au taux réel de HLP.

B.3. Investissements réalisés par le Concessionnaire au titre du PPI

Lors de l'Appel d'Offre lancé par Bordeaux Métropole, un Plan Pluriannuel d'Investissements pour la durée du contrat a été élaboré. Ce dernier se décline par année, par programme.

Pour l'année 2023, les investissements prévus se présentent comme suit :

- Contrat €2021 : engagement contractuel inscrit en annexe 16.2 du contrat de CSP ;
- Réceptionné €2023 : investissements engagés et réceptionnés (devis et biens) correspondant à l'état réel de l'avancement des travaux même si les factures n'ont pas été reçues ;
- Facturé €2023 : investissements facturés (mais pas forcément payer) et mis en service à la date d'établissement du procès-verbal de réception des différentes parties prenantes.

Programmes	PPI 2023		
	Contrat (€ 2021)	Réceptionné (€ 2023)	Facturé (€ 2023)
Fiabiliser et optimiser la gestion du patrimoine	1 255 200€	1 531 996€	1 286 143€
Optimiser la performance du réseau	2 187 079€	2 830 724€	1 787 418€
Développer l'expérience voyageur	1 892 163€	1 816 321€	1 717 352€

Réussir les nouvelles offres de transport	9 454 275€	6 351 330€	6 110 758€
Moderniser et sécurisé les infrastructures informatiques	1 837 452€	1 254 967€	1 245 988€
TOTAL Investissements	16 626 168€	13 785 338€	12 147 659€

Afin de faire face aux évolutions technologiques rapides dans le secteur des transports, et à l'état de concurrence du marché, des ajustements ont dû être réalisés pour répondre aux attentes et aux délais prévus au contrat. Le montant commandé a ainsi été révisé portant l'enveloppe globale de dépenses PPI à 20,5M€ pour l'année 2023.

Le plan d'investissement PPI 2023 présente des projets reportés sur l'année 2024 dont le détail est précisé dans la *PARTIE I : Investissements du Concessionnaire*.

B.4. 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 Concessionnaire pour l'exercice de ses missions.

Les montants contractuels, indiqués en euros valeur contrat, sont traduits en euros courants par le biais de formules d'actualisation prévues au contrat par l'article 40. Le forfait de charge est en outre modifié dans un certain nombre de cas contractuels (modification d'offre, évolution des missions confiées au Concessionnaire, évolutions réglementaires, ...).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Concessionnaire 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.

Le caractère forfaitaire de la rémunération du Concessionnaire fait peser sur lui un aléa économique important, base même du principe de concession de Service Public.

En 2023, le montant du forfait de charges contractuel s'élevait à 266 860 538 €.

Des évolutions d'offres et de gamme tarifaire, votées par le Conseil communautaire de Bordeaux Métropole en mars 2023, mais aussi divers sujets ayant impacté la vie du contrat sur le premier exercice font l'objet d'un avenant au contrat de concession en cours de finalisation, et devraient à ce titre augmenter le montant du forfait de charges pour l'exercice 2023 de +2,3 M€.

Ce forfait de charges réajusté doit ensuite être indexé par application des indices disponibles à la clôture des comptes du Concessionnaire (FCh1), avant d'être soumis à plusieurs ajustements, à savoir :

- Les ajustements en cas de pertes kilométriques (FCh2) ;
- Les ajustements en cas de modifications du service TAD / TPMR (FCh3) ;
- Les ajustements en cas de mise en œuvre des services occasionnels complémentaires (FCh4) ;
- Les ajustements en cas de modifications de l'offre (FCh5) ;
- Les ajustements au titre du PPI (FCh6).

Ces ajustements n'ont pas encore été finalisés pour l'exercice 2023 et sont actuellement soumis à la validation de Bordeaux Métropole. Ils sont principalement composés de Services Non Couverts (FCh2) pour environ 1 million de kilomètres, mais aussi d'ajustements à la baisse sur l'offre TAD (FCh3) pour plus de 110 000 kilomètres ou de décalages de mise en service de projets issus du PPI (FCh6).

Enfin, le Forfait de Charges ainsi ajusté est majoré ou minoré des différents intéressements et pénalités prévus au contrat.

Sur ces bases, les comptes 2023 arrêtés par le Concessionnaire prévoient un Forfait de Charges de 299 980 510 euros.

B.5. Politiques et évolutions tarifaires

B.5.1. Politiques tarifaires

Conformément aux principes contractuels de la Concession de Service Public une nouvelle grille tarifaire a été votée en mars 2023, et mise en application au 1^{er} juillet 2023.

Après délibération de Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a appliqué une hausse tarifaire essentiellement ciblée sur les titres occasionnels et les Pass Mensuel et Annuel, telle que détaillée en *PARTIE B.5.2 : Evolutions tarifaire*.

En 2023, 3 grandes délibérations ont donc marqué des modifications significatives dans les politiques tarifaires :

- La délibération du 31 mars 2023 :
 - Hausse moyenne pondérée des tarifs de 3,2% selon le mode de calcul défini à l'article 37.2 du contrat de concession ;
 - Création de nouveaux titres et Pass ;
 - Suppression d'anciens Pass ;
 - Application de la tarification solidaire à tous les Pass annuels ;
 - Simplification des titres P+R et leur ouverture aux abonnés et aux occasionnels ;
 - Ajustements pour le service Vélo : accès aux VLS mécanique dans les Pass annuels, les locations longues durée de VAE, le montant des dépôts de garantie, les pénalités ainsi que le montant des assurances.
- La délibération du 29 septembre 2023 :
 - Création des Pass TBM+TRAIN ;
 - Modification d'usage du Pass Groupe ;
 - Requalification du P+R Quatre Chemins ;
 - Création de Pass 48h et 72h pour les vélostations et les abris-vélos TBM.
- La délibération du 01 décembre 2023 :
 - Indexation des tranches de tarification solidaire ;
 - Gratuité pour les personnes avec un taux d'incapacité supérieure ou égale à 50% ;
 - Ajout dérogatoire pour les jeunes adultes en parcours de formation vers l'emploi, les pupilles de la nation et orphelins de guerre ainsi que les étrangers en attente de reconnaissance de leur minorité et les prisonniers ou tout autres cas dérogatoire décidé par Bordeaux Métropole.

Plus de détails concernant les modifications sont donnés dans la *PARTIE E.1 : Tarification*.

B.5.2. Evolutions tarifaires

Toutes les évolutions tarifaires appliquées en 2023 sont regroupées dans le tableau suivant :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Bordeaux Métropole a décidé d'une **augmentation tarifaire supérieure à 3,2%**, appliquée au 1^{er} juillet 2023, comme prévu au contrat de CSP.

Titres	Tarifs en vigueur	Date application	Tarifs indexés	Commentaire
Ticket 1 voyage	1,70€	01/07/2023	1,80€	Hausse tarifaire
Ticket 1 voyage dernière minute	1,70€	01/07/2023	2,00€	Hausse tarifaire
Ticket 2 voyages	3,00€	01/07/2023	3,20€	Hausse tarifaire
Ticket 2 voyages dernière minute	3,00€	01/07/2023	3,50€	Hausse tarifaire
Ticket 10 voyages	13,70€	01/07/2023	14,50€	Hausse tarifaire
Ticket 10 voyages réduits	7,90€	01/07/2023	8,30€	Hausse tarifaire
Pass Soirée	2,60€	01/07/2023	3,00€	Hausse tarifaire
Titres occasionnels				
Pass Mensuel tout public	50,30€	01/07/2023	51,80€	Hausse tarifaire
Pass Annuel tout public	506,40€ ¹	01/07/2023	522,00€ ²	Hausse tarifaire
Pass Salarié (-20%)	415,20€ ¹	01/07/2023	417,60€ ²	Hausse tarifaire
Pass Salarié (-30%)	363,30€ ¹	01/07/2023	/	Suppression du titre
Pass tout public				
Pass Annuel VAE	/	01/05/2023	300,00€	Création
Pass Annuel VAE cargo	/	01/05/2023	384,00€	Création
Vélos à Assistance Electrique (VAE) – Vélo'c				
Pass 24h Parc-Vélos Saint-Jean	1,70€	01/06/2023	/	Suppression du titre
Pass 24h Vélostations et abris-vélos	/	01/06/2023	1,80€	Création
Pass Mensuel Parc-Vélos Saint-Jean	7,70€	01/06/2023	/	Suppression du titre
Pass Annuel Parc-Vélos Saint-Jean	22,00€	01/06/2023	/	Suppression du titre
Pass Annuel Vélostations et abris-vélos	/	01/06/2023	30,00€	Création
Pass Annuel Bicycletterie	30,00€	01/06/2023	35,00€	Création
Pass Annuel Véloboxs	30,00€	01/06/2023	35,00€	Création
Stationnement Vélos				
Non-restitution du badge	5,00€	01/06/2023	10,00€	Hausse tarifaire
Duplicata de badge (vol)	Gratuit	01/06/2023	Gratuit	/
1 ^{er} duplicata (casse, perte, dysfonctionnement)	5,00€	01/06/2023	10,00€	Hausse tarifaire
A partir du 2 ^{ème} duplicata (casse, perte, dysfonctionnement)	10,00€	01/06/2023	15,00€	Hausse tarifaire
Pénalités liées au Vélos - Abris-vélos et bicycletteries				
Non-restitution des clés, perte, vol ou casse entraînant un changement de serrures	397,50€	01/06/2023	397,50€	/
Pénalités liées au Vélos – Véloboxs				

¹ Sans VLS mécanique et abris-vélos TBM

² Avec VLS mécanique et abris-vélos TBM

A noter : les titres liés tels que, la tarification solidaire, les titres intermodaux, etc., sont impactés en cascade aux évolutions tarifaires.

B.6. Volume des ventes et des recettes

Titres	Année 2023	
	Nombre	Recettes HT
Oblitérables (hors P+R)	8 858 526	41 016 783
P+R	347 204	1 359 330
Sous-total oblitérables	9 205 730	42 376 113
Abonnés	2 720 609	39 670 021
Sous-total abonnés	2 720 609	39 670 021
Vélos occasionnels	255 800	475 634
Vélos abonnés	140 567	181 834
Abris-vélos	11 845	17 630
Sous-total Vélos	408 212	675 098
Mobibus	120 499	324 423
Sous-total Mobibus	120 499	324 423
Divers	0	1 727 793
Sous-total Divers	0	1 727 793
TOTAL	12 455 050	84 773 448

A noter : l'écart mesuré entre l'arrêté des comptes et le prévisionnel détaillé dans le tableau est de 2 870 151 euros (hors dépenses diverses).

Dans le tableau précédent, les recettes hors taxes représentent le suivi des encaissements.

Le détail des ventes et recettes par titres est détaillé en [PARTIE E.2 : Ventes et recettes par titres].

B.7. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

B.7.1. Vie du contrat de Concession

B.7.1.a) Nouvelle Concession du Service Public

Le 08 juillet 2022, Bordeaux Métropole a décidé de renouveler sa confiance au groupe Keolis pour la gestion du réseau de transport public de voyageurs TBM et le contrat est signé le 1^{er} août 2022.

Le 1^{er} janvier 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est substituée à Keolis Bordeaux Métropole et est devenu ainsi le nouvel opérateur du réseau de transport en commun de Bordeaux.

D'une durée de huit ans de 2023 à 2030, le nouveau contrat de Concession de Service Public se veut plus ambitieux que le précédent, avec un périmètre élargi et de nouvelles exigences pour répondre aux enjeux de demain, parmi lesquels :

- Une offre de mobilité multimodale résultant du schéma des Mobilités, couplée à une accélération de la transition énergétique avec le développement de modes doux ;
- Un développement de la digitalisation en vue d'améliorer l'expérience voyageur ;
- Une fiabilisation du patrimoine compte tenu du vieillissement des infrastructures.

Afin d'assurer la continuité de l'exploitation, la période de tuilage, comprise entre la date de notification au Concessionnaire et la date de prise d'effet de la concession, permet de faciliter les dispositions contractuelles et juridiques qui s'appliquent dès le 1^{er} janvier 2023, comprenant :

- La mise à disposition des annexes contractuelles mises à jour des données réelles au 31/12/2022, date de fin de l'ancienne Concession ;

- L'approvisionnement des stocks existants au 31/12/2022 à titre de prêt de consommation ;
- La mise à disposition de l'ensemble des biens d'inventaire existants au 31/12/2022 ;
- Le transfert de plein droit des contrats en cours au 31/12/2022 pour l'ensemble des parties prenantes (sous-traitants, fournisseurs, bailleurs, personnel...).

Une convention tripartite de transfert a d'ailleurs été signée entre Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités afin de bien définir les responsabilités et engagements de chacune des parties dans le cadre de la passation entre les deux contrats de concession. Ce protocole règle notamment le cas des engagements contractuels de l'ancienne société non honorés au 31/12/2022 : les charges liées à ces engagements sont restituées par Keolis Bordeaux Métropole à Bordeaux Métropole. Ce dernier restitue ensuite ces sommes, majorées d'autres engagements non tenus mais sans responsabilité du précédent Concessionnaire, à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités qui s'engage à son tour à les réaliser.

B.7.1.b) Nouvelles Directions

Dans le cadre de la nouvelle Concession du Service Public et en réponse à l'appel d'offre lancé par Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage à mettre en œuvre une gestion efficiente et innovante du service, visant à répondre aux besoins croissants de la communauté métropolitaine en matière de mobilité.

La Direction des Projets, des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DPSII) a été divisée en deux nouvelles directions : la Direction des Systèmes d'Information (DSI) pilotée par Pierre LEA et la Direction des Projets et de l'Innovation (DPI) pilotée par Pauline GAUTIER.

La Direction des Vélos et Modes Alternatifs (DVMA) fait également partie des nouvelles directions et est dirigée par Marie LALIRE.

i) Direction des Projets et de l'Innovation

La Direction des Projets et de l'Innovation (DPI) a pour objectifs de jouer le rôle de Project Manager Officer (PMO) sur l'ensemble des projets de l'entreprise : projets PPI, projets liés aux engagements contractuels et projets d'innovation. Elle assure également l'assistance technique sur les projets métropolitains.

Par ailleurs, la DPI vise à dynamiser l'approche de la démarche d'open innovation sur le territoire et d'accompagner la mise en œuvre d'expérimentations locales en vue d'un déploiement sur le réseau.

ii) Direction des Systèmes d'Information

Pour répondre aux défis d'une offre de transport en constante évolution, de plus en plus axée sur le numérique, le système d'information est en cours de modernisation sur divers fronts tout en prenant en compte les normes et réglementations en vigueur.

Le Concessionnaire propose donc un socle fondamental : un système d'information moderne et numérique dédié aux nouvelles formes de mobilité et à l'optimisation de l'offre de transport.

La stratégie d'évolution du système d'information est centrée sur les axes principaux suivants :



Les axes de la transformation du système d'information

iii) Direction Vélos et Modes Alternatifs

La Direction Vélos et Modes Alternatifs a pour mission de promouvoir l'utilisation des modes de transport alternatifs à la conduite individuelle en voiture. Elle reprend une partie des activités antérieurement attribuées à la Direction de l'Exploitation et à la Direction Marketing Commercial et Intermodalité.

Cette direction a des missions spécifiques en fonction des modes de transport, avec des projets importants à réaliser.

Pour ce qui est du vélo, des navettes fluviales, du Transport à la Demande et du Transport de Personnes à Mobilité Réduite, l'objectif est de garantir la prestation continue de ces services aux usagers au quotidien. Les projets majeurs sont axés sur la modernisation, l'amélioration et l'expansion de ces services.

Quant au covoiturage, à l'autopartage et à la marche, l'objectif est de maintenir ou d'établir des partenariats visant à encourager ces pratiques de mobilité.

B.7.1.c) Renforcement des Directions

i) La fonction de direction de programmes

5 programmes dits « opérationnels » ont été définis pour piloter les projets PPI, à savoir :

- La fiabilisation du patrimoine et l'optimisation de sa gestion ;
- La réussite des offres de mobilité ;
- Le développement de l'expérience voyageurs ;
- La sécurisation et la modernisation des systèmes d'information ;
- L'optimisation de la performance du réseau.

Un programme regroupe un ensemble de projets visant à une même finalité.

Un directeur de programme, choisi parmi les membres du Comité de Direction (CODIR) de KB2M, supervise chacun de ces cinq programmes. Il est donc responsable de la progression satisfaisante de tous les projets relevant de son périmètre.

L'animation des projets se fait au travers de comités de pilotage mensuels, composés des membres pilote de projet, issus des équipes du Concédant et du Concessionnaire. Des points trimestriels actent les décisions stratégiques partagées lors de ces comités.

ii) La fonction reporting

L'équipe contrôle de gestion se renforce au sein de la Direction Contractuelle et Financière, afin de répondre aux demandes de reporting dans les délais impartis.

Ces rapports aident Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à cerner les opportunités d'amélioration, à identifier les zones problématiques et à ajuster les stratégies pour maximiser l'efficacité opérationnelle.

De plus, le reporting peut également inclure des prévisions basées sur les données historiques et les tendances actuelles, offrant ainsi une vision prospective pour orienter les décisions à venir et assurer une gestion proactive des défis potentiels.

B.7.1.d) La Production des Indicateurs (au cinquième jour ouvré)

Bordeaux Métropole est soucieux de la qualité de service public de transport urbain rendu tant aux utilisateurs occasionnels qu'aux utilisateurs réguliers et abonnés. Durant les années couvertes par le présent contrat, la gestion de la démarche qualité est primordiale et certains domaines ont été prioritaires :

- L'amélioration de la qualité de service ;
- Le développement de l'offre de service personnalisé ;
- La fidélisation de la clientèle.

Pour cela, plusieurs indicateurs sont fournis de manière mensuelle dans un délai de J+5 jours ouvrés avec la contribution de plusieurs experts métiers en interne. Cela a pour but de présenter l'évolution du réseau et de pouvoir apporter des améliorations en continu.

Par ailleurs, ce délai a été écourté de J+25 à J+5 afin d'avoir une analyse plus rapide et réactive des données auprès de Bordeaux Métropole. Des experts de chaque direction ont été mobilisés dans ce projet de réduction des délais de production, accompagnés dans cette démarche par la DCF et la DSI, qui a ainsi réussi à industrialiser la production d'un certain nombre d'indicateurs.

i) Exploitation du réseau

Ressources Humaines

Les indicateurs « ressources humaines » fournis mensuellement à Bordeaux Métropole dans le cadre des indicateurs produits à J+5 sont les suivants :

- Entrées et Départs de Collaborateurs : 2 993 entrées (dont 230 nouvelles embauches) et 197 sorties. Exceptionnellement pour l'année 2023, le nombre de contrats de travail transférés dans le cadre de la création de la nouvelle entité Keolis Bordeaux Métropole Mobilité a été indiqué sous le motif « Transfert d'activité » et comptabilisé comme entrées.
- Effectifs Présents fin de mois : au 31 décembre 2023, l'effectif nominal réel est de 2 806 ;

- Âge et ancienneté moyens : en 2023, l'âge moyen est de 46 ans et l'ancienneté moyenne est de 11,7 ans.
- Absentéisme : 12,02% en 2023 (diminution de -0,7 point) pour une offre construite sur une base de 9%.

Un suivi du taux d'absentéisme est communiqué mensuellement, réparti selon la catégorie socio-professionnelle et par motif d'absences. Il aide à identifier les principaux motifs d'absentéisme ainsi que les catégories socio-professionnelles les plus impactées au sein de l'entreprise.

Le taux d'absentéisme est calculé en divisant le nombre d'heures d'absence de chaque collaborateur par le nombre d'heures théoriques prévues dans son contrat de travail.

Ces indicateurs fournis chaque mois à Bordeaux Métropole et permettent un suivi de la gestion du personnel chez Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Ils permettent de comprendre les évolutions en matière de recrutement et de départs, d'évaluer la capacité opérationnelle grâce aux effectifs présents, et de surveiller l'âge et l'ancienneté moyens pour une meilleure gestion des carrières.

Toutes les données détaillées pour la partie Ressources Humaines sont développées dans la *PARTIE C.2.2 : Effectifs*.

Exploitation

(i) Analyse des kilomètres

Les indicateurs produits mesurent chaque mois les kilomètres réalisés par mode et par ligne, sur le périmètre en propre et sur le périmètre des lignes affrétées.

Pour chaque ligne, l'indicateur affiche les kilomètres réalisés totaux, commerciaux et Haut Le Pied (HLP), en propre et en affrètement, ainsi que les kilomètres de référence et les places par kilomètre offert (PKO).

Un indicateur dédié, par ligne également, fait état des kilomètres réalisés pour cause de ligne déviée dans le cas de déviation de longue durée intégrée au graphichage.

Toutes les informations relatives aux données kilométriques sont fournies en *PARTIE D : Offre et production kilométrique*.

(ii) Sécurité

L'enregistrement des incidents de sûreté sur le réseau est effectué au moyen d'un système de reporting dématérialisé, sous la forme de fiches incidents, qui alimente une base de données statistiques.

La classification de ces événements repose sur une nomenclature nationale établie par le ministère des transports, ce qui facilite le recensement des faits. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place cette nomenclature afin de suivre les incidents de délinquance sur le réseau et se répartit de 4 familles :

- Les atteintes aux personnes comprennent les atteintes volontaires à l'intégrité physique (agressions...), les atteintes volontaires non physique (altercation, insultes...) envers agents de

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, les prestataires et les voyageurs ainsi que les atteintes sexuelles et sexistes avec et sans contact ;

- Les atteintes aux biens symbolisent les dégradations, les jets de projectiles avec dégâts sur les biens et les véhicules, les vols... ;
- Les atteintes visant à perturber le service concernent tous les incidents exogènes ; les entraves à la circulation, les colis délaissés... ;
- Les atteintes visant la tranquillité regroupent tous les actes d'incivilité (les pieds banquettes, les nuisances sonores...) les bagarres et rixes entre voyageurs.

Ces 4 grandes familles constituent les indicateurs sûreté fournis mensuellement à Bordeaux Métropole dans un délai de J+5 jours ouvrés.

Chaque intervention des équipes de sûreté fait l'objet de l'enregistrement d'une fiche incident, qualifiant le fait et le catégorisant ainsi dans une famille.

En 2023, les incidents liés à la sûreté et la sécurité s'élèvent à 2 932 faits, dont :

- Les atteintes aux personnes : 367 faits ;
- Les atteintes aux biens : 293 faits ;
- Les atteintes visant à perturber le service : 742 faits ;
- Les atteintes visant à la tranquillité : 1 530 faits.

Tous les détails de ces incidents sont détaillés en *PARTIE G.1.1 : Incidents (vandalisme, actes d'incivilités et agression*.

(iii) *Fréquentation et suivi des validations*

(a) Vélos

La fréquentation du service vélo est suivi à travers le nombre total d'emprunt de vélos enregistrés sur une année.

En 2023, 961 011 emprunts ont été répertoriés contre 1 937 381 prévus au contrat. Les détails de ce résultat sont développés dans la *PARTIE E.3.1.f) : Service vélo*.

(b) Autres

Depuis le début de l'année 2023, les validations du réseau TBM sont évaluées en se basant sur les validations enregistrées par le système de billettique. Ces informations sont compilées mensuellement dans le fichier des indicateurs de qualité, fournissant ainsi une vision actualisée de la fréquentation du réseau tout au long de l'année, de janvier à décembre et sont remontées à Bordeaux Métropole.

Mensuellement, 3 types de fichiers sont fournis :

- Les validations par ligne: 106 169 456 dont :
 - Lignes régulières : 100 966 267 (y compris Tramway et réservations Mobibus) ;
 - Lignes affrétées : 4 191 742 (dont bus, TAD et scolaires) ;
 - Lignes inconnues : 1 011 447.
- Les validations par mode de transport, y compris Mobibus : 106 169 456 dont :
 - Bus en propre : 32 878 056 ;
 - Bus affrétés : 4 143 675 (y compris ScoDi et cars de région) ;
 - Bus inconnus : 411 778 (en propre ou affrétés) ;
 - Tramway : 68 245 184 ;

- Navette fluviale : 270 206 ;
- TAD : 51 256 ;
- Mobibus : 111 965
- Inconnues : 57 336.
- Les validations par titre : 106 169 456 dont :
 - Oblitérables (hors P+R) : 30 048 384 ;
 - P+R : 692 716 ;
 - Abonnements : 69 737 336 ;
 - Autres : 4 792 102 ;
 - Inconnues : 898 918.

Les données entre les trois fichiers diffèrent selon les informations requises, telles que :

- Les validations par modes de transport : représentatif de toutes les validations effectuées sur le réseau TBM ;
- Les validations par type de lignes : indicateur caractéristique de l'ensemble des validations du réseau TBM, déduction faite du service Mobibus ;
- Les validations par lignes : marqueur de toutes les validations du réseau TBM, hors service Mobibus.

Le nombre de validations pour la ligne attribué aux validations « inconnues » peut différer entre les validations par mode et par titre. Dans le premier cas, l'information sur le type de véhicule est absente, mais il est tout de même possible de déterminer quel titre a été validé, et vice versa.

Tous les éléments relatifs à la fréquentation sont disponibles dans la *PARTIE E.3 : Fréquentation du réseau TBM*.

ii) Suivi comptable et financier

Les recettes sont suivies chaque mois comme un Chiffre d'affaires mensuel. Les abonnements annuels sont étalés sur 12 mois et le traitement des quantités est identique au Chiffre d'affaires.

Concernant l'encaissement des recettes mensuelles, il correspond à l'encaissement et le décaissement passés sur le compte bancaire dédié aux recettes du réseaux. Ces sommes, reversées mensuellement à Bordeaux Métropole, fondent l'engagement contractuel annuel du Concessionnaire.

Pour les recettes, le chiffre d'affaires est réparti en fonction des validations par activités.

Pour les dépenses, les charges et produits de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont répartis en fonction des kilomètres par activités.

Le Solde intermédiaires de Gestion prend en compte le Chiffre d'affaires des recettes du réseau et les charges et produits de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités concernés par le calcul du SIG.

Suivi des recettes

Le suivi des recettes est développé dans la *PARTIE E.2 : Ventes et recettes par titres*.

➤ Détail en euros

Les détails des recettes en euros sont déposés sur la plateforme collaborative KIPDOC chaque mois.

➤ Détail en quantité

Le suivi des recettes est développé dans la *PARTIE E.2 : Ventes et recettes par titres*.

➤ Soldes intermédiaires de gestion

Les détails relatifs aux SIG sont présentés dans la *PARTIE K.1.1 : Compte d'exploitation prévisionnel*.

➤ Balance générale

La balance générale des comptes au 31/12/2023 est fournie en Annexe 1.

➤ Compte d'exploitation

Le compte d'exploitation prévisionnel est donné en *PARTIE K.1.1 : Compte d'exploitation prévisionnel*.

iii) Suivi de la qualité et maintenance

Bordeaux Métropole est soucieux de la qualité de service public de transport urbain rendu tant aux utilisateurs occasionnels qu'aux utilisateurs réguliers et abonnés. Durant les années couvertes par le présent contrat, la gestion de la démarche qualité est primordiale et certains domaines ont été prioritaires, tels que :

- L'amélioration de la qualité de service ;
- Le développement de l'offre de service personnalisé ;
- La fidélisation de la clientèle.

La démarche qualité, telle que définie dans l'annexe 14.2 de la Concession du Service Public, s'articule autour de 3 axes.

➤ Axe 1 : Le parcours usager

3 vagues d'enquête mystères ont été organisées conformément aux attentes présentées dans l'annexe 14.2 du contrat, avec un niveau de qualité attendue à 96%.

Ces contrôles ont eu lieu aux périodes suivantes :

- Mars / Avril 2023 ;
- Juin 2023 ;
- Novembre / Décembre 2023.

Après chaque vague d'enquêtes mystères, des réunions de restitution tripartites sont 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 Mobilités).

Les résultats des contrôles sont les suivants :

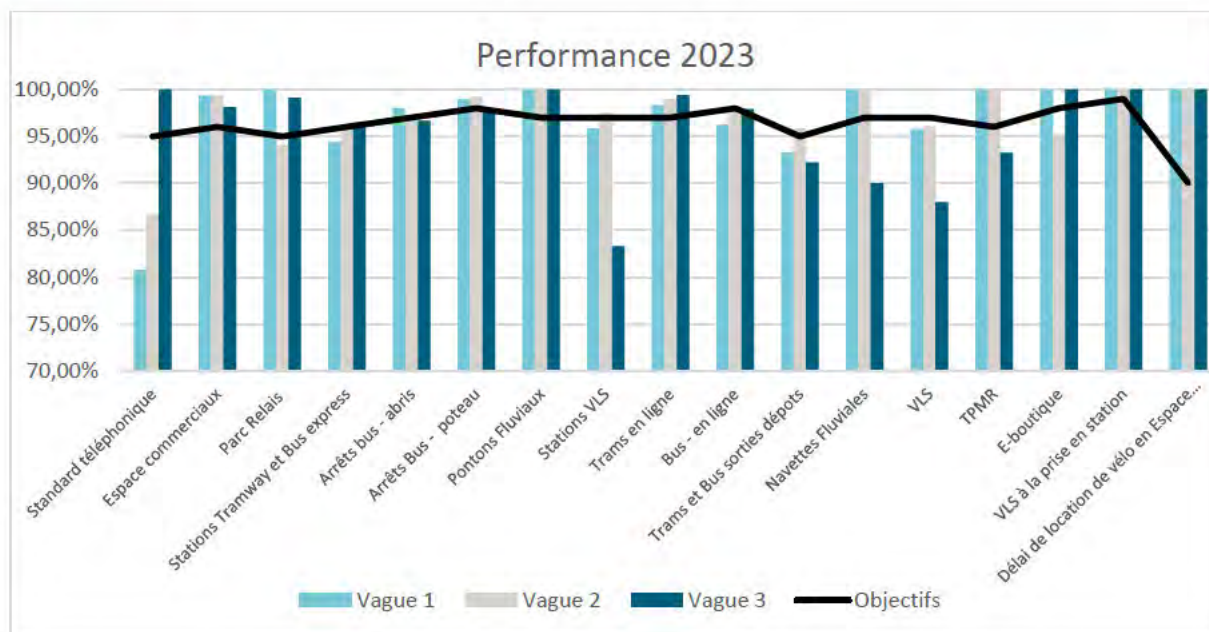
- Vague d'enquête n°1 : 9 critères sur 15 ont atteint l'objectif fixé dans le contrat ;

- Vague d'enquête n°2 : 7 critères n'ont pas atteint le niveau attendu, 5 d'entre eux sont à moins de 1 point de l'objectif ;
- Vague d'enquête n°3 : 8 critères n'ont pas atteint le palier associé, 3 d'entre eux sont à moins de l'objectif.

Ci-après le détails des critères et les résultats pour l'année 2023 :

Critères	Objectif	Fréquence	Résultats 2023		
			Vague 1	Vague 2	Vague 3
Standard téléphonique	95%	A chaque vague	80,77%	86,67%	100,00%
Espaces commerciaux	96%	A chaque vague	99,35%	99,39%	98,14%
Parc Relais	95%	A chaque vague	100,00%	94,06%	99,11%
Station Tramway et Bus Express	96%	A chaque vague	94,38%	95,82%	96,46%
Arrêts bus – Abris	97%	A chaque vague	98,03%	96,80%	96,67%
Arrêts bus - poteaux	98%	A chaque vague	98,94%	99,22%	97,60%
Pontons fluviaux	97%	A chaque vague	100,00%	100,00%	100,00%
Stations VLS	97%	A chaque vague	95,83%	97,47%	83,28%
Tramways - en ligne	97%	A chaque vague	98,33%	99,00%	99,40%
Bus - en ligne	98%	A chaque vague	96,24%	97,72%	97,92%
Tramways et Bus – sorties dépôts	95%	A chaque vague	93,29%	95,84%	92,21%
Navettes Fluviales	97%	A chaque vague	100,00%	100,00%	90,00%
VLS	97%	A chaque vague	95,78%	96,03%	87,97%
TPMR	96%	A chaque vague	100,00%	100,00%	93,23%
E-boutique	98%	A chaque vague	100,00%	95,24%	100,00%
VLS à la prise en station	99%	Annuel	100,00%	100,00%	100,00%
Délais de location vélo en Espace Mobilités	90%	Annuel	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL GENERAL			97,11%	97,25%	96,00%

La moyenne des résultats obtenus sur l'année 2023 sur chacun des 17 critères est de 96,21%.



L'analyse des résultats des 3 vagues d'enquêtes révèle plusieurs tendances :

- Une diminution de la qualité de service lors de la 3^{ème} vague des enquêtes menées par Bordeaux Métropole. Cette baisse est attribuable en grande partie à la détérioration de la qualité du service vélo, en lien avec les travaux en cours au niveau des stations VLS pendant la période d'enquête de cette vague. Cependant, le déploiement prévu des nouvelles stations VLS et des nouveaux vélos devrait améliorer la performance de ces services.
- Malgré une baisse de performance dans la dernière vague d'enquête, le service TPMR et les Navettes Fluviales ont maintenu un bon niveau de qualité de service.
- Une amélioration constante de la performance sur le critère de qualité téléphonique au fil des vagues d'enquêtes, dépassant même l'objectif fixé lors de la troisième vague.
- Une progression de la performance sur les trois vagues pour les critères liés aux Stations Tramway, Tramway en ligne et Bus en ligne.

➡ **Axe 2 : L'exploitation**

(i) *Le taux décroché*

Le taux de décroché, comme définit dans l'annexe 14.2 du contrat de CSP, correspond au nombre d'appels ayant abouti à une conversation avec un conseiller TBM avant d'être abandonnés par l'utilisateur.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel mais les données sont représentées de manière annuelle afin d'obtenir une vision globale sur l'année.

Sur l'année 2023, le taux de décroché s'élève à 89%, dépassant ainsi de manière significative l'objectif contractuel établi à 82%. Ce résultat favorable signifie que sur les 264 982 appels recensés, 237 204 ont été traités avec succès.

Tous les détails concernant ces données sont développés dans la **PARTIE F.2.1 : Organisation du Centre de Relations Clients (CRC)**.

(ii) *Le délai moyen avant décroché*

L'objectif du délai moyen avant décroché est de mesurer la période d'attente pendant laquelle un usager doit patienter avant d'accéder à un interlocuteur. Contractuellement ce temps d'attente est fixé à 60 secondes.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel mais les données sont représentées de manière annuelle afin d'obtenir une vision globale sur l'année.

En 2023, le délai moyen avant décroché est limité à 45 secondes, témoignant de la réactivité des agents du CRC.

Tous les détails concernant ces données sont développés dans la *PARTIE F.2.1 : Organisation du Centre de Relations Clients (CRC)*.

(iii) *La régularité / ponctualité*

(a) Bus

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité des passages aux arrêts des lignes de bus régulières et des lignes scolaires, ainsi que la ponctualité des départs en terminus. L'objectif contractuel est fixé à 90%.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.

En ce qui concerne la ponctualité aux arrêts et la fréquence, les points de mesure pris en compte dans cet indicateur correspondent aux arrêts de référence extraits de la base HASTUS.

Pour les lignes possédant un terminus dit de « délestage » accompagné d'un arrêt de montée, seul l'arrêt de montée voyageur est pris en compte dans les calculs.

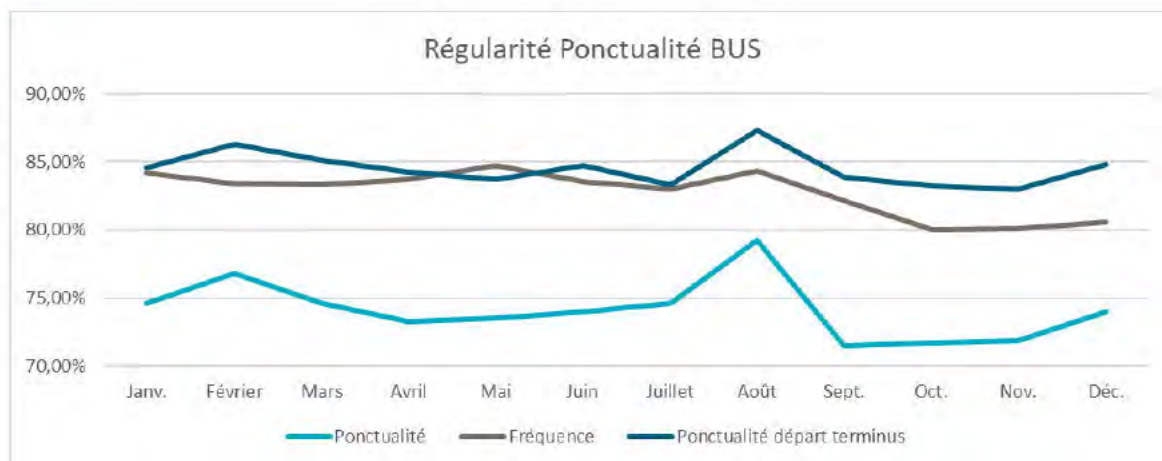
Les courses prises en compte sont les courses complètes, valides et conformes au graphicaire théorique.

L'indicateur est calculé de manière différente selon l'exploitation de la ligne :

- Pour les lignes à fréquence inférieure ou égale à 10 minutes : la moyenne est calculée entre un pourcentage de fréquence aux arrêts (en journée) et un pourcentage de ponctualité aux arrêts (en début de journée et en fin de journée) ;
- Pour les lignes à fréquence supérieure à 10 minutes et les lignes à horaires : un pourcentage de ponctualité aux arrêts est calculé.

La ponctualité est définie de la façon suivante : Horaire de référence à l'arrêt + 3mn59s de retard maximum et -59s d'avance maximum.

La fréquence est définie de la façon suivante : Intervalle de référence à l'arrêt + 2mn59s maximum.



En 2023, l'indicateur affiche une relative stabilité puis une légère baisse à compter de la mise en place du nouveau réseau de Bus. Cette diminution coïncide avec les défis généraux de circulation à cette période, ainsi qu'avec la pénurie de conducteurs, en raison des difficultés de recrutement.

De plus, la configuration des carrefours équipés de feux, impactés par les nouvelles lignes du réseau, ainsi que la vérification des anciennes lignes, sont toujours en cours.

Il est également important de souligner que l'amélioration de la fiabilité du transport scolaire est en cours, avec des ajustements nécessaires tels que la ponctualité non adaptée à ce mode de transport, la redéfinition de la zone terminus, et la résolution des difficultés techniques du matériel.

(b) Tramways

Dans le calcul de cet indicateur, il est pris en considération que l'utilisateur attend l'arrivée du tramway conformément aux horaires spécifiés sur les fiches horaires, comprenant les heures de départ, de passage, et d'arrivée aux points d'arrêt des lignes empruntées. Contractuellement, il est fixé à 92%.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.

L'attente est donc basée sur :

- Soit sur un horaire déterminé affiché sur une fiche horaire mis à la disposition de l'utilisateur ;
- Soit sur temps maximal d'attente découlant d'une fréquence de passage assurée et affichée.

En ce qui concerne la ponctualité, le calcul s'effectue pour toutes les catégories de jours dans la plage horaire des premiers et derniers départs.

Pour ce qui est de la fréquence, les méthodes de calcul varient en fonction des types de jours et des horaires, avec une distinction entre les jours comprenant des services partiels et les jours sans services partiels :

- Pour les types de jour sans Services Partiels (SP) la journée type est définie telles que :

Début du service	06h00	23h00	Fin du service
Ponctualité	Fréquence		Ponctualité

- Pour les types de jour avec Services Partiels (SP) la journée type est définie comme :

Début du service	06h00	07h00	09h00	16h00	19h00	23h00	Fin du service
Ponctualité	Fréq.	Fréq.	Fréq.	Fréq.	Fréq.	Ponctualité	
	SP			SP			

Pour les jours comprenant des Services Partiels (SP), le calcul de la fréquence diffère en fonction de la plage horaire, qu'elle soit « hors SP » ou « en SP ».

Dans le créneau horaire « hors Services Partiels », la fréquence est évaluée pour chaque sens, du terminus départ à l'avant-dernier arrêt inclus (à l'exclusion du terminus arrivé).

Dans le créneau horaire « En Services Partiels », la fréquence est déterminée comme suit :

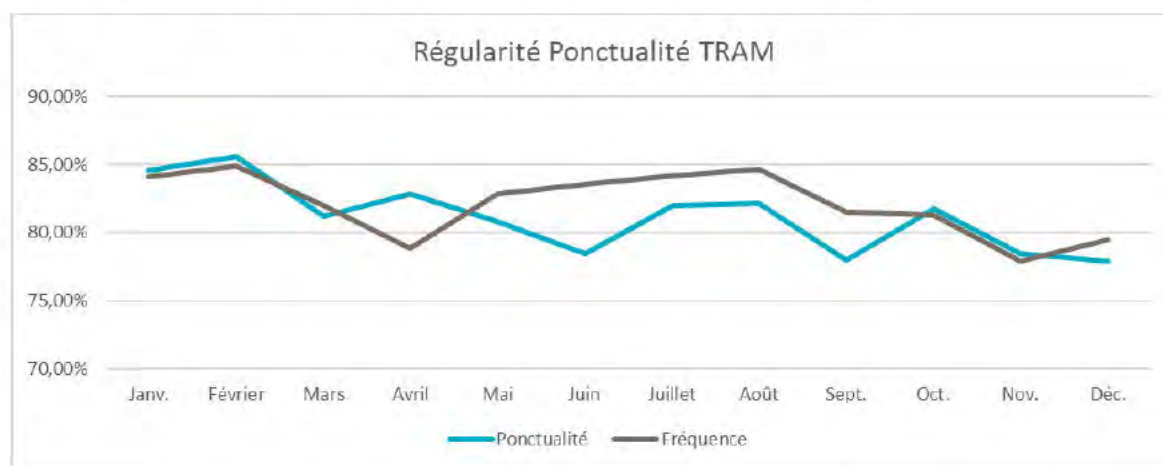
- Hors hypercentre : elle est calculée pour tous les arrêts hors de l'hypercentre (à l'exclusion du terminus arrivé) ;
- En hypercentre : elle est calculée pour tous les arrêts de l'hypercentre, incluant les arrêts aux extrémités.

Les courses prises en compte sont les courses complètes, valides et conformes au graphicaire théorique.

La ponctualité est définie de la façon suivante : Horaire de référence à l'arrêt + 2mn59 de retard maximum et - 59s d'avance maximum.

La fréquence est définie telle que :

- Hors SP et hors hyper centre : intervalle de référence à l'arrêt + 1mn59 maximum (correspond également à l'indicateur des journées sans SP) ;
- En SP et en hyper centre : intervalle de référence + 59s maximum.



L'indicateur affiche une légère baisse lors de la mise en service de l'extension de la ligne A vers l'aéroport, puis une seconde inflexion à la baisse à la rentrée de septembre. Cette dernière est attribuable à des pannes, à des insuffisances matérielles, et à une pénurie de conducteurs, résultant des difficultés de recrutement.

(c) Mobibus

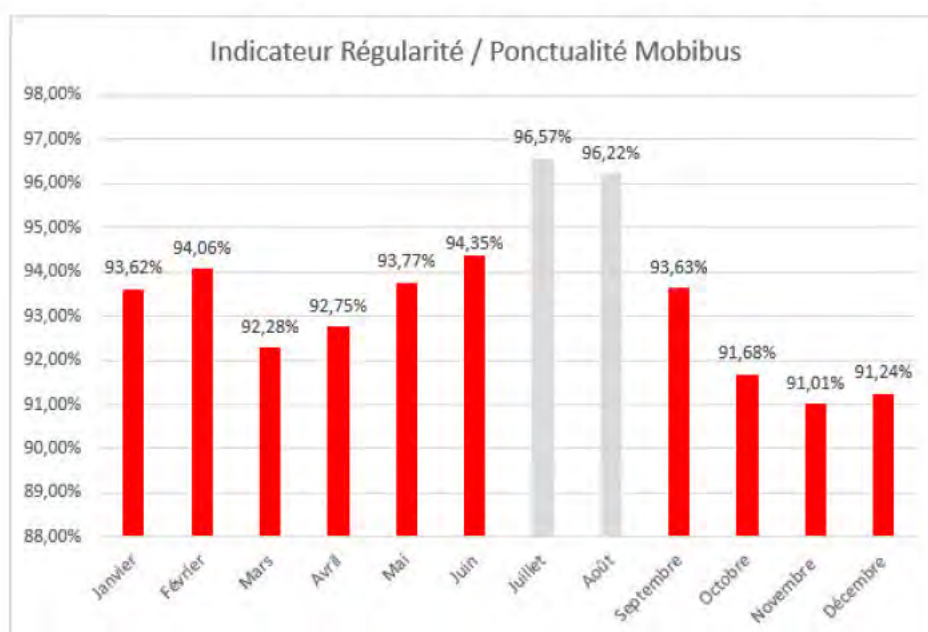
L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité de l'arrivée sur le lieu de prise en charge des bénéficiaires du service.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel mais les données sont représentées de manière annuelle afin d'obtenir une vision globale sur l'année.

L'objectif contractuel de ponctualité, établi à 95%, a été atteint deux fois au cours de l'année 2023, lors de la période estivale, et obtient une moyenne de 93,28% sur l'année.

Les causes des retards constatés sont multifactorielles :

- Les causes exogènes : La circulation représente 49 % des retards, la desserte des zones dans l'hyper centre en représente 17 %, les travaux 9 %, les problèmes liés à l'utilisation des tablettes ou du véhicule 12 %, etc. ;
- Les causes endogènes : Le dépassement du temps de prise en charge ou de dépose des bénéficiaires du service constitue 23 % des retards, le retard à l'embauche des conducteurs 24 %, le mauvais itinéraire 26 %, les erreurs d'adresse et de régulation 4 %, etc.



Des mesures correctives ont été mises en place pour améliorer le taux de ponctualité et la qualité du service offert aux usagers, notamment :

- Le Renforcement de la présence sur le terrain et accompagnement des conducteurs pour anticiper les situations perturbées, en informant les régulateurs par des appels au PC Mobibus ;
- L'amélioration de la diffusion d'informations via les tablettes dans les situations perturbées ;
- Le suivi individuel et régulier des temps de prise en charge et de dépose aux adresses prévues ;
- La mise en place de dispositifs pour ajuster les vitesses ou ralentir dans certains polygones à des périodes et des lieux spécifiques (départs en vacances, centres commerciaux, centre-ville).

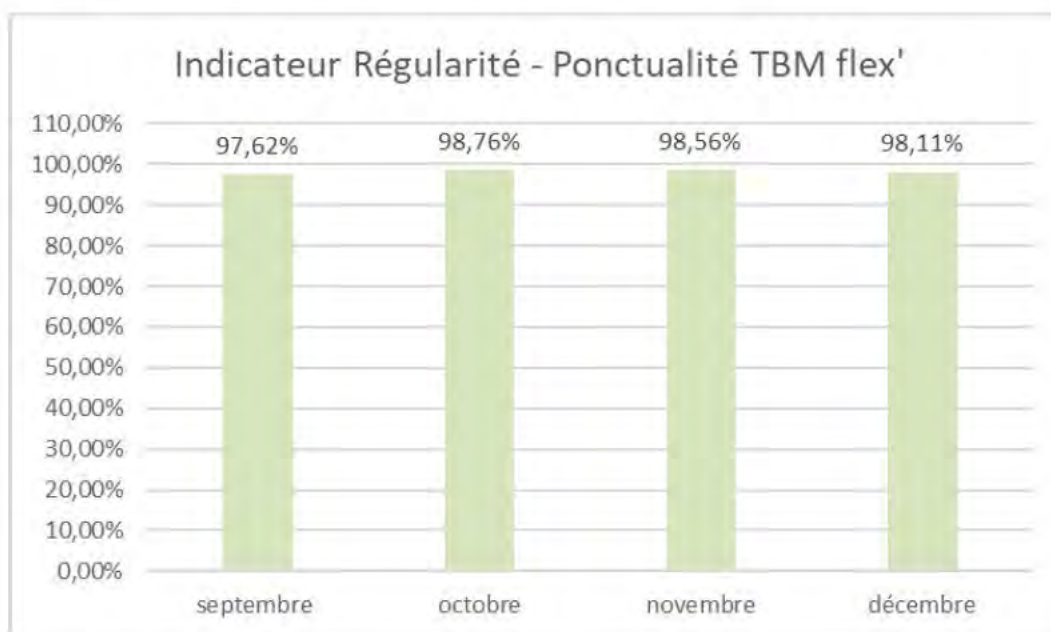
(d) Transport A la Demande

Le service TAD représente une récente extension des services proposés par le réseau TBM. Sa performance sera intégrée dans le cadre des mesures de performance après une période opérationnelle de 6 mois, soit, à partir de mars 2024.

Cette période de 6 mois vise à garantir la fiabilité des données recueillies grâce à l'utilisation du nouvel outil opérationnel déployé pour le Transport A la Demande.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel mais les données sont représentées de manière annuelle afin d'obtenir une vision globale sur l'année.

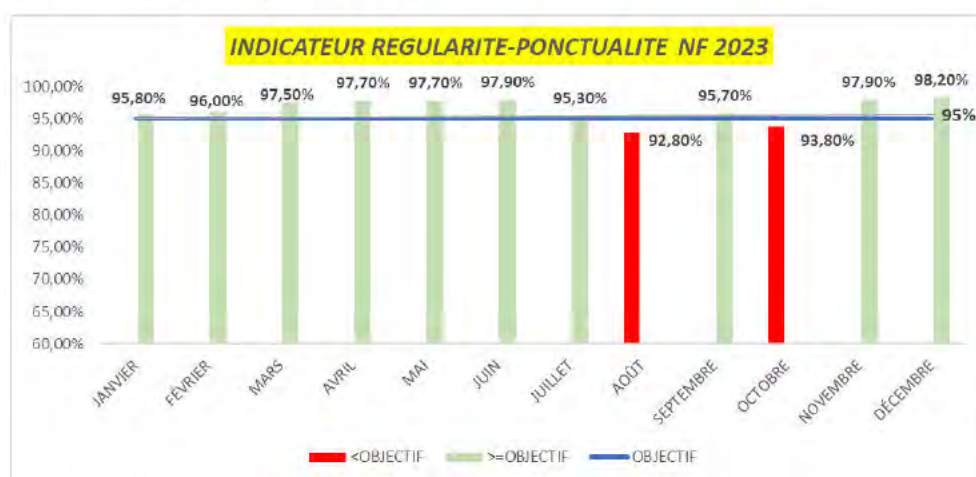
Cependant, une première évaluation de la performance de ce service est envisageable : l'objectif contractuel pour l'année 2023, fixé à 90%, est largement dépassé, avec un indicateur moyen atteignant 98,26%. Bien que ces données soient indicatives, elles suggèrent une viabilité durable du service.



(e) Navette fluviale

L'objectif fixé pour le taux de ponctualité est de 95%. Globalement, cet objectif a été atteint au cours de l'année 2023, à l'exception des mois d'août et d'octobre, où des aléas de navigation comme la levée du pont Jacques Chaban-Delmas, l'indisponibilité du bateau et une forte affluence cumulée, ont impacté la régularité et la ponctualité du service.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.



Cet indicateur vise à évaluer la conformité entre les horaires stipulés dans la fiche horaire et les horaires d'arrivée au lieu d'appontement. Le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV) est l'outil de mesure utilisé. Un bateau est considéré en retard si le pilote arrive au lieu d'appontement plus de 4 minutes et 59 secondes après l'heure indiquée.

(iv) *La disponibilité*

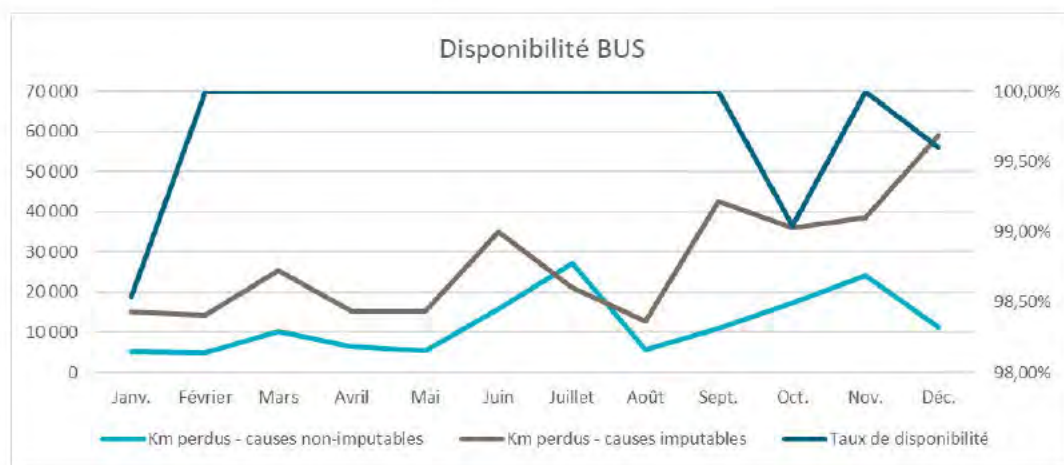
(a) Bus

La notion de disponibilité du service s'entend comme la réalisation effective des dessertes bus comme elles sont prévues dans le contrat, par le graphicaire théorique et commercialement auprès des usagers.

Le nombre total de kilomètres non effectués (aller et retour, de terminus à terminus) est relevé quotidiennement.

Le taux de disponibilité est calculé de la façon suivante : rapport entre le nombre de km effectués et le nombre total de kilomètres théoriques de fonctionnement prévus. L'objectif contractuel s'élève à 99%.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.



L'indicateur affiche une baisse à compter du mois de septembre, marquée par une augmentation des kilomètres perdus principalement attribuables à une insuffisance de conducteurs, en raison des défis liés au recrutement.

(b) Tramways

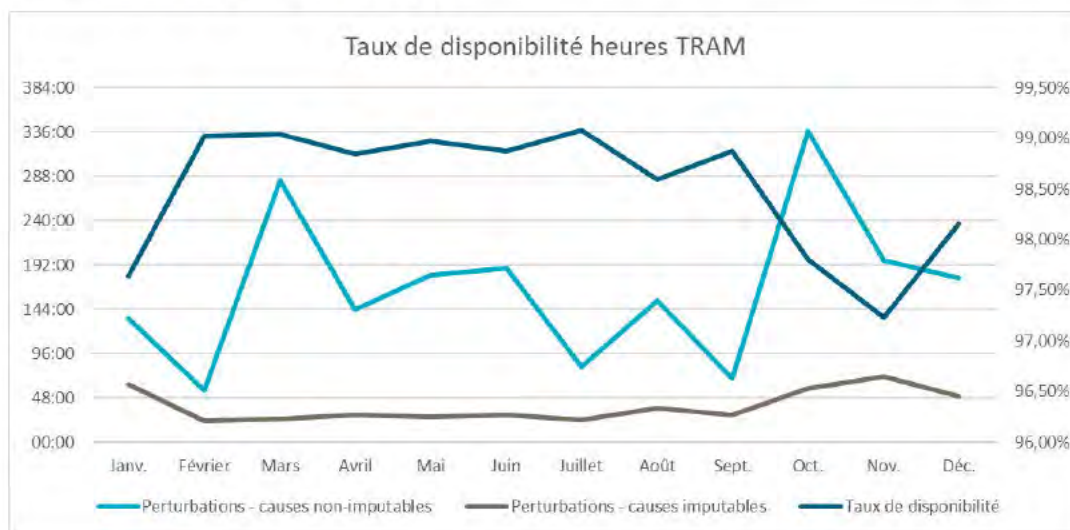
Le taux de disponibilité recense toutes les perturbations entraînant l'arrêt de l'exploitation du tramway.

Il est calculé de la façon suivante : rapport entre le nombre d'heures de fonctionnement effectuées par le nombre total d'heures de fonctionnement théoriques du réseau prévu. Contractuellement, le référentiel de disponibilité tramway s'élève à 99%.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.

Les heures de fonctionnement théoriques correspondent à la somme des heures de service commercial, calculées pour l'ensemble des lignes en l'absence de travaux planifiés et validé par Bordeaux Métropole comme niveau d'offre nominale.

Le nombre total d'heures d'exploitation (aller et retour et de terminus à terminus), non effectuées, est relevé quotidiennement pour chaque ligne.



La variation du taux de disponibilité tramway sur 2023, en particulier au cours du mois de novembre, est attribuable à une augmentation des pannes matérielles et des pannes APS, totalisant environ 52 heures sur 71 heures de perturbations totales.



(c) Mobibus

L'objectif de cet indicateur est de mesurer le taux de réalisation effective des courses réservées par les bénéficiaires du service.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel mais les données sont représentées de manière annuelle afin d'obtenir une vision globale sur l'année.

Le taux moyen de disponibilité est de 99,99% sur l'année 2023 pour un objectif de 99,50%.

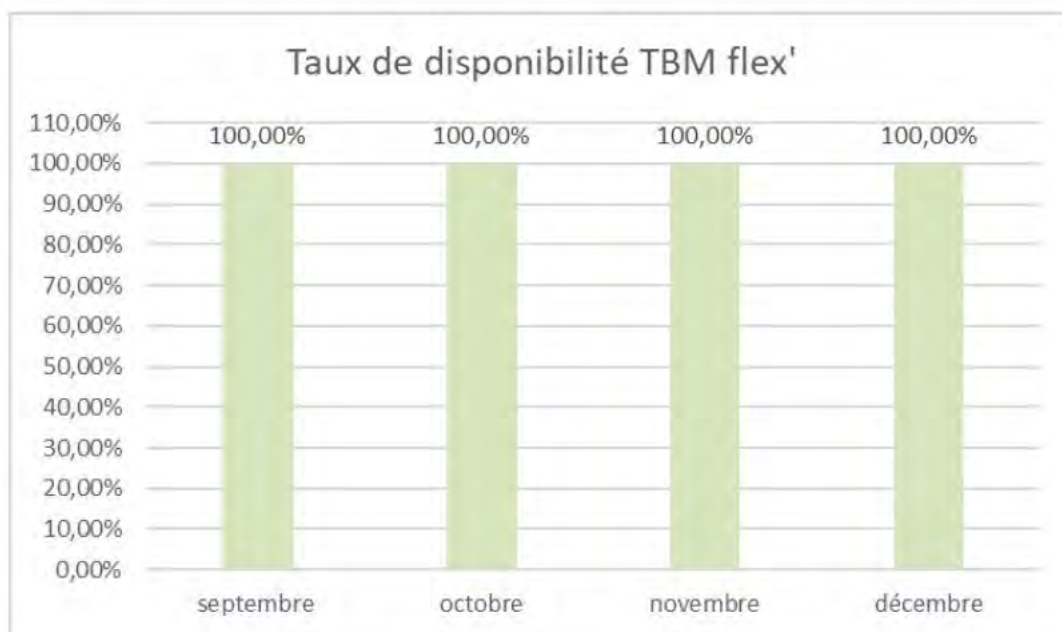
(d) Transport A la Demande

Le service TAD représente une récente extension des services proposés par le réseau TBM. Sa performance sera intégrée dans le cadre des mesures de performance après une période opérationnelle de 6 mois, soit, à partir de mars 2024.

Cette période de 6 mois vise à garantir la fiabilité des données recueillies grâce à l'utilisation du nouvel outil opérationnel déployé pour le Transport A la Demande.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel mais les données sont représentées de manière annuelle afin d'obtenir une vision globale sur l'année.

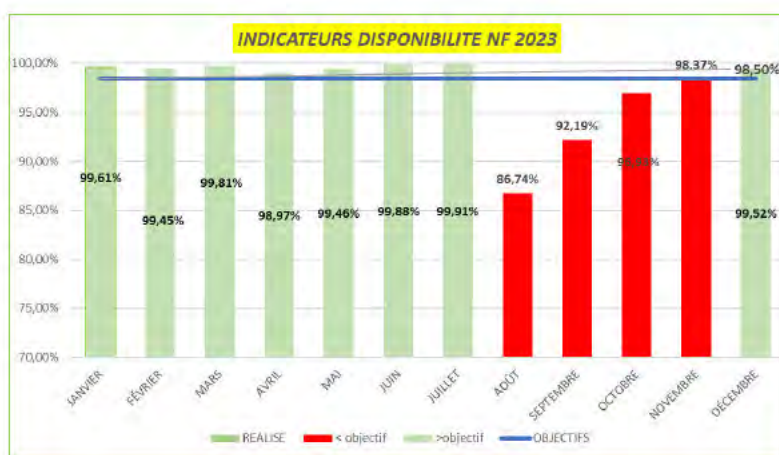
Néanmoins, une première évaluation de la performance de ce service est envisageable : l'objectif contractuel pour l'année 2023, fixé à 99%, est largement dépassé, avec un indicateur moyen atteignant 100,00%. Bien que ces données soient indicatives, elles suggèrent une viabilité durable du service et démontrent que toutes les courses confirmées aux clients du service ont été honorées par l'exploitation.



(e) Navette fluviale

L'objectif de taux de disponibilité est fixé à 98,5%. Cependant, le résultat annuel moyen pour les navettes fluviales n'a pas été atteint puisque ce dernier s'élève à 97,37%.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel mais les données sont représentées de manière annuelle afin d'obtenir une vision globale sur l'année.



Ce manquement trouve son origine principalement dans 2 incidents majeurs :

- L'incident survenu le 10 août 2023 a créé des perturbations significatives dans le fonctionnement habituel du service de navettes fluviales. En raison d'un problème technique touchant les batteries de puissance, l'Hirondelle a été hors service du 10 août 2023 au 09 novembre 2023. Durant cette période, l'absence d'un bateau de réserve a compromis la continuité du service, notamment le renfort assuré d'avril à octobre (les week-ends et jours fériés d'avril à octobre, ainsi que les jours ouvrés en juillet et août). Néanmoins, E-NAUTIC a retourné les batteries et 2 systèmes de gestion de batterie (BMS) à son fournisseur MG ENERGY pour être examinés en détail;
- En outre, entre le 14 novembre et le 28 novembre 2023, l'Hirondelle a été mise à sec pour une maintenance annuelle programmée. Les arrêts techniques annuels des 3 bateaux sont généralement effectués de novembre à janvier. Pendant ces périodes d'arrêt, aucun bateau de réserve n'est disponible. Par conséquent, en cas de panne nécessitant l'immobilisation d'un bateau, il n'est pas possible d'assurer la continuité du service.

(v) L'accidentologie

L'analyse des accidents, intégrée dans l'Axe Exploitation, constitue un élément fondamental. Elle englobe l'étude approfondie des incidents et des risques liés aux transports de personnes.

A noter : Cet indicateur a un objectif annuel.

Cet indicateur se décline selon les modes de transport suivants :

- Bus et Bus Express : 0,364 en 2023, dépassant le seuil contractuel de 0,254 ;
- Tramways : 0,163 en 2023, pour un seuil contractuel de 0 ;
- Mobibus : 0,254 en 2023, s'établissant en deçà du seuil contractuel de 0,426 ;
- Transport À la Demande : 0 en 2023, respectant le seuil contractuel de 0,426.

Tous les détails relatifs à l'accidentologie sont présentés en *PARTIE G.2 : Sécurité et accident*.

(vi) La disponibilité des vélos

L'annexe 14.2 du contrat de CSP définit la disponibilité des vélos comme le nombre de vélos disponibles à la location ou déjà en location sur le nombre de vélos total.

Le contrat prévoit un taux annuel de disponibilité pour les Vélos en Libre-Service (VLS) de 90%. Sur 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités réalise un taux global de 88,74%. Cela s'explique principalement du fait d'un manque de personne et des difficultés de recrutement pour la période allant de mars à mai, mais aussi, des travaux réalisés sur les bornes. En effet, les retards dans ces travaux et l'absence de mise hors service des bornettes ont bloqué une partie importante de la flotte de vélos sur les bornes en rénovation sur la période de septembre à décembre.

Par ailleurs, il est à noter que la nécessité de renouveler la flotte cette année se fait sentir, celle-ci étant globalement vieillissante, avec de nombreux vélos nécessitant des opérations de maintenance ou étant réformés. Des informations plus détaillées sont disponibles dans la *PARTIE H.8.5 : Service vélo*.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel mais les données sont représentées de manière annuelle afin d'obtenir une vision globale sur l'année.

Concernant la disponibilité des VLS en station, l'objectif mensuel contractuel de disponibilité s'élève à 95% à la suite de la signature de l'Avenant 1 et le taux global 2023 est de 92,12%.

Pour les vélos de prêt et de location Vélo'c, le taux global d'indisponibilité réalisé sur 2023 est de 8,94% contre 5% prévu au contrat. Le taux d'indisponibilité des vélos de prêts classiques s'explique par une proportion importante des vélos nécessitant des travaux de maintenance lors de la réception de la flotte. Plusieurs mois ont été nécessaires pour remédier à cette immobilisation.

Concernant l'impact de la flotte événementielle :

- À partir de mai, les vélos qui étaient revenus de prêt ont été progressivement mis hors service afin de libérer de l'espace pour la flotte événementielle de 600 vélos dans le cadre de la Coupe du Monde de Rugby ;
- À partir d'octobre, l'ensemble de la flotte est revenu et a été placée en maintenance pour une évaluation complète de son état.

Concernant le taux d'indisponibilité des autres vélos en prêt, le contrat fixe un taux annuel de 5%, 2023 enregistre un indice à 45,67%. De manière similaire aux vélos classiques, lors de la réception de la flotte, une proportion considérable de vélos électriques nécessitait des travaux de maintenance. Près de 80% de la flotte de VAE de prêts étaient en attente de réparation. Par ailleurs, certains vélos ont été mis hors service en raison de difficultés d'approvisionnement en pièces de rechange, voire d'impossibilité d'obtenir ces pièces en raison de leur obsolescence, ce qui a pour conséquence un retrait de certains vélos en 2024. En outre, la saisonnalité des activités ainsi que la durée limitée des contrats, qui ne durent que deux mois, doivent être prises en considération.

L'indisponibilité des Vélos à Assistance Electrique (VAE) à la location représente un taux annuel de 2,43% contre 5% prévu au contrat. L'objectif est atteint sur 2023.

Enfin, le taux annuel de disponibilité des vélos en retour de prêt s'élève à 55,56% sur 2023, contre 90% prévu au contrat. Cette situation est due au fait que, malgré l'application de pénalités de retard à l'égard des usagers, ces derniers ne représentent pas un levier suffisant pour garantir le retour en temps voulu des vélos empruntés. Le rappel par SMS ainsi qu'un nouvel échéancier de rappel par email a été mis en place et est en attente de résultats pour évaluer l'efficacité de ces mesures.

(vii) Le suivi des réclamations usagers

Les informations de reporting mensuel concernant le suivi des réclamations des usagers offrent un aperçu de la tendance globale du mois précédent, notamment en ce qui concerne les thèmes abordés

et les délais de réponse contractuels. Dans l'annexe 14.2 du contrat, le niveau de qualité mensuelle attendue est de 98%.

Toutefois, il convient de noter que ces données peuvent évoluer à la suite de la formalisation du reporting en raison de la gestion des réclamations dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Sur l'année 2023, ce sont 12 950 réclamations qui ont été traités [Cf. PARTIE F.5 : Réclamations clients].

Axe 3 : La maintenance

Toutes les données relatives au Plan de Qualité de la Maintenance sont développées dans la PARTIE J : Plan de Qualité Maintenance.

B.7.1.e) L'Avenant n°1

Au cours de l'année 2023, des échanges portant sur un premier avenant ont été lancés. Sa signature devrait intervenir sur le mois d'avril 2024, après validation en Conseil métropolitain.

Si l'avenant, à l'heure de la rédaction du rapport, n'est pas encore terminé, il est d'ores et déjà possible d'en citer les principaux thèmes, à savoir :

- Prendre en compte des modifications d'offres votée par le Conseil métropolitain début 2023 ;
- Prendre en compte des adaptations et évolutions de la gamme tarifaire adoptées par BM à la même période ;
- Ajuster la forme d'articles contractuels, préciser certaines modalités de fonctionnement et mettre à jour plusieurs annexes ;
- Intégrer différentes prestations ponctuelles réalisées à la demande de Bordeaux Métropole ;
- Acter des modifications du PPI Concessionnaire.

L'objectif partagé entre les parties est d'obtenir une validation de cet avenant lors du Conseil métropolitain d'avril 2024.

B.7.2. Evolutions et aménagements du service

B.7.2.a) Modifications et ajustements du réseau

i) TBM urbain

Afin de préparer au mieux la mise en place du nouveau réseau, prévu pour le 04 septembre 2023, des modifications permanentes apportées à l'offre et aux itinéraires du réseau TBM ont été apportées.

Les travaux ont débuté à compter du lundi 13 février 2023, où la rue de Pessac, située entre la rue Audeguil et la rue Costedoat à Bordeaux, est désormais à sens unique. Cette évolution engendre une modification définitive de l'itinéraire emprunté par la Lianes 11 en direction de Villenave d'Ornon, laquelle est dorénavant déviée par la rue Audeguil, la rue du Tondu, le cours de la Libération et le cours Aristide Briand. Ces ajustements stratégiques visent à améliorer la cohérence et l'efficacité du réseau TBM, dans le but de mieux répondre aux besoins des voyageurs de la Métropole.



Ensuite, à partir du lundi 20 février, une modification du carrefour rue de Bel Air / Général de Gaulle à Blanquefort, impliquant l'interdiction du tourne-à-gauche, entraîne une modification définitive de l'itinéraire emprunté par la Spécifique 77 en direction du Lycée du Bâtiment. Désormais, celle-ci suit la rue de Bel Air, l'avenue du Général De Gaulle avec un demi-tour au rond-point (Palus / Giraudoux), en direction de Caychac. Ces adaptations stratégiques sont mises en place dans le souci d'améliorer la fluidité et la pertinence du réseau TBM, afin de mieux servir les besoins des usagers.

À partir du 02 mai, une réorganisation de la desserte bus entre en vigueur, impliquant des changements d'itinéraire pour :

- La Lianes 1 : le terminus Aéroport est déplacé à Mérignac Centre, mais la fréquence reste inchangée
- La ligne 30 : suppression des trajets partiels de la ligne entre Mérignac Centre / Château Rouquay, initialement mis en place fin 2019 pour compenser l'absence de la Lianes 1 dans la zone de Mérignac Soleil, en raison de l'intensification des travaux d'extension du tramway.

À partir du 15 mai, l'itinéraire de la Lianes 1 est à nouveau modifié avec un terminus déplacé de Mérignac Centre à René Coty, desservant 2 arrêts supplémentaires. Cette modification vise notamment à faciliter une correspondance directe avec la Lianes 11, permettant de rejoindre le quartier Pichey avec une correspondance quai à quai.

Le 8 juillet, la ligne 24 en direction de Pessac voit son itinéraire modifié à la suite de la fermeture du mouvement République / Albret / rue Mouneyra. Désormais, le trajet depuis République passera par le cours d'Albret, la rue du Tondu, le cours de la Libération, puis la rue Mouneyra. Ces ajustements visent à optimiser les trajets en fonction des contraintes géographiques et des besoins de correspondance.

Par ailleurs, en raison de difficultés de couverture en services conducteurs, notamment liées à des défis de recrutement, des ajustements d'offre ont été mis en place dès le démarrage du nouveau contrat, suivant en cela des adaptations déjà lancées sur la précédente Concession. Ces modifications visaient à assurer une répartition plus équitable des services sur l'ensemble du réseau et à améliorer la fiabilité de l'information pour les voyageurs.

Ces ajustements incluaient :

- L'exploitation temporaire de la ligne 72 par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au lieu de Keolis Gironde ;

- Un changement dans l'offre de la Corol 38, avec une fréquence de 20 minutes en heure de pointe, au lieu de 15 minutes ;
- Des départs non assurés sur la ligne 30 en semaine et partiellement le samedi, concernant les renforts Mérignac Centre / Mérignac Soleil / Château Rouquey ;
- Un ajustement mineur de l'offre pour les Lianes 1 / 4 / 16 en semaine de 07h00 à 20h00, incluant la réédition des horaires papier pour la Lianes 4 ;
- Un allègement de l'offre pour les lignes 1 (12 minutes au lieu de 10 minutes l'après-midi) et 31 (fréquence de 45 minutes au lieu de 30 minutes) le samedi.

À partir du 20 février 2023, les lignes 1, 4, 10, 16 et 31 ont retrouvé leur offre nominale. Les horaires voyageurs ont été réédités pour les lignes 4 et 31. La ligne CITEIS 72 a été de nouveau exploitée par Keolis Gironde à partir du 27 février.

Toutefois, l'allègement d'offre sur la Corol 38 (fréquence de 20 minutes en heure de pointe) sera maintenu jusqu'au 24 avril, date à laquelle le réseau TBM a retrouvé son offre nominale.

Ces ajustements d'offre et leur valorisation seront intégrés dans l'avenant 1 du contrat de CSP en cours d'élaboration.

ii) Navettes fluviales

➡ Offre

L'offre de service pour les navettes fluviales se compose de 2 lignes en heures de pointe, d'1 ligne en heures creuses, ainsi que les week-ends et jours fériés :

- Heures creuses les jours ouvrés, week-ends et jours fériés :
 - Stalingrad → Quinconces → Les Hangars → Cité du Vin → Lormont Bas.
Fréquence : 45 minutes.
- Heures pleines les jours ouvrés :
 - Liaison 1 : Lormont Bas → Les Hangars ou Cité du Vin → Quinconces.
Fréquence : 60 minutes.
 - Liaison 2 : Stalingrad → Quinconces.
Fréquence : 15 minutes.

Cependant, pour l'année 2023, l'offre de service a été affectée, notamment en ce qui concerne le renfort, en raison de l'indisponibilité du bateau Hirondelle. Le bateau de réserve a été intégré dans l'offre régulière sans renfort à partir du 10 août 2023 causant ainsi des délais sur les services proposés.

➡ Information voyageur

Le service des navettes fluviales est accessible via l'application TBM, offrant ainsi des informations en temps réel sur les conditions d'exploitation. Les fiches horaires sont également disponibles en téléchargement au moyen de l'application.

L'ensemble de l'offre de service est accessible sur toutes les plateformes numériques du réseau TBM.

De plus, chaque ponton, à l'exception de celui des Hangars, est pourvu d'un écran TFT diffusant les temps d'attente et des informations utiles aux voyageurs, notamment les consignes de sécurité.

À l'intérieur des bateaux, un écran TFT annonce également les prochains arrêts (pontons) desservis.

iii) Parcs Relais

Offre

En 2023, l'offre dédiée aux Parcs Relais a évolué progressivement tout au long de l'année, afin de proposer une offre commerciale novatrice dans le but de stimuler leur fréquentation.

Ces nouveautés sont les suivantes :

- Ouverture des Parcs Relais à un public élargi, qu'il s'agisse d'abonnés réguliers ou d'usagers occasionnels : Les Parcs Bruges, Dravemont et La Gardette Nord sont accessibles aux usagers occasionnels depuis juin 2023 ;
- Mise en place de tarifs réduits pour promouvoir l'utilisation des Parcs Relais dotés d'une capacité de réserve : De nouveaux parcs se joignent à une liste de 9 déjà existants, proposant une tarification incitative (tarif réduit) : Cantinolle, Dravemont et La Gardette Nord ;
- Introduction d'une offre de stationnement pour les courts séjours : En réponse à la demande de déplacements vers la Gare et l'Aéroport, une offre de stationnement Court Séjour a été lancée en juin 2023 sur les Parcs à Tarif Réduit. Un titre spécifique a été créé, permettant de garer son véhicule pour une courte période de 2 à 5 jours avec un aller-retour sur le réseau. Le stationnement pour les courts séjours 2 940 titres ont été vendus depuis juin 2023 ;
- Expérimentation du stationnement nocturne : Pour répondre à la forte demande de stationnement dans certains quartiers, combinée à des capacités disponibles sur quelques parcs, une expérimentation a été initiée. Les usagers domiciliés à moins de 500 mètres d'un parc sélectionné peuvent, moyennant un abonnement annuel, stationner leur véhicule de 17h à 8h du lundi au vendredi, ainsi que tout le weekend. Pour cette offre 2 abonnements ont été souscrits.
- Autorisation d'accès temporaire pour des entités privées : sur les parcs disposant d'une réserve de places, une entreprise ou une administration peut demander une autorisation pour stationner des véhicules à la journée. Sous réserve de l'approbation du concédant, ces véhicules identifiés peuvent stationner à un tarif particulier pour une durée limitée.

Information voyageur

L'information voyageur concernant les Parcs Relais a, elle aussi, évolué au cours de l'année 2023 :

- Mise en place de dispositifs d'orientation en temps réel : en septembre, l'installation de 5 Totems sur des axes majeurs de la Métropole a été réalisée. Ces panneaux fournissent des indications pour accéder aux parcs du secteur, indiquent le nombre de places disponibles et diffusent des informations en temps réel sur le réseau ;
- Amélioration de la signalétique pour faciliter l'accès rapide aux places disponibles : des panneaux de guidage affichant le nombre de places disponibles par étage ont été installés à l'entrée des parcs 4 Chemins et Ravezies.

B.7.2.b) Nouveau réseau

i) Préparation des services conducteurs de rentrée

L'introduction du nouveau réseau de bus le 04 septembre 2023 a exigé la mise en place d'une planification exceptionnelle dès le mois de février, ainsi que le déploiement d'un dispositif spécifique pour la planification et le suivi des candidatures des conducteurs aux nouvelles lignes.

Grâce à ce dispositif, plus de 700 conducteurs ont postulé au cours de 20 semaines, totalisant ainsi plus de 1 200 jours de candidature. Ces postulations ont été supervisées par une trentaine de conducteurs tuteurs, soigneusement sélectionnés et préalablement formés.

ii) Mise en place du nouveau réseau

Actualisations des solutions numériques

Les plateformes numériques du réseau TBM jouent un rôle crucial dans la communication auprès des voyageurs lors des ajustements de l'offre réseau. Le site internet et l'application TBM ont joué un rôle significatif dans la promotion de la nouvelle offre de bus lancée en septembre 2023. Cela a permis de présenter les changements apportés au réseau, d'aider les voyageurs à planifier leurs déplacements à venir, et également de les assister au quotidien pendant leurs trajets. Plusieurs initiatives ont été entreprises à cet effet.

(i) *La création d'un site web dédié*

À partir d'avril 2023, un site web spécifique dédié au nouveau réseau de bus a été lancé. L'objectif de cette plateforme est de faciliter la compréhension des ajustements opérés sur le réseau de bus, en mettant en lumière les modifications apportées et en permettant aux utilisateurs d'explorer les itinéraires des nouvelles lignes. Toutes les nouveautés du réseau ont été minutieusement présentées et expliquées aux usagers, notamment aux niveaux des itinéraires des lignes de bus et des services additionnels.

Dans cette plateforme web, un outil cartographique a été intégré pour permettre une comparaison rapide et aisée entre les anciennes et les futures offres du réseau.

Cet outil se compose de 3 éléments :

- Une carte interactive offrant une vue globale des évolutions du réseau ;
- Un module de visualisation par ligne pour une compréhension spécifique des changements sur chaque ligne ;
- Une section dédiée à chaque commune pour une exploration par zone géographique.

De plus, un outil de simulation d'itinéraire était intégré pour offrir aux voyageurs la possibilité d'obtenir aisément les détails des futurs trajets, incluant les tracés et les horaires des lignes à venir.

(ii) *L'intégration des nouvelles offres sur le site internet et l'application TBM*

Lors du déploiement du nouveau réseau de nombreux nouveaux services ont été intégrés dans les plateformes numériques d'information.

(a) Les lignes scolaires ScoDi

Afin de simplifier la recherche d'informations concernant les lignes scolaires, une section spécifique nommée « Transport Scolaire ScoDi » a été ajoutée dans la rubrique des horaires ainsi que sur le plan interactif.

Cette section regroupe toutes les lignes scolaires en service, présentant leurs destinations, l'ordre des arrêts, leurs itinéraires sur la carte, ainsi que les horaires théoriques. Cette présentation suit le même modèle que celui des lignes régulières, offrant ainsi une uniformité dans la consultation des informations.

[Cf. PARTIE B.7.2.b) iii) : Lancement des services scolaires].

(b) Les offres de transport à la demande Flex'

Le calculateur d'itinéraire a été amélioré pour inclure les 5 options de TAD Flex' *[Cf. PARTIE B.7.2.b) iv) : Transport à la demande]*.

Ces offres sont désormais clairement présentées dans une section dédiée des résultats d'itinéraires pour le Transport à la demande, offrant ainsi une meilleure visibilité.

La feuille de route spécifie que le transport à la demande est réservé via l'application TBM Flex'.

(c) Les offres Le Vélo par TBM

Sur le site infotbm.com, les offres VéloPark et Le Vélo'c sont présentées de manière concise, offrant une vue synthétique. Les utilisateurs sont dirigés vers le site web spécifique dédié à l'univers du vélo pour une découverte approfondie de tous les services disponibles et pour souscrire aux divers abonnements proposés.

[Cf. PARTIE B.7.2.c) i) : Le service vélo].

(iii) La mise à jour de la rubrique d'aide

Outre le site web dédié au nouveau réseau, la section d'aide et de contact du site infotbm.com a été étoffée afin de répondre aux questions des voyageurs. Une catégorie spécifique intitulée « Nouveau réseau TBM 2023 » a été créée, proposant une série de questions-réponses détaillant les nouveautés et les nouvelles offres du réseau.

➤ Offre

(i) Les principes de construction de l'offre TBM

Dès le lancement du nouveau réseau, des ajustements d'offre ont été requis pour les jours ouvrables, suivies d'une augmentation progressive tout au long du mois de septembre.

Ligne	Ajustement	S 16					S 17					S 18					S 19				
		04-sept	05-sept	06-sept	07-sept	08-sept	11-sept	12-sept	13-sept	14-sept	15-sept	18-sept	19-sept	20-sept	21-sept	22-sept	25-sept	26-sept	27-sept	28-sept	29-sept
A	Suspension SF HP (5' au lieu de 3'20)	X																			
A	Suspension des deux "trames autonomes" venant en renfort, de 9h à 19h											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
B	Suspension SF HP (5' au lieu de 3'20)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X										
1	Mise en place d'un renfort sur deux sur le segment Gare / Gambetta en HP (fréquence moyenne 7'30 au lieu de 5')	X																			
9	Offre VS (9' en HP au lieu de 7'30, 9' en journée au lieu de 8')	X										X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Fréquence 11' toute la journée (au lieu de 10')	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	Fréquence 11' toute la journée (au lieu de 10')	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
31	Suspension des renforts HP Gare St-Jean / Campus (fréquence 10' au lieu de 5')	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X										
31	Suspension partielle des renforts HP Gare St-Jean / Campus (fréquence 7'30 en moyenne au lieu de 5')											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
35	Offre VS (15' en HP au lieu de 10')	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Ce nouveau réseau a pour objectifs :

- Accroître l'étendue du réseau de bus pour soutenir Bordeaux Métropole dans la réalisation du Schéma des Mobilités, notamment par la mise en place anticipée de trois lignes express (Lianes 31, 35, 39) ;
- Répondre aux besoins spécifiques des différentes communes en maintenant les services réguliers de transport, en tenant compte des demandes locales via de nouveaux services adaptables (Flex') ;
- Encourager le déplacement vers un réseau de transport clair, organisé par niveaux de priorité et fiable ;
- Intégrer la mise en place du RER métropolitain dans la planification ;
- Améliorer la desserte des principaux pôles d'emploi, de santé et universitaires en périphérie ;
- Élargir l'offre de transport en soirée et la nuit.

Ainsi, le réseau TBM est constitué des transports suivants :

- 4 lignes de tramways ;
- Les services Flex' ;
- 54 lignes ScoDi ;
- 61 lignes de bus régulières, réparties telles que :
 - Les Lianes : lignes structurantes, opérant avec une fréquence similaire à celle du tramway et des bus Express, fonctionnent 364 jours par an ;
 - Les Principales : lignes actives toute l'année, circulant jusqu'à 23h00 ;
 - Les Directes : lignes optimisées pour économiser du temps en sautant des arrêts ou en empruntant les itinéraires les plus rapides entre les points clés, disponibles en semaine pendant les heures de pointe ;
 - Les Locales : lignes radiales ou transversales, dont certaines sont en service 364 jours par an, assurant une couverture détaillée du territoire.

(ii) *Modifications postérieures au lancement du nouveau réseau*

A la suite à l'étude des observations sur le terrain et des retours des voyageurs, les conclusions ont conduit à effectuer de légères modifications quant aux horaires.

Au 02 octobre, les lignes du réseau encore sujettes à des ajustements sont :

- Le Tram A a connu la suspension de ses deux "rames autonomes" qui venaient renforcer l'offre régulière entre 09h00 et 19h00 ;
- La Lianes 31 a subi une suspension partielle des renforts en heure de pointe entre la Gare St-Jean et le Campus, passant d'une fréquence moyenne de 5 minutes à 7 minutes 30 ;
- La Lianes 35 a vu son offre ajustée à 10-12 minutes en heure de pointe au lieu de 10 minutes ;
- La Ligne 77, au départ de Candau à 07h30 est avancé de 7 minutes, passant ainsi à 07h23, permettant une arrivée à l'heure au lycée Pape Clément. De même, le départ de Bougnard à 06h30 est avancé de 5 minutes, désormais fixé à 06h25 du lundi au vendredi.
- La Ligne 85, au départ du Collège Chambéry à 07h33 est avancé de 8 minutes, débutant à 07h25, pour une meilleure répartition du flux entre la Liane 5 et la Ligne 85, en lien avec le collège Pont de la Maye et le lycée V. Havel. Le départ de Salengro à 08h02 est également avancé de 8 minutes, prévu désormais à 07h54 les jours de semaine.
- La ligne 90, au départ de Villenave Gare à 07h35 est avancé de 10 minutes, désormais fixé à 07h25, pour assurer une arrivée à l'heure au lycée V. Havel et pallier les retards récurrents. De même, le départ du lycée V. Havel à 07h25 est avancé de 10 minutes, désormais fixé à 07h15 les jours ouvrés.

Le 09 octobre, en raison de problèmes de surcharge et de retards fréquents sur la Lianes 7 concernant l'itinéraire Bassens / Carbon-Blanc pendant les heures de pointe du matin, il a été décidé de resserrer les fréquences au départ d'Ambarès entre 06h15 et 07h15 en direction du Centre Commercial de Bordeaux Lac. Les horaires ont été ajustés pour le 06 novembre, comprenant également une modification des temps de trajet. Également à cette date, les horaires de la Lianes 31 en direction d'Ambès ont été modifiés pour permettre un passage par le collège Simone Veil à 16h05 au lieu de 15h55.

Le 23 octobre, à la suite nombreux retours de la clientèle, relayés par la mairie de Carbon-Blanc, une révision des horaires de la Ligne 29 a été effectuée pour inclure de nouveaux itinéraires passant par le collège Simone Veil. Ces ajustements prennent particulièrement en considération les besoins de l'ALSH (Accueil de Loisirs Sans Hébergement) situé à proximité du collège, notamment les mercredis après-midi et pendant les vacances scolaires :

- Pendant la période scolaire du lundi au vendredi (sauf mercredi) : des passages supplémentaires par le collège Simone Veil sont ajoutés à 12h23 en direction de La Gardette, et à 13h30 en provenance de La Gardette ;
- Pendant la période scolaire le mercredi : des passages supplémentaires par le collège Simone Veil sont prévus à 17h02 en direction de La Gardette ;
- Pendant les vacances scolaires du lundi au vendredi : des passages supplémentaires par le collège Simone Veil sont ajoutés à 08h08 en provenance de La Gardette, et à 17h02 en direction de La Gardette.

Le 28 octobre où une réduction de fréquence a été nécessaire le matin, passant de 15 à 20 minutes pour les Lianes 5, 9, 10, 16, et de 12 à 13 minutes l'après-midi.

Aussi, à compter du 06 novembre, la Ligne 51 Directe est étendue de l'Aéroparc jusqu'à Martignas, rétablissant ainsi une liaison directe entre Martignas, Mérignac Centre et le centre de Bordeaux. Cette extension s'accompagne d'un ajustement de la fréquence de cette ligne, passant de 24 à 30 minutes, ayant entraîné une mise à jour des horaires pour les voyageurs.

D'autres ajustements importants sont prévus sur plusieurs lignes :

- Sur la Lianes 31 « Village 5 / Gare St-Jean », les renforts circulant en heures de pointe du lundi au vendredi et le dimanche soir vont desservir la Gare St-Jean, rue des Terres de Borde, dans les deux sens, ainsi que les arrêts MECA en effectuant un retournement par la Gare Routière en tête du Pont St-Jean rive gauche ;
- Pour la Lianes 1, la Lianes 15 et la ligne 20, les temps de parcours sont rééquilibrés, ce qui nécessite une réédition des horaires ;
- Pour la Lianes 7, les horaires sont réédités pour tenir compte des ajustements de temps de parcours et maintenir le resserrement de fréquence au départ d'Ambarès entre 06h15 et 07h15. En contrepartie, l'offre au départ du Centre Commercial du Lac est ajustée, passant à une fréquence de 20 minutes dès 19h30 au lieu des 15 minutes prévues jusqu'à 20h30. Les horaires de la ligne 57 Directe sont recalés en conséquence ;
- Des réorganisations similaires sont opérées sur les lignes 25, 30, 69, 76, 77, 87, 89, 90 pour mieux coordonner les horaires avec les entrées/sorties des établissements scolaires, entraînant la réédition des horaires respectifs.

Le 27 novembre, de nouveaux ajustements sont prévus pour la ligne 34, avec un départ anticipé de 07h30 de Unitec à 07h23, afin de garantir l'arrivée pour l'entrée principale du lycée Pape Clément. De même, pour la ligne 86, des départs anticipés de Terres Neuves à 07h23 et 07h31 sont programmés pour mieux équilibrer la charge en lien avec les établissements scolaires du quartier St-Genès.

Des ajustements significatifs ont également été apportés aux fréquences du tramway pendant la première semaine des vacances de Noël. En stricte conformité avec les dispositions du contrat de Concession de Service Public, une offre calibrée selon le modèle estival a été déployée sur l'ensemble des 4 lignes de tramway, du 26 au 29 décembre 2023.

Parallèlement, d'autres ajustements ont été effectués en tenant compte des observations de trafic, le tout dans un contexte délicat de disponibilité des conducteurs. Ces adaptations visent à optimiser l'efficacité du réseau et à assurer une réponse adéquate à la demande pendant cette période spécifique.

Ligne	Adaptation offre dimanche 24/12	Adaptation offre Noël 25/12	Adaptation offre JO S52	Adaptation offre samedi 30/12	Adaptation offre dimanche 31/12
A	Offre dimanche hiver mais avancement pleine fréquence de 11h30 à 18h30 (7'30'' puis 10' dès 18h30)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	Pas d'adaptation (offre JO été, 7'30'')	7'30'' en matinée 6' l'après-midi	Pas d'adaptation mais circulation toute la nuit fréquence 15'
B	Offre dimanche hiver mais avancement pleine fréquence de 11h30 à 18h30 (7'30'' puis 10' dès 18h30)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	Pas d'adaptation (offre JO été, 7'30'')	7'30'' en matinée 6' l'après-midi	Pas d'adaptation mais circulation toute la nuit fréquence 15'
C	Offre dimanche hiver mais avancement pleine fréquence de 11h30 à 18h30 (7'30'' puis 10' dès 18h30)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	Pas d'adaptation (offre JO été, 7'30'')	7'30'' toute la journée	Pas d'adaptation mais circulation toute la nuit fréquence 15'
D	Offre dimanche hiver mais avancement pleine fréquence de 11h30 à 18h30 (7'30'' puis 10' dès 18h30 et 20' dès 20h)	10' à 30' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	Pas d'adaptation (offre JO été, 7'30'')	Pas d'adaptation (offre Samedi Hiver, 7'30'')	Pas d'adaptation mais circulation toute la nuit fréquence 30'

Simultanément, des difficultés de couverture des services conducteurs pour certains sous-traitants ont affecté les lignes 27, 39, 57, 80, 83, 84, 85 et 89. Face à ces problèmes persistants, des ajustements d'offre ont été mis en place à partir du 20 novembre :

- La fréquence de la ligne 33 est passée de 20 à 30 minutes en heure de pointe.
- La ligne 72 a vu sa fréquence ajustée à 30 minutes au lieu de 20 minutes en heure de pointe.
- Sur la ligne 84, les renforts entre Cantinolle et St-Médard ont été suspendus, entraînant une fréquence de 30 minutes au lieu de 15 minutes en heure de pointe.

L'année 2023 a été marquée par trois événements majeurs en termes d'offre de transports :

- L'extension du Tram A vers l'Aéroport, réalisée à la fin d'avril [Cf. PARTIE B.7.3.e) i) : *Extension Tramway A*] ;
- Le déploiement du nouveau réseau le 04 septembre 2023, impliquant une réorganisation des lignes de bus [Cf. PARTIE B.7.2.a) : *Modifications et ajustements du réseau*], l'introduction de nouveaux services Flex [Cf. PARTIE B.7.2.b) iv) : *Transport à la demande*], ainsi que le lancement du nouveau service ScoDi [Cf. PARTIE B.7.2.b) iii) : *Lancement des services scolaires*] ;
- La période de la Coupe du monde de rugby, se déroulant entre septembre et octobre, comportant notamment 5 matchs au Matmut Atlantique [Cf. PARTIE B.7.2.d) i) : *Matmut Atlantique*].

De manière plus générale, cette année a mis en évidence des difficultés accrues dans le recrutement de conducteurs, impactant la qualité de service et nécessitant, de manière ponctuelle, la mise en place de plans de transport adaptés [Cf. PARTIE B.7.4.b) ii) : *Pénurie de conducteurs*].

Information voyageurs

Un important dispositif information voyageurs a été mis en place pour accompagner le lancement du nouveau réseau le 04 septembre 2023. L'objectif était de guider le voyageur en l'informant au plus tôt des changements à venir et de fournir une information claire et à jour sur l'ensemble des supports.

(i) Informer au plus tôt les voyageurs des changements

Des « mémos » ont été réalisés pour chaque ligne du réseau TBM afin d'alerter les usagers sur les éventuels changements. L'objectif était de visualiser rapidement les modifications et d'avoir les informations pratiques de la ligne comme l'amplitude, la fréquence et les jours de circulation. Ces mémos étaient disponibles dès le mois d'avril sur le site du nouveau réseau et ont été envoyés à l'ensemble des mairies de la Métropole.

Dans le but de donner aux voyageurs les moyens d'anticiper les évolutions du réseau à venir, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a créé une carte interactive.

Cet outil, mis en service le 28 avril 2023, offre la possibilité de visualiser l'itinéraire de sa future ligne et de comparer l'offre de transport avant / après le lancement du nouveau réseau.

À partir du 05 juin, une amplification de l'information sur le nouveau réseau a été mise en place via un affichage spécifique à bord (écran TFT ou affiche), alertant ainsi le voyageur sur les modifications potentielles à venir.

Des compléments d'information ont été intégrés au niveau des arrêts pour amplifier l'impact des communications effectuées.

En juillet, une information générique signalant le changement a été placée à tous les arrêts. En août, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a intensifié cette communication en installant des indications spécifiques concernant les arrêts non desservis et ceux présentant d'importantes modifications d'offre.

(ii) Mise à jour de l'ensemble des documents d'information

L'ensemble des documents d'information et de signalétique impactés par la mise en place du nouveau réseau a été mis à jour :

- Le plan du réseau [Cf. PARTIE F.1.3 : Information voyageurs] ;
- Les fiches horaires [Cf. PARTIE F.1.3 : Information voyageurs] ;
- Les documents d'information : plans de quartier du tramway, voussoirs, dépliants commerciaux, signalétique des pôles d'échanges, écrans embarqués, ... ;
- Mise à jour des informations concernant les perturbations : déviations bus, plans de coupures du tramway, ... ;
- Mise à jour de la signalétique des arrêts.

🔄 Communication

Depuis le 20 avril 2023, la mise en place du nouveau réseau TBM a constamment fait l'objet d'une intense communication. L'objectif était de sensibiliser les voyageurs le plus tôt possible et ce, de manière régulière afin qu'ils soient au courant des nouveautés et éventuels changements dans leurs habitudes de déplacement, les encourageants ainsi à se renseigner avant le 04 septembre 2023.

Pour ce faire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a maintenu une communication régulière concernant l'évolution du projet et a identifié l'ensemble des publics relais (en complément de Bordeaux Métropole) pour faciliter la diffusion des informations auprès des habitants, tels que :

- Les services de communications des mairies ;
- Les entreprises partenaires de TBM ;
- Les établissements scolaires ;
- La presse ;
- Les voyageurs connus de TBM.

En complément, tous les canaux de communication ont été mobilisés et renforcés tout au long des étapes de diffusion des informations.

(i) Point presse du 20 avril et ouverture d'un mini site dédié

A la suite de la conférence de presse du 20 avril 2023, révélant les nouveautés de la nouvelle offre TBM, à compter du 04 septembre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a partagé les premiers éléments d'information avec les voyageurs et les communes :

- Ouverture du site dédié depuis la page d'accueil infotbm.com, comprenant :
 - Des pages éditoriales d'information du nouveau réseau bus ;
 - Une carte dynamique permettant aux voyageurs de visualiser les lignes actuelles et leur changement ;
 - Les mémos lignes : schémas simplifiés des lignes avec les changements ;
 - La nouvelle offre vélo ;
 - Le service Scolaire (ScoDi) ;
 - Un module de questions / réponses.

Les premiers éléments de communication dès le 20 avril

- Le 28 avril 2023 : intégration d'une carte interactive avant / après et le détail de toutes les lignes sur un fond cartographique ;
- Le 15 juin 2023 : Mise en ligne d'un calculateur d'itinéraire pour le nouveau réseau.

Le mini site internet dédié s'est enrichi au fur et à mesure de l'avancée du projet.

(ii) Communication auprès des mairies

L'ensemble des mairies de la Métropole a reçu des kits d'informations successifs, tels que :

- Kit n°1 à la suite de la conférence de presse du 20 avril 2023 avec : _____

- Une lettre d'information développant :
 - L'évolution de l'offre sur la commune ;
 - La nouvelle offre ScoDi de la commune et le processus d'inscription ;
 - Les nouveautés concernant le Vélo'c et le VéloPark.
- Un plan, version PDF, du nouveau réseau ;
- La liste de correspondance des lignes ;
- Le mémo des lignes de la commune.
- Kit n°2 à la fin du mois de mai 2023 comprenant des supports de communication de la nouvelle offre pour diffusion auprès du public avec :
 - Le journal d'information TBMag ;
 - Le mini plan du réseau ;
 - Le dépliant de la commune ;
 - Des affiches de communication « Faire plus pour votre quotidien » d'alerte au changement.
- Kit n°3 au mois d'août 2023 avec la livraison des plans et des fiches horaires du nouveau réseau ;
- Des présentations spécifiques organisées conjointement par Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités :
 - Le 24 avril 2023 : présentation du programme ScoDi auprès des référents scolaires des communes ;
 - Juin 2023 : participation à la réunion des responsables communication des mairies pour présenter le plan de communication du nouveau réseau TBM.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a, par ailleurs, organisé une réunion de présentation du nouveau réseau le 22 juin 2023 pour les personnes travaillant à l'accueil des mairies ainsi que pour les personnes des entreprises partenaires du réseau TBM, traitant des sujets suivants :

- Présentation des grandes nouveautés (offres et tarifs) ;
- Intervention des référents « offre » pour répondre aux questions spécifiques ;
- Distribution d'une pochette avec de la documentation ;
- Envoi par mail de la présentation.

Pour l'occasion, 9 mairies étaient présentes à la réunion d'information et 23 mairies ont relayé de l'information sur leur site internet et/ou sur leur journal communal

(iii) Information auprès des collèges et lycées en avril 2023

Tous les établissements scolaires desservis par une ou plusieurs lignes ScoDi ont reçu un kit d'information comprenant une lettre d'information, une affiche d'alerte et des flyers à distribuer aux élèves.

Ainsi, 23 collèges et 12 lycées ont reçu le kit d'information ScoDi.

(iv) *Campagne de communication grand public du 15 juin au 04 septembre*

La campagne de communication grand public constitue le pilier central de la communication autour du nouveau réseau. L'objectif est de sensibiliser les voyageurs aux changements prévus pour le 04 septembre 2023, et ce, avant la période estivale.

Le visuel de la campagne met l'accent sur un message clair et direct annonçant l'évolution du réseau : « Faire plus pour votre quotidien, le 4 septembre votre réseau évolue », accompagné du site dédié pour découvrir les modifications à venir.

En complément, des envois de Kits Mobilités TBM ont été effectués dans les foyers, par le biais d'une communication numérique ainsi que d'un plan de contact par courriels et des alertes web pour inciter les voyageurs à s'informer de manière progressive et contrôlée.

Les moyens de communications utilisés s'articulent autour :

- Des affichages et écrans :
 - A l'intérieur des tramways et des bus ;
 - A l'arrière des bus ;
 - A l'extérieur des tramways ;
 - Sur les écrans dynamiques des bus et des boutiques TBM.
- Sur le Web :
 - Sites internet : infotbm.com et tbm2023.infotbm.com ;
 - Réseaux sociaux : campagne numérique sponsorisée sur Facebook, Instagram, X (anciennement Twitter) et Snapchat.
- Dans la presse :
 - Conférence de presse en avril et septembre ;
 - Achat d'espace dans le journal 20 minutes : 1/2 page et numérique.

(a) *Kit d'information auprès de 400 000 foyers*

Le kit d'information permet à chaque foyer de retrouver l'ensemble des nouveautés du réseau avec un niveau de détail porté à l'échelle de sa commune :

- 28 communes de Bordeaux Métropole ;
- Distribution du 19 au 23 juin 2023, avant la vague de départs en congés ;
- Kit composé d'un TBMag de 20 pages, d'un mini plan du réseau et d'un dépliant par commune.

Au total, ce sont 355 000 kits mobilités qui ont été distribués dans la Métropole.

Par la suite, un TBMag intermodal a été distribué auprès des habitants de 11 communes voisines de la Métropole : Arcachon, Cadaujac, Cestas, Créon, Gujan-Mestras, La Teste, Langon, Le Pian Médoc, Libourne, Saint-André-de-Cubzac et Saint-Eulalie.

Au total, 45 190 TBMag intermodaux ont été distribués auprès des communes, en lien avec le RER métropolitain.

(b) Plan de contact mail et alertes web

Afin de toucher et d'alerter le maximum d'utilisateurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a exploité la base de données des voyageurs et les abonnés à « Mon compte TBM » afin de renforcer la campagne d'information et d'alerter un maximum de personnes, à travers :

- Des courriels à l'ensemble de la base clients TBM, soit plus de 120 000 porteurs de cartes :
 - En juin 2023 lors du lancement du calculateur d'itinéraire sur le site dédié ;
 - A J-7 du lancement du nouveau réseau ;
 - Auprès des abonnés à la newsletter TBM et TBM Pro.
- Des notifications sur l'application TBM, en juillet, août et septembre, soit sur plus de 130 000 comptes ;
- Un bandeau d'alerte magenta dans le bandeau de menu de la page d'accueil du site infotbm, d'avril à septembre 2023.

Au total, plus de 520 000 connexions sur le site tbm2023.infotbm.com et infotbm.com ont été enregistrées entre le 20 avril et le 30 septembre 2023.

- Une campagne numérique sponsorisée

(c) Information auprès des entreprises partenaires du réseau TBM

La communication auprès des entreprises partenaires du réseau TBM s'est organisée autour :

- Envoi du kit d'information auprès des entreprises sous convention Pass salarié avec TBM. Pour cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé un stand TBM information :
 - 1 410 kits d'information ont été diffusés ;
 - 8 stands en entreprises ont été proposés ;
 - 2 newsletters ont été envoyées : une en avril et une fin août.
- Une information dédiée pour les entreprises d'Ecoparc concernant le nouvel itinéraire de la ligne 79.

Au total, 178 entreprises ont reçu cette communication.

(v) *La présence terrain*

En plus des divers moyens de communication développés précédemment, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a renforcé sa présence sur le terrain pour informer et assister les voyageurs pendant la transition du réseau :

- En juin, au moment de la pré- rentrée :
 - Passage dans toutes les communes de la Métropole, y compris sur certains marchés ;
 - En centre-ville, place Saint-Projet ;
 - Au sein de 8 entreprises.
- A la rentrée du 28 août au 26 septembre 2023 :

- Passage dans toutes les communes de la Métropole ;
 - Sur le pôle d'échange des Quinconces ;
 - En centre-ville, place Saint-Projet ;
 - Dans les universités de Bordeaux Montaigne, KEDGE, INSEEC, IMS Xavier Arnozan et Pellegrin et VATEL ;
 - Sur certains marchés ;
 - A l'occasion des accueils des nouveaux arrivants.
- A partir du 1^{er} septembre 2023, aux principaux arrêts en lien avec les changements du réseau : Les salariés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se sont déployés sur le terrain du 31 août au 11 septembre pour informer et accompagner les voyageurs les plus sensibles au regard des changements du nouveau réseau ;
 - 130 plages couvertes sur 21 arrêts pendant 8 jours ;
 - 70 agents mobilisés.

(vi) Campagne de valorisation du nouveau réseau à partir du 06 septembre

A partir du 06 septembre 2023, une nouvelle campagne met en avant les avantages du nouveau réseau à l'échelle de la Métropole à travers 5 messages clairs et explicites. Les visuels utilisent astucieusement le point-ligne pour soutenir et illustrer les bénéfices du nouveau réseau.

Les couleurs principales de la charte sont utilisées, avec une liberté accordée pour l'utilisation du noir afin de représenter l'offre de nuit. La date du 04 septembre demeure présente dans cette communication.

(vii) La presse

Les médias, qu'ils soient écrits ou numériques, ont régulièrement informé sur les prochains changements et les nouveautés du réseau.

Bilan des communications de la presse :

- 58 articles et communiqués publiés entre le 30 avril et le 03 septembre 2023 ;
- 22 articles et communiqués publiés entre le 03 et le 15 septembre 2023.

L'achat d'espace sur le journal 20 minutes a complété les articles de presse :

- 1/2 page au sein du journal en juin 2023 ;
- Insertions numériques en août.

Bilan de l'opération avec le journal 20 minutes :

- 14 000 exemplaires distribués ;
- 400 007 impressions sur le site ;
- 659 clics sur l'information.

iii) Lancement des services scolaires

Bordeaux Métropole accorde une attention particulière aux déplacements des collégiens et lycéens. Les élèves d'aujourd'hui seront les usagers des transports en commun de demain, c'est pourquoi Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage à garantir la réussite de cette première expérience essentielle en matière de mobilité, en accompagnant les élèves et leurs parents pour qu'ils acquièrent progressivement une autonomie en toute confiance.

Principe de conception de l'offre

Le terme ScoDi, pour « Scolaire Direct », représente le regroupement commercial de tous les itinéraires scolaires desservant les collèges et lycées de Bordeaux Métropole.

Le 04 septembre 2023, 54 lignes ScoDi ont été intégrées au réseau TBM et sont spécifiquement dédiées à la desserte des établissements scolaires lorsque les lignes régulières ne sont pas appropriées. Dans le cadre du nouveau contrat de concession, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est vue attribuée la responsabilité de ce service, remplaçant ainsi les circuits scolaires précédemment gérés directement par Bordeaux Métropole.

Conformément à la législation en vigueur, toutes ces lignes sont équipées d'autocars offrant des places assises, accessibles sur inscription préalable, et suivant des critères de priorité.

Les caractéristiques des lignes ScoDi sont les suivantes :

- Elles fournissent un service de transport entre les différentes communes et leurs établissements scolaires de référence, en cas d'inadéquation des autres lignes du réseau TBM ;
- Elles assurent des allers-retours minimum le matin et le soir en semaine, ainsi que le mercredi midi, vers ces établissements ;
- Les itinéraires sont planifiés de manière à garantir la circulation des cars sur des voies sécurisées, tenant compte des dimensions adaptées et des intersections sécurisées ;
- Elles sont conçues pour un minimum de 15 élèves (sauf exceptions particulières).

Ce service est assorti d'une tarification spécifique, notamment le Pass ScoDi à 100 euros, qui permet uniquement un aller-retour par jour pendant les périodes scolaires. En parallèle, le Pass ScoDi+, au tarif d'un Pass Jeune, offre non seulement l'accès aux lignes ScoDi, mais également à l'ensemble du réseau TBM. Au même titre que les autres abonnements TBM, une tarification solidaire, adaptée au niveau de revenus du foyer, peut être appliquée.

Parcours du voyageur ScoDi

Le transport ScoDi est accessible uniquement sur inscription avec des conditions d'accès selon des critères de priorité.

En cas de retour favorable, le demandeur dispose de 30 jours pour confirmer sa demande en achetant un titre ScoDi sur la boutique en ligne. Passé ce délai, si le bénéficiaire n'a pas effectué l'achat du titre ScoDi, sa place ne pourra plus être réservée et sera attribuée à une autre personne.



Après avoir promu le nouveau produit ScoDi à travers différents moyens de communication tels qu'un mini-site et des courriers envoyés aux établissements scolaires, les inscriptions ont débuté le 02 mai 2023 :

- **VAGUE 1** : inscriptions entre le 02 mai et le 16 juin 2023 totalisant 2323 demandes
 - 1867 inscrits et acceptés
 - 11 résiliations
 - 266 absences de paiement
 - 179 refus : absence de ScoDi ou hors carte scolaire > report sur réseau régulier
- **VAGUE 2** : inscriptions entre le 17 juin et le 18 août 2023 totalisant 592 demandes
 - 451 inscrits et acceptés
 - 4 résiliations
 - 69 absences de paiement
 - 68 refus : absence de ScoDi ou hors carte scolaire > report sur réseau régulier
- **VAGUE 3** : inscriptions entre le 19 août et le 31 décembre 2023 totalisant 636 demandes
 - 367 inscrits et acceptés
 - 193 absences de paiement
 - 76 refus : absence de ScoDi ou hors carte scolaire > report sur réseau régulier

Au total sur l'année 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a traité 3 551 demandes d'inscriptions, et 2 685 élèves sont inscrits au transport ScoDi au 31/12/2023.

Tout comme les autres modes de transport et pour assurer un service de qualité, les services scolaires proposent une solution simple de Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV) offrant aux utilisateurs un accès pratique à des données fiables sur le réseau de transport scolaire. Grâce à l'application TBM ou au site Infotbm.com, les utilisateurs peuvent suivre en temps réel, à la seconde près, la position de leur bus et son heure d'arrivée prévue à l'arrêt. Une carte en temps réel permet de se situer géographiquement, d'observer avec précision les lignes et les arrêts, et de disposer à tout moment d'une vision précise des détails de l'offre (localisation des véhicules, horaires estimés d'arrivée, itinéraires modifiés, incidents...).

🔄 Ajustements de l'offre depuis le lancement du nouveau réseau

Le 04 septembre 2023 a marqué le lancement du nouveau réseau ainsi que le lancement des services scolaires par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

De ce fait, les ajustements suivants ont été effectués :

Date	Ligne	Structure ou horaire	Actions	AVANT		APRES	
				Départ du terminus	Arrivée au terminus	Départ du terminus	Arrivée au terminus
22/09/2023	S10	Modification horaire	retarder le départ du soir de 5'	7h56	8h15	7h51	8h10
22/09/2023	S11	Modification horaire	avancer départ du matin de 5' sur les 2 véhicules	7h20	7h39	7h15	7h34
22/09/2023	S14	Modification structure	uniquement sens aller passer double sens par Mirabeau > Felix Dujardin				
22/09/2023	S20	Modification horaire	retarder le départ du mercredi matin de 5'	12h40	13h22	12h45	13h27
22/09/2023	S22	Modification structure	Sens aller + retour : passer par Boetie et Chemin de Cante Cric + ajout IDAP 206				
22/09/2023	S48	Modification structure	Desservir les arrêts Galgon IDAP 8011 et 907. Supprimer arrêt Galgon IDAP 2721				
22/09/2023	S5	Modification horaire	retarder le départ du soir de 5'	17h05	17h46	17h10	17h51
22/09/2023	S55	Modification structure	Desservir l'arrêt Primavères IDAP 1348 et supprimer IDAP 9272 -> erreur emplacement terminus				
22/09/2023	S61	Modification horaire	retarder départ du soir de 5'	17h45	18h45	17h50	18h50
22/09/2023	S62	Modification horaire	retarder départ du soir de 5'	17h42	18h32	17h47	18h37
22/09/2023	S63	Modification horaire	retarder départ du soir de 5'	17h42	18h40	17h47	18h45
22/09/2023	S8	Modification horaire	avancer départ du matin de 5'	7h53	8h15	7h48	8h10
22/09/2023	S9	Modification horaire	retarder le départ du soir de 5'	7h53	8h15	7h48	8h10
06/10/2023	S24	Modification horaire	retarder le départ de Fort Lajard de 12' en maintenant l'horaire de passage à la Mairie de St Louis. Modifier les horaires en enlevant 12' uniquement sur le TIA Fort Lajard > Mairie de St Louis	6h43	8h00	6h55	8h00
06/10/2023	S24	Modification horaire	avancer le départ de +3 minutes	16h50	18h05	16h47	18h02
06/10/2023	S24	Modification horaire	avancer le départ de +3 minutes le mercredi	12h20	13h35	12h17	13h32
06/10/2023	S57	Modification horaire	retarder le départ de 10 minutes	17h10	17h28	17h20	17h38
06/10/2023	S57	Modification horaire	retarder le départ de 10 minutes	12h10	12h28	12h20	12h38
06/10/2023	S8	Modification structure	Modification de l'emplacement du terminus sur le sens aller uniquement (encoche devant le collège) IDAP 9701				
06/10/2023	S9	Modification structure	Modification de l'emplacement du terminus sur le sens aller uniquement (encoche devant le collège) IDAP 9701				
13/10/2023	S22	Modification horaire	avancer le départ du mercredi du Lycée Sud Médoc de 30 minutes	12h45	13h04	12h15	12h34
13/10/2023	S38	Modification structure	ajout des arrêts Lycée Pape Clément (IDAP 1153 + 2736)				
06/11/2023	S28	Modification structure	suppression de l'arrêt Square Prévert IDAP 75				
06/11/2023	S43	Modification horaire	avancer de 5' le départ du matin + augmenter de 5' le temps de parcours entre l'arrêt Ventura et le collège	7h31	7h50	7h26	7h50
06/11/2023	S5	Modification structure	suppression de l'arrêt Centre Emetteur IDAP 977				
06/11/2023	S62	Modification structure	suppression de l'arrêt Square Prévert IDAP 75				
17/11/2023	S10	Modification structure	ajout de l'arrêt Merlot 9706 (desservi dans les deux directions)				
17/11/2023	S48	Modification horaire	avancer de 10' le départ de 7h10 à 7h00 et répartir mieux les temps sur les TIA	7h10	7h50	7h00	7h40
24/11/2023	S20	Modification horaire	avancer de 5' le départ et répartir mieux les temps sur les TIA	7h33	8h15	7h30	8h10
01/12/2023	S21	Modification horaire	Nouvelle structure (sur les deux départs du matin) : Picot (au lieu de Grand Caillou) <-> Lycée Sud Médoc --> Graphiquer le départ de la S21 à partir de l'arrêt Picot à 7h25 et 8h25	7h25 8h25	7h58 8h56	7h25 8h25	7h58 8h56
01/12/2023	S21	Modification horaire	Nouvelle structure (sur les deux arrivées du soir) : Lycée Sud Médoc <-> Picot (au lieu de Grand Caillou) --> Arrêter la S21 à son nouveau terminus Picot	17h15 18h10	17h46 18h37	17h15 18h10	17h46 18h37
01/12/2023	S22	Modification horaire	ajout d'un départ le mercredi midi à compter du 06/12/2023 1IER TRAJET : LSM (12h15) > TANAIS (12h34) HLP TANAIS (12h34) > LSM (12h45) 2IEME TRAJET : LSM (12h47) > TANAIS (13h06) CREATION HLP TANAIS (13h06) > LSM (13h17) CREATION 3IEME TRAJET : LSM (13h20) > TANAIS (13h39)	X	X	12h47	13h06
01/12/2023	S25	Modification horaire	Avancer de 5 minutes le départ du matin et augmenter les temps de parcours de 5 minutes entre l'arrêt "Le Poteau" et le "collège Simone Veil" St Exupéry : 7h25 Le Poteau : 7h59 Collège Simone Veil : 8h10 --> Ajouter des arrêts principaux dans HASTUS afin de répartir au mieux les temps de parcours (+5min)	7h30	8h10	7h25	8h10
01/12/2023	S26	Modification horaire	Avancer de 5 minutes le départ du matin et augmenter les temps de parcours de 5 minutes entre l'arrêt "Le Poteau" et le "collège Simone Veil" Fort Lajard : 7h12 Surin : 7h53 Collège Simone Veil : 8h10 --> Ajouter des arrêts principaux dans HASTUS afin de répartir au mieux les temps de parcours (+5min)	7h17	8h10	7h12	8h10
01/12/2023	S42	Modification horaire	Avancer de 5 minutes le départ du matin --> Avancer de 5' le bloc horaire du matin	7h25	7h50	7h20	7h45
01/12/2023	S9	Modification horaire	Avancer de 8 minutes le départ du matin comme suit : Chevreuil : 7h40 Villepreux : 7h55 Tuilleries : 8h00 Lycée Sud Médoc : 8h10 --> Ajouter des arrêts principaux dans HASTUS afin de répartir au mieux les temps de parcours (+8min)	7h48	8h10	7h40	8h10

Chaque fois qu'une modification est apportée, les informations sont diffusées à travers divers canaux de communication : un e-mail est envoyé à tous les parents des élèves concernés, une alerte trafic est publiée sur les outils numériques, et les conducteurs informent également les élèves de ces changements.

iv) Transport à la demande

Tout comme le nouveau réseau et les services scolaires, les services de transport à la demande, adaptés aux particularités territoriales, ont été lancés le 04 septembre 2023.

Ces services de Transport à la Demande viennent compléter l'offre du réseau TBM sans entrer en concurrence avec les lignes régulières. Ils proposent des solutions personnalisées répondant aux besoins spécifiques des territoires et des résidents, principalement assurées par des véhicules de petite capacité (9 places, conducteur inclus). Toutefois, il existe deux exceptions en termes de capacité : le service Flex'Artigues opéré avec un véhicule de 38 places et les services Flex'Night réalisés avec des véhicules de capacité moyenne de 60 places.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités utilise la structure du service Mobibus pour superviser ces nouveaux services et mettre en place un nouvel outil de réservation commun à toutes les offres de transport à la demande, en offrant :

- Un numéro de téléphone unique connectant l'utilisateur à un conseiller clientèle disponible pendant les heures d'ouverture du Centre de Relation Client (CRC) ;
- Un module de réservation permettant à l'utilisateur de réserver et de gérer ses déplacements ;
- Une application TBM Flex' offrant aux utilisateurs les plus connectés la possibilité de réserver leur service de transport à la demande via leur smartphone. Cela leur permet d'avoir une confirmation de réservation, des précisions sur l'heure de prise en charge 30 minutes avant le départ, ainsi qu'une visualisation du véhicule à proximité.

La communication avec les voyageurs est donc améliorée, puisqu'elle offre la possibilité de réserver via une application et de suivre l'approche du véhicule. Pour assurer un service attrayant, les clients peuvent réserver jusqu'à 15 jours à l'avance, avec un délai d'attente maximal de 30 minutes (20 minutes pour le Flex'AERO). Tous les services Flex' sont soumis à la tarification du réseau TBM, sauf le service Flex'AERO.

6 nouveaux services complètent le transport à la demande depuis le 04 septembre 2023.

Le Flex'Gares Presqu'îles pour accompagner le RER Métropolitain

Ce service offre aux résidents de la périphérie de Bordeaux une opportunité de rejoindre plus rapidement le centre-ville grâce à un système de transport à la demande en provenance ou à destination des 4 gares TER de la rive droite : La Gorp, Bassens, La Grave-d'Ambarès et Sainte-Eulalie – Carbon-Blanc.

Les utilisateurs profitent d'un service direct et facile depuis ou vers l'une des gares de chacune des zones du transport à la demande. Les lieux de prise en charge ou de dépose sont définis comme étant les arrêts TBM ou Cars Nouvelle-Aquitaine situés dans la zone de service couvrant les 6 communes de la Presqu'île, à savoir : Ambès, Ambarès-et-Lagrave, Saint-Louis-de-Montferrand, Saint-Vincent-de-Paul, Bassens et Carbon-Blanc.

Ce service est conçu pour assurer aux voyageurs une liaison fluide avec le réseau TER et le futur RER Métropolitain. Il fonctionne du lundi au vendredi (hors jours fériés) pendant la journée, de 05h30 à 21h30.

Un autre service Flex'Gares Parempuyre est également mis à disposition des résidents de cette commune. Ce service fonctionne de la même manière que les services Flex'Gares Presqu'îles.

➡ Le Flex'AERO pour faciliter les déplacements depuis ou vers l'Aéroparc

Ce service vise à satisfaire différents besoins de déplacement dans des zones d'activités telles que l'Opération d'Intérêt Métropolitain (OIM) Aéroparc, des secteurs généralement moins adaptés aux transports publics traditionnels en raison de leur grande étendue et parfois de leur faible densité. Ces zones sont souvent équipées d'infrastructures qui encouragent l'utilisation des véhicules individuels.

Ce nouveau service propose les solutions de déplacement :

- Au niveau de la zone Aéroparc ;
- Au départ ou à l'arrivée des communes de Saint-Aubin-de-Médoc et de Saint-Médard-en-Jalles, aux points d'arrêts TBM, vers la zone Aéroparc ;
- Au départ ou à l'arrivée des gares TER de Caudéran-Mérignac, Sainte-Germaine et Pessac Alouette vers la zone Aéroparc.

La couverture est assurée de manière exhaustive dans la zone Aéroparc, permettant un transport de proximité, à partir d'un coin de rue jusqu'à un autre, avec un arrêt au niveau des arrêts TBM en dehors de cette zone.

Ce service est opérationnel du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 06h00 à 20h00.

➡ Le service Flex'Night pour développer l'offre de mobilité de nuit

Ce service vise à satisfaire la demande croissante et diversifiée en déplacements nocturnes.

Ainsi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités déploie un service au départ de la place des Quinconces, offrant :

- Un service complémentaire à l'offre TBNight, assurant la desserte de l'ensemble des communes de Bordeaux Métropole depuis le centre-ville ;
- Un itinéraire flexible et non prédéfini à l'avance (sauf pour l'intra-boulevards) : le tracé du service est adapté aux destinations des voyageurs et nécessite une réservation préalable via l'application TBM Flex'. La possibilité de réserver directement auprès du conducteur est en cours d'étude ;
- Une prise en charge jusqu'à un arrêt de dépose TBM afin de garantir des trajets de retour sécurisés et des distances à pied limitées.

Ce service est assuré par 7 véhicules de capacité moyenne, chacun desservant individuellement une zone prédéfinie. Chaque véhicule propose une desserte fixe de la place des Quinconces jusqu'aux Boulevards, puis offre un service de transport à la demande à l'intérieur d'une zone spécifique en direction des arrêts TBM désignés. Les itinéraires sont élaborés en temps réel à l'aide d'un outil spécialisé permettant la gestion et l'optimisation des circuits.

La garantie de départs planifiés à des horaires précis offre une tranquillité d'esprit aux voyageurs.

Ce service est opérationnel les matins des vendredis, samedis, dimanches et jours fériés entre 02h00 et 04h00.

🔄 Le service Flex'Bouliac pour désenclaver les zones à très faibles densité

Le service Flex'Bouliac offre une solution simplifiée et attrayante pour la zone peu dense et complexe de la plaine de Bouliac.

Ce service répond à la demande de renforcement et de simplification du service de transport régulier de la commune de Bouliac en adaptant le système de transport à la demande. Il couvre donc la desserte des arrêts non inclus dans l'aire de chalandise de la ligne 25 (plaine de Bouliac).

Les passagers peuvent réserver un trajet depuis ou vers le centre commercial de Bouliac et l'Arena, avec une prise en charge ou un dépôt à un arrêt TBM situé dans la zone de la plaine de Bouliac. Le service Flex'Bouliac propose une réservation sans itinéraire prédéfini, construisant le tracé en fonction des destinations des voyageurs.

Ce service est actif du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 06h30 à 09h00 et de 16h30 à 20h00.

🔄 Le service Flex'Artigues pour moderniser le service et répondre aux besoins de déplacement le week-end

Ce nouveau service opère exclusivement les weekends, remplaçant les lignes régulières 64, 66 et 67, et offrant une connexion à Buttinère en correspondance avec le tramway.

Flex'Artigues dessert les arrêts le long du parcours habituel de la ligne, permettant également des déviations dans des zones prédéfinies : Lormont Village, Lestrille et Peyrou.

Ce service de transport à la demande maintient la simplicité de l'offre de la ligne tout en étendant la zone desservie grâce à des détours gérés selon les demandes. Ainsi, lorsqu'un usager réserve une prise en charge ou demande une dépose à un arrêt directement au conducteur, celui-ci effectue un détour dans la zone Flex'.

Mis en place en septembre 2023, Flex'Artigues modernise le Flexo 68, en adoptant un système de réservation similaire aux autres services de transport à la demande.

Ce service est opérationnel les samedis de 06h30 à 20h10 et les dimanches et jours fériés, à l'exception du 1^{er} mai.

v) Mobibus

À partir du 04 septembre 2023, Mobibus a élargi son éventail de services et de destinations pour mieux répondre aux besoins de mobilité de ses utilisateurs.

Tout comme sur le réseau TBM, le service Mobibus assure désormais la desserte de 2 nouvelles zones limitrophes à la métropole, avec un arrêt commun au réseau de bus, à savoir la gare de la commune de Cestas-Gazinet ainsi que dans la zone commerciale de Sainte-Eulalie.

Les horaires du service Mobibus ont également été revus, offrant désormais la possibilité d'une première prise en charge des utilisateurs dès 05h00 du matin et une dernière prise en charge à 01h00, s'alignant ainsi sur l'amplitude des lignes de tramways et des Lianes du réseau TBM.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités introduit 2 nouvelles offres complémentaires à l'offre existante. L'objectif clairement affiché est de mieux répondre aux besoins des utilisateurs en leur offrant plus de choix tout en leur permettant d'adapter leur budget transport.

À titre de rappel, l'offre de base, Mobi'Dom, inclut non seulement le transport mais également un accompagnement personnalisé du bénéficiaire par le conducteur, de et vers l'intérieur du lieu de prise en charge ou de destination.

Les nouvelles offres donnent la possibilité aux utilisateurs de choisir, lors de la réservation, une prise en charge et un accompagnement différent qui ne s'appliqueront que pour un trajet spécifique, et non pour l'ensemble de leurs déplacements. Ainsi, l'offre par défaut, sauf indication contraire, est celle de Mobi'Dom.

Les bénéficiaires ont cependant toute liberté de sélectionner l'une de ces deux nouvelles offres au moment de la réservation :

- **Mobi'Trottoir** : le conducteur prend en charge le bénéficiaire dès « le trottoir ». En assurant la prise en charge et la dépose à l'extérieur de l'adresse indiquée, ce trajet spécifique est facturé au tarif de 1,80€ (au lieu de 3 €).
- **Mobi'Guide** : un accompagnant professionnel assiste le bénéficiaire pour le trajet à pied du trottoir à trottoir, utilisant les transports en commun tels que le bus ou le tramway. Cette prestation est uniquement possible si le voyageur est capable de se déplacer sur le réseau TBM. Dans ce cas, l'usager valide un titre de transport ou son abonnement TBM en empruntant le réseau. Cette formule peut être proposée au bénéficiaire lorsque le planificateur du service rencontre des difficultés pour organiser la réservation. Bien entendu, l'usager conserve le libre choix d'accepter ou de refuser cette proposition.

Dans le but d'optimiser l'efficacité du service en diminuant le nombre de demandes en attente, le délai pour annuler un déplacement sans frais est raccourci, passant de 19 heures à 17 heures la veille du déplacement, à partir du 04 septembre 2023. Cette adaptation permet au service de prendre en compte un plus grand nombre de requêtes en attente pour le lendemain avant la fin de service à 19 heures, offrant ainsi un préavis plus étendu pour informer les bénéficiaires concernés.

À compter du lancement de ces nouveaux services, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a également pris des engagements significatifs envers ses bénéficiaires. En cas de retard de 30 minutes ou plus par rapport à l'horaire de prise en charge planifié, que ce retard soit dû à des circonstances indépendantes du contrôle de la société (comme les conditions de circulation ou un accident) ou à des problèmes de sa responsabilité (comme un retard de départ ou une panne), le tarif du trajet n'est plus facturé au bénéficiaire.

vi) SIG

Les Systèmes d'Information Géographiques (SIG) sont des outils informatiques qui permettent de collecter, stocker, d'analyser et de visualiser des données géographiques. Ils sont utilisés pour cartographier et interpréter les informations liées aux déplacements spécifiques suivants :

- Le nouveau réseau : notamment pour les lignes 31, 35 et 39 (soit environ 253 kilomètres) ;
- Les 415 nouveaux arrêts ;
- Les 54 lignes du réseau scolaire (soit 1 096 kilomètres) ;
- Les 5 nouvelles zones FLEX / TAD (sous-découpées en 17 zones) ;
- L'amélioration générale de la topologie du réseau (généralisation des TIA, lignes et itinéraires).

vii) Applications

La mise en place du nouveau réseau a engendré l'introduction de nouveaux services, nécessitant ainsi l'utilisation de nouvelles applications.

FLEX

Les différents services Flex peuvent être réservés via l'application TBM Flex' disponible sur Google Play et l'App Store. Le parcours utilisateur pour Flex'AERO englobe également le paiement.

Cette application a été rendue accessible en septembre 2023 mais a une fonction transitoire puisque ces fonctionnalités seront intégrées ultérieurement dans le cadre du MaaS.

Outre l'interface destinée au grand public, une application mobile est également à disposition du personnel en charge de la conduite. De plus, un outil de gestion est déployé auprès de l'équipe d'exploitation pour assurer en temps réel la supervision des services, leur planification et leur régulation.

ScoDi

Le service ScoDi implique le déploiement d'une application destinée au personnel de conduite et la mise en place d'un site web pour la supervision dédiée à la Direction de l'Exploitation (DEX).

Quant aux informations destinées au grand public, elles sont accessibles via le site internet infotbm ou l'application TBM.

Vélo

En mai 2023, une nouvelle application a vu le jour : Le Vélo par TBM. Cette dernière a été déployée sur Google Play et l'App Store et permet la réservation de vélo pour les prêts et les locations de longue durée (offre Vélo'c [Cf. PARTIE B.7.2.b) ii) : Le service vélo]). En juin 2023, les fonctionnalités ont été étendues pour inclure le service VéloPark.

Ces services sont également accessibles via des sites web, conformément au même calendrier de déploiement.

Il s'agit d'applications temporaires qui seront reprises dans le périmètre du MaaS.

viii) Nouvelle gamme tarifaire

Toutes les données relatives à la nouvelle gamme tarifaire sont développées dans la PARTIE B.5 : Politiques et évolutions tarifaires.

B.7.2.c) Aménagements et travaux

i) Le service vélo

Le service Vélo est fortement développé au sein de l'offre de transport TBM en 2023, et propose une approche globale et cohérente grâce à la nouvelle direction dédiée aux vélos et modes de déplacement alternatifs.

Cette nouvelle offre, nommée le Vélo par TBM, se compose de 3 services complémentaires :

- Le système de vélo en libre-service : modernisé et révisé ;
- Les vélos en prêt : conservés et étendus par l'introduction d'une offre de location à long terme appelé Le Vélo'c ;
- Les services de stationnement vélos : unifié et harmonisé sur une base d'offre globale, connectée au réseau TBM et complétée par le stationnement riverain, précédemment géré par la MAMA (Maison Métropolitaine des Mobilités Alternatives).

La gestion opérationnelle de ce service est confiée à Cykleo par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, tandis que cette dernière assure la supervision et le contrôle des services pour répondre aux exigences définies par Bordeaux Métropole.

➡ Evolution de l'offre vélo en libre-service

Afin de renforcer l'attractivité du service vélo en libre-service, une refonte de l'offre était prévue, pour un lancement en 2023. Des contraintes développées ci-après ont obligé Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à le reporter début 2024 (date non encore arrêtée).

Une révision du réseau de stations est entreprise pour renforcer leur concentration dans le centre-ville et les zones avoisinantes. Durant cette année, 20 stations peu fréquentées et éloignées sont supprimées et réinstallées dans des zones à forte demande. Les stations les plus populaires font l'objet d'agrandissements ou de réaménagements afin d'accueillir davantage de vélos. Ces améliorations reposent sur de nouveaux équipements tels que des bornettes doubles et des dispositifs intelligents (îlots Smart).

Les travaux engagés sur 2023 ont été les changements des bornes clients des stations non reconfigurées et la dépose des 20 stations en périphérie.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accompagne ce changement en proposant aux abonnés Vélo des solutions alternatives, incluant la mise à disposition gratuite d'un prêt ou des offres commerciales sur la localisation de Vélo'c électriques pour les usagers les plus impactés.

Pour ce faire, un plan de communication a été déployé :

- Mailing ciblé auprès des abonnés TBM Vélo ;
- A J+10 une relance téléphonique a eu lieu auprès des abonnés, n'ayant pas répondu au mail ;
- Affichage en station à J-15.

Cette communication a engagé :

- 18 demandes de prêt de vélo ;
- 5 demandes pour l'offre Vélo'c.

Presque toutes les bornes destinées aux clients ont été remplacées par un nouveau mobilier.

Cependant, le projet de nouveau service vélos en libre-service (VLS) a subi d'importants retards en 2023, ne permettant pas de tenir la date de lancement contractuelle, soit le 20 septembre 2023. Ci-après le déroulé des opérations ayant abouti à cette situation.

Tout a débuté lorsque le design du mobilier des nouvelles stations a été rejeté par l'Architecte des Bâtiments de France (ABF) lors d'une présentation en janvier 2023. Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ont cherché à comprendre les raisons de ce refus en ayant un nouvel échange avec l'ABF le 03 mars 2023 qui a exprimé des réserves quant à la taille imposante des bornes et à la hauteur du mât de l'îlot Smart. Le 30 mars 2023, Bordeaux Métropole a sélectionné l'un des différents concepts de nouvelles bornes proposés et a poursuivi les discussions avec Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour présenter de nouveaux échanges à l'Architecte des Bâtiments de France. Le 24 avril 2023, l'ABF a exprimé sa préférence pour l'un des designs parmi les deux options présentées, ainsi que la hauteur désirée pour les bornes.

A ce retard lié au retravail du design des bornes destinées aux clients (et à leur réindustrialisation), des conditions météorologiques difficiles à l'automne 2023, ont à nouveau retardé le chantier. De plus, des problèmes d'étanchéité des bornes sont survenus et ont nécessité des corrections, ainsi qu'une mauvaise signalisation des travaux perturbant le service. Le déploiement des bornes clients s'est achevée début 2024.

Par conséquent, le lancement du nouveau service est reporté au début de l'année 2024. Ce déploiement comprendra 2 440 nouveaux vélos, dont 50 % seront équipés d'une batterie intégrée. Les équipes de Cykleo seront responsables de recharger les batteries via des tournées dédiées, et les utilisateurs auront accès à une visualisation du niveau de charge restant lorsqu'ils empruntent un vélo. Ces vélos électriques seront également dotés d'un écran "cockpit" permettant la navigation vers la destination souhaitée.

En complément, l'intégralité de la flotte sera pourvue d'éléments de sécurité et de géolocalisation tels que des éclairages, des clignotants, ainsi qu'un cadenas connecté pour des arrêts temporaires ou pour accrocher/décrocher les vélos des îlots Smart. La géolocalisation sera également utilisée pour repérer les emplacements de stationnement des vélos, contribuant ainsi à réduire le taux de vols.

En association avec les équipements récemment installés, de nouvelles options d'emprunt seront disponibles grâce à une application dédiée en 2024, au moment du lancement de la nouvelle offre. Cette application permettra aux utilisateurs de prendre et de restituer les vélos en utilisant leur smartphone.

➡ Lancement du service Le Vélo'c

Le nouveau service Le Vélo'c comprend 2 volets : le prêt gratuit de vélos par Bordeaux Métropole et une nouvelle offre de location de vélos à assistance électrique en location longue durée, mise en vente à partir du 15 mai 2023.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est responsable de la gestion complète de ce service, sous-traitant cette responsabilité à Cykleo depuis le 1^{er} janvier 2023. Cykleo gère déjà précédemment l'exploitation du service de prêt gratuit de vélos de la Maison Métropolitaine des Mobilités Alternatives (MAMMA) : cette transition représente donc une continuité dans l'exploitation du service.

(i) *Le prêt gratuit*

Le service conserve son étendue d'origine et maintient les règles d'accès en place : un prêt gratuit de 2 mois pour les vélos à assistance électrique (VAE) et les vélos spéciaux, et de 10 mois pour les vélos classiques, destinés aux résidents de Bordeaux Métropole. De plus, l'offre de prêt pour les étudiants tout au long de leur cursus est maintenue de manière durable.

Pour la Coupe du Monde de Rugby 2023, dans le but de faciliter l'accès au stade Matmut à vélo, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis à disposition de Bordeaux Métropole 600 vélos de la flotte de vélos de prêt musculaires du 08 au 15 septembre 2023, pour toute la durée de l'événement.

(ii) *La location de vélos à assistance électrique longue durée*

À partir du 15 mai 2023, une flotte de vélos à assistance électrique est disponible à la location annuelle pour les résidents de Bordeaux Métropole. Cette flotte comprend 1 050 VAE, 15 vélos cargos biporteurs et 15 vélos cargo triporteurs.

L'accès à ces vélos se fait par le biais d'un contrat de location annuel, assorti d'une tarification variable en fonction du type de vélo. Il est également possible d'opter pour un paiement mensuel des loyers. Ces vélos bénéficient d'une révision gratuite à mi-contrat et sont équipés d'un antivol pour assurer leur sécurité.

(iii) *L'accès au service Le Vélo'c*

Il est possible de souscrire à une offre de location ou de prêt de vélos soit en se rendant dans les boutiques physiques, soit en ligne via le site infotbm.com ou l'application mobile Le Vélo par TBM.

Lorsqu'une réservation est effectuée en ligne, le client sélectionne sa formule et le type de vélo souhaité. Il peut également choisir le lieu et la date de récupération du vélo. Au moment de la prise en charge du vélo, le client signe son contrat et un état des lieux contradictoire est établi pour enregistrer l'état du vélo.

En 2023, les points de livraison ont été considérablement élargis :

- La boutique Le Vélo, située Cours Pasteur, a étendu ses horaires pour offrir un meilleur accueil, alignant ses plages horaires sur celles des boutiques TBM (ouverture du lundi au samedi de 09h00 à 19h00). Des travaux d'aménagement ont été réalisés dans cet espace, avec la présence du personnel TBM depuis le 18 décembre pour conseiller et commercialiser l'ensemble des offres du réseau TBM, notamment les titres de transport ;
- La boutique TBM à Arts et Métiers propose également la récupération des vélos via un agent spécialement dédié au service vélo, du lundi au vendredi de 13h30 à 19h00. Cette présence sur le Campus vise à rapprocher les services des étudiants, particulièrement intéressés par le prêt gratuit pendant la durée de leurs études ;
- Des permanences hebdomadaires ont été instaurées dans neuf Maisons des Mobilités en périphérie, permettant ainsi le retrait des vélos et la promotion de l'offre complète de vélos.

- Un dispositif de boutique mobile parcourt également les communes de la Métropole selon un calendrier de permanence établi avec ces communes. Cette boutique assure la promotion de l'offre vélo, la livraison, l'entretien, les réparations et le marquage. Sous réserve de disponibilité, il est également possible de souscrire un contrat sans réservation préalable. Cette initiative vise à se rapprocher des utilisateurs en se déplaçant sur l'ensemble de la Métropole. De plus, cet équipement mobile participe à animer le service lors d'événements liés aux déplacements à vélo ;
- Un stand mobile vient compléter cette initiative en proposant des animations centrées sur le vélo et l'offre TBM. Ce dispositif s'appuie sur un plan d'actions annuel élaboré en collaboration avec Bordeaux Métropole.

Toute la partie communication concernant le lancement du nouveau service Vélo'c est détaillée en Partie F. [Cf. PARTIE F.1.2.a) iv) : Lancement du nouveau service « Le Vélo'c »]

Lancement VéloPark

Bordeaux Métropole aspire à standardiser son offre de stationnement pour vélos en lien étroit avec le réseau TBM, que ce soit en termes d'équipements disponibles, de règles tarifaires en vigueur, ou encore en déployant de nouveaux emplacements sur l'ensemble du territoire. La gestion complète de ce service est confiée à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

2 types de services sont ainsi mis à disposition :

- Des espaces de stationnement réservés aux riverains,
- Des abris-vélos sécurisés disséminés sur le territoire de Bordeaux Métropole, accessibles via l'achat d'un abonnement spécifique.

(i) Les espaces de stationnements riverains

Bordeaux Métropole déploie des solutions de stationnement réservées aux riverains, précédemment gérées par Cykleo dans le cadre de sa concession en association avec la Maison Métropolitaine des Mobilités alternatives :

- Les véloboxs représentent une solution de stationnement en voirie comprenant 5 places fermées à clé, accessibles individuellement par une clef dédiée. Elles sont installées sur une emprise équivalente à une place de stationnement et réservées aux riverains habitant dans un rayon de 250 mètres. L'accès est soumis à la disponibilité des places et nécessite l'achat d'un abonnement annuel nominatif. 76 véloboxs sont en service à fin décembre 2023. Ce service suscite un fort intérêt pour de nouvelles implantations et continuera à être étendu sur le territoire métropolitain. Au 31 décembre 2023, 273 abonnements sont actifs et 272 demandes sont en attente.
- 2 bicycletteries, des espaces de stationnement partagés situés dans des immeubles du vieux Bordeaux, sont accessibles aux habitants situés dans un rayon de 500 mètres. Elles se trouvent respectivement rue Bouquière et rue de la Rousselle, offrant 48 places et 145 places. L'accès nécessite l'achat d'un abonnement annuel nominatif via une carte d'accès dédiée. Cette carte

permet également un accès gratuit aux abris-vélos liés au réseau TBM après inscription au service. A fin décembre 2023, 136 abonnements annuels sont actifs, 42 pour le site Bouquière et 111 pour le site de la Rousselle.

- Cykleo, désormais sous-traitant de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, est responsable des opérations commerciales telles que les informations, les ventes, le suivi des contrats d'abonnement, ainsi que la gestion des listes d'attente. Cykleo assure également les prestations de nettoyage et de maintenance.

(ii) *Les abris-vélos sécurisés*

Au début de l'année 2023, une multitude de solutions de stationnement pour vélos reliées au réseau TBM étaient disponibles dans la Métropole. Cependant, ce service se caractérisait par une grande diversité en termes d'équipements et de modalités d'accès :

- Des abris-vélos situés dans les parcs-relais, munis de contrôles d'accès Thales, comprenant 17 sites et 434 places, accessibles gratuitement pour les abonnés TBM ;
- Des abris-vélos connectés aux stations de tramway, équipés de contrôles d'accès Thales, totalisant 4 sites et 144 places, accessibles aux abonnés TBM ;
- Des abris-vélos sécurisés supplémentaires, dotés de contrôles d'accès Cykleo, présents sur 10 sites avec des box de 14 places, soit 140 places, accessibles aux abonnés TBM ;
- 2 abris-vélos en lien avec le réseau TER, 2 à la gare de Pessac Alouette, totalisant 54 places, équipés de contrôles d'accès Cykleo, accessibles aux abonnés TBM et aux abonnés Modalis TER ;
- 2 vélostations implantées à la gare Saint-Jean offrant au total 722 places de stationnement de chaque côté de la gare, équipées de contrôles d'accès Cykleo et d'un point de vente pour des accès de courte durée. L'accès à ces vélostations nécessite l'achat d'un abonnement de stationnement spécifique ;
- 2 abris-vélos auparavant gérés par la Maison des Mobilités Alternatives, installés à Mérignac, Princesse et Roland Garros, munis de contrôles Cykleo, représentant 46 places accessibles moyennant l'achat d'un abonnement dédié auprès des services de Cykleo.

Afin de rendre ce service plus clair et cohérent, une standardisation des équipements et des tarifs est mise en place dans le cadre du nouveau service VéloPark, dont le lancement commercial est le 22 juin 2023.

De plus, 2 nouveaux abris ont été installés : l'un au niveau du pôle d'échange multimodal de Sainte-Germaine au Bouscat, et l'autre rue Albert Camus à Lormont. Au total ce sont 39 abris sécurisés opérationnels sur 2023.

(a) Harmonisations techniques des installations

Tous les emplacements sont désormais équipés de systèmes de contrôle d'accès Castel, permettant l'utilisation d'un lecteur de badge unique connecté à une base de droits d'accès ouverts. En parallèle, la vidéoprotection a été généralisée sur l'ensemble des sites pour renforcer la sécurité.

Un digicode a été installé pour les accès de courte durée sur tous les sites, assurant ainsi une accessibilité optimale.

De plus, tous les sites sont dotés d'une pompe à air et 4 sites sont équipés de casiers avec recharge pour batterie.

(b) Harmonisation des règles tarifaires et de la commercialisation

Au lancement du service, une tarification simplifiée et uniforme a été mise en place. Deux anciennes tarifications ont été abolies : celle qui différenciait les tarifs des vélostations de la gare Saint-Jean et celle des abris-vélos gérés par la Maison des Mobilités Alternatives.

Un nouvel abonnement annuel unique a été instauré, permettant l'accès à l'ensemble des espaces de stationnement, incluant celui de la gare Saint-Jean. Ce nouvel abonnement est disponible à l'achat dans toutes les Boutiques TBM, sur le site infoTBM.com et via l'application Le Vélo par TBM. En complément, il est désormais possible d'acheter des accès de 24 heures via les plateformes numériques, donnant accès aux abris-vélos grâce à un code spécifique pour le digicode.

Les abonnés annuels TBM bénéficient d'un accès gratuit à tous les sites après activation de leurs droits d'accès en Boutique ou via les outils numériques. Cette mesure vise à encourager l'utilisation du vélo pour rejoindre le réseau TBM ou TER.

(c) De nouveaux abris déployés en connexion avec le réseau TBM

Bordeaux Métropole ambitionne d'élargir son offre de stationnement en installant de nouveaux abris pouvant accueillir jusqu'à 12 vélos. Ces abris seront équipés de racks à deux étages, de caméras de vidéoprotection et d'une pompe à air. Prévus pour l'année 2023, ces 12 nouveaux abris-vélos seront finalement installés à partir du début de l'année 2024 en raison de retards dans la fabrication et les autorisations administratives.

A fin décembre 2023, 3 emplacements sont toujours en attente de validation.

Les règles d'accès demeurent uniformes pour l'ensemble de ce nouveau service VéloPark.

(d) Maintenance équipements vélos sur voiries

L'entretien et la maintenance des équipements destinés aux cyclistes, installés sur les voies publiques de Bordeaux Métropole, sont également confiés à Cykleo. Au 31 décembre, cela inclut 19 pompes à air et 36 stations de réparation avec pompes intégrées.

ii) Navettes fluviales

Les systèmes d'alimentation électrique des bornes de recharge en terminus à Lormont font l'objet d'une modernisation, tandis que celui de Quinconces est en phase d'étude. Ces modifications visent à simplifier la maintenance annuelle et le remplacement des équipements, notamment du transformateur et de l'enrouleur. Le transformateur est désormais installé sur un support mobile sur rail, permettant ainsi un retrait sécurisé pour les opérations de maintenance. De plus, une trappe a été créée sur le platelage du ponton pour faciliter le levage et le retrait de l'enrouleur, accompagnée d'un support adapté pour environnement marin.

iii) Parcs Relais

Sur l'année 2023, les Parcs Relais ont connus plusieurs événements majeurs et travaux, tels que :

- **Arts et Métiers :**
 - Limitation de la capacité à 432 places en Jours Ouvrés (JO) et 277 places le samedi et 129 places le dimanche ;
 - Renfort d'agents sur différents niveaux selon les jours et les horaires ;
 - Début des travaux de remplacement de l'éclairage sécurité en août (fin programmée en décembre) ;
 - Mise en service de 2 panneaux d'affichages des disponibilités des places par niveau en septembre ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **Unitec :**
 - Réouverture en février du P+R ;
 - Tentative d'intrusion avec dégradation des glissières en béton sur la sortie piéton ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **Gare de Bruges :**
 - Réouverture en mars du P+R après rénovation des suites d'un incendie sur un véhicule à l'entrée du parc en 2022 ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **Buttinière :**
 - Début des travaux de réfection des joints de dilatation en terrasse en juin ;
 - Reconduction pour 5 ans du fait de l'avis favorable de la commission communale de sécurité en octobre ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **Les Aubiers :**
 - Dommages matériels causés par un incendie sur la loge du gardien et les équipements d'exploitation ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **La Gardette :**
 - Mise à disposition du parc abonnés dans le cadre du National pétanque qui s'est déroulé sur les journées des 02, 03 et 04 juin ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **Cantinolle :**
 - Renforcement de la sécurité avec la présence des gens du voyage dans le périmètre du parc en juillet ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **Hippodrome :**
 - Travaux de raccordement de l'installation photovoltaïque du réseau Enedis en août ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **Ravezies :**
 - Mise en service de 2 panneaux d'affichages des disponibilités des places par niveau en septembre ;
 - Remplacement des totems en novembre ;
- **Cap Métier :**
 - Intervention sur une toiture pour une reprise de l'étanchéité d'octobre à décembre ;
 - Remplacement des totems en novembre ;

- Gare de Bègles :
 - Envahissement du parc par les gens du voyage le 03/12/2023 et est resté fermé le reste de l'année ;
- Arlac :
 - Reconduction pour 5 ans du fait de l'avis favorable de la commission communale de sécurité en octobre
 - Remplacement des totems en novembre.

Par ailleurs, une étude a été réalisée en 2023 pour élaborer un plan de gestion écologique conforme au cahier des charges des Parcs Relais, lequel sera mis en œuvre en 2024.

B.7.2.d) Gestion des évènements

i) Matmut Atlantique

Les évènements

(i) *Match UBB / La Rochelle*

Le 25 mars, lors du match de rugby UBB/La Rochelle à 21h00 au Stade Matmut Atlantique, accueillant 42 000 spectateurs, une nouvelle navette bus reliant Cenon Gare, la Cité du Vin et le Stade a été testée à la place de la navette habituelle depuis Brandenburg.

Progressivement, 17 véhicules ont été déployés dès 18 heures pour assurer une fréquence de passage proche de 4 minutes, avec une sortie en rafale. Simultanément, le Tram C a été renforcé pour offrir un accès toutes les 3 minutes en direction du stade.

Ce nouveau système a été le fruit d'une collaboration en communication avec l'Union Bordeaux Bègles.

À la suite de cette expérimentation, cette dernière a été prolongée jusqu'à la fin de la saison, puis adoptée de manière permanente pour la saison 2023-2024, avec une adaptation de la fréquence de la navette en fonction de l'estimation de l'affluence pour chaque événement.

(ii) *Concert de Muse*

Un dispositif renforcé a été déployé pour le concert de Muse au Matmut Atlantique le 29 juin, visant à attirer une part de marché TC supérieure à 35 % (objectif atteint avec 36% des parts de marché) avec :

- Renforcement du Tram C desservant le Stade Matmut Atlantique, avec une fréquence portée à 3 minutes ;
- Mise en place d'une navette bus depuis Cenon Gare et la Cité du Vin, débutant à 16h00, avec une augmentation progressive de la fréquence jusqu'à atteindre 4 minutes.
- Navette Tram A depuis Cenon Gare, lancée à partir de 15h00, avec une augmentation graduelle de la fréquence jusqu'à 4 minutes.
- Renforcement des équipes sur le terrain (encadrement, informations aux voyageurs).

En raison de troubles urbains, la préfecture a ordonné le jour même l'arrêt du Tram C pour la section Parc Expos / Cracovie. Une flotte de bus a été mise en place depuis le Stade pour rejoindre la Cité du Vin et Cenon Gare, assurant une fréquence pouvant aller jusqu'à 2 minutes. En temps réel, le réseau

TBM a cessé de fonctionner vers 23 heures environ, mais les navettes bus ont été maintenues pour évacuer le stade, totalisant 55 départs depuis le Stade vers la Cité du Vin et les Quinconces.

(iii) *Concerts de Depeche Mode et Mylène Farmer*

Un dispositif similaire, visant le même objectif de fréquentation (35%), a été déployé pour les concerts de Depeche Mode, le 04 juillet et celui de Mylène Farmer, les 14 et 15 juillet au Matmut Atlantique.

Le dispositif est le suivant :

- Renforcement du Tram C desservant le Stade Matmut Atlantique, avec une fréquence portée à 3 minutes ;
- Mise en place d'une navette bus depuis Cenon Gare et la Cité du Vin, débutant à 16h00, avec une augmentation progressive de la fréquence jusqu'à atteindre 4 minutes ;
- Navette Tram A depuis Cenon Gare, lancée à partir de 15h00, avec une augmentation graduelle de la fréquence jusqu'à 4 minutes ;
- Renforcement des équipes sur le terrain (encadrement, informations aux voyageurs).

Cependant, en raison du risque de troubles urbains, des consignes gouvernementales ont demandé l'arrêt complet du réseau TBM à 22 heures pour les concerts des 04 et 14 juillet 2023. Ces émeutes ont eu pour conséquence une baisse de l'objectif de fréquentation telle que :

- Depeche Mode le 4 juillet : environ 20 % de part de marché ;
- Mylène Farmer le 14 juillet : environ 22 % de part de marché ;
- Mylène Farmer le 15 juillet : environ 31 % de part de marché.

Une série de bus a été organisée depuis le Stade pour rejoindre les Quinconces et Cenon Gare, offrant une fréquence pouvant aller jusqu'à 2 minutes. Près de 60 départs ont été assurés depuis le Stade vers Cenon Gare et les Quinconces.

(iv) *Concert de The WEEKND*

Le 1^{er} août, le dispositif déployé pour cet évènement a été :

- Renforcement du Tram C pour desservir le Stade Matmut Atlantique, offrant une fréquence de passage toutes les 3 minutes ;
- Lancement d'une navette bus depuis Cenon Gare et la Cité du Vin à partir de 16h00, avec une augmentation progressive de la fréquence jusqu'à atteindre 4 minutes ;
- Mise en place de la navette Tram A depuis Cenon Gare dès 15h00, avec une augmentation progressive de la fréquence jusqu'à 4 minutes ;
- Arrêt du service à 1 heure sur l'ensemble du réseau ;
- Renforcement des équipes sur le terrain (encadrement, informations aux voyageurs).

(v) *La Coupe du Monde de Rugby et le Village Rugby*

Pour la Coupe du Monde de Rugby comprenant 5 matchs à Bordeaux et un Village Rugby au parc des sports St-Michel, des mesures exceptionnelles ont été prises pour capturer une part de marché des transports en commun supérieure à 50 % :

- Extension du service jusqu'à 01h00 du matin (bus, tram, P+R) tous les dimanches pendant toute la compétition jusqu'au 28 octobre ;

- Renforcement du Tram C pour desservir le Stade Matmut Atlantique, avec une fréquence de passage toutes les 3 minutes dès H-3 et pour au moins 1h30 après la fin du match. La fréquence a été renforcée dès H-4 après les retours d'expérience des deux premiers matchs ;
- Mise en place d'une navette bus depuis Cenon Gare et la Cité du Vin dès H-3 / 3,5, avec une augmentation progressive de la fréquence (jusqu'à 2 minutes) et un service pendant au moins 1h30 après la fin du match ;
- Renforcement des équipes sur le terrain (encadrement, informations aux voyageurs, appel à des volontaires dans toute l'entreprise, astreinte maintenance...).

Ce dispositif a répondu aux attentes en générant des parts de marché pour les transports en commun variant entre 40 et 50 %, en fonction des rencontres.

Match	Affluence max constatée (entrée ou sortie)			Part de marché TC
	Navettes Bus	Tramway	Total	
Samedi 09/09 Irlande vs. Roumanie	6 000	15 000	21 000	50%
Dimanche 10/09 Pays de Galle vs. Fidji	5 086	12 614	17 700	42%
Samedi 16/09 Samoa vs. Chili	6 061	15 227	21 288	51%
Dimanche 17/09 Afrique du Sud vs. Roumanie	5 376	12 964	18 340	44%
Samedi 30/09 Fidji vs. Géorgie	5 840	12 896	18 736	45%

Les moyens engagés

Pour chaque événement organisé au Stade Matmut Atlantique, un représentant de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est affecté au Poste de Commandement Mobilités du stade. Cette présence vise à coordonner la gestion des flux entrants et sortants du stade en collaboration avec la Préfecture, la DIRA (Direction Départementale des Routes Atlantique), Bordeaux Métropole et la mairie de Bordeaux. La participation de Keolis Bordeaux Mobilités a facilité la transmission en temps réel d'informations du réseau, telles que le nombre de passagers transportés et le nombre de véhicules déployés, permettant ainsi une gestion rapide d'éventuels incidents.

De plus, lors de tous les matchs de la Coupe du Monde de rugby, en sus de la présence d'un agent au sein du Poste de Commandement Mobilités du stade, un représentant de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est également présent au Centre d'Intervention et de Commandement de la Police. En complément des équipes sur le terrain, des agents de sécurité externes sont déployés pour assurer la sécurité des personnes aux abords du passage du tramway, en orientant le public avant et après l'événement.

Pour 2023, les moyens humains qui ont été déployés sont les suivants :

- 3 conseillers en mobilités agissent en tant que vendeurs et accompagnent les voyageurs pour faciliter leur accès à la navette Arena et proposer à la vente le Pass Arena ;
- 2 agents accueillent et orientent les voyageurs depuis la porte de Bourgogne ;
- 1 conseiller assure le lien entre la station Stalingrad et l'arrêt de la navette au stade.

Au total, sur l'année 2023, ce sont :

- 90 spectacles à l'Arkéa Arena ont été accompagnés ;
- 4 951 Pass Arkéa Arena vendus, représentant un chiffre d'affaires de 8 606€ ;
- 5 matchs de la Coupe du Monde de Rugby qui ont été accompagnés : les 09, 10, 16, 17 et 30 septembre 2023 ;
- 22 matchs au Matmut Atlantique, hors Coupe du Monde de Rugby et concerts ;
- 13 matchs de l'Union Bordeaux-Bègles (UBB) au Stade Chaban Delmas ;
- 5 concerts coordonnés par le personnel KB2M : le 26 juin pour Muse, le 04 juillet pour Depeche Mode, le 15 juillet pour Mylène Farmer et le 01 août pour The WEEKND.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a également déployé des moyens conséquents pour les dispositifs de sécurité au Matmut Atlantique, notamment :

- PC Mobilités : à chaque concert organisé au Stade Matmut Atlantique et lors de chaque match de la Coupe du Monde de Rugby, un agent de KB2M était présent au PC Mobilités du stade. Cette présence avait pour objectif de coordonner la gestion des flux entrants et sortants du stade, en collaboration avec la Préfecture, la Direction Départementale des Routes Atlantiques (DIRA), Bordeaux Métropole et la mairie de Bordeaux.
La présence de l'agent vise à faciliter la transmission instantanée d'informations essentielles du réseau, telles que le nombre de passagers transportés et le déploiement des véhicules, permettant ainsi une gestion réactive en cas d'incident éventuel.
A chaque match de la Coupe du Monde de Rugby, outre la présence d'un agent au PC Mobilités, un second représentant de KB2M était également présent au Centre D'intervention de la Police et de Commandement de la Police ;
- Agents de sécurité privés : en plus des équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, des agents de sécurité externes ont également été déployés pour garantir la sécurité des individus autour des voies du tramway. Ces derniers devaient orienter le public avant et après l'évènement.

ii) Émeutes urbaines

La période allant du 27 juin au 07 juillet 2023 a été marquée par un épisode de violences urbaines d'envergure, déclenché par la mort de Nahel à Nanterre le 27 juin, à la suite d'un tir de la part d'un policier lors d'un contrôle routier. Ces violences ont entraîné des répercussions à l'échelle nationale.

Afin de prévenir d'éventuels incidents majeurs, les autorités publiques ont pris des mesures préventives, notamment en ordonnant la suspension des transports urbains de voyageurs.

À cet égard, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en collaboration avec la Préfecture et Bordeaux Métropole, a élaboré de multiples plans de sûreté, entraînant une interruption anticipée de la circulation du réseau selon les dates suivantes :

- Le jeudi 29 juin 2023, jour du concert de Muse au Stade Matmut : interruption du tramway C prévue à 21h00 entre les stations Cracovie et Parc des expositions. La sortie du concert a été assurée par des navettes bus, notamment en réponse à divers incidents sur le réseau, notamment l'attaque d'un bus de la Lianes 16 à Floirac. Cette soirée a conduit à la décision d'interrompre l'ensemble des services tramway et bus dès 23h15, ne maintenant que les navettes pour la sortie du concert.

- Le vendredi 30 juin 2023 : fin du service commercial sur l'ensemble du réseau bus et tramway à 21h00.
- Le samedi 1^{er} juillet 2023 : fin du service commercial sur l'ensemble du réseau bus et tramway à 21h00.
- Le dimanche 02 juillet 2023 : fin du service commercial sur l'ensemble du réseau bus et tramway à 21h00.
- Le lundi 03 juillet 2023 : fin du service commercial sur l'ensemble du réseau bus et tramway à 21h00.
- Le mardi 04 juillet 2023, date du concert de Depeche Mode au Stade Matmut : conformément à la décision nationale de suspendre le service des réseaux de transports urbains à 22h00, le tramway C a été interrompu dès 21h00 entre les stations Cracovie et Parc des Expositions. La sortie du concert a été assurée par des navettes bus.

La reprise normale du trafic a été rétablie à partir du mercredi 05 juillet des suites des levées des restrictions de circulation des transports urbains, décidée par les autorités préfectorales.

Entre le 29 juin et le 04 juillet, la cellule de crise interne à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en coordination avec les autorités, a été activée pour superviser l'activité et garantir la sécurité des agents et des voyageurs. À plusieurs reprises, des agents de sûreté de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ont été présents au Centre d'Information et de Commandement de la Police ainsi qu'au Centre Opérationnel Départemental sous la direction du préfet.

Au cours de cette période, le réseau a enregistré un nombre significatif de dégradations matérielles, touchant notamment le mobilier urbain, les distributeurs de titres de transport, ainsi que le matériel roulant des bus et des tramways.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déposé 48 plaintes pour atteintes aux biens, toutes liées à cette période de tensions, principalement concentrées sur les journées du 28, 29 et 30 juin 2023.

iii) Le Tour de France

L'arrivée d'une étape du Tour de France cycliste à Bordeaux le 07 juillet 2023 a eu un impact majeur sur le réseau TBM :

- Fermeture des quais rive droite de 12h00 à 19h00 ;
- Fermeture du Pont St Jean à 22h00 ;
- Fermeture des quais rive gauche de 04h00 à 19h00 ;
- Fermeture de la place des Quinconces du jeudi 06 juillet à 22h00 au vendredi 07/07 à 23h00 ;
- Coupure programmée du Tram B entre Berges de la Garonne et Quinconces du jeudi 06/07 à 22h00 au vendredi 07/07 à 22h00 environ. Un bus relais est mis en place entre Berges de la Garonne et Gambetta-Mériadeck (rue Michelet) du jeudi 06/07 à 22h00 au vendredi 07/07 à 23h00 (fréquence toutes les 7/8 minutes en journée) ;
- Coupure programmée du Tram C/D entre Gare St Jean et Quinconces le vendredi 07/07 entre 13h30 et 18h30 environ. Un bus relais de la ligne B est prolongé de Gambetta jusqu'à la Gare St Jean via la place Gambetta ; rue Nancel Pénard ; cours d'Albret ; cours A. Briand ; place de la Victoire ; cours de la Marne / rue Malbec-cours de la Somme ; Gare St Jean ;
- Renforts prévus après l'arrivée des coureurs (vers 17h30/18h00) sur les quatre lignes de tramway ;

- Déviations, interruptions et/ou reports terminus pour les lignes 1, 2, 3, 10, 11, 16, 26, 27, 28, 31, 32, 45, Resago Bouliac, TBNight.

iv) Visite du Roi Charles III

Initialement prévue le 28 mars 2023 à Bordeaux, la visite d'Etat du Roi Charles III et de la Reine Camilla incluait un voyage en TGV de Paris à Bordeaux. Une fois arrivés, le couple royal, accompagné des concessions et des journalistes, devait embarquer à bord d'une rame de tramway privatisée, stationnée hors de la station, sur le parvis Louis Armand en face de l'horloge de la façade principale de la Gare Saint-Jean.

Un trajet d'environ 10 minutes, jusqu'à la station Place de la Bourse, sans arrêt intermédiaire, était planifié. Cependant, la visite royale a été annulée pour des raisons de sécurité liée au conflit sur la réforme des retraites. Les informations officielles de l'annulation ont été reçues le 24 mars 2023 et la visite du couple royal britannique a été reportée à septembre 2023.

C'est donc le vendredi 22 septembre 2023 que le Roi et la Reine sont arrivés en avion à l'aéroport de Mérignac. Par la suite, ils se sont rendus à la mairie de Bordeaux avant de se diriger vers les quais de la Garonne, plus précisément au Quai Louis XVIII, où était amarrée la frégate britannique Iron Duke.

Dès leur descente de la frégate, Pierrick POIRIER, directeur général de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, ainsi qu'une concession composée d'officiel, ont escorté le couple royal vers la station Quinconces Fleuve pour embarquer à bord d'un tramway spécialement réservé pour l'occasion. A bord se trouvait non seulement le Roi et la Reine, mais également, Béatrice de FRANCOIS, Vice-Présidente de Bordeaux Métropole en charge des transports en commun, Etienne GUYOT, préfet de la Nouvelle Aquitaine, Pierre HURMIC, Maire de Bordeaux, Sébastien LECORNU, Ministre des Armées de France, Marvin REES, Maire de Bristol, le Ministre de l'Intérieur du Royaume-Uni James CLEVERLY, le Ministre britannique des Affaires Etrangères Menna RAWLINGS, ainsi qu'Hélène DUCHENE, Ambassadrice de France au Royaume-Uni.

Le déplacement en tramway s'est déroulé entre les stations Quinconces Fleuve et Place de la Bourse. A leur arrivée, un événement a été orchestré pour mettre en avant les entreprises britanniques et françaises, offrant ainsi l'opportunité à Leurs Majestés de rencontrer les membres des communautés britanniques et françaises de la ville de Bordeaux.

La coordination de cet événement a exigé un effort rigoureux entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, les services préfectoraux, le consulat du Royaume-Unis à Bordeaux, le Palais Royal et les services du protocole. Toutes les équipes KB2M mobilisées pour cet événement ont eu pour priorité d'assurer la réussite du déplacement du couple royal dans des conditions optimales de sécurité.

Pour satisfaire les demandes du Palais Royal et garantir le bon déroulement de cet événement, tout en respectant les directives de sécurité émises par les forces de l'ordre, la préparation de cette séquence a donc demandé :

- Une adaptation du réseau et une prévenance pour les voyageurs :
 - Entre 12h30 et 15h30 des ajustements ont été apportés aux itinéraires de certains bus et tramways. Plus précisément, la ligne B a été suspendue entre Quinconces et Achard de 13h40 à 15h00, avec la mise en place de bus relais. Les lignes C et D ont également été interrompues entre 13h40 et 15h15, cette fois-ci entre la Gare Saint-Jean et la Place des Quinconces. Pendant ce laps de temps, aucun débarquement de passagers

n'a été autorisé à l'arrêt « Bourse » entre 11h00 et 18h00. La ligne A a néanmoins continué de circuler normalement.

- Des déviations ont été mises en place pour certaines lignes de bus entre 12h30 et 15h00, affectant les zones de la Place Quinconces et de Mériadeck.
- Concernant les navettes fluviales, le ponton des Quinconces n'a pas été desservi de 13h00 à 15h00.

Toutes les informations concernant les changements dans la circulation des bus et tramways ont été disponibles sur le site infotbm.com, via l'application mobile et à travers l'ensemble des affichages sur place. Des agents d'information ont également été déployés à différents points stratégiques, notamment aux stations Quinconces, Place de la Bourse, Gare Saint-Jean, Porte de Bourgogne et Place Tourny, afin de guider et informer les voyageurs.

- Une préparation minutieuse de la rame de tramway : une rame de tramway a été délibérément désignée pour ce trajet, accompagnée d'une rame de rechange pour parer à tout problème éventuel rencontré par la première. En plus des préparatifs minutieux incluant des vérifications techniques, le nettoyage, la désactivation des annonces sonores et la configuration des affichages, cette rame a été décorée avec des autocollant symbolisant le partenariat entre les villes de Bordeaux et de Bristol. Elle a également été ornée de drapeaux britanniques pour l'occasion.

Rame préparée et stationnée à la station Quinconces-Fleuve, en attente des services de déminage.

- Une mobilisation du personnel sur le terrain pour assurer la réussite du déplacement : en complément des agents de régulation et de sûreté, habituellement présents sur le terrain lors d'évènements impactant la circulation du réseau, des équipes de renfort ont été prévues :
 - 1 régulateur principal tramway en cabine avec la conductrice ;
 - 1 agent présent au Centre d'Information et de Commandement de la Police (COD) ;
 - 1 agent présent au Centre d'Information et de Commandement (CIC) ;
 - Plusieurs agents de liaison sur le quai pour assurer le départ et l'arrivée du tramway, en lien avec les services du protocole ;
 - Plusieurs techniciens APS sur secteur.

Après un processus de préparation méticuleux, prenant en compte chaque détail, la séquence en tramway de cette visite royale s'est déroulée avec succès.

v) Autres évènements

Le dimanche 15 janvier, des mesures spéciales ont été prises pour accompagner l'afflux vers les centres commerciaux pour les soldes d'hiver : la Corol 34 a circulé exceptionnellement avec une fréquence de 60 minutes le matin et de 30 minutes l'après-midi. De plus, des renforts ont été ajoutés sur la ligne 30 entre Château Rouquey et Mérignac Centre.

Pour différentes occasions telles que le Jumping International de Bordeaux le 3 février, le Mayday Student Music Festival le 13 mai, la Foire Internationale du 13 au 21 mai, la Fête de la Morue à Bègles du 02 au 04 juin, le Festival ODP les 08, 09, 10 et 11 juin, et plusieurs autres évènements, des renforts

spécifiques ont été organisés sur les lignes de tramway et de bus, ainsi que des interruptions planifiées pour des événements locaux.

Par exemple, le 09 juin, pour le spectacle des Traceurs à la place Pey-Berland, une interruption du Tram A et B était initialement prévue, mais en raison d'une affluence moindre, aucune interruption n'a été mise en place. De même, pour la marche des Fiertés le 10 juin, des interruptions du tramway ont été programmées dans le centre-ville de Bordeaux :

- Ligne A : coupure Gaviniès/St Catherine de 14h20 à 16h00, puis Gaviniès/Stalingrad de 16h00 à 18h00 ;
- Ligne B : coupure St Nicolas/Musée d'Aquitaine de 14h30 à 17h00 ;
- Ligne C : coupure Grand Parc/Quinconces de 13h00 à 15h00 puis de Gare St-Jean/Quinconces de 16h00 à 18h00 ;
- Ligne D : coupure Fondaudège Museum/Quinconces, de 13h00 à 15h00 puis Gare St-Jean/Quinconces de 16h00 à 18h00.

Des dispositifs similaires ont été élaborés pour la Fête de la Musique le 21 juin, la Fête du Vin du 22 au 25 juin, et d'autres événements jusqu'à la fin de l'année 2023 (premiers week-end des soldes d'été, la Fête Nationale, l'Initial Festival, festival ODP, festival Campulsations, course du ruban rose, festival Madame Loyal, Le Semi-Marathon de Bordeaux, etc...), avec des interruptions et des renforts spécifiques pour répondre aux besoins liés à ces festivités, notamment.

Concernant l'Arkéa Arena à Floirac, 104 spectacles ont eu lieu tout au long de l'année 2023. Pour la plupart de ces spectacles, une navette Arena a été mise en place pour faciliter les déplacements vers cet endroit.

B.7.3. Les projets en action

B.7.3.a) Appels d'Offre lancés

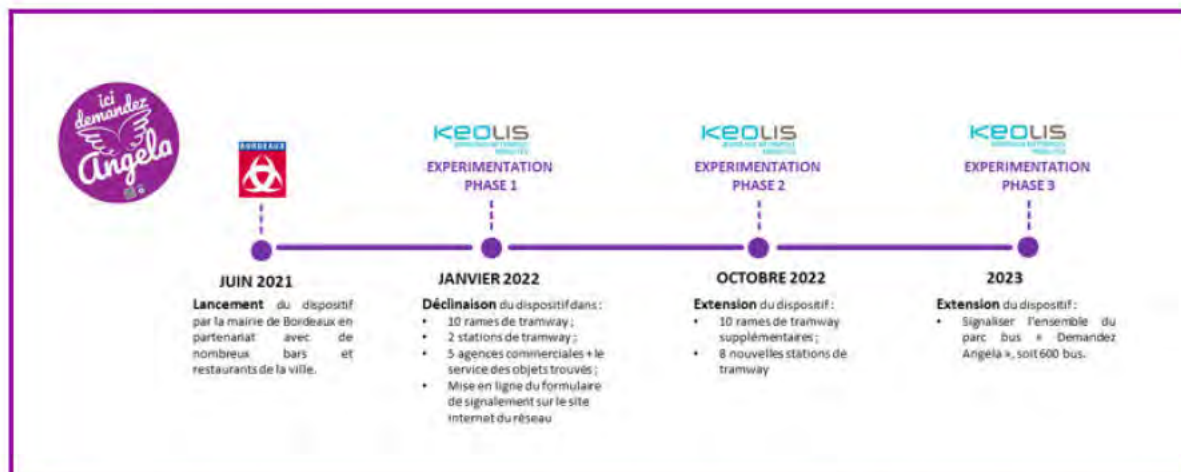


B.7.3.b) Expérimentations d'exploitation

i) Suivi de « Demandez Angela »

Depuis janvier 2022, la société exploitante des transports urbains de la Métropole Bordelaise s'engage contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles à travers le dispositif « Demandez Angela ». Dans le cadre de la nouvelle CSP, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage elle aussi dans cette lutte et devient partenaire de ce dispositif.

Ce dernier a été mis en place par la mairie de Bordeaux et permet à une victime et/ou témoin de harcèlement ou de violences, dans l'espace public, de demander de l'aide discrètement grâce au nom de code « Angela ». Ainsi, toute personne qui souhaite recevoir de l'aide peut s'adresser au personnel du lieu partenaire, facilement identifiable grâce à l'autocollant « Demandez Angela » apposé sur la devanture.



Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est impliqué dans cette initiative en mettant en avant les Boutiques TBM ainsi que certaines stations de tramway en phase d'expérimentation, en utilisant le bouton d'appel directement relié au PC Tramway et au service de sécurité de TBM. De plus, les caméras installées sur les stations permettent une visualisation du site dès l'activation du bouton d'appel.

En 2023, sur le réseau TBM, le dispositif est déployé auprès de :

- 20 rames de tramways avec 320 bornes d'appel d'urgence signalisées ;
- 10 stations tramways : Arts & Métiers, Gare Saint-Jean, La Cité du Vin, Les Hangars, Montaigne-Montesquieu, Palais de Justice, Porte de Bourgogne, Quinconces, Stalingrad et Victoire avec 23 bornes d'appel signalisées ;
- 4 boutiques TBM et le service des objets trouvés.

🔄 Formulaire de signalement

Le programme « Demandez Angela » est accompagné d'un formulaire de signalement en ligne disponible sur le site infotbm.com. Ce dernier est destiné aux victimes et/ou témoins d'actes de violence ou de harcèlement sur le réseau.

L'objectif est de collecter toutes les informations nécessaires pour une intervention des équipes de sûreté de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Une fois signalé, le formulaire est ensuite transmis au Poste de Commandement Sûreté (PCS) qui peut immédiatement isoler et extraire les images de vidéoprotection correspondant au signalement. Ces images sont ensuite mises à disposition des services de police en cas de dépôt de plainte.

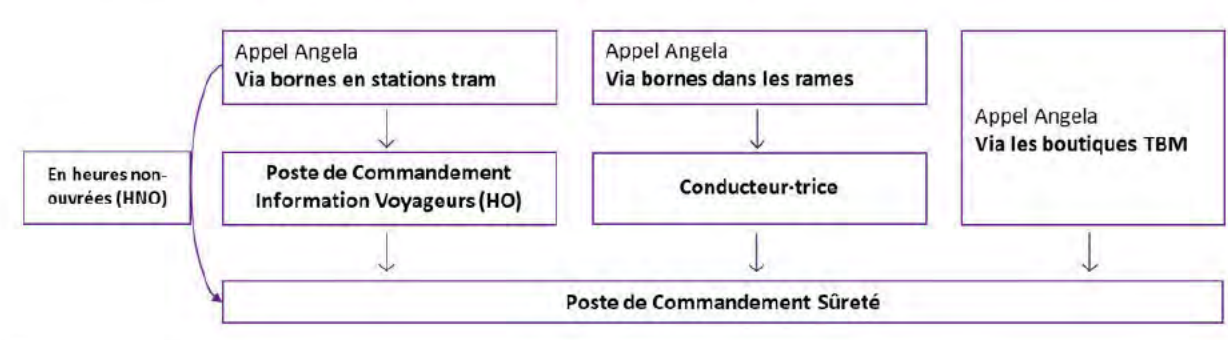
Le formulaire est accessible via le menu « Le réseau TBM », « Signaler violence/harcèlement » mais aussi à la fin de la page d'accueil, sous la rubrique « Autres services ».

🔄 Procédure à la suite d'un appel « Angela »

Tous les appels « Demandez Angela » sont redirigés vers le PCS via :

- Le Poste de Commandement Information Voyageur pour les appels en stations voyageurs :

- En heures ouvrées : de 06h30 à 21h12 la semaine et de 07h30 à 22h12 les samedis/dimanches/jours fériés.
- En heures non-ouvrées : les appels en station sont directement redirigés vers le PCS.
- Le conducteur pour les appels dans les rames ;
- Les agents d'accueil pour les personnes se présentant en agence.



➤ Bilan des points de contact « signalements Angela »

Signalements Angela sur l'année 2023	
Signalement en boutique TBM	0
Signalement au centre d'appel	1
Signalement depuis une station tramway	1
Appel depuis une rame	5
Rapprochement auprès d'un conducteur – agent de terrain	22
Formulaire de signalement en ligne	88
TOTAL des signalements Angela sur l'année 2023	117

➤ Initiatives 2023

(i) La campagne annuelle de communication de lutte contre les discriminations

En juin 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités lance une campagne de sensibilisation au grand public contre les discriminations. Cette dernière est représentée au travers de 3 visuels, ciblant le racisme, le sexisme et l'homophobie. [Cf. PARTIE F.1.2.d) i) : Les actions pour mieux vivre ensemble]

Cette dernière souligne que les discriminations sont illégales et que le réseau TBM adopte une politique de tolérance zéro à leur égard.

La campagne met en avant les divers moyens d'alerte disponible dans le réseau ainsi que le dispositif « Demandez Angela », rappelant à tous les voyageurs que le réseau TBM œuvre pour assurer leur sécurité et leur bien-être.

(ii) Le Trophée des Objectifs de Développement Durable

Le 25 septembre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été honoré du Trophée des Objectifs de Développement Durable du Pacte Mondial France de l'ONU dans la catégorie « Promotion des

droits humains », pour son initiative « Demandez Angela ». Ce prix est une reconnaissance du travail accompli par les équipes et de l'engagement de l'entreprise dans la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel dans les transports.

Cette récompense souligne également le rôle central de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités dans la création d'un environnement plus sûr et égalitaire pour tous.

(iii) La campagne de communication interne « Angela »

La signalisation de l'ensemble des bus du réseau TBM a été accompagnée d'une campagne de communication interne avec pour but de :

- Rappeler le fonctionnement du dispositif Angela aux collaborateurs et collaboratrices de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
- Accompagner la pose de l'adhésif dans les bus pour que tous les conducteurs et conductrices soient au courant du dispositif à leur prise de service ;
- Rappeler l'existence de la descente à la demande après 22h, l'un des moyens d'action de lutte contre le harcèlement du réseau TBM.

Cette campagne a été déployée via plusieurs canaux :

- La diffusion d'un mémo auprès des managers de proximité ;
- Le Keo'Info via mail et affichage ;
- Les écrans internes ;
- Une actualité sur myKBM ;
- Une note d'information bus et tramway.

La campagne a été associée à une série de visites dans les différentes entités managériales pour informer le personnel de l'extension du dispositif dans les bus, et pour leur rappeler les principes généraux du dispositif « Demandez Angela ».

(iv) Un stand d'information et de sensibilisation sur le dispositif Angela

A l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, le lundi 27 novembre 2023, les équipes de sûreté et de communication du réseau TBM se sont rendues à la Gare Saint-Jean, aux côtés de la direction de la sûreté de la SNCF, afin de sensibiliser le public au dispositif Angela ainsi qu'aux divers moyens d'alerte possible sur le réseau TBM.

En 2023, 313 personnes ont été sensibilisées au dispositif.

(v) La formation en continue des agents du réseau TBM

Depuis le début de l'expérimentation « Demandez Angela » sur le réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités assure la sensibilisation et la formation de son personnel aux problématiques liées à la lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles.

En partenariat avec la mairie de Bordeaux, des sessions de formations sont régulièrement organisées, animées par le Centre Accueil Consultation Information Sexualité (CACIS). Ces formations permettent aux agents terrains d'acquérir les bonnes pratiques pour comprendre, écouter et soutenir les victimes de violences sexuelles et sexistes.

A la fin de l'année 2023, 10 employés ont suivi cette formation. Les agents en interaction directe avec les voyageurs (agents de sûreté, contrôleurs, agents d'information et de vente, ...) ainsi que leurs responsables hiérarchiques ont été privilégiés pour ces premiers cycles de formation.

(vi) La prévention scolaire

Lors des interventions en milieu scolaire, les classes de 3^{ème} et de 2nd abordent la thématique des violences sexuelles et sexistes dans les transports. Ils reçoivent des explications sur le « Dispositif Angela » ainsi que sur les moyens d'alerte disponibles sur le réseau. Chaque élève se voit remettre individuellement un exemplaire du guide contre le harcèlement sexuel et sexiste.

En 2023, ce sont 117 élèves de la Métropole qui ont été sensibilisés.

ii) TBMix

➤ Qu'est-ce que TBMix ?

TBMix est une solution de visualisation des données transports en commun, développée par le groupe Keolis, permettant de centraliser et simplifier la lecture des indicateurs clés du réseau auprès de l'Autorité Organisatrice (AO) et des collaborateurs. Elle intègre principalement les données des systèmes industriels (SAE et billettique) ainsi que le GTFS (spécification générale pour les flux relatifs aux transports en commun). Les informations sont mises à jour quotidiennement (J+1) sans visée spécifique de suivi des indicateurs contractuels.

L'accès à cette plateforme se fait via un compte mail.

➤ Comment s'organise sa mise en place ?

Ci-après les étapes de la mise en place de TBMix :



➤ Comment fonctionne TBMix ?

Afin de fonctionner, cette solution nécessite l'alimentation des 17 fichiers suivants de manière quotidienne :

Source	Périmètre fonctionnel
Billettique	Validation

Billettique + regroupement produits	Référentiel produit
Calendrier des évènements	Calendrier des évènements impactant l'offre
Plateforme data	Matrice ponctualités et régularités par ligne
SAE TD bus et tram	Horaires de passage aux arrêts sae
Mainta + SAE + Billettique	Referentiel des véhicules
Plateforme data	Référentiels des lignes
Plateforme data	Typologie des lignes
GTFS	agency
GTFS	calendar
GTFS	calendar_dates
GTFS	routes
GTFS	stop_times
GTFS	stops
GTFS	trips
SAE TD bus et tram	Référentiel des parcours SAE
Plateforme data	Paramétrage

La solution est alimentée par la plateforme de données, dont l'architecture a été adaptée spécifiquement pour le projet TBMix.

Le schéma architectural de cette plateforme est tel que :



➡ Que retrouve-t-on dans TBMix ?

Cinq types d'indicateurs sont représentés dans TBMix :

- Fréquentation (validations + abonnements) par lignes, courses, arrêts et types de titres ;
- Ponctualité et régularité par ligne, types de lignes et par jour, taux de passage aux arrêts ;
- Charge par jour, par lignes et par sens ;
- Reconstitution des OD à partir des données billettique ;
- Rejeu de la journée d'exploitation (avance / retard, charge).

➡ Mise en production

La mise en production a été réalisé le 11 octobre 2023 et 2 sessions de présentation ont été réalisées auprès de Bordeaux Métropole.

B.7.3.c) Projets PPI

i) Accompagnement chef de projet

La Direction des Projets et de l'Innovation a instauré un Projet Management Office (PMO) afin de formaliser et dispenser une méthode harmonisée de pilotage des projets au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.



ii) Projets PPI Concessionnaire

➡ Rails APS

Le projet de remplacement des rails APS endommagés aux intersections routières a commencé en 2023. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a cherché à formaliser un nouveau contrat pluriannuel avec ALSTOM dès le début de la nouvelle CSP. Bien qu'ALSTOM ait précédemment eu un contrat avec Bordeaux Métropole, la responsabilité de ces travaux a été transférée au Concessionnaire dans le nouveau contrat de CSP.



Les carrefours principaux de 2023, à savoir Munich, Bristol et Ferrère, ont été simultanément rénovés pendant les vacances de la Toussaint, impliquant le remplacement de 15 rails au total. Cette quantité de rails, remplacés en seulement 2 semaines d'interruption d'exploitation, constitue une première sur le réseau. Malgré des conditions météorologiques particulièrement difficiles (averses), les travaux ont été menés à bien sans perturber l'exploitation.

Ces travaux avaient demandé une préparation minutieuse, avec une collaboration étroite entre les municipalités concernées et le Service Gestion Trafic de Bordeaux Métropole. Par la suite, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place une organisation permettant de suivre rigoureusement chaque phase du chantier, garantissant la qualité des travaux et le respect des délais planifiés.

Fort de cette réussite dans la réalisation des travaux de la première année, KB2M a entamé à la fin de l'année 2023 la préparation des travaux de remplacement des rails APS pour l'année 2024.

➡ CAPATRAM

Le projet CAPATRAM vise à améliorer les infrastructures du réseau de tramway afin d'accroître sa capacité. Initié en anticipation dès l'année 2023, le projet a vu la constitution de l'équipe de pilotage et le plan qualité du projet a été validé en collaboration avec Bordeaux Métropole. La gestion du projet est assurée par Keolis Conseil et Projets pour le compte de la direction exploitation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

En 2023, les études de maîtrise d'œuvre ont débuté à la suite d'une procédure d'appels d'offres menée conjointement par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Keolis Conseil et Projets. Par ailleurs, le

concessionnaire a désigné une entreprise chargée des missions d'Ordonnancement, de Pilotage et de Coordination (OPC) à la suite d'un appel d'offres.

Les études se sont poursuivies tout au long de l'année 2023, aboutissant à la soumission des dossiers de consultation des entreprises de travaux au mois de décembre.

➡ Aiguillage Porte de Bourgogne

Dans le cadre du réseau 2025, un projet majeur consiste en la création d'une nouvelle liaison entre les lignes A et C-D.

Actuellement, l'infrastructure tramway ne permet pas de réaliser ces liaisons directes. Pour y remédier, il est nécessaire d'intégrer de nouveaux appareils de voie au niveau de la Porte de Bourgogne, zone la plus propice compte tenu de la proximité des deux lignes à cet endroit.

Cette modification requiert également des adaptations au niveau de l'environnement système (APS, SIG, SLT, NRJ, SAE, Exploitation, etc.). Le projet d'aménagement de la Porte de Bourgogne regroupe ainsi la pose des nouveaux appareils de voie et toutes les adaptations nécessaires.

Initié dès l'année 2023, le projet d'aménagement de la Porte de Bourgogne a vu la constitution de l'équipe de pilotage et le plan qualité du projet a été validé en collaboration avec Bordeaux Métropole. La gestion du projet est assurée par Keolis Conseil et Projets pour le compte de la direction exploitation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

En 2023, les études de maîtrise d'œuvre ont débuté à la suite d'une procédure d'appels d'offres menée conjointement par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Keolis Conseil et Projets. Par ailleurs, le concessionnaire a désigné une entreprise chargée des missions d'Ordonnancement, de Pilotage et de Coordination (OPC) à la suite d'un appel d'offres.

Les études se sont poursuivies tout au long de l'année 2023, aboutissant à la validation d'un tracé et d'une solution technique performante, ainsi qu'à la rédaction d'un avant-projet détaillé sur la base de la solution technique retenue. Compte tenu de la complexité du projet, des diagnostics complémentaires ont été engagés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, permettant d'avoir une vision précise de la topologie de la zone et de modéliser le dimensionnement des ouvrages enterrés présents sur la zone.

➡ Lancement service vélo

Le Vélo'c a été lancé le 1^{er} janvier 2023, intégrant l'offre de prêt, tandis que l'offre de location longue durée des VAE et des vélos cargo VAE a été lancée le 15 mai 2023.

Sur l'année, les réalisations sont les suivantes :

- Pour l'offre de location longue durée :
 - Pour les VAE : 841 contrats ont été souscrits ;
 - Pour les vélos cargos : 32 contrats ;
- Pour l'offre de prêt :
 - Pour les vélos classiques : 2 855 contrats ;
 - Pour les VAE : 994 contrats.

Le lancement du VéloPark a été réalisé avec succès le 22 juin 2023, introduisant une nouvelle tarification harmonisée, comme indiqué dans la *PARTIE B.5.2 : Evolutions tarifaires*.

Concernant le changement des bornes, 152 bornes ont été remplacées et remises en service sur l'année 2023.

Enfin, 12 nouvelles stations ont été installées, bien que non encore mises en service, à la date du 31/12/2023.

Par ailleurs, le lancement du service VLS est décalé en 2024 [Cf. PARTIE B.7.2.c) : Aménagements et travaux].

🔄 Lancement de l'OPVR

En octobre 2022, le projet d'Opération de Prolongation de durée de Vie des Rames (OPVR) a été initié, avec la constitution d'une équipe projet et la désignation d'un chef de projet.

L'initiale conception du projet impliquait 2 grands volets :

- La construction d'un bâtiment spécifique pour les opérations de prolongation ;
- La mise en œuvre du programme pour 62 rames longues (Type 402 - Phase 1 & 2).

Selon les premières projections, il avait été recommandé d'effectuer la réalisation des travaux sur le site de La Jallère. Pour ce premier volet, la collaboration avec un cabinet d'architecte et un bureau d'études a permis d'entamer les démarches pour le dépôt d'une demande de permis de construire avant l'été 2023.

En parallèle, les recherches techniques ont permis de dessiner les contours du futur bâtiment. Ensuite, des analyses et expertises ont été lancées pour consolider le programme technique et spécifier tous les équipements nécessaires pour mener à bien les opérations.

À la lumière des premiers résultats et après avoir consulté des professionnels de la rénovation, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a conclu que la rénovation sur place n'était plus viable (difficulté à déployer du personnel qualifié, complexité des équipements requis...). En conséquence, le Concessionnaire a proposé à Bordeaux Métropole une nouvelle stratégie, suggérant de réaliser l'OPVR sur les sites des industriels prestataires, abandonnant ainsi l'idée de construire un bâtiment supplémentaire à La Jallère.

Dans le cadre du contrat de CSP, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a présenté une liste d'opérations basée sur des expertises de mi-vie menées par Bordeaux Métropole sur deux rames, ainsi que sur sa propre expertise et sa connaissance de la flotte.

D'un point de vue du matériel roulant, le projet se concentre sur 2 aspects principaux :

- La caisse et la structure ;
- Les équipements et organes.

Pour renforcer ce programme technique, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé des expertises complémentaires. La rame 2514, fortement endommagée en mai 2022, est confiée à la société SAFRA pour réparation. Cette période prolongée d'immobilisation a été mise à profit pour lancer des expertises et des contrôles sur la structure non endommagée du tramway (les travaux de réparation restant bien distincts de ceux liés à l'OPVR).

SAFRA, en collaboration avec MASTERIS (filiale de la SNCF spécialisée dans la maintenance ferroviaire), a effectué un accompagnement en ingénierie sur les structures de caisse. Les rapports ont démontré

que l'état global de ces structures est satisfaisant, mais des recommandations ont été formulées pour consolider le programme technique.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a également fait appel à VIBRATEC (un centre spécialisé en instrumentation, analyse et simulation) pour évaluer la durée de vie restante des structures des caisses et pour définir des actions de surveillance et de renforcement potentielles pour prolonger l'exploitation. Une modélisation numérique a été réalisée, identifiant les zones nécessitant des vérifications grâce à des simulations d'efforts.

Une rame, ayant parcouru l'un des kilométrages les plus élevés du réseau de tramway, a été équipée de nombreux capteurs. Des essais, à la fois à vide et en charge, ont été menés sur l'ensemble du réseau pour collecter les mesures des sollicitations réelles subies par le matériel roulant.

Les conclusions des simulations et des essais effectués sur le CITADIS 402 de Bordeaux indiquent que la structure du châssis est saine et ne présente actuellement aucune défaillance après les 20 premières années d'exploitation. Des recommandations et une stratégie de surveillance ont été proposées à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, tant pour le matériel roulant que pour l'infrastructure du réseau.

Dans le cadre d'une analyse de la fiabilité et de la disponibilité des rames, des équipements stratégiques ont été examinés pour évaluer la durée de vie restante de leurs composants.

Les résultats de ces études ont incité Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à ajuster le programme technique initial en y intégrant de nouvelles opérations de traitement. Tout au long de cette année, la stratégie adoptée a renforcé la compréhension et la gestion du matériel roulant, tout en préservant la sécurité ferroviaire.

Il est également crucial, depuis la conception jusqu'à la mise en œuvre des opérations, de garantir un niveau de sécurité conforme aux directives du STRMTG (Service technique des remontées mécaniques et des transports guidés). CERTIFER, organisme de certification ferroviaire reconnu, est mandaté en tant qu'Organisme Qualifié Agréé sur ce projet.

Toutes ces démarches sont partagées avec le STRMTG, et des points d'étape réguliers sont organisés pour maintenir ce projet novateur dans le cadre réglementaire établi.

Le dernier trimestre 2023 marque le renforcement du programme technique et la finalisation de la stratégie pour la production. La rédaction du cahier des charges est en cours et devrait aboutir, au premier trimestre 2024, à une consultation des industriels sélectionnés sur la base d'une demande d'information (RFI).

Depuis fin 2022, l'intégralité des avancées du projet est partagée avec Bordeaux Métropole. Un comité de pilotage spécifique, mis en place de manière régulière depuis mai 2023, ainsi que des comités stratégiques avec la Direction Générale des Mobilités, abordent des questions décisionnelles cruciales pour la progression optimale du projet.

Fresh Air

Les économies d'énergie représentent un enjeu majeur dans le cadre de cette nouvelle CSP. En effet, la climatisation/chauffage consomme environ 15% de l'énergie totale utilisée par le tramway. La mise en œuvre d'une solution économique de contrôle de l'apport d'air frais vise à réduire la consommation des systèmes de climatisation, permettant ainsi de respecter l'engagement RSE pris par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Cette solution ajuste la quantité d'air extérieur prélevée en fonction du pourcentage de CO2 détecté à l'intérieur de la rame par le groupe de climatisation ou de chauffage.

Le projet Fresh Air a débuté en novembre 2022 avec une phase de planification en collaboration avec le fournisseur. Le déploiement de la solution a commencé en juillet 2023.

A la fin du mois d'octobre 2023, 30 rames ont été équipées du système Fresh Air et un groupe de climatisation supplémentaire a été mis en stock pour une meilleure réactivité en cas de panne.

Le budget alloué pour 2023 a été respecté et le projet devrait être finalisé en février 2024, avec l'équipement de 56 rames ainsi que des 6 groupes de climatisation en stock.

A l'issue de la phase de déploiement, un suivi opérationnel est prévu pour évaluer le fonctionnement et analyser les économies réalisées. Les consommations seront donc comparées à celle d'une rame sans le système Fresh Air, afin d'évaluer les bénéfices obtenus.

Une réduction de la facture énergétique (part chauffage / climatisation) d'environ 20% est anticipée grâce à cette initiative.

Projet MaaS

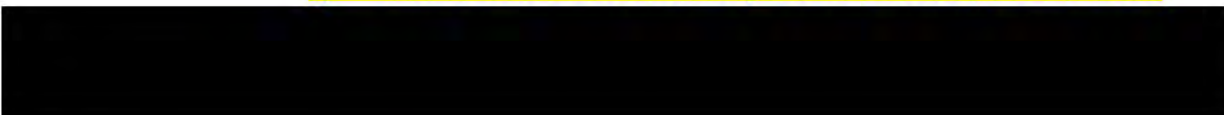
La solution MaaS (Mobility as a Service) est un concept qui vise à fournir aux utilisateurs plusieurs options de transport via une application unique et intégrée. Bordeaux Métropole a établi, comme critère essentiel, dans son Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) la nécessité de développer une solution MaaS dont :

- L'objectif est de créer une offre spéciale et une solution MaaS dédiée, sous la marque TBM ;
- L'ambition est de fournir des itinéraires numériques unifiés pour informer, acheter et utiliser les services de mobilités TBM, ainsi que ceux à l'échelle régionale et privée.

Pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, il s'agit donc de :

- Fournir une solution et une application MaaS en cohérence avec la stratégie numérique déjà en place et les existants ;
- Garantir une expérience client unifiée à travers une application unique qui répond aux normes des meilleures applications du marché en termes de simplicité et de performance, plébiscitée par ses utilisateurs (évaluée 4 étoiles sur les plateformes de téléchargement) ;
- Accroître l'utilisation des transports en commun en améliorant l'information aux voyageurs et en renforçant la confiance des usagers.

(i) Mise en œuvre du socle technique de la nouvelle application MaaS



(ii) M-ticket

À partir de juin 2023, la fonctionnalité d'achat de titre occasionnel dématérialisé, également appelé M-ticket, a été intégrée à l'application mobile TBM. Cette évolution permet aux voyageurs de rechercher leur trajet, consulter les horaires de passage, acheter et valider leur titre de transport et être contrôlés, le tout depuis une seule et même application.

Une nouvelle section dédiée a été créée, offrant la possibilité d'acheter différents types de titres :

- 1 voyage ;
- 2 voyages ;
- 10 voyages : plein tarif et tarif réduit ;
- 24h ;
- 48h ;
- 72h ;
- Le Pass 7 jours.

Par rapport à l'ancienne application, de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées pour améliorer constamment le service et offrir une expérience utilisateur de qualité. Ces nouveautés incluent la possibilité de transférer un titre à un tiers, de mettre en avant un titre ou encore de créer des titres périodiques vendus pour une durée prédéfinie. Par exemple, des Pass spéciaux pour la "Coupe du monde de Rugby", disponibles en versions 24h, 48h et 72h, ont été proposés uniquement pour le mois de septembre, alignés sur les 5 matchs disputés à Bordeaux.



(iii) Prolongation MyZee

L'intégration de la fonctionnalité M-ticket dans l'application mobile TBM en juin 2023 visait à regrouper toutes les fonctionnalités au sein d'une seule et même application. Par conséquent, la suppression de l'application M-ticket Witick était prévue pour le 30 juin 2023.

Cependant, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Myzee ont convenu de maintenir l'application Witick pendant 6 mois supplémentaires, soit jusqu'au 31 décembre 2023, afin de faciliter la transition entre les deux applications TBM et Witick.

B.7.3.d) Autres projets digitaux

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est soucieux du développement de son écosystème numérique. C'est pourquoi il l'enrichit et adapte ses fonctionnalités ainsi que les services offerts sur son site internet et son application mobile.

i) Les évolutions du site internet

Pour accompagner le lancement du nouveau réseau, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité a initié la création d'un site web spécifiquement dédié aux changements opérés sur le réseau. Dès sa mise en service, la nouvelle offre de transport a été intégrée aux supports numériques [Cf. PARTIE B.7.2.b) ii) : La création d'un site web dédié].

ii) Les évolutions de l'application mobile TBM

Chaque mois, l'application mobile TBM enregistre une utilisation par plus de 430 000 utilisateurs, ce qui en fait la plateforme numérique la plus populaire parmi les usagers du réseau, surpassant même le site internet infotbm.com en termes d'utilisation.

L'application mobile fait l'objet de nombreuses évolutions pour offrir une expérience de mobilité numérique correspondant aux attentes et aux usages réels des utilisateurs. Elle a connu de multiples mises à jour qui ont régulièrement introduit de nouvelles fonctionnalités tout en corrigeant des anomalies, qu'elles soient mineures ou majeures.

Une attention particulière est portée aux retours des utilisateurs. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie quotidiennement sur l'écoute des clients via les commentaires dans les stores, les réseaux sociaux et les enquêtes de satisfaction. Cela permet de s'assurer que l'application reste en phase avec les tendances du marché, notamment en matière d'évolution technologique et d'innovation.



Ainsi, sur l'année 2023, les évolutions implantées sont :

- La fonctionnalité du M-ticket, jusqu'alors uniquement disponible dans l'application Witick, a été intégrée à l'application TBM en juin 2023 [Cf. PARTIE B.7.3.c) ii) : *Projet PPI Concessionnaire sous la section Projet MaaS*] ;
- Un bandeau d'alerte a été ajouté au centre de la page d'accueil pour une meilleure visibilité des perturbations majeures susceptibles d'impacter le réseau ;
- La fonction de recherche d'itinéraire intègre automatiquement la position de l'utilisateur comme point de départ si celui-ci a activé sa géolocalisation. De plus, la modification de la recherche a été simplifiée ;
- L'application mobile est désormais disponible en anglais et en espagnol, affichant automatiquement la langue en fonction des paramètres linguistiques du téléphone ;
- Une nouvelle solution de gestion des consentements (cookies) a été mise en place pour se conformer au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

En outre, des améliorations ont été apportées au design et à l'infrastructure technologique de certains écrans, améliorant ainsi la performance d'affichage et la lisibilité des informations. Ces améliorations ont touché les pages d'information sur le trafic, les résultats des itinéraires et leurs détails, ainsi que l'affichage des horaires des lignes.

iii) Evolution de la boutique en ligne TBM

La nouvelle e-boutique a été mise en place en janvier 2023 et intégrée au site infotbm.com. Cette nouvelle plateforme d'e-commerce est accessible à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone et offre la possibilité d'acheter et de recharger tous les titres de transport TBM sur divers supports physiques (tickets ou cartes), qu'ils soient destinés au grand public, aux salariés ou aux programmes solidaires. Grâce à un moteur de recommandation performant, le site suggère au client

le titre le plus adapté en fonction de ses besoins de déplacement, tenant compte de la fréquence des voyages et du profil du voyageur.



Cette nouvelle plateforme s'appuie sur un système d'identification et d'authentification clients unifié, propre à TBM. Elle offre un accès à toutes les informations relatives aux clients, permettant la gestion et le suivi des documents tels que les demandes de duplicata, les attestations d'abonnement ou d'échéanciers, la résiliation d'abonnement, le règlement d'impayés ou encore le paiement d'amendes.

À partir de juin, plusieurs nouveaux services ont été introduits, notamment :

- La possibilité de souscrire au titre scolaire ScoDi ;
- La souscription aux abonnements TBM + Train ;
- L'accès aux justificatifs de paiement ;
- Un service « click and collect » qui permet de retirer directement en boutique TBM un abonnement acheté sur la boutique en ligne.

iv) Autres solutions numériques

Pour accompagner les voyageurs dans leur déplacement, des solutions numériques sont déployées directement sur le terrain et permettent d'accéder directement à l'information recherchée :

- C'est le cas de la solution de QR codes de prochain passage qui a été renouvelée et déployée à chaque arrêt de bus du réseau. Le nouveau système permet notamment aux équipes du service signalétique de pouvoir reparamétrer le QR code directement depuis un ordinateur et sans avoir à se déplacer, en cas de modification de réseau (rajout/suppression de ligne desservant l'arrêt). L'information liée à l'arrêt se met automatiquement à jour chaque nuit ;



- La solution d'écrans d'information déportés a été modifiée pour simplifier son déploiement sur des sites clés du réseau. Sa gestion et la création des URL d'information ont été simplifiées, permettant aux équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités de répondre rapidement aux demandes. Elle affiche les prochains passages des lignes de bus à un ou plusieurs arrêts situés près du lieu d'intérêt. À ce jour, 12 écrans ont été déployés, tant chez des partenaires publics que privés (comme l'Hôtel de Bordeaux Métropole, les piscines Judaïque et Fontgravey, Cdiscount, MSF Logistique, etc.).

TBM

Transport Bordeaux Mérignac

BUS

09:45:14

→

ARRÊT Grangeneuve

Ligne	Destination	Prochains passages	
4	MAGONTY	11 min	29 min
4	CAP DE BOS	05 min	22 min
4	BASSINS À FLOT	23 min	
4	BASSINS À FLOT	07 min	15 min
23	BOMAINVILLE	46 min	à 11h32
23	TOCTOUCAU	16 min	à 11h01
23	FONTAINE D'ARLAC	21 min	52 min
24	BOUCHARD	21 min	41 min
42	PLACE MONDÉSIR	27 min	à 10h47

: Tour de France à Bordeaux

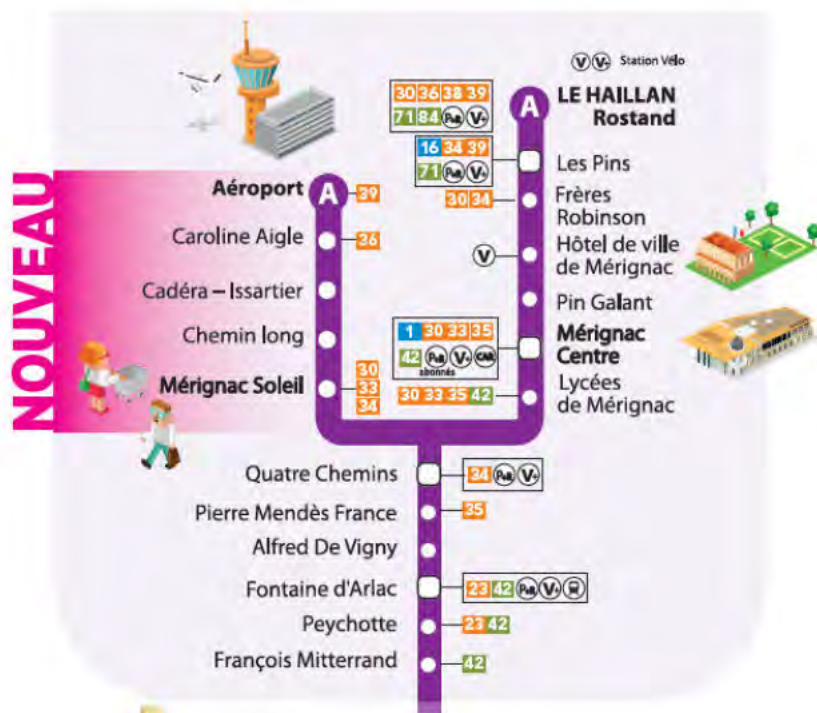
Depeche Mode au STADE matmut ATLANTI

AliotBM : 05 57 57 88 88

B.7.3.e) Projets Métropolitains

i) Extension Tramway A

La ligne A du Tramway a été prolongée sur 5 kilomètres entre la station Quatre chemins et l'aéroport de Bordeaux-Mérignac le 29 avril 2023, avec un premier départ commercial aux alentours de 12h00. Le Tramway circule désormais en voie unique et dessert 5 nouvelles stations, avec une fréquence de passage de 10 minutes en journée. Il emprunte également un ouvrage de franchissement de la rocade construit tout spécialement.



L'ouverture de voie sur l'extension tram A, organisée le 25 janvier 2023, a permis une vérification minutieuse de l'écart des rails, des stations ainsi que de la ligne aérienne de contact (LAC), garantissant la juste implantation des poteaux et signaux. [REDACTED]

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a alors instauré la mise en place des moyens et procédures nécessaires au bon déroulement de la phase préparatoire à la mise en service qui a suivi. [REDACTED]

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a également déployé une importante communication autour de cette extension afin de prévenir, au mieux, les usagers [Cf. PARTIE F.1.2.a) iii) : Communication commerciale].

ii) Réhabilitation et nouveaux dépôts

➡ Programme de restructuration du dépôt de bus de Lescure

(i) Périmètre du projet

Le projet englobe une halle, des locaux administratifs et techniques, notamment le futur siège de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, ainsi que des espaces extérieurs dédiés au remisage des bus.

Ci-après les chiffres clés du projet :

- 160 places de remisage de bus de de différents gabarits ;
- 38 places de remisage pour les véhicules Mobibus ;

- Construction d'1 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.

L'objectif de ce projet est de mettre en place un dépôt moderne et fonctionnel, tout en considérant également la valorisation sur les plans patrimonial, architectural, environnemental et paysager.

(ii) *Les étapes du projet en 2023*

Les travaux de la halle de Lescure se sont poursuivis en 2023 et se manifestent par :

- La mise en œuvre d'une partie de la couverture de la halle ;
- La réfection des parements en pierre des bâtiments ;
- Les travaux de second œuvre sur une partie de la halle.

Cependant, les travaux de réhabilitation de la halle ont engendré de nouveaux retards significatifs pour la première phase, en particulier en raison des étapes de déplombage et de réfection des éléments de charpente.

Les différents décalages des travaux connus à date sont les suivants :

Lescure	Dates du premier planning	Dates révisées en avril 2021	Dates révisées en octobre 2021	Dates révisées en septembre 2022	Dates révisées en octobre 2023
Réception Phase 1	15/03/2021	01/08/2022	01/07/2023	17/11/2023	26/07/2024
Travaux Phase 2A	25/11/2021	01/04/2023	01/04/2024	16/07/2024	16/01/2025
Réception Phase 2B	23/11/2023	T4 2024	01/09/2025	23/12/2025	Été 2026

Au total, sur l'année 2023, les travaux ont pris 6 mois de retard.

En parallèle, les études concernant la phase 2 du siège et de l'atelier de maintenance ont été finalisées, marquant notamment le lancement de la Consultation des Entreprises en décembre 2022, avec la contribution de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités par le biais de recommandations.

De plus, l'entreprise a collaboré avec Bordeaux Métropole pour sélectionner les bornes de recharge des bus électriques en assistance technique (remise d'avis), dans le cadre du projet d'acquisition de 16 bus électriques, prévu pour 2024.



➡ Une stratégie immobilière globale long terme pilotée par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

En juin 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a amorcé une étude stratégique immobilière visant à identifier les besoins d'adaptation à la suite des divers retards évoqués. Cette démarche vise également à intégrer les impératifs du contrat pour la période 2023-2030 dans la planification et la

réalisation des projets immobiliers, prenant en compte l'évolution des effectifs, la transition énergétique, la promotion d'une approche projet transversale, le lancement du laboratoire d'innovation, ainsi que les initiatives RSE. L'objectif est d'élaborer, en collaboration avec la Métropole, une vision exhaustive de l'allocation des espaces sur l'ensemble des sites actuels et futurs de KB2M (Bastide, La Jallère, Achard, Bastide-Niel, CEL, Lescure et Floirac) jusqu'à la fin du contrat. Cette démarche intègre les projets de création de nouveaux dépôts (rénovation du CEL, Lescure et Floirac) et prend également en considération les demandes d'évolution au sein des infrastructures existantes.

3^{ème} dépôt de bus

(i) Périimètre du projet

La Métropole envisage la construction d'un troisième dépôt de bus à Floirac, à l'approche du futur pont Simone Veil. Ce nouveau dépôt est conçu pour accueillir le remisage et la maintenance de 108 bus, caractérisés comme suit :

- 36 bus de 24 mètres ;
- 36 bus articulés de 18 mètres ;
- 36 bus standards de 12 mètres.

A l'automne 2023, le choix du mode d'alimentation des véhicules a été modifié pour passer à une alimentation entièrement électrique, remplaçant ainsi le programme initial qui prévoyait une combinaison GNV/électrique. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a analysé ce changement pour évaluer objectivement les avantages, inconvénients et les impacts associés à cette transition.

En plus du simple stockage des véhicules, le site sera équipé pour assurer toutes les fonctionnalités essentielles d'un dépôt de bus, notamment :

- 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 ;
- Les équipements de lavage du matériel roulant.

(ii) Les étapes du projet en 2023

En mai 2022, le concours pour la maîtrise d'œuvre a été initiée, avec la réception des propositions des candidats en août de la même année. Ces propositions ont été soumises à une analyse approfondie entre août et octobre 2022. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été impliqué dans la commission technique pour évaluer la conformité des propositions aux exigences du programme, la qualité des solutions techniques et des équipement proposés.

Plusieurs évènements majeurs ont ponctué le projet en 2023, pour lesquels Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a apporté son concours (remise d'avis, ateliers, réunions, notes techniques, ...) :

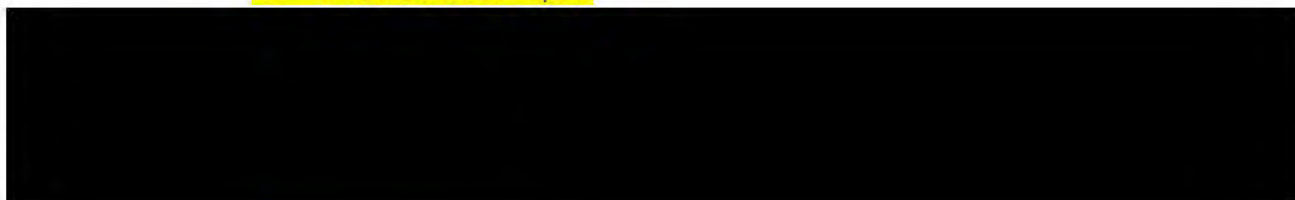
- La phase de négociation au 1^{er} trimestre avec le lauréat et des ajustements du projet avant la notification ;
- La notification du lauréat en mai, qui a lancé officiellement les études du projet Floirac ;

- Le dossier Esquisse intégrant les demandes de notifications émises en phase de négociation, remis par le groupement en juillet ;
- La modification du choix des avitaillements du futur dépôt. Bordeaux Métropole a fait le choix de passer en dépôt 100% électrique, en supprimant l'avitaillement en GNV prévu initialement dans le projet ;
- La remise du dossier Avant-Projet Sommaire par l'équipe de maîtrise d'œuvre en octobre.

Dans le cadre du projet de Floirac, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accompagne Bordeaux Métropole dans sa mission d'assistance technique pour :

- La mise au point des impacts programme du projet dans le cadre de la notification d'avitaillement ;
- L'analyse des impacts sur l'exploitation et l'organisation du passage en dépôt en 100% électrique ;
- L'analyse par les équipes interne et le partage des remarques avec Bordeaux Métropole pour les dossiers Esquisse et Avant-Projet Sommaire (APS).

➡ Sécurisation des dépôts



➡ Réhabilitation du CEL



iii) Billettique



iv) Bus express Saint-Aubin

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités assiste Bordeaux Métropole lors de l'exécution des différents marchés lancés dans le cadre du projet de Ligne Express G, incluant entre autres, les travaux d'aménagement de la ligne, les systèmes de transport, les systèmes courants faibles en ligne ainsi que les systèmes centraux.

Plusieurs événements majeurs ont ponctué le projet en 2023 :

La décision de démarrer la Ligne Express G (Méca-Villepreux et Méca-Issac) au 1^{er} juin 2024, avec des autobus articulés gaz,



- La réduction de l'autonomie et de la capacité de passagers des autobus articulés électriques due à l'ajout de deux moteurs de traction et à la suppression d'une batterie ;
- La décision a été prise de substituer l'outil de supervision des véhicules et des infrastructures de charge,

v) RER Métropolitain

Le RER Métropolitain bordelais révolutionne la mobilité urbaine en offrant une connectivité rapide et efficace à travers la région. Ce projet vise à améliorer la fluidité des déplacements dans la région en offrant une liaison efficace entre les zones urbaines et périurbaines.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a donc mis en place une stratégie d'information spécifique pour chaque audience et a également lancé une campagne de communication à grande échelle pour accompagner le lancement de l'abonnement annuel TBM + Trains, préalablement validée par Bordeaux Métropole.

Les actions de communication ont été ciblées, notamment auprès :

- Des abonnés TBM voyageant à bord du TER 42 : distribution d'un mémo d'information, trois semaines avant l'expérimentation ;
- Des abonnés annuels TBM et voyageurs occasionnels : diffusion d'un emailing d'information afin de promouvoir le nouvel abonnement.

Au total, les campagnes d'emailing regroupent :

- 72 638 courriels envoyés ;
- 35 507 ouvertures uniques et 65 522 ouvertures totales ;
- 2 813 clics uniques et 4 214 clics au total.

Ainsi, entre le 07 novembre (date de lancement du Pass) et le 31 décembre 2023, 769 Pass TBM+Trains ont été vendus.

Concernant la campagne de communication grand-public, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé un visuel dynamique arborant des couleurs vives. L'intégration astucieuse du pictogramme du train parmi les autres moyens de transport et le choix de la photo ont été conçus pour rendre le message plus accessible.

La valorisation du coût supplémentaire par rapport à l'abonnement TBM annuel standard, variant de 10€ ou 0€ à 7€ avec la tarification solidaire, a été mise en évidence, positionnant ainsi ce surplus comme un prix attractif pour accéder à ce service supplémentaire.

Les supports mobilisés pour cette campagne s'articulent autour de :

- Le web :
 - Actualités déployées sur le site internet infotbm.com ;
 - Des notifications sur l'application TBM ;
 - Les réseaux sociaux TBM : Facebook, X et Instagram :
 - Habillage des pages ;
 - Publications organiques ;

- Publications sponsorisées sur un rayon de 3 kilomètres autour des gares, sur Facebook et Instagram.
- Les écrans et bornes :
 - Ecrans des boutiques TBM ;
 - Ecrans à l'intérieur des bus ;
 - Bornes d'information voyageur en station.
- Les affichages et imprimés :
 - Dans les boutiques TBM ;
 - Des dépliants d'information.

La promotion de l'offre TBM + Trains a également été relayée via des annonces sonores, diffuses dans les stations de tramways proches des gares, à l'exception de Pessac centre où l'espace était dédié à la diffusion de messages concernant des travaux.

Le parcours d'achat a également été adapté. En effet, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a intégré la promotion du TER comme mode de transport complémentaire à l'offre du réseau TBM, et ce, sur l'ensemble des parcours d'achat, physiques et dématérialisés.

Les modifications concernent donc :

- Les formulaires d'abonnement annuel TBM classiques : la formule TBM + Trains a été rajoutée ;
- Le parcours d'achat sur la boutique en ligne a été adaptée :
 - Un nouveau menu « Annuels TBM + Trains » a été créé ;
 - Un raccourci « TBM + Trains » a été mis en avant sur la page d'accueil ;
 - Une bannière promotionnelle de l'abonnement TBM + Trains a été intégrée sur les pages produit des abonnements annuels ;
 - Une « Une » a été publiée en page d'accueil.

B.7.3.f) Plan de Maintenance

i) Projet APS

Le réseau de Bordeaux s'étend sur 35 kilomètres d'alimentation par le sol (APS), avec chaque rame équipée de 2 patins APS.

Au cours de l'année 2023, 92 casses de patins APS sur les rames ont provoqué des arrêts d'exploitation.

Ce projet innovant vise à repérer facilement les zones du rail APS susceptibles d'endommager les patins des rames. Cette démarche permet d'anticiper les casses et d'intervenir rapidement en localisant aisément les zones impactées par le rail.



B.7.3.g) Projets d'innovation

i) Créer un Lab d'open Innovation : TBMouv !

Bordeaux Métropole a sollicité pour 2023 auprès de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités la mise en place d'une démarche générale de pilotage de l'open innovation sur le territoire bordelais ainsi que le lancement de premiers projets.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé en 2023 une série d'entretiens et de benchmark auprès des élus, des services de la Métropole, des partenaires de l'innovation et des membres du CODIR de la société afin de collecter et prioriser les attentes générales des futurs membres du Lab d'open innovation.

Un benchmark auprès de grands industriels tels que Enedis, L'Oréal, Vinci ou encore le Grand Port Maritime de Bordeaux a permis de disposer de modèles inspirants en matière de pilotage de l'open innovation.

Enfin, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé un mapping des acteurs responsables de l'innovation sur le territoire bordelais afin d'identifier les structures privées/publiques avec lesquelles il serait utile d'imaginer des modalités de partenariats/de travail collaboratif.

Le 28 avril dernier, le « Lab TBMouv ! » a officiellement vu le jour dans les locaux de Techno West, incubateur de start-ups à Mérignac. Ce dernier regroupe les équipes de Bordeaux Métropole (élus et services), de Techno West, l'Université de Bordeaux, de Keolis SA et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Il a permis d'acter collectivement les composantes de structuration suivantes :

- L'identité du Lab (nom + logo) ;
- La raison d'être du Lab : « A l'écoute des habitants et visiteurs de la métropole bordelaise et en partenariat avec les acteurs locaux, Le Lab expérimente des solutions innovantes qui améliorent les mobilités et leur empreinte territoriale » ;
- La gouvernance [Cf. PARTIE B.7.3.e) ii) instaurer la comitologie de TBMouv !] ;
- La stratégie globale du Lab TBMouv !

ii) Instaurer la comitologie de TBMouv !

L'atelier du 28 avril 2023 a permis de coconstruire la comitologie du Lab d'open innovation, telle que :

Elle se compose de :

- Un copil stratégique pour définir la programmation, le budget la communication du Lab : il réunit élus, services de BM, partenaires et Keolis SA / Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;

- Un copil Lab pour assurer la revue des projets d'expérimentation : il réunit différentes directions de Bordeaux Métropole ainsi que les équipes innovation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Keolis SA ;
- Des ateliers de travail avec les partenaires Techno West et l'Université de Bordeaux Métropole ;
- Des dispositifs de captation des usagers ;
- Des temps forts de communication.

iii) Les projets du Lab TBMouv !

En 2023, la Direction des Projets et de l'Innovation (DPI), épaulée par la supervision d'un chef de projet expert de l'innovation de l'entreprise SILAMIR, a présenté à l'équipe de Bordeaux Métropole 12 Projets d'Innovation Sommaires et 6 Projets d'Innovations Détaillés.

L'année à venir, 2024, sera marquée par une mobilisation intense pour concrétiser, évaluer, communiquer voire déployer ces initiatives. Des ressources supplémentaires seront nécessaires pour soutenir les experts métiers de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, à la hauteur des défis à relever.

Blueboat

Ce projet d'Innovation répond à un appel d'offre lancé par Voies navigables de France pour les Jeux Olympiques 2024. Il fait l'objet d'un consortium et regroupe les acteurs suivants : Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, BlueNav, Orion, Mosat et le Grand Port Maritime de Bordeaux (GPMB).

La solution proposée et présentée au comité des mobilités JOP 24, consiste au développement et à l'intégration d'un démonstrateur de navigation autonome 100% électrique avec une présence humaine de sécurité à bord.

L'expérimentation est prévue dans l'un des bassins à flots du GPMB à l'été 2024.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités apporte un soutien important au projet en établissant un planning détaillé de l'expérimentation et en renforçant la gestion du comité. En octobre 2023, en raison d'une augmentation significative des coûts, il a été décidé d'abandonner la construction du bateau au profit de l'achat d'un bateau d'occasion qui sera réaménagé.

Pour résumer :

- Projet : Démonstrateur de navigation 100% électrique ;
- Acteurs : BlueNav, Bordeaux Métropole, KB2M, Orion, Mosat et GPMB ;
- Lancement de l'expérimentation : 2024 ;
- Durée du projet : 24 mois.

Sensibilisation à la conduite – simulateur RV

Ce projet novateur vise à déployer des campagnes de prévention et de sensibilisation, utilisant un simulateur de risques en réalité virtuelle, pour les vélos à assistance électrique dans 6 communes de Bordeaux Métropole, à raison d'une action par commune. Les communes sélectionnées (Bordeaux, Le Bouscat, Bruges, Bègles, Pessac et Mérignac) ont accepté le déploiement des opérateurs libre-service

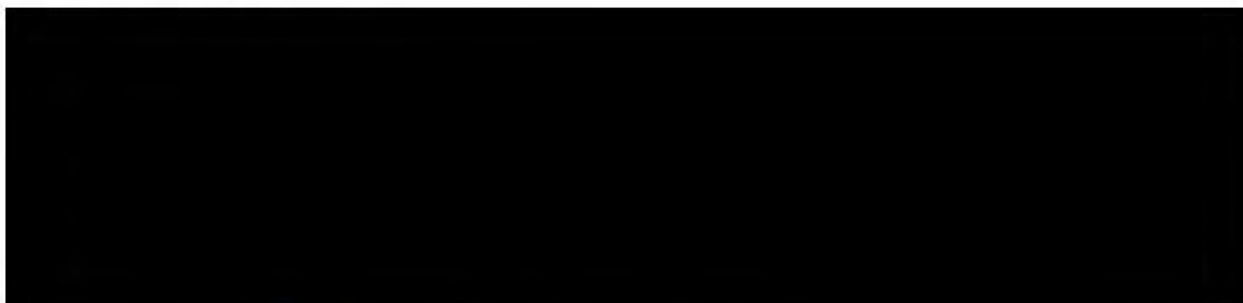
sur leur territoire afin de faciliter cette action de sensibilisation, consistant en des stands avec des quiz sur la mobilité et un simulateur vélo en réalité virtuelle.

Ce simulateur recrée deux zones à risques de la métropole bordelaise, et offre une immersion réaliste aux utilisateurs. Ces campagnes représentent une occasion importante pour sensibiliser aux dangers de la circulation dans une métropole dense et multimodale, visant en fin de compte à réduire les accidents entre les modes de transport doux et les bus et tramways.

Les actions menées dans ces communes permettront une meilleure compréhension des comportements des cyclistes dans des situations proche de la réalité, notamment aux abords des carrefours à risques.

Pour résumer :

- Projet : Simulateur de risques en réalité virtuelle pour les vélos à assistance électrique ;
- Acteur clé : Mwheel ;
- Lancement de l'expérimentation : 2024 ;
- Durée du projet : 9 mois.



Etude nudge - lutte contre la fraude

Cette étude vise à comprendre les comportements des usagers du réseau de transport de Bordeaux Métropole, dans le but de cibler de nouvelles stratégies anti-fraude.

Les objectifs de cette enquête incluent :

- La mesure initiale de la fraude ;
- L'identification des profils d'usagers ;
- Des expériences pour tester l'influence des variables comportementales ;
- La proposition d'un « nudge » pour modifier les comportements.

Cette étude cible les usagers des 4 lignes de tramways et se divise en deux phases :

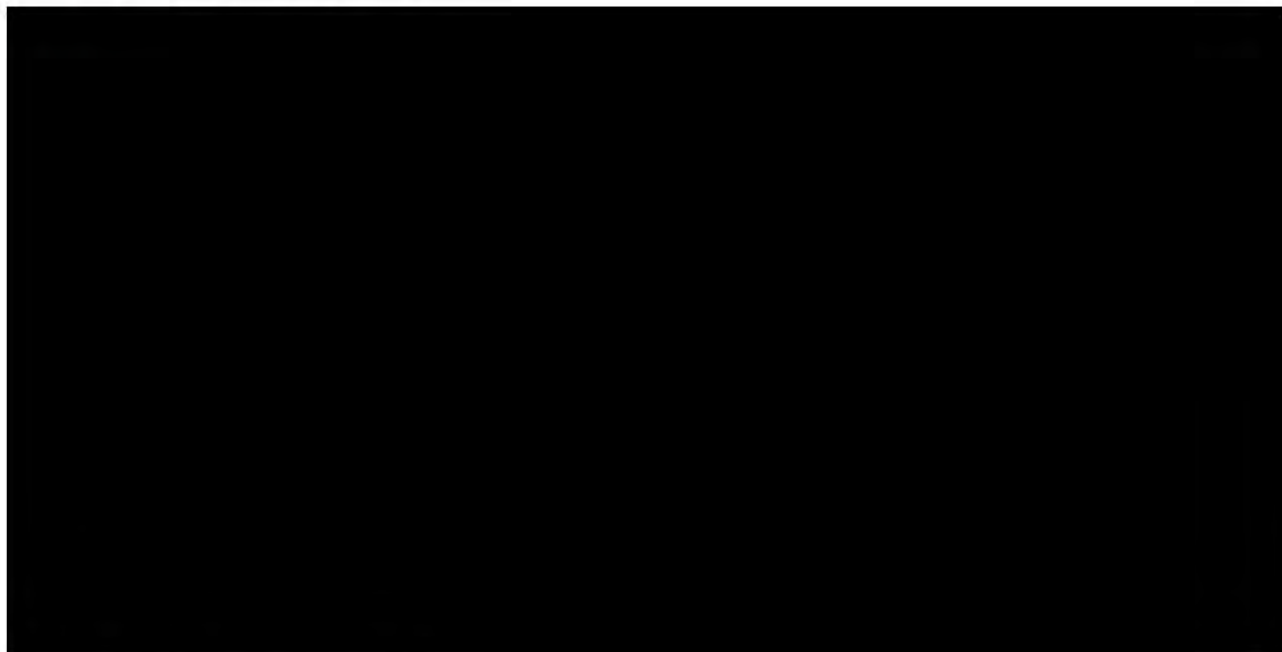
- Expériences menées dans les stations de tramway ;
- Expériences en lignes sur un échantillon de volontaires pour évaluer la sensibilité des usagers aux stratégies envisagées.

Cette expérimentation est menée par l'ESCCA de Bordeaux et a débuté en 2023.

Pour résumer :

- Projet : Etude de lutte contre la fraude ;
- Acteur principal : ESCCA Bordeaux ;
- Lancement de l'expérimentation : 2023 ;

- Durée du projet : 10 mois.



B.7.3.h) Actions RSE

i) Projet énergie verte

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé, dans le cadre de son contrat de Concession de service public, à utiliser de l'énergie verte sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable à partir du 1^{er} janvier 2024 et tout au long de la durée du contrat.

Cet engagement comprend :

- L'utilisation à 100 % d'électricité verte pour le réseau de tramway et d'autobus ;
- L'utilisation à 100 % de bioGNV, produit localement en Nouvelle-Aquitaine, pour alimenter les autobus.

Souhaitant anticiper cette obligation, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a cherché à agir dès 2023 dans la mesure du possible. Cependant, l'approvisionnement en énergie, que ce soit pour le gaz ou l'électricité, nécessite des contrats avec les fournisseurs avant le début de l'année de consommation pour garantir la disponibilité des certificats de garantie d'origine. Bien que le contrat avec Bordeaux Métropole ait été signé le 1^{er} août 2022, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pu obtenir des certificats pour l'année 2023 :

- Équivalent à la consommation du 4^{ème} trimestre 2023 en électricité verte pour la traction ;
- 30 000 MWh de biogaz provenant de Nouvelle-Aquitaine, représentant 25 % de la consommation annuelle du réseau.

Des mesures ont déjà été mises en place pour l'année 2024 avec les fournisseurs d'énergie afin de respecter les engagements pris et atteindre 100% d'énergie verte à partir du 1^{er} janvier 2024.

ii) Projet biodiversité

Dans le cadre de son engagement environnemental, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a entrepris l'élaboration d'un plan d'action en faveur de la biodiversité dans la gestion des espaces verts.

Au cours du premier semestre 2023, une cartographie et un inventaire des végétaux ainsi que des pratiques d'entretien ont été effectués pour évaluer la situation actuelle. Ce bilan a permis de diviser les 26,5 hectares d'espaces verts en 714 parcelles distinctes, regroupées en 3 catégories : les dépôts, les parc relais (P+R) et la plateforme engazonnée du tramway.

L'entretien de ces parcelles suit principalement des pratiques horticoles harmonisées sur l'ensemble des sites, incluant des tontes et des tailles régulières pour le maintien des végétaux. Cependant, le recensement a révélé la présence de près de 9 000 arbres et arbustes issus de 114 espèces différentes, mettant en lumière le potentiel de développement de la biodiversité.

À la suite de cette évaluation, un plan d'actions visant à promouvoir une gestion écologique de ces espaces a été élaboré durant le second semestre 2023.

Deux initiatives majeures ont été lancées vers la fin de l'année :

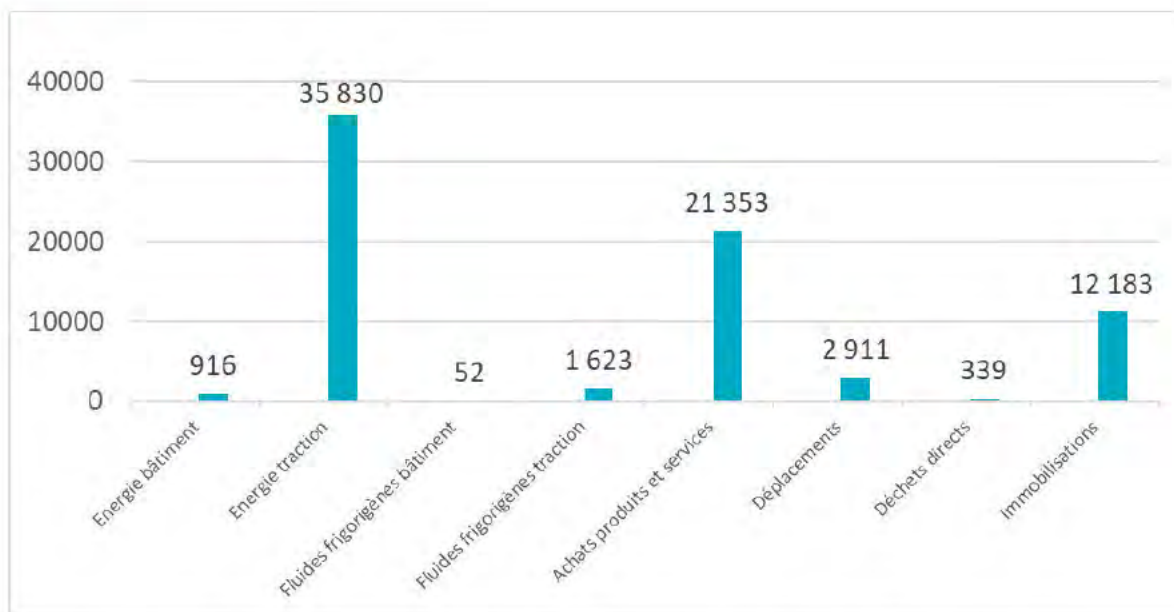
- La plantation de 972 arbres : pour contribuer au projet « 1 million d'arbres », environ 1 000 arbres et arbustes, représentant 19 essences différentes, ont été implantés sur les sites des dépôts du CEL, de Bastide, d'Achard et sur le P+R de Ravezies.
En collaboration avec Bordeaux Métropole, les emplacements et les types d'arbres ont été approuvés, conformément à la réglementation en vigueur et en tenant compte des projets futurs. L'objectif de ces plantations est de diversifier la gamme végétale des sites et de créer de nouveaux puits de carbone.
- Expérimentation de nouveaux végétaux en alternative au gazon sur la plateforme du tramway : Cette initiative vise à promouvoir la biodiversité tout en explorant des espèces végétales moins consommatrices d'eau. Pour ce faire, un protocole expérimental a été réalisé en 2023 afin de tester 6 essences qui seront plantées au premier trimestre 2024 des parcelles spécifiques identifiées entre Mériadeck et Saint-Bruno (ligne A), ainsi qu'entre le Parc Mussonville et le lycée Vaclav Havel (ligne C).
Les essences choisies sont le thym couché, la camomille rampante, le gazon des Mascareignes, le dichondra rampant et la turquette. Elles seront plantées seule ou en association avec des plantes compagnes telles que les micro-légumineuses ou le pourpier vert. Cette expérimentation s'étalera sur 2 à 3 ans afin d'évaluer leur intérêt écologique, aussi bien en termes de biodiversité que d'économie d'eau.

iii) Projet climat-air-énergie

La démarche climat-air-énergie entreprise par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, démontre un fort engagement environnemental et a été initiée en 2023 dans le but de structurer l'implication de la société dans les efforts d'atténuation et d'adaptation face au changement climatique.

Concernant l'atténuation du changement climatique, un bilan carbone (scopes 1, 2 et 3) ainsi que 3 audits énergétiques (traction, dépôts et autres infrastructures) ont été effectués pour évaluer l'empreinte énergétique et carbone de l'entreprise et du réseau TBM, et pour élaborer des plans d'action en conséquence.

Le bilan carbone de l'année 2023 basé sur les données de 2022 constitue une mise à jour du précédent bilan carbone réalisé l'an passé. Les conclusions restent relativement similaires, avec en tête des émissions de gaz à effet de serre la consommation d'énergie pour la traction, représentant 48 % des émissions totales. En second lieu, les achats de produits et services contribuent à hauteur de 29 % des émissions totales, suivis par les immobilisations (bâtiments et matériel roulant) représentant 15 %.



Le plan d'actions a donc été principalement axé sur ces trois sources d'émissions, comportant notamment une feuille de route détaillée pour la consommation énergétique liée à la traction. Pour cette catégorie, une trajectoire visant une réduction de 80 % d'ici 2030 a été établie et envisagée grâce à plusieurs mesures. Ces dernières comprennent le passage aux énergies renouvelables, avec une transition vers une utilisation à 100 % de bioGNV d'ici 2024 et la conversion des bus fonctionnant au gazole au HVO d'ici 2025. En parallèle, cela implique une évolution de la flotte de véhicules, qu'ils soient propriété de l'entreprise ou affrétés, vers des modes de propulsion plus respectueux de l'environnement, ainsi qu'une optimisation de l'efficacité énergétique.

Les trois audits énergétiques ont permis de détailler les sources de consommation d'énergie, révélant que 94% de la consommation totale provient de la traction. Les 6 % restants se divisent ensuite en 4% pour les dépôts et 2 % pour les autres bâtiments.

Concernant la partie dédiée à la traction, l'audit a identifié plusieurs initiatives déjà en cours depuis plusieurs années, telles que le programme d'écoconduite et l'optimisation de la maintenance. Ainsi, les possibilités d'amélioration se concentrent principalement sur le fonctionnement du tramway, avec notamment l'optimisation de la climatisation et de l'éclairage. Ces mesures font l'objet de fiches d'action étalées sur la période de 2023 à 2028.

Pour ce qui est des bâtiments (dépôts et autres sites), bien que leur consommation énergétique soit modérée, plusieurs leviers d'action peuvent être exploités. Cela inclut la mise en place d'un plan de comptage pour surveiller les consommations par équipement, l'optimisation du chauffage, ainsi que la réduction des pressions de service d'air comprimé. Ces exemples illustrent les actions à mettre en place dans les années à venir.

Pour l'ensemble des actions identifiées à la suite de ces audits, un travail de recherche sur les subventions a été entrepris, en particulier sur les actions éligibles aux certificats d'économie d'énergie. Cependant, en 2023, la première action lancée ne remplissait pas les critères d'éligibilité pour bénéficier de subventions.

Usage énergétique concernée	Description de l'action	Gain énergétique potentiel (%)	Potentiel énergétique annuel (MWh)	Gain réel	Financement

Tramway	Fresh Air : capteurs de CO2 pour pilotage de la climatisation de 56 rames datant de 2013 et 2018	35%	785	Sera mesuré en 2024	Projet PPI (Non éligible à une subvention CEE)
---------	--	-----	-----	---------------------	--

Pour le volet adaptation au changement climatique, une étude a également été réalisée autour de 5 systèmes : parc de bus, parc de tramways, infrastructure tramway, dépôts et parc-relais. L'objectif a été d'analyser l'impact avéré et pressenti des aléas climatiques sur notre activité.

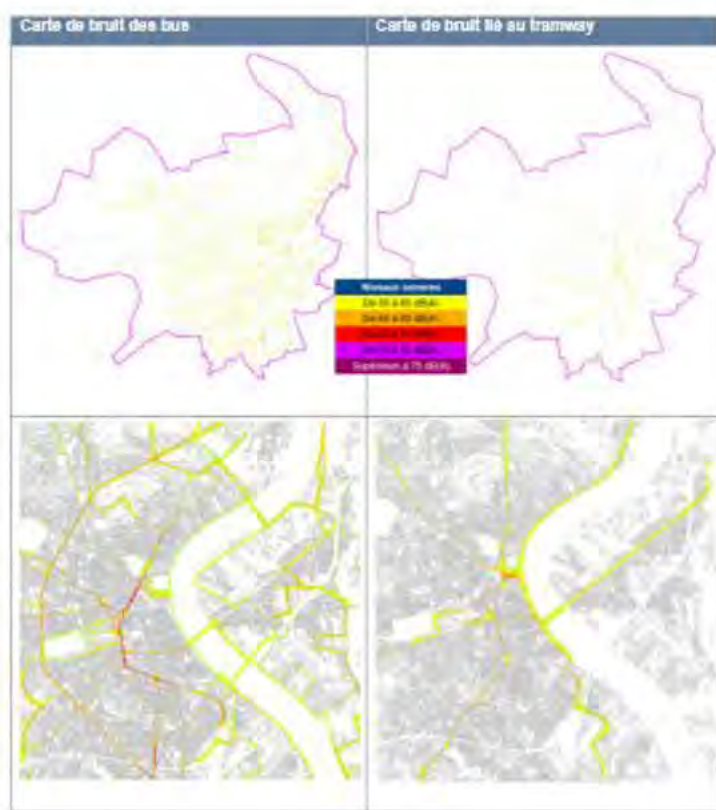
La chaleur extrême, la submersion en raison de la hausse du niveau de la mer ou les inondations en raison de fortes pluies et les feux de forêts sont les trois aléas avec les évolutions futures les plus défavorables pour l'activité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Plus précisément, ce sont les réseaux télécom, l'approvisionnement en électricité, l'intégrité des équipements et le maintien des conditions de travail qui seront les plus affectés par ces aléas.

Face à ce constat, un programme d'actions a également été défini par rapport aux capacités d'adaptation déjà mises en place et aux diverses actions déjà prévues au contrat. L'objectif a été de faire ressortir les actions déjà prévues qui permettront une meilleure adaptation ou de trouver d'autres actions qui devront être mises en place afin de réduire le niveau de risque face à la probabilité d'occurrence de ces aléas. Les actions identifiées commenceront à être déployées courant 2024.

iv) Projet Bruit

Le projet opérationnel contre le bruit, amorcé en 2023, a été conçu pour identifier distinctement les sources sonores provenant du tramway ou du passage des bus, en complément des cartes stratégiques de bruit établies par Bordeaux Métropole. Même s'il n'est pas soumis à une réglementation spécifique, ce plan a été élaboré en se basant sur les exigences de la Directive Européenne concernant l'évaluation et la gestion du bruit dans l'environnement, dans le but d'adopter une approche d'amélioration continue.

Un diagnostic acoustique du réseau TBM a été réalisé par le biais d'une campagne de mesures de bruit. Cela a permis de générer des cartes spécifiques : une pour le réseau de bus et une pour le réseau de tramway. Ces cartes ont identifié les zones à enjeux en mettant en lumière les secteurs les plus exposés au bruit.



La circulation des bus engendre des niveaux sonores généralement en-dessous de 55 dB(A) pour la grande majorité de la population de la Métropole (92%), tandis que la circulation des tramways à un impact global encore moindre, avec des niveaux sonores inférieurs à 55 dB(A) pour 98% de la population exposée.

Ce diagnostic démontre ainsi qu'il n'existe pas de situation où les niveaux de bruit dépassent les valeurs limites établies pour chaque source sonore. Néanmoins, dans un souci d'amélioration continue, 5 secteurs à enjeux ont été retenus pour le tramway et 7 secteurs pour le bus ont été identifiés comme des zones où les habitants sont exposés à des niveaux sonores compris entre 60 dB(A) et 70 dB(A).

Pour répondre spécifiquement à ces problématiques de bruit, le plan d'actions se déploie autour de 4 axes (mesurer et modéliser, améliorer la connaissance, sensibiliser les usagers et développer des alternatives), visant à atteindre l'objectif principal de réduction des nuisances sonores.

Sa mise en œuvre débutera à partir de 2024.

v) Programme impact sécurité

A travers sa Politique Santé et Sécurité 2023, le groupe Keolis intensifie son engagement à devenir la référence en matière de santé et de sécurité dans son secteur, promouvant ainsi une mobilité plus sûre et responsable.

Pour atteindre cet objectif, le groupe a instauré un programme d'engagement managérial pour favoriser une amélioration continue et une évolution de la sécurité, nommé « IMPACT » sécurité.

Ce dernier, préconise l'adoption des 5 rituels managériaux et de 4 pratiques managériales à intégrer au système de gestion de la santé et de la sécurité au travail de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Les 5 rituels managériaux sont les suivants :

- Les Tournées Terrains (2T) : visites managériales à la rencontre des collaborateurs afin d'échanger sur les difficultés, les contraintes et les réussites rencontrées afin d'identifier les axes d'amélioration pour la société ;
- Les Points 5 minutes (P5) : échanges réguliers sur la sécurité entre les responsables et leurs équipes afin de partager des informations ;
- La Séance Incident à Haut Potentiel (HPI) : les briefings HPI sont diffusés à travers le Groupe pour repérer les leçons utiles pour chaque entité, et ainsi déterminer les actions spécifiques à entreprendre ;
- Les Comités de Sécurité (COSEC) : un comité est régulièrement mis en place pour examiner la performance en matière de sécurité, évaluer les progrès du plan d'actions et souligner les avancées réalisées ;
- La Résolution Structurées des Problèmes (RSP) : un système de signalement des problèmes et des suggestions est instauré pour tout le personnel, avec un suivi et une communication des actions entreprises.

Les 4 pratiques managériales s'articulent autour :

- Identification et maîtrise des risques ;
- Accueil sécurité et prévention ;
- Gestion des compétences et habilitations ;
- Préparation aux urgences et crises.

vi) Plan de mobilité employeur et Label employeur pro-vélo

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a élaboré, en collaboration avec le prestataire INDDIGO, son Plan de Mobilité Employeur (PDME). Ce type d'étude vise à analyser les déplacements domicile-travail et professionnels des employés de l'entreprise, en mettant en place des initiatives pour promouvoir l'usage des modes de transports dits « doux », tels que, les transports en commun, le vélo, la marche ou encore le covoiturage.

Les résultats de cette enquête révèlent une forte dépendance à la voiture chez les salariés, principalement en raison des contraintes liées à leur métier, par exemple 50% des conducteurs ont des horaires incompatibles avec les transports en commun, et de la difficulté d'accès à certains sites.

KB2M a déjà entrepris plusieurs actions visant à encourager le changement de mode de transport et a instauré une culture de mobilité « bas carbone » par l'ensemble de ses collaborateurs. Ces initiatives englobent entre autres le télétravail, l'aménagement de parkings pour vélos, la mise à disposition de vélos pour les déplacements inter-sites, ainsi qu'une navette disponible sur réservation pour les conducteurs.

A la suite du diagnostic établi dans le cadre du PDME, de nouvelles actions ont été définies pour encourager le changement de mode de transport. De nombreuses initiatives de communication ont été identifiées, telles que la création d'une communauté regroupant des covoitureurs potentiels ou des cyclistes, afin de faciliter leur mise en relation. Il est également prévu de promouvoir les aides financières proposées par l'Etat ou la région, ainsi que les plateformes de covoiturage et les défis de mobilités locaux. Pour une durée définie dans le contrat, le déploiement de parkings pour trottinettes

et vélos (de types arceaux) est prévu sur certains site (Bastide, La Jallère, Saint-Bruno), de même que l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques.

En complément du PDME, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans une démarche de labellisation « Employeur pro-vélo » pour le site de Porte de Bordeaux. L'objectif est de promouvoir l'usage du vélo parmi les salariés, tant au niveau de leurs déplacements domicile-travail que pour leurs déplacements professionnels.

Pour répondre aux critères du label, l'entreprise a mis en place plusieurs actions en faveur des salariés :

- 2 ateliers de réparation vélos : sur 2023, 23 vélos ont été réparés ;
- 1 atelier d'essais de vélos : les types de vélos proposés à l'essai regroupent entre autres le vélo classique et le vélo électrique, le vélo cargo ou encore le vélo pliant ;
- 1 kit de réparation vélo à disposition des salariés.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage également dans la sensibilisation de ses employés à la pratique sécurisée du vélo en proposant un mode de e-learning et en tenant deux stands de prévention lors des journées dédiées exclusivement au vélo.

L'audit de labellisation s'est déroulé le 30 novembre 2023 et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu le niveau bronze.

vii) Réduction de la consommation arrosage

Plusieurs discussions ont eu lieu avec Bordeaux Métropole en 2023 concernant l'utilisation d'eau pour l'arrosage. L'objectif principal était de mettre en place un plan d'actions visant à réduire cette consommation, répondant ainsi aux préoccupations des élus et des habitants de la Métropole.

Diverses présentations ont exposé le fonctionnement de la plateforme engazonnée du tramway ainsi que son système d'arrosage, mettant en évidence les défis et les solutions envisagées pour réduire la consommation dès l'été 2023 [Cf. PARTIE B.7.3.g) iii) : *Alternative eau potable*].

À la demande du Concédant, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité a révisé son plan d'économie d'eau d'arrosage pour atteindre un objectif plus ambitieux que celui initialement envisagé. En analysant les techniques constructives et l'environnement des secteurs concernés, le Concessionnaire a suggéré une réduction de la quantité d'eau d'arrosage de 20%, 40% ou 100%, selon les zones, afin d'obtenir une baisse moyenne de 40%.

Grâce aux conditions météorologiques favorables en 2023, l'objectif a été dépassé, aboutissant finalement à une réduction significative de 55% de la consommation totale d'eau, soit 76 860 m³.

Cette réussite s'explique en grande partie par des conditions météorologiques favorables, caractérisées par des précipitations réparties sur toute la saison, réduisant partiellement le besoin en arrosage. Les travaux se poursuivront au cours des prochaines années, notamment avec l'évaluation de nouveaux végétaux moins gourmands en eau et l'installation d'équipements dans les armoires principales pour centraliser la gestion de l'arrosage.

De plus, la surveillance des secteurs ayant connu une interruption totale de l'arrosage en 2023 est en cours afin de vérifier la repousse du gazon au cours de la période hivernale de 2023/2024. Cette mesure vise à garantir le maintien et la régénération adéquate de la pelouse dans ces zones spécifiques.

viii) Fresque RSE

En janvier 2023, avec la signature du nouveau contrat de CSP, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est devenue la première entreprise à mission dans le domaine des transports urbains de voyageurs. En effet, ce contrat innove en introduisant des engagements significatifs en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale, allant au-delà de la simple question de mobilité.

Cette nouvelle identité d'entreprise à mission se reflète dans les statuts de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités où sont énoncés des objectifs concrets concernant les aspects sociaux et environnementaux, articulés autour de 4 axes stratégiques : la préservation de l'environnement, le bien-être des collaborateurs, l'accessibilité à la mobilité pour tous et l'ancrage local [Cf. PARTIE A.1.5 : *La société à missions*].

Lors de la réunion de rentrée du 03 octobre 2023, qui a rassemblé environ 80 cadres et managers de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, un atelier interactif de 2 heures a été organisé. L'objectif était de familiariser les participants aux enjeux, impacts et leviers de la Responsabilité Sociale et Environnementale dans le contexte spécifique d'une entreprise à mission. Cet atelier ludique et engagé a permis une meilleure compréhension de ces thématiques cruciales pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

ix) Les succès RSE

L'exercice 2023 a été caractérisé par une série de réussites significatives dans le domaine de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités :

- Lauréat du Trophée des Objectifs de Développement Durables (ODD) du Pacte Mondial France de l'ONU dans la catégorie Droits Humains [Cf. PARTIE B.7.3.b) i) (ii) : *Le Trophée des Objectifs de Développement Durables*] ;
- Labellisé « Employeur pro-vélo » au niveau bronze [Cf. PARTIE B.7.3.h) vii : *Plan de mobilité employeur et Label employeur pro-vélo*] ;
- Certifié en matière d'égalité et de diversité [Cf. PARTIE C.2.5.a) i) : *Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités*].

B.7.4. Ressources Humaines

B.7.4.a) Recrutement

i) Campagne de recrutement 2023

Le 03 juillet 2023, la nouvelle campagne de recrutement, pour les conducteurs et conductrices, a été lancée et largement diffusée sur le réseau TBM.

L'objectif de cette campagne est de renforcer les équipes dans les domaines de la conduite et de la maintenance des bus et des tramways.

Deux messages sont destinés à interpeller les futurs candidats :

- « Et si vous preniez les commandes ? » (Pour les conducteurs de bus et de tramways) ;
- « Et si ça roulait grâce à vous ? » (Pour les agents de maintenance des bus et des tramways).

Plus d'informations sont détaillées dans la partie C.1.1.a) i) (xi) : *La campagne de recrutement « Et si vous preniez les commandes ? » : du 03 juillet au 15 septembre 2023.*

ii) Plan d'action recrutement conducteurs

Pour intensifier les initiatives de recrutement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a élargi les actions de diversification de sa recherche de candidats.

Grâce à cela, un total de 36 contrats de professionnalisation et 11 contrats d'apprentissage, préparant au Titre Professionnel de Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs, ont été conclus.

De nouveaux partenariats ont été établis dans le but de professionnaliser des individus éloignés de l'emploi ou en reconversion professionnelle, en les formant pour obtenir le Titre Professionnel de conducteur-receveur. Ces partenariats ont été développés en collaboration avec des organismes de formation, des entreprises de travail temporaire sous contrat cadre, France Travail (anciennement Pôle Emploi) et l'OPCO Mobilités. Ainsi, 33 personnes en contrat d'intérim ont participé à une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective afin de préparer le Titre Professionnel de Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs, en vue d'intégrer ensuite les effectifs en CDI.

En 2023, la participation à 25 forums emploi sur le territoire a permis une diffusion étendue des offres d'emploi à pourvoir, touchant ainsi un large public.

L'année 2023 est également marquée par la signature d'une Convention de collaboration entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, l'Association pour le Développement Local et l'Emploi, ainsi que le PLIE des Sources.

iii) Suivi du KOOPTIS

Dans un environnement de marché de l'emploi complexe, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé dans la mise en place un programme de cooptation de nouveaux talents nommé KOOPTIS.

Ce programme permet à un collaborateur interne de l'entreprise (le coopteur) de recommander un candidat externe (le coopté) pour un poste à pourvoir en CDI ou en alternance dont le profil et les compétences pourraient correspondre aux postes ouverts dans l'entreprise.

Au 31 décembre 2023, 16 embauches sont réalisées et confirmées, grâce à la cooptation.

B.7.4.b) Gestion du personnel

i) Enquête rythme de travail des conducteurs

Dans le cadre de l'engagement pris lors des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) le 19 décembre 2022, un projet d'enquête d'envergure a été initié au début de l'année 2023. Cette enquête vise à recueillir des données, à la fois quantitatives et qualitatives, sur les attentes des conducteurs-receveurs en ce qui concerne leurs rythmes de travail.

Dans le prolongement de cet engagement, un questionnaire papier a été expédié par voie postale à l'attention de 1 850 salariés du Centre de Relation, s'étendant sur la période allant du 22 juin 2023 au 31 août 2023.

Cette démarche s'inscrit dans une démarche constante d'évaluation et d'amélioration des conditions de travail de nos collaborateurs.

Les résultats de l'enquête sont les suivants :

- Taux de réponse : 30%, représentant 556 questionnaires collectés ;
- Profil des répondants : un échantillon représentatif des conducteurs de TBM ;
- Scores marquants :
 - 65 % des conducteurs expriment leur satisfaction à l'égard de leur travail ;
 - 56 % des conducteurs se déclarent motivés par leur travail ;
 - 51 % des conducteurs ne sont pas satisfaits de leur rythme de travail ;
 - 55 % des conducteurs ne sont pas satisfaits du roulement actuel sur 10 semaines ;
 - 57 % des conducteurs sont prêts à allonger la durée de leur travail quotidien pour bénéficier de plus de repos ;
 - 72 % des conducteurs ne sont pas satisfaits de la gestion du plan de congé ;
 - 83 % ne sont pas satisfaits du processus actuel d'attribution des permissions.

Pour l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités va poursuivre ses efforts pour le bien-être de ses salariés. Dans la continuité des résultats obtenus lors de l'enquête de 2023, les prochaines étapes visent à élaborer des solutions concrètes pour répondre aux attentes des conducteurs-receveurs en matière de rythmes de travail. Une des étapes clés sera être la création et l'animation d'un groupe de travail pluridisciplinaire, impliquant les organisations syndicales représentatives. Ce groupe collaboratif élaborera des scénarios de nouveaux rythmes de travail en se basant sur les feedbacks recueillis.

Par la suite, des tests et évaluations seront réalisés pour les solutions proposées en conditions réelles, dans une entité à définir. Les résultats de ces essais seront soumis à la négociation syndicale, avec pour objectif d'aboutir à un nouvel accord négocié avec les organisations syndicales représentatives d'ici mi-2024.

L'implémentation des changements résultants de cet accord est prévue pour la rentrée de septembre 2024. Cette approche vise à garantir une démarche participative et concertée dans l'évolution des rythmes de travail au sein de l'entreprise.

ii) Plan de formation

Tous les détails concernant le plan de formation sont développés dans la *PARTIE C.2.7 : Compte rendu du plan de formation*.

B.7.4.c) Lutte contre l'absentéisme

i) L'absentéisme

En réponse à l'augmentation du taux d'absentéisme depuis 2020 (identifié lors de la précédente CSP), un audit qualitatif réalisé en 2022 a conduit la direction à identifier 6 axes de travail prioritaires pour l'année 2023 :

- Le déploiement d'outils de reconnaissance non monétaires pour les conducteurs ;
- L'attribution des permissions des conducteurs (jours de repos isolés) ;
- Le rôle des conducteurs tuteurs ;
- La refonte de la formation et du parcours d'intégration des conducteurs ;

- Les modalités de gestion de l'absence dans l'entreprise ;
- La prévention des agressions envers notre personnel, avec un accent particulier sur les métiers en contact direct avec le public.

Les premiers résultats de ces plans d'action seront évalués en 2024. Cependant, il est d'ores et déjà possible de noter une baisse du taux d'absentéisme en 2023, qui s'établit à 12,02%, comparé à 12,72% en 2022, représentant une diminution de -0,7 point.

Cette approche proactive démontre l'engagement de l'entreprise dans l'amélioration des conditions de travail et la gestion efficace des absences.

ii) Baromètre d'engagement

Le démarrage du baromètre d'engagement par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités le 20 mars 2023 s'inscrit en cohérence avec les objectifs établis dans le cadre de Keolis Way 2025.

L'initiative vise à recueillir les impressions de l'ensemble des collaborateurs concernant l'engagement, la qualité de vie au travail et le sentiment d'appartenance. La structuration s'est opérée au moyen d'un questionnaire constitué de 24 questions communes au Groupe Keolis, auxquelles s'ajoutaient 5 questions de profil et 1 question ouverte.

Ce dispositif s'est organisé autour de 5 axes majeurs, à savoir :

- Le Projet d'entreprise Keolis Way ;
- Le Leadership ;
- La Marque employeur ;
- La Qualité de vie au travail ;
- L'Engagement.

Le résultat des enquêtes ont révélé les points forts de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités :

- L'engagement individuel des employés ;
- Le sentiment d'exercer un travail significatif ;
- Le degré d'autonomie accordé ;
- La transparence concernant les postes et les missions associées.

Ces derniers ont également identifié des axes d'amélioration, notamment en ce qui concerne la sécurité, la communication et la formation. L'objectif est d'établir un cadre d'amélioration continue et commun au sein de toute l'organisation. Ce cadre définit aussi les attentes de l'entreprise ainsi que la contribution que chaque individu peut apporter.

En 2023, la participation relativement faible (18%, soit 504 répondants) s'explique par une actualité d'entreprise intense sur la même période. Cette période a été marquée par des événements majeurs tels que le lancement du nouveau réseau de bus, le démarrage des postulations, et les élections des représentants des salariés au Conseil d'administration.

Les résultats ont été présentés aux représentants du personnel lors du Comité Social et Économique le 10 mai 2023, puis partagés avec le Comité de direction le 16 mai 2023, pour enfin être diffusés à l'ensemble des salariés par les responsables de service.

Les scores marquants ont été les suivants :



Un plan d'actions relatif à la reconnaissance du travail fourni et à l'amélioration des pratiques managériales a été mis en place, notamment grâce à un programme de formation ambitieux en management. Cette formation a été élaborée au cours du deuxième semestre 2023 en collaboration avec le Groupe Keolis et sera délivrée à l'ensemble des responsables d'équipe de l'entreprise à partir de janvier 2024.

B.7.5. Problématiques Maintenance et Patrimoine

B.7.5.a) Initiatives 2023

i) Commande de Bus électriques

Fin novembre 2023, Bordeaux Métropole a passé une commande pour 16 autobus standards électriques à charge lente, auprès d'Iveco Groupe via la Centrale d'Achat du Transport Public.

Les véhicules électriques, fabriqués chez Heuliez Bus à Rorthais (79), sont destinés à être déployés sur le site de Lescure d'ici fin 2024 pour remplacer les autobus au gaz. [REDACTED]

Dans le cadre de l'acquisition de nouveau autobus, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités collabore avec Bordeaux Métropole pour :

- Elaborer les documents du Document de Consultations des Entreprises ;
- Analyser les offres et mener les négociations avec les candidats ;
- Assurer l'exécution et le contrôle qualité des autobus électriques.

Les chargeurs, indispensables pour alimenter ces autobus, seront inclus dans le projet de modernisation du site de Lescure.

ii) Fin 600 000 kilomètres de phase 3

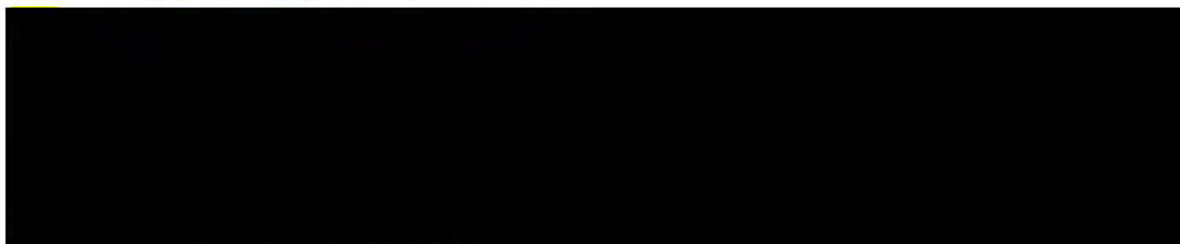
La maintenance des rames de phase 3, totalisant 600 000 kilomètres, débutée en 2022 sur la précédente concession, s'est étendue jusqu'à 2023, où elle a été achevée.

Parmi les principales interventions effectuées figurent :

- Révision des bogies ;
- Entretien du groupe de refroidissement ;
- Révision des systèmes de freinage : centrales hydrauliques et étriers ;
- Entretien des moteurs de traction ;
- Maintenance des groupes de climatisation dans les salles et les cabines.

Sur l'année 2023, 7 rames ont été prises en charge sur le site de La Jallère.

B.7.5.b) Travaux et sécurité



i) Incidents sur la LAC

Cette année, le réseau a été confronté à une série d'incidents majeurs sur la LAC, survenus à certains emplacements d'anti-cheminements, et ce, après l'intervention de l'entreprise ALSTOM. Ces derniers ont entraîné plusieurs dizaines d'heures d'interruption d'exploitation et ont causé des dommages importants sur le matériel roulant, tels que :

Ligne	Voie	Date Intervention ALSTOM	Date Incident	Conséquences
A	1	S.03 : 15 au 16/03/2023	13 et 15/03/2023	3 retournements de pantographes
B	2	S.13 : 27 au 31/03/2023	16/06/2023	Contact avec pantographe
B	1	S.13 : 27 au 31/03/2023	21/06/2023	Contact avec Pantographe
B	1	S.13 : 27 au 31/03/2023	09/07/2023	1 retournement de pantographe
B	1	S.13 : 27 au 31/03/2023	23/08/2023	1 retournement de pantographe



ii) Assistance technique Voie et LAC

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a fourni un soutien technique à Bordeaux Métropole pour divers projets :

- Marché de remplacement du Kevlar : en 2023, le département Voie et LAC a poursuivi son implication dans divers aspects de ce marché, incluant l'analyse des réclamations de l'entreprise et l'identification des non-conformités, suivies de leur traitement. Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a activement pris part à de multiples réunions techniques, de suivi de l'avancement et contractuelles associées à ce marché ;
- Electrification des voies d'atelier : des travaux d'électrification ont été entrepris sur 2023 et concernent 3 voies d'ateliers pour les dépôts de la Bastide et de la Jallère. Le département Voie et LAC a joué un rôle dans la validation des études (VISA) et a été impliqué dans les réunions préparatoires de ces chantiers, ainsi que dans plusieurs Opérations Préalables à la Réception (OPR) qui ont été planifiées ;
- Extension de la ligne A vers l'aéroport : l'équipe Voie et LAC a joué un rôle crucial dans les OPR, en particulier sur la LAC. Des inspections nocturnes en nacelles ont été effectuées à plusieurs reprises pour repérer et identifier les points nécessitant des ajustements ;

- Remplacement des selles sur le parvis de la gare Saint-Jean : Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été appelé à prendre part aux visites constatant la levée des réserves après les travaux effectués en 2022.

iii) Gestion des accidents techniques sur le matériel roulant

A la suite des accidents survenus sur la précédente CSP, des rames restent actuellement immobilisées :

- La rame numéro 2546, qui étaient en V1 en partance du terminus « Pyrénées » sur la ligne C et en direction de Bordeaux le mercredi 1^{er} juin 2022 vers 19h45, a été impliquée dans un accident. A l'intersection menant à la bretelle de l'échangeur 18 nord de la rocade, un véhicule a brusquement coupé la voie du tramway et l'a heurté, entraînant le déraillement de ce dernier.

D'importants travaux de réparation ont été entreprise sur la cabine conducteur ainsi que sur les parties latérales du tramway, menés par la carrosserie centrale de Keolis Bordeaux Métropole.

- La rame numéro 2514 circulait le samedi 07 mai 2022 à 11h25 entre les stations « Gare Pessac Alouette » et « Hôpital Haut Lévêque » sur la ligne B en V1 en direction de Bordeaux. A l'intersection entre l'avenue de Haut Lévêque et l'avenue Magellan, un véhicule a brusquement coupé la voie du tramways et l'a heurté, entraînant le déraillement de ce dernier.

Cet incident a impacté un poteau LAC ainsi que la signalisation ferroviaire de la zone. Keolis Bordeaux Métropole a rapidement mis en place des mesure palliatives pour permettre la remise en service de la zone. Le remplacement du poteau a été réalisé dans les semaines suivant l'accident.

La rame a subi des dommages considérables et a été envoyée chez un prestataire au cours du premier trimestre 2023 pour des réparations. Parallèlement à sa réparation, afin de minimiser le nombre de rames immobilisées, celle-ci sera utilisée pour effectuer des expertises complémentaires en vue de renforcer le programme de rénovation du projet OPVR.

Le retour de la rame est prévu pour fin janvier 2024.

Sur l'année 2023, aucun accident aussi marquant que ceux survenus en 2022 n'a été déploré.

B.7.6. Développement Systèmes Industriels

B.7.6.a) Gestion de l'obsolescence

i) Cybersécurité

B.8. Optimisation de l'offre

B.8.1. Analyse de la production en heures pleines

Les informations relatives au serpent de charge, relatives aux heures pleines, ne sont ni pertinentes ni accessibles dans les outils opérationnels des services Mobibus et TAD. La gestion de ces activités repose sur l'analyse de l'évolution des demandes et du taux de refus, en lieu et place des données non disponibles du serpent de charge.

B.8.2. Analyse de la production en heures creuses

Les informations relatives au serpent de charge, relatives aux heures creuses, ne sont ni pertinentes ni accessibles dans les outils opérationnels des services Mobibus et TAD. La gestion de ces activités repose sur l'analyse de l'évolution des demandes et du taux de refus, en lieu et place des données non disponibles du serpent de charge.

B.8.3. Validation de la pertinence de l'offre actuelle

B.8.3.a) Mobibus

En 2023, l'activité Mobibus a réussi à répondre à une augmentation significative des demandes de transport, se traduisant par une croissance du nombre de transports effectués. Cependant, malgré cette performance, le taux de refus demeure à 3,72%.

	2 022	2 023	Ecart en nb	Ecart en %
Voyages	106 853	111 965	5 112	4,8%
Annulations	35 201	35 705	504	1,4%
Refus clients	3 306	2 226	- 1 080	-32,7%
Refus services	1 697	5 787	4 090	241,0%
Demandes de transport	147 057	155 683	8 626	5,9%

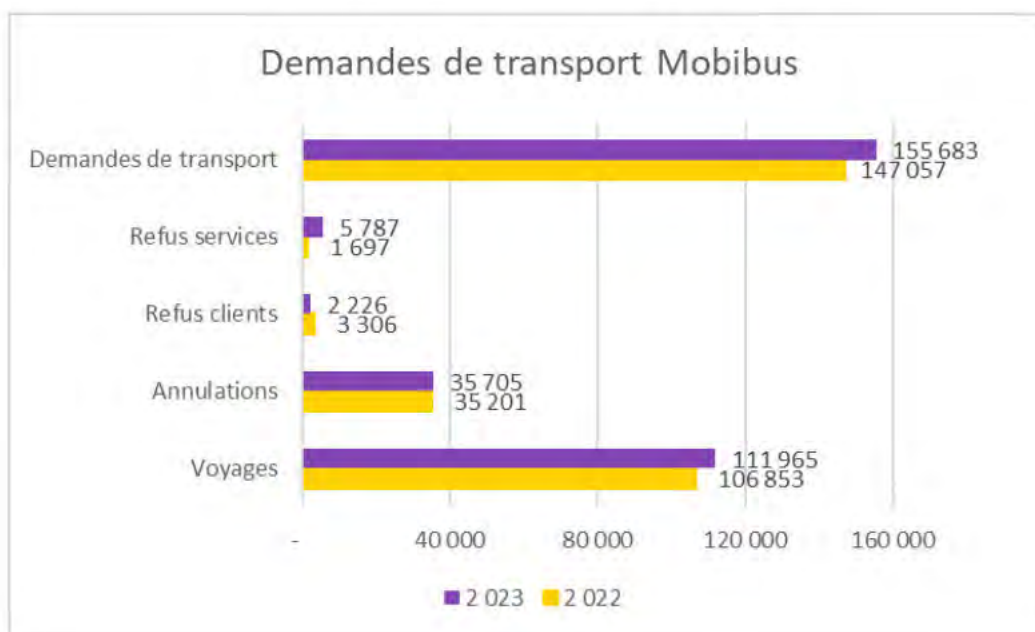
Voyages en %	72,7%	71,9%
Annulations en %	23,9%	22,9%
Refus clients en %	2,2%	1,4%
Refus services en %	1,2%	3,7%
Demandes de transport	100%	100%

En 2023, les demandes de transport ont augmenté de 5,9%, soit 8 626 demandes supplémentaires.

Le service de planification a répondu positivement à 59,3% de ces demandes en planifiant et réalisant 5 112 voyages supplémentaires sur l'année. En revanche, les refus de services ont augmenté de 241%,

passant de 1 697 en 2022 à 5 787 en 2023. Le taux de refus de service a triplé au cours de la dernière année, atteignant 3,7% des demandes de transport contre 1,2% l'année précédente. Cette évolution s'explique par l'augmentation du nombre d'inscriptions de bénéficiaires au service à partir du second semestre, entraînant une demande accrue de transport.

Il est également à noter qu'au cours de l'année, le taux d'annulation de transports par les clients a légèrement diminué, passant de 23,9% en 2022 à 22,9% en 2023, de même que le taux de refus de transport par les clients, passant de 2,2% en 2022 à 1,4% en 2023.



B.8.3.b) Transport A la Demande

En ce qui concerne l'activité TAD, cette dernière affiche un écart par rapport aux prévisions pour les nouveaux services FLEX'.

Néanmoins, les services FLEX' connaissent globalement une croissance continue, avec une augmentation régulière du nombre de voyageurs mois après mois. Cette tendance est particulièrement marquée pour certains services, notamment Flex'gare Presqu'île et Parempuyre, qui atteignent des niveaux de fréquentation similaires à ceux observés en heure de pointe.

En revanche, les offres Flex'AERO et Flex'Night demeurent en deçà des attentes. Bien que leur fréquentation soit en constante augmentation, elles n'ont pas encore pleinement conquis leur public. Une attention particulière est requise pour le service Flex'AERO afin d'ajuster les ressources en fonction de l'évolution des besoins, en attendant une meilleure adhésion de la clientèle.

Quant au service Flex'Artigues, il enregistre une bonne affluence les week-ends et les jours fériés sur la partie ligne régulière.

B.8.4. Propositions d'évolutions adaptées

B.8.4.a) Mobibus

Pour l'activité Mobibus, afin de répondre à l'augmentation croissante des liées à l'augmentation des bénéficiaires inscrits au service, Bordeaux Métropole a décidé, pour l'année 2024, une augmentation des moyens qui permettront d'absorber une partie des demandes de transport supplémentaire.

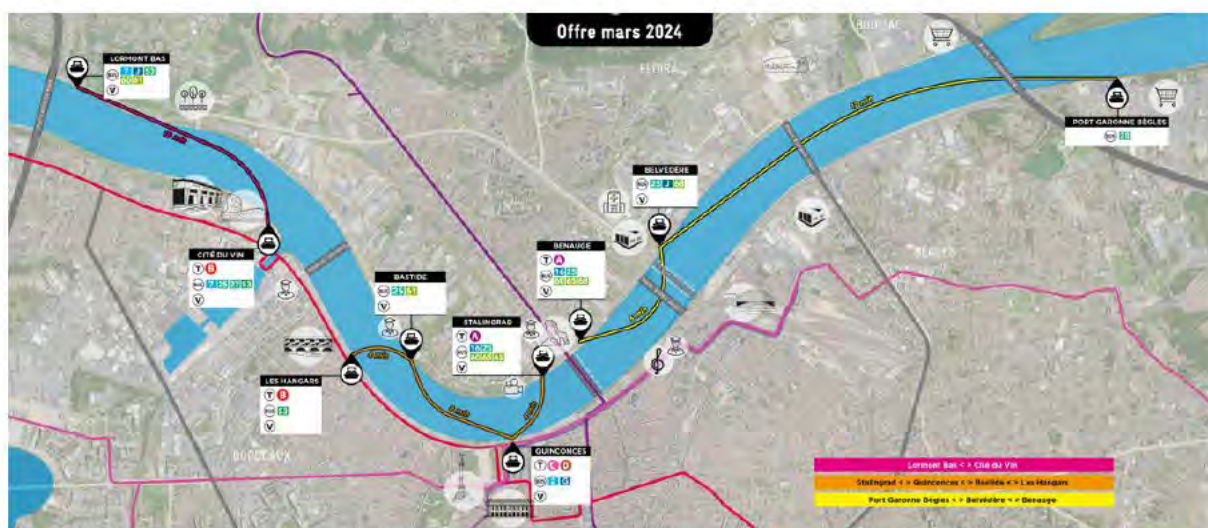
B.8.4.b) Transport A la Demande

Les nouveaux services Flex', lancés en septembre 2023, nécessitent un délai raisonnable de fonctionnement avant évolution. Toutefois, dans le souci de stimuler la fréquentation pour l'année 2024, des ajustements d'offre sont à l'étude, notamment à travers des plans de communication adaptés.

B.8.4.c) Navette fluviale

Le service de navettes fluviales va subir des changements en 2 phases, prévues pour le 2^{ème} semestre 2024 et le 2^{ème} semestre 2025. Bordeaux Métropole livrera 2 bateaux en 2024 et 2 autres en 2025, tout en prévoyant la construction ou l'aménagement de nouveaux pontons conformément au schéma directeur du fleuve établi par la mission tourisme de Bordeaux Métropole. Ces nouvelles liaisons offriront des alternatives au réseau existant, présentant un potentiel de fréquentation important. Elles seront intégrées aux autres modes de transport du réseau pour assurer une interconnexion fluide et faciliter le trajet des voyageurs.

L'offre de 2024 aura pour objectif de renforcer les liaisons en aval du Pont de Pierre, tandis qu'une nouvelle liaison sera établie de Benauges à Port Garonne à Bègles du côté amont.



En 2025, dans la zone amont, la construction de nouveaux pontons vise à établir des traversées enchaînées, express, opportunes et attrayantes, particulièrement en réponse au développement des quartiers ARENA, MIN/MECA. Quant à la zone aval, une stratégie similaire de traversées express va être mise en place avec la création des pontons Brazza et Bacalan.



L'augmentation de la fréquentation des navettes fluviales montre un intérêt croissant pour ce mode de transport, ce qui met l'accent sur l'amélioration de la signalétique, du confort des utilisateurs et des fréquences.

- Une stratégie visant à mettre en réserve des réducteurs a été déployée pour réduire les immobilisations des bateaux, en prenant en compte le délai d'approvisionnement et le vieillissement de ces composants ;
- Des efforts sont également déployés pour résoudre les fuites de courant et améliorer le réseau de communication ;
- L'installation de filtres sur les variateurs, le blindage des câbles électriques des moteurs électriques, ainsi que des tests en collaboration avec le motoriste INDUMAR pour améliorer le refroidissement moteur ont été entrepris. Une attention particulière est portée à la problématique des embâcles charriés par la Garonne, qui impactent la propulsion des bateaux, notamment sur les hélices dont les pales peuvent être tordues, nécessitant redressement ou remplacement. Des hélices de rechange sont maintenues en stock ;
- Pour améliorer la recharge à quai la nuit et la maintenance du dispositif (transformateur et enrouleur), diverses modifications ont été apportées, dont la création d'une trappe sur le caisson pour faciliter l'accès à l'enrouleur, la modification du châssis supportant l'enrouleur, la création d'un tiroir pour le supportage du transformateur, et la mise aux normes marines pour assurer l'étanchéité. Ces initiatives visent à optimiser la performance et la durabilité des équipements, contribuant ainsi à la fiabilité du service des bateaux.

B.9. Ratios d'activité

B.9.1. Ratios d'offre et d'usage

Réseau TBM urbain (Avec TAD et navettes fluviales mais hors Mobibus et Vélos)	Année 2023
Km offerts (commerciaux + HLP)	37 031 740
Km offerts (commerciaux uniquement)	32 662 850
Nombre habitants Bordeaux Métropole*	819 604
Nombre de validations	106 169 456
Km offerts par habitant (commerciaux + HLP)	45,18
Km offerts par habitant (commerciaux uniquement)	39,85
Validations par habitant	129,54
Validations par km Tramway (commerciaux + HLP)	8,19
Validations par km Bus (y.c. scolaires) (commerciaux + HLP)	1,30
Validations par km TAD (commerciaux + HLP)	0,17
Validations par km Navette fluviale (commerciaux + HLP)	3,75
Validations par km Tramway (commerciaux uniquement)	8,28
Validations par km Bus (y. c. scolaires) (commerciaux uniquement)	1,53
Validations par km TAD (commerciaux uniquement)	0,26
Validations par km Navette fluviale (commerciaux uniquement)	3,75
Validations par habitant Tramway	83,27
Validations par habitant Bus (y. c. scolaires)	45,67
Validations par habitant TAD	0,06
Validations par habitant Navette fluviale	0,33
Emprunt vélo par habitant	1,17

*Source INSEE

B.9.2. Ratios de productivité

B.9.2.a) Indicateurs de performance

i) Productivités agent de maintenance Tramway

En 2023, le matériel roulant exploité par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour les tramways s'élève à 130 rames.

Le service MR Tramways est composé de 64 professionnels de la maintenance répartis entre 3 dépôts, à savoir Bastide, La Jallère et Achard. Ces experts sont responsables de la réalisation des opérations de maintenance corrective et préventive, couvrant les niveaux 1 à 3.

L'équipe Carrosserie, constituée de 16 membres et basée sur le site d'Achard, opère des interventions aussi bien sur le Matériel Roulant bus que sur les tramways. Cette équipe intervient à la suite de

collisions, des actes de vandalisme ou pour remettre à niveau la sellerie, avec une répartition équilibrée des interventions entre les deux types de véhicules (bus et tramway) à hauteur de 50%.

Le ratio de productivité des agents de maintenance pour le tramway est de 1,8, exprimé comme le rapport entre le nombre de matériels et le nombre d'agents (64 personnes du service MR Tramway et 8 personnes de l'équipe Carrosserie).

ii) Productivité agents de maintenance Bus

La flotte de bus de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour l'année 2023 s'élève à 418 véhicules.

Le service MR Bus est formé par une équipe de 99 collaborateurs répartis dans divers dépôts tels que CEL, Allée Des Pins, Lescure et Vaquier. Ce chiffre englobe plusieurs catégories de personnel :

- Les membres du service Interface, dont les missions principales consistent à mettre à disposition du matériel pour l'exploitation et à gérer les incidents et aléas techniques sur le réseau en temps réel ;
- Les agents de production, responsables de la maintenance préventive et corrective de niveau 2 et 3, couvrant les aspects électriques, mécaniques, équipements embarqués, et la climatisation ;
- Les travailleurs de l'atelier mécanique basé au dépôt du CEL, chargés de la maintenance de niveau 4 et 5 ;
- Les agents de l'atelier carrosserie.

Le ratio de productivité des agents de maintenance pour le bus s'établit à 3,9, indiquant le rapport entre le nombre de matériels et le nombre d'agents (99 professionnels répartis sur les dépôts et 8 personnes de l'équipe Carrosserie).

iii) Productivité kilométrique des agents de conduite

Production en propre du Concessionnaire (Hors Mobibus)	Année 2023
Km totaux bus et tramways	28 709 992
Effectif ETP roulant moyen	1 719
Km parcourus par agent roulant	16 702

En 2023, le ratio de productivité s'établit à 16 702 kilomètres parcourus par an et par conducteur.

iv) Productivité des agents Mobibus

La répartition des heures de production au sein du service Mobibus se caractérise par une proportion de 78% d'heures productives contre 22% d'heures improductives. En 2023, des efforts d'optimisation dans la planification des transports ont permis d'absorber partiellement l'augmentation des demandes, se traduisant par une diminution de plus de 2 points du pourcentage d'heures improductives.

	Réel 2023	En %
Heures commerciales conduite	28 713	
Heures de transit (HLP entre clients)	11 449	

Heures de dépôt (HLP entre dépôt et client)	13 676	
Heures de Prise de service	3 920	
Heures de PEC (h) et DEP (h)	19 549	
Sous-total heures productives	77 308	78%
Heures temps d'attente ou parking time	18 667	
Heures de pauses graphiquées et évènements	3 227	
Sous-total heures improductives	21 895	22%
TOTAL	99 203	100%

Le taux de groupage reste à un niveau élevé en 2023 avec en moyenne 1,47 bénéficiaires transportés par course.

	Réel 2023
Voyages totaux	111 965
Courses totales	76 367
Taux de groupage (sans accompagnant)	1,47

Le ratio Km/voyage s'améliore en 2023 pour atteindre une moyenne de 13,38 km/voyage.

	Réel 2023
Kilomètres totaux	1 497 806
Voyages totaux	111 965
Ratio Km/voyage	13,38

Le ratio Heures/voyages s'améliore en 2023 pour atteindre une moyenne de 0,89 heure.

	Réel 2023
Heures totales	99 203
Voyages totaux	111 965
Ratio Km/heures	0,89

v) Transport A la demande

L'étude des indicateurs de performance pour le service TAD n'est pas pertinente avec un historique de 4 mois.

B.9.2.b) Productivité par matériel roulant

Les données du bilan carbone 2023 sont détaillées dans la *PARTIE B.7.3.h) iii) : Projet climat-air-énergie*.

i) Tramway

Tramway	Réel 2023
Kilomètres commerciaux	8 189 493
Nombre de rames	108
Km commerciaux/tramway	75 829

ii) Bus

Bus	Réel 2023
Kilomètres commerciaux Bus articulés	9 451 579
Nombre de Bus articulés	192
Km commerciaux/Bus articulé	49 227
Kilomètres commerciaux Bus standard	7 081 368
Nombre de Bus standard	134
Km commerciaux/ Bus standard	52 846
Kilomètres commerciaux Bus Gabarit réduit	853 208
Nombre de Bus Gabarit réduit	18
Km commerciaux/ Bus Gabarit réduit	47 400
Kilomètres commerciaux Bus Mini	15 783
Nombre de Bus Mini	2
Km commerciaux/ Bus Mini	7 892

iii) Mobibus

Mobibus	Réel 2023
Kilomètres commerciaux	800 605
Nombre de véhicules	43
Km commerciaux/ véh. TPMR	18 619

iv) Transport A la Demande

La productivité par matériel roulant pour le service TAD n'est pas pertinente avec un historique de 4 mois.

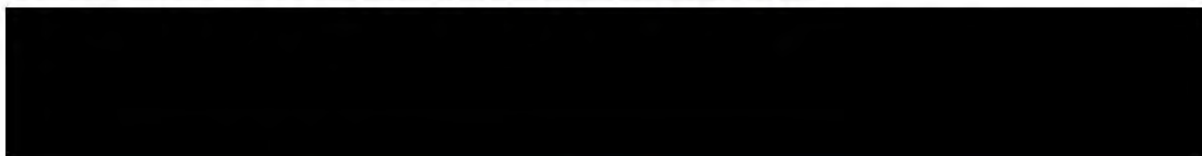
B.9.3. Ratios financiers



B.10. Le Fonds d'innovation

Selon les dispositions du contrat de Concession du Service Public, l'article 29 prévoit un dispositif financier novateur de 1,250 M€ HT /an soit 10 M€ sur la totalité du contrat, destiné à financer des projets d'expérimentation visant à innover en matière de mobilités sur le territoire.

Au-delà de son caractère opérationnel, l'innovation se traduit par l'introduction d'un produit (bien ou service) ou d'un procédé nouveau ou significativement amélioré, englobant notamment des évolutions dans les méthodes de commercialisation, les pratiques organisationnelles au sein de l'entreprise ainsi que l'organisation du lieu de travail ou les interactions extérieures.



La dotation au titre de ce fonds est intégrée dans le calcul du forfait de charges et constitue un compte extracomptable.

En 2023, le fonds d'innovation aura permis de réaliser :



Par ailleurs, il aura permis de financer le lancement des projets suivants : Blueboat (100% du projet), sensibilisation conduite vélo via simulateur (100%), étude nudge (30%), télémaintenance des baies CFA (100%), pantographe instrumenté (100%).

PARTIE C. ORGANISATION GENERALE DE L'ACTIVITE

C.1. La démarche qualité

C.1.1. La qualité de vie au travail

C.1.1.a) La communication interne

La communication interne au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pour objectif d'assurer la cohérence des initiatives de communication au sein de l'organisation. Elle s'engage à informer les employés des actions en cours et des projets dans différentes directions, favorisant ainsi une compréhension commune au sein de l'équipe.

Les objectifs principaux sont :

- Le partage d'informations alignées sur les valeurs de l'entreprise, encourageant l'adhésion au projet d'entreprise Keolis Way Bordeaux ;
- Valoriser les compétences et les contributions des équipes de chaque direction ;
- Promouvoir l'interaction quotidienne entre les collaborateurs et au sein des services ;
- Renforcer le sentiment d'appartenance à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et au groupe Keolis.

En sa qualité de service de support, la communication interne collabore étroitement avec toutes les directions opérationnelles pour les accompagner dans leurs initiatives de communication envers les collaborateurs.

Tout au long de l'année, le service de communication interne diffuse les campagnes externes menées sur le réseau à destination du grand public et des clients-voyageurs, garantissant ainsi que le personnel soit continuellement informé des actions concrètes réalisées sur le terrain.

i) Evènements et accompagnement des directions

La communication interne propose, tout au long de l'année, de multiples évènements permettant d'informer, de sensibiliser et d'impliquer les salariés de l'entreprise.

➡ Les évènements qui soutiennent le projet d'entreprise Keolis Way

Les évènements ou campagnes organisés au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuient sur les 4 piliers du projet d'entreprise Keolis Way : Passagers – Personnels – Partenaires – Planète.

(i) *La tournée des vœux du Comité de direction : janvier à mars 2023*

À l'occasion des vœux 2023, le Comité de direction est allé à la rencontre des salariés pour partager un moment de convivialité autour de galettes des rois, brioches, café et thé dans de multiples lieux de l'entreprise. Cette opération a été réalisée entre les 9 janvier et 6 mars 2023.

La tournée des vœux de 2023 a mobilisé près de 900 salariés dans 16 sites : dépôts et salles de prises de service des conducteurs.

(ii) Le concours européen du Tramway d'or à la Jallère : 21 et 22 mars 2023

Pour sa première participation au concours européen du meilleur conducteur et de la meilleure conductrice de tramway (Tram-EM European Tramdriver Championship), Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a organisé 2 jours de compétition les 21 et 22 mars 2023.

Près de 50 salariés se sont « affrontés » sur la voie d'essai du dépôt de La Jallère au cours de 4 épreuves pratiques de conduite. Ces 2 journées ont également été l'occasion de sensibiliser les salariés aux risques incendies, à l'écoconduite et à la biodiversité au travers de stands.

Barbara SELONS et Sébastien BEAUSOLEIL, gagnants de la compétition, ont représenté le réseau TBM le 3 juin 2023 à Oradea en Roumanie lors d'une compétition européenne. Pour sa première participation, l'équipe de Bordeaux a terminé 17^{ème} de la compétition sur 25.

(iii) La journée internationale des droits de la femme / la journée de la mixité : le 08 mars 2023

Chaque année, dans le cadre du projet d'entreprise, la Journée de la mixité est célébrée en concordance avec la Journée internationale des droits des femmes, mettant en avant l'égalité femmes-hommes.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'investit pour promouvoir l'égalité des sexes, en mettant en valeur les bonnes pratiques, en luttant contre les stéréotypes et en favorisant la diversité dans les métiers.

En 2023, le programme Stand up de la Fondation des Femmes a été présenté aux collaborateurs via le site intranet. L'objectif de cette sensibilisation est d'encourager chaque individu à se sentir en mesure d'intervenir en toute sécurité en cas de témoin ou de victime de harcèlement de rue.

De même, cette édition a également mis en lumière la contribution de Béatrice SAVICENTE, membre de l'équipe de maintenance, au sein du projet photographique sur la mixité des métiers.

(iv) La journée de la diversité et de l'inclusion : les 14, 15 et 16 mars

Dans le cadre de la journée "Diversité & Inclusion", Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a choisi de sensibiliser ses salariés aux défis de la mobilité pour tous en partageant des initiatives concrètes visant à faciliter l'accès des personnes fragiles aux transports en commun.

Du 14 au 16 mars, des forums dédiés à la certification Cap'Handéo ont eu lieu à l'allée des Pins, à l'entité Stalingrad et au dépôt CEL. Les employés ont eu l'opportunité de tester le simulateur de vieillissement "Scenésens", les confrontant ainsi aux difficultés rencontrées par les personnes âgées dans les transports publics.

À cette occasion, un document "incollables" a été spécialement créé et distribué aux collaborateurs pour fournir des informations essentielles et répondre aux questions relatives au transport des personnes fragiles. De plus, 2 épisodes vidéo intitulés "Je suis Cap'Handéo quand" ont été diffusés, et regroupent les témoignages des salariés sur les gestes quotidiens liés à leur métier.

(v) *La journée de la santé, sûreté et de la sécurité : le 24 avril 2023*

Le 26 avril 2023 a eu lieu la journée de la santé, sûreté et de la sécurité, organisée en concomitance avec la Journée mondiale de la Santé et de la Sécurité au Travail du 28 avril, et met en lumière les piliers fondamentaux du projet d'entreprise Keolis Way Bordeaux, à savoir la sécurité et la sûreté. Dans le but de promouvoir une mobilité plus sûre, cette journée avait pour mission de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de sécurité et aux risques, visant ainsi à garantir des trajets sécurisés aux clients-voyageurs du réseau TBM.

Au total, 5 interventions en visioconférence sur Teams ont ponctué la journée. Parmi celles-ci, 2 réunions en français ont abordé les thèmes de la sécurité et de la sûreté, tant en interne qu'en externe. 3 autres interventions à portée internationale étaient proposées par le groupe Keolis. Laurent OFFROY, directeur de l'exploitation, a participé à 2 de ces interventions pour présenter la stratégie élaborée par Keolis en vue d'assurer la sécurité des clients-voyageurs et des collaborateurs.

Cette journée a également été marquée par la promotion du challenge United Heroes auprès de l'ensemble des salariés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Relevant de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail, ce défi sportif vise à encourager la pratique d'une activité physique axée sur le travail d'équipe, offrant des récompenses aux vainqueurs.

Enfin, pour renforcer la sensibilisation des employés de l'entreprise aux questions de sécurité, un quiz dédié à la sécurité, avec la possibilité de remporter des lots en lien direct avec cette thématique, a été mis en place.

(vi) *Le baromètre d'engagement du Groupe Keolis : du 20 mars au 30 avril 2023*

Le 20 mars 2023, un questionnaire commun a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs du groupe Keolis, offrant ainsi la possibilité aux salariés de partager de manière anonyme leurs opinions sur l'entreprise. Jusqu'au 30 avril, les employés ont eu la possibilité d'exprimer leurs points de vue concernant l'engagement, la qualité de vie au travail, ainsi que leur sentiment d'appartenance.

Cette enquête vise à identifier les axes d'amélioration sur des aspects clés intégrés dans le projet d'entreprise Keolis Way. Elle constitue une démarche proactive visant à recueillir des retours constructifs pour renforcer les pratiques et les initiatives alignées sur les valeurs et les objectifs de l'entreprise.

Les résultats du baromètre d'engagement 2023 sont détaillés en *PARTIE B.7.4.c) ii) : Baromètre d'engagement*.

(vii) Les journées de la sécurité routière au travail : du 22 au 26 mai 2023

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage pleinement à garantir la sécurité tant de ses collaborateurs que des clients du réseau. Dans cette optique, l'entreprise persiste dans ses efforts pour sensibiliser ses employés aux risques et aux bonnes pratiques à adopter sur la route.

La sécurité demeure une priorité incontestable du projet d'entreprise Keolis Way Bordeaux, et cette préoccupation est régulièrement mise en lumière auprès de l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Dans le contexte des Journées de la Sécurité Routière au Travail, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a tenu à réitérer les règles de circulation auprès de ses salariés, acteurs de la mobilité professionnelle. À cette occasion, une campagne de sensibilisation intitulée « Sécurité routière – vivre, ensemble » a été promue sur le site intranet, spécifiquement axée sur les conducteurs de véhicules motorisés et alternatifs.

(viii) La journée mondiale des abeilles : le 20 mai 2023

La lutte pour le maintien de la biodiversité fait partie des engagements principaux du Keolis Way Bordeaux avec le pilier Planète. Cette année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités profite de la journée mondiale des abeilles pour mettre en lumière les ruches installées au dépôt de la Jallère et encourager les visites.

Cette journée a également été l'opportunité de sensibiliser les salariés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à l'importance cruciale de la protection des abeilles. Des conseils pratiques ont été présentés pour favoriser le maintien des abeilles et, par extension, de la biodiversité.

Un quiz spécial pour la journée mondiale des abeilles a été organisé afin de susciter la curiosité des collaborateurs de l'entreprise sur la question de la protection de la biodiversité. Ce quiz leur offre également la possibilité de remporter un pot de miel issu des ruches de la Jallère.

(ix) La Keolis Way Week : du 12 au 16 juin 2023

Afin de mettre en valeur le projet d'entreprise, le groupe organise annuellement une semaine dédiée au Keolis Way. Durant cette période, l'accent est mis sur le défi sportif Keo'Mouv, axé sur les mobilités actives, ainsi que sur un webinaire abordant la thématique du bien-être au travail. Cette semaine spéciale vise à renforcer l'engagement des collaborateurs envers les valeurs et les objectifs du Keolis Way, tout en promouvant des initiatives favorables à la santé et au bien-être au sein de l'entreprise.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pleinement intégré la Keolis Way Week en organisant 5 forums axés sur la sécurité, l'un des 3 piliers fondamentaux du Keolis Way Bordeaux :

- Lundi 12 juin – forum sécurité : cette journée, qui a eu lieu au dépôt Lescure, a été l'occasion de rappeler les 8 règles d'or de la sécurité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Au total, 60 collaborateurs ont répondu présents ;
- Mardi 13 juin – forum vélo : ce stand accompagné d'animations ludiques a été installé sur le parvis et dans le hall du site de Porte de Bordeaux. Il a permis d'encourager à la pratique du « vélotaff » et de rappeler les règles de sécurité qui en découlent. Pour les cyclistes plus

aguerris, cette journée a été l'occasion de participer à un atelier réparation vélo REVI. Au total, le forum a accueilli 90 participants ;

- Mercredi 14 juin – forum addictions : organisé au sein du dépôt CEL, ce forum était dédié à une sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise aux risques des addictions au travers de mini-jeux avec la gendarmerie nationale et les services médical et social. Au total, une 100^{aine} de collaborateurs ont répondu présents ;
- Jeudi 15 juin – forum gestes & postures : sur le parvis de l'entité Saint-Jean s'est déroulé un forum de sensibilisation aux bons gestes et bonnes postures à adopter sur le poste de conduite. Les participants ont pu profiter d'un massage Amma assis et d'une démonstration d'installation au poste de conduite bus. Au total, 25 personnes ont répondu présents ;
- Vendredi 16 – forum écoconduite : la dernière journée de Keolis Way Week a été organisée à l'entité Quinconces et était dédiée à une sensibilisation aux pratiques d'écoconduite à l'aide d'une fresque de l'environnement [Cf. PARTIE B.7.3.h) x) : Fresque RSE]. Au total, 60 collaborateurs ont participé à cette journée.

Cette semaine a également été marquée par la diffusion du volume 2 des vidéos "Je suis Cap'Handéo quand" à l'ensemble des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Par ailleurs, un quiz spécifique à la Keolis Way Week a été orchestré pour interroger les participants sur des questions de sécurité, leur offrant ainsi la possibilité de remporter des kits sécurité exclusifs à la Keolis Way Week.

(x) *L'enquête de la DEX sur le rythme de travail : du 20 juin au 31 août 2023*

Dans le but d'améliorer les conditions de travail des conducteurs, un questionnaire anonymisé sur le rythme de travail a été diffusé à l'été 2023. Cette enquête vise à élaborer de manière collaborative de nouveaux horaires de travail, en mettant en place des phases et des groupes tests pour évaluer leur pertinence. La recherche de rotations plus adaptées bénéficie tant aux conductrices qu'aux conducteurs, répondant mieux à leurs attentes actuelles tant sur le plan physiologique que personnel. Cela contribuera également à la satisfaction accrue des salariés, apportant des avantages significatifs à l'entreprise.

Les détails de l'enquête sur le rythme de travail des conducteurs sont développés dans la PARTIE B.7.4.b) i) : *Enquête rythme de travail des conducteurs*].

(xi) *La campagne de recrutement « Et si vous preniez les commandes ? » : du 03 juillet au 15 septembre 2023*

Au cours de l'été 2023, une nouvelle initiative de recrutement a été lancée à l'échelle du réseau TBM. Cette campagne avait pour dessein de fortifier les équipes dédiées aux métiers de la conduite et de la maintenance des bus et des tramways.

La stratégie de communication englobe divers moyens tels que l'habillage des rames, la diffusion d'annonces à l'intérieur des véhicules, la promotion sur les réseaux sociaux, ainsi que l'affichage de bâches informatives dans les dépôts de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Ce type d'action vise à sensibiliser efficacement le grand public aux opportunités de carrière au sein du réseau TBM.

Pour renforcer la campagne, divers visuels ont été créés et diffusés et pour la première fois les rames de tramways ont, elles aussi, été habillées au niveau des portes centrales.

(xii) L'accompagnement pour le lancement du nouveau réseau : d'août à septembre 2023

Le 04 septembre 2023, une évolution de l'offre de transport a été mise en place pour mieux répondre aux besoins métropolitains, avec le lancement d'un nouveau réseau de bus.

Pour accompagner ces changements majeurs, plusieurs actions ont été menées :

- Une section dédiée a été ouverte sur l'intranet pour accompagner les équipes de l'exploitation dans leur découverte du nouveau réseau ;
- Du 21 au 30 mars, 8 forums ont été organisés dans les principales salles de prises de service pour informer et échanger sur les futures lignes du réseau TBM. Les managers et les équipes de l'offre ont ainsi pu répondre aux interrogations des conducteurs ;
- Des fiches au format A5, détaillant chacune des lignes du réseau (propres et affrétées), ont été distribuées aux conducteurs. Des classeurs regroupant l'ensemble des lignes et les modifications essentielles du réseau ont été mis à disposition du personnel de la DEX ;
- Une édition spéciale du journal interne, axée sur le nouveau réseau, a été envoyée au domicile de tous les salariés ;
- Les informations relatives aux évolutions du nouveau réseau ont été diffusées sur l'ensemble des canaux de communication.

(xiii) La célébration des 20 ans du tramway : du 19 au 20 décembre 2023

Ouvert au public le 21 décembre 2003, le réseau de tramway affiche actuellement une étendue de 82 kilomètres répartis sur 4 lignes, exploitant 130 rames et générant près de 110 millions de voyages. Afin de célébrer cet anniversaire, divers événements ont été planifiés à l'intention des collaborateurs.

Une rencontre festive a été orchestrée du 19 au 21 décembre dans les 3 principaux dépôts, comprenant un menu spécial dédié au réseau tramway, un stand de barbes à papa, une borne photo, ainsi qu'un gâteau d'anniversaire en forme de tramway, entre autres. Les restaurants d'entreprise ont également accueilli une exposition photographique mettant en avant les métiers liés au tramway, des témoignages, et une rétrospective des moments marquants des 2 dernières décennies.

De plus, une édition spéciale du Fokus intitulée "Le Tram : 20 ans qu'il change nos vies" a été publiée, comprenant 4 pages destinées aux collaborateurs.

(xiv) La célébration KIHM à la Direction de la Maintenance Patrimoniale : en novembre 2023

Dans le cadre des labellisations Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance (KIHM), des festivités ont été organisées pour exprimer reconnaissance et valorisation envers les équipes de maintenance pour leur travail quotidien. Ainsi, lors de ces 8 célébrations, près de 170 personnes se sont rassemblées dans les dépôts pour partager un moment convivial et célébrer cette réussite.

À cette occasion, la remise des diplômes a été effectuée en personne par Madame Erell CHANDELLIER, Directrice Maintenance Patrimoniale, en présence du Directeur Général, Monsieur Pierrick POIRIER.

(xv) La campagne stop discrimination et harcèlement : le 16 novembre 2023

Dans le cadre du lancement d'une nouvelle campagne de sensibilisation, une journée axée sur les thèmes des discriminations, du harcèlement moral et sexuel au travail, s'est déroulée au siège de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités le 16 novembre 2023. La journée a débuté par un forum animé par les équipes des ressources humaines, de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et de la communication interne, abordant des sujets tels que la délimitation des frontières, la déclaration d'incidents, et à qui s'adresser en cas de besoin. À travers un quiz et des ateliers, les collaborateurs ont eu l'opportunité de trouver des réponses à leurs interrogations.

Au moment du déjeuner, des animations et des échanges ont eu lieu autour d'un buffet, visant à approfondir la compréhension des différentes formes de discrimination, animés par Emmanuel PAGE-PAQUI, Community manager.

Une campagne d'affichage a également été mise en place, comprenant 2 visuels dédiés, qui ont été diffusés à travers tous les canaux de communication de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Plus de détails sont développés dans la *PARTIE C.2.5.d) Récapitulatif des initiatives RSE axées sur les effectifs*.

(xvi) Le forum vélo : le 09 novembre 2023

Le 09 novembre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place un forum dédié au vélo et à la sécurité.

L'objectif est d'accroître la sensibilisation des employés aux règles de sécurité, aux obligations légales, ainsi qu'aux astuces liées à l'apprentissage et à la réparation des vélos. Au cours de cette initiative, les participants ont pu bénéficier d'ateliers de réparation, du marquage des vélos, d'un quiz spécifique sur le vélo, et de la découverte de la nouvelle offre "vélo" de TBM.

Il convient de souligner que cette action s'inscrit dans le contexte de l'obtention, fin novembre, de la labélisation niveau bronze Employeur Pro-Vélo [Cf. *PARTIE B.7.3.h) vii) : Plan de mobilité employeur et Label Employeur pro-vélo*].

(xvii) La Coupe du Monde de Rugby France 2023

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est fortement mobilisée pour chacun des 5 matchs organisés au sein de la métropole bordelaise lors de la Coupe du Monde de Rugby 2023. De nombreux agents

ont été déployés sur le réseau pour garantir la sécurité, la sûreté, la gestion des flux, ainsi que l'information et la vente de billets aux voyageurs.

Dans le cadre de cette mobilisation :

- Une plateforme de pronostics et un quiz spécial rugby ont été proposés aux salariés ;
- Près de 2000 bandanas à l'effigie de la Coupe du Monde ont été distribués en interne pour mobiliser les salariés dans un esprit collaboratif ;
- Un flyer spécial Coupe du Monde a été édité à l'intention des salariés, fournissant des informations essentielles concernant l'événement ;
- Une animation présentant les photos des salariés a été diffusée en interne pour exprimer des remerciements pour leur mobilisation.

(xviii) L'enquête mobilité : du 09 février au 03 mars 2023

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a initié une enquête en ligne sur la mobilité à l'intention de ses salariés afin de mieux comprendre leurs habitudes de déplacement actuelles.

Cette enquête a été diffusée à travers divers canaux de communication [Cf. PARTIE B.7.3.h) vii] : *Plan de mobilité employeur et Label Employeur pro-vélo*.

(xix) La campagne de prévention fortes chaleurs : à partir du 20 juin et durant l'été

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place des mesures opérationnelles spécifiques pour le personnel de terrain lors des jours de canicule. Une procédure dédiée est déclenchée 5 jours avant un épisode de forte chaleur, reposant sur 3 niveaux en fonction des paliers de température : 30°, 34° et 37°.

Dans ce contexte, la communication interne a réitéré les mesures issues du Plan National Canicule à observer pendant les périodes de fortes chaleurs. Elle a également informé sur l'opération de distribution de gourdes isothermes auprès du personnel de conduite et sur les équipements disponibles dans les locaux DEX pour permettre aux collaborateurs de se rafraîchir.

(xx) La communication sur les rames flashes : le dispositif innovant pour une visibilité renforcée des tramways

La sécurité des voyageurs, des personnels et des biens reste une préoccupation centrale pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Le 27 juin 2023, lors du congrès STRMTG, Cédric CAZAU-BEYRET, responsable de la maîtrise des risques et de la sécurité des systèmes, a coprésenti avec Bordeaux Métropole le dispositif de sécurité baptisé « rames flashes ». À cette occasion, un film décrivant le fonctionnement du système a été réalisé et diffusé auprès des salariés afin d'expliquer et de sensibiliser à ses aspects sécuritaires.

➡ Les autres événements

(i) *Les coups de cœur citoyens : du 02 février au 15 mars 2023*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'investit dans le programme des « Coups de Cœur Citoyens » initié par la fondation SNCF. Ce programme vise à soutenir l'engagement bénévole des salariés au sein d'une association, durant leur temps personnel. La fondation met en avant des associations œuvrant dans les domaines de la solidarité, de la culture et de l'éducation, avec pour objectif principal de favoriser le « mieux vivre ensemble ».

(ii) *La visite de Philippe CROIZON à Bordeaux : Mobibus à l'honneur*

Le 27 septembre 2023, l'aventurier Philippe CROIZON s'est rendu à Bordeaux pour inaugurer le tout premier Festival "Les Quais de l'Aventure", dont il est le parrain. Pour ses déplacements, Philippe CROIZON a opté pour le service Mobibus.

David SENS, conducteur Mobibus, a accompagné cet invité d'honneur pour faciliter ses déplacements dans la métropole bordelaise. Les collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en particulier l'équipe de Mobibus, sont fiers d'avoir contribué à rendre la participation de Philippe CROIZON au festival aussi aisée que possible.

(iii) *Un « tramway royal » avec la visite du Roi et de la Reine d'Angleterre : le 22 septembre 2023*

La journée du vendredi 22 septembre 2023 a été marquée par la visite du roi Charles III et de son épouse Camilla à Bordeaux. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris en charge le déplacement du couple royal en tramway, assurant leur trajet entre les stations Quinconces Fleuve et Place de la Bourse, avec la conductrice Mina DAFAA aux commandes.

L'organisation de cet événement a nécessité une coordination minutieuse entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, les services préfectoraux, le Palais royal, et les services du protocole. Toutes les équipes impliquées dans cet événement ont travaillé dans le but de garantir le succès du déplacement du couple royal en toute sécurité.

Après plusieurs semaines de préparation méticuleuse, ne laissant aucun détail au hasard, la séquence en tramway de cette visite royale a été couronnée de succès [Cf. PARTIE B.7.2.d) iv) : Visite du Roi Charles III].

ii) Diffusion de l'information dans l'entreprise

➡ Les réunions en interne

(i) *Komité cadres et managers : partages des expériences, des projets et des résultats au sein de l'encadrement*

En 2023, 3 rencontres ont été proposées aux principaux encadrants de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Au fil de l'année, le groupe a connu une évolution, passant de 70 membres à près de 94, conduisant à un changement de nom pour devenir le Komité cadres et managers. Ces réunions ont pour objectif d'aborder les sujets stratégiques et structurants de l'entreprise, ainsi que d'organiser des sessions de sensibilisation sur divers thèmes d'actualité, favorisant ainsi le dialogue.

Les supports de présentation sont ensuite mis à la disposition des encadrants, leur permettant de diffuser l'information au sein de leurs équipes respectives.

Les 3 réunions du Komité en 2023 ont eu lieu aux dates suivantes :

- Le 23 mai ;
- Le 03 octobre ;
- Le 28 novembre.

(ii) *La convention Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : le 26 janvier 2023*

La convention a pour objectif de rassembler les managers autour du projet d'entreprise Keolis Way Bordeaux et de renforcer la cohésion des équipes.

Le 26 janvier, plus de 300 personnes se sont réunies pour assister à la présentation des principaux projets de mobilisation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Les publications internes

(i) *Nouvelle entreprise, nouveau contrat et renouvellement de la charte*

L'année 2023 a débuté avec le lancement du nouveau contrat entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, le contrat s'étendant jusqu'en 2030. Cette évolution a entraîné un changement de nom de l'entreprise, passant de Keolis Bordeaux Métropole à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, ce qui a nécessité une mise à jour de l'identité visuelle ainsi qu'une communication étendue à l'ensemble des collaborateurs.

Ce changement a été souligné par la publication d'un journal interne dédié, abordant le nouveau contrat et les grands projets de la Concession de service public.

(ii) *Le Keo'Bordeaux*

Le magazine interne « Keo'Bordeaux » est un moyen d'informer les employés sur les projets et les actions en cours au sein des diverses directions de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Chaque édition inclut un focus détaillé sur 2 pages, mettant en lumière un sujet majeur concernant les actions de l'entreprise.

En 2023, 2 numéros du journal interne ont été publiés, l'un en avril et l'autre en octobre.

(iii) *Le Fokus*

Le Fokus, publication interne de 4 pages, offre un éclairage détaillé sur des sujets spécifiques, permettant ainsi de mettre en avant des thématiques de l'entreprise avec des détails qui ne pourraient pas être intégrés dans un article du magazine interne « Keo'Bordeaux ».

En 2023, un Fokus a été édité en décembre, se concentrant sur les 20 ans du tramway et son histoire.

(iv) *Le Keo'Mouv*

Le bulletin d'information Keo'Mouv, diffusé électroniquement et affiché, rend compte chaque mois des mouvements au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, incluant les nouvelles embauches, les mobilités internes et les départs.

Le Keo'Mouv offre une source d'information pour rester au courant des évolutions au sein de l'entreprise et facilite l'identification des nouveaux collaborateurs en vue d'une meilleure intégration.

En 2023, 12 éditions de Keo'Mouv ont été publiées.

(v) *Le Keo'Info*

Le Keo'Info est un moyen d'information distribué par courrier électronique et affiché, qui couvre diverses thématiques en fonction de l'actualité de l'entreprise.

Sa diffusion est effectuée de manière ponctuelle, selon les informations à communiquer.

En 2023, le Keo'Info a été publié à 28 reprises.

(vi) *Les Quizz*

Des quiz sont diffusés chaque semaine sur le site intranet, offrant aux collaborateurs l'occasion de tester leurs connaissances sur les dernières actualités de l'entreprise, stimulant ainsi leur curiosité. À la suite d'un tirage au sort, certains participants ont la chance de remporter des lots variés, allant de goodies à des entrées pour des événements partenaires.

En 2023, un total de 45 quiz a été publié. Ils ont rassemblé 4 845 participants au total, soit une moyenne de 108 participants par quiz, avec 1 183 gagnants au total, soit une moyenne de 28 gagnants par quiz.

(vii) *Les écrans dynamiques internes*

Pour appuyer la diffusion d'informations auprès des salariés, 27 écrans dynamiques sont installés dans tous les sites de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Ces derniers servent de supports pour relayer la plupart des informations diffusées sur l'intranet ou par courriel.

(viii) *Le Zapping*

Le Zapping est un format mensuel qui synthétise de manière visuelle les informations passées et à venir, faisant le récapitulatif des éléments les plus importants pour les salariés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

La plupart des éléments du Zapping renvoient vers des actualités détaillées sur l'intranet.

En 2023, 12 Zappings ont été envoyés aux collaborateurs de l'entreprise.

(ix) *Les actualités de l'intranet*

L'intranet « My KB2M » demeure un outil central pour la communication interne au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Chaque nouveau sujet bénéficie d'une mise en avant sur la première page, fournissant aux collaborateurs toutes les informations nécessaires de manière détaillée, afin de les tenir au courant des dernières évolutions au sein de l'entreprise.

(x) *La diffusion des campagnes de communication grand public*

Tout au long de l'année, les événements de la métropole ainsi que les campagnes menées auprès des passagers sont communiqués en interne afin d'informer les collaborateurs.

Ainsi, en 2023, de nombreuses campagnes de communication destinées au grand public ont été relayées auprès des salariés [Cf. PARTIE F.1.2 : Communication commerciale].

C.1.1.b) Le bien-être professionnel

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités reconnaît que le bien-être découle de divers éléments tels que la santé, la réussite sociale et économique, le plaisir, l'épanouissement personnel et une harmonie interne et externe. Dans cette optique, l'entreprise s'engage activement à mettre en places des initiatives visant à assurer et à promouvoir la santé et le bien-être au sein de son environnement professionnel.

En ce sens, plusieurs services sont proposés à l'ensemble des collaborateurs, tels que :

- Le service Workplace : Depuis juin 2021, l'entreprise a instauré un tout nouveau service de soutien destiné à l'ensemble de ses employés. Cette assistance vise à favoriser le bien-être émotionnel et mental en proposant l'intervention de psychologues, dont les honoraires sont couverts par la prévoyance de Keolis. WorkPlace Options (WPO) a été désigné pour assurer cet accompagnement.

Ce programme d'assistance est accessible à tous les salariés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et présente les caractéristiques suivantes : il est confidentiel, gratuit, ouvert à tous les employés et offre un accès immédiat à l'assistance.

L'objectif de ce service est de fournir à tous les collaborateurs un soutien leur permettant de :

- Trouver une écoute et un soutien psychologique en cas de difficultés ;
- Faciliter l'équilibre entre les engagements professionnels, personnels et familiaux ;
- Offrir un soutien émotionnel via des séances de conseil psychologie par téléphone, vidéo ou en personne (jusqu'à 5 séances) ainsi que des programmes axés sur la pleine conscience et le coaching de vie (jusqu'à 6 sessions téléphoniques avec un coach de bien-être) ;
- Fournir des services liés au travail et à la vie personnelle tels que des consultations juridiques, financières et des orientations dans divers domaines ;
- Soutenir les aidants dans leur accompagnement social ;

- Aider à la planification des aspects pratiques ;
- Enseigner des techniques pour gérer le stress, réduire les distractions, établir un meilleur équilibre mental et physique, et favoriser le bien-être de manière proactive (programme Aware) ;
- Assister les managers dans la résolution de problèmes relationnels avec leurs collaborateurs en difficultés ;
- Aider les responsables et les professionnels des ressources humaines à gérer les situations de crise (accidents majeurs, suicides, agressions, ...) impactant les employés et la bonne marche de l'entreprise. Ce dispositif vise à prévenir les perturbations organisationnelles (absentéisme, conflits, détérioration du climat social, ...) et à atténuer les conséquences psychologiques pour les salariés.
- Les enquêtes internes :
 - Enquête Qualité de vie et conditions de travail : cette enquête est menée tous les deux ans depuis 2021 et a pour objectif d'évaluer l'engagement des employés et de quantifier les différents aspects contribuant à leur bien-être au travail. Les réponses recueillies dressent un tableau de la dynamique sociale chez KB2M et servent de base pour élaborer des plans d'action visant à améliorer les conditions de travail des salariés. Parmi les thèmes explorés figurent le management, l'environnement de travail, la motivation et la communication au sein de l'entreprise ;
 - Baromètre d'engagement : chaque année, ce questionnaire est partagé à l'ensemble du personnel du Groupe Keolis et vise à obtenir le ressenti de chaque employé concernant leur engagement, la qualité de vie au travail et leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. [Cf. PARTIE B.7.4.c) ii) : Baromètre d'engagement] ;
 - Enquête thématique : en juin 2023, une enquête interne a été menée spécifiquement auprès des conducteurs receveurs, portant sur leurs horaires de travail. L'objectif de cette démarche est d'initier une discussion avec les syndicats en 2024 en vue de parvenir à un nouvel accord concernant les horaires de travail pour les conducteurs. Cette initiative vise à trouver un équilibre optimal entre la vie personnelle et professionnelle des conducteurs.
- Le dispositif de télétravail : ce dispositif est établi depuis le 1^{er} juillet 2022 et est destiné aux employés volontaires et admissibles. Il concerne le télétravail, qu'il soit régulier (1 à 2 jours par semaine) ou occasionnel (2 jours par mois) ;
- Les dispositifs d'organisation du travail facilitant l'articulation de la vie familiale et de la vie professionnelle :
 - Attribution anticipée de 26 jours de congés payés au 1^{er} janvier de chaque année ;
 - Possibilité d'échanger des services ou des jours de congés payés ;
 - Repos rémunéré non lié à la maladie (2 jours par an) ;
 - Congés exceptionnels pour des événements familiaux ;
 - Absence rémunérée en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille ;
 - Option de prendre un congé sans solde d'une durée de 1 an, renouvelable 2 fois ;
 - Accès à un régime de temps partiel choisi ;
 - Elaboration d'un plan annuel de congés pour les conducteurs afin de planifier les dates de congés payés à l'avance ;
 - Couverture complémentaire pour les frais de santé et de prévoyance ;
 - Accord sur l'égalité professionnelle, la qualité et les conditions de vie au travail : cet accord d'entreprise est renégocié tous les 3 ans. Il réitère l'engagement de l'entreprise

envers l'égalité de traitement entre tous les employés et sa volonté de poursuivre les initiatives précédemment engagées dans le domaine de l'égalité professionnelle. Les mesures mises en place dans les accords antérieurs ont démontré leur efficacité et servent de base à cet accord actuel.

- Sport et bien-être :
 - 2 salles de sport, situées aux sites de Lescure et du CEL, sont disponibles avec un animateur sante-sport ;
 - Des ateliers de relaxation sont organisés, où une animatrice santé propose des séances courtes de Amma Assis à divers endroits de l'entreprise ;
 - L'application United Heroes, dédiée au bien-être et au sport, est accessible à tous les employés, offrant ainsi un programme complet pour leur épanouissement.

C.1.2. La qualité de service

La démarche qualité telle que définie dans l'annexe 14.2 de la Concession de Service Public, s'articule autour de 3 axes : le parcours usager, l'exploitation et la maintenance.

Le détail des indicateurs est développé dans la *PARTIE B.7.1.d) La Production des Indicateurs (au cinquième jour ouvré)*.

C.2. Organisation du personnel de la société

A la suite de la conclusion et de la signature d'un accord de substitution, le personnel intégral du précédent Concessionnaire a été repris. Cet accord confirme l'engagement de la direction de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à assumer tous les salariés en fonction au 31 décembre 2022 au sein de Keolis Bordeaux Métropole.

En tenant compte de cette continuité, une comparaison avec les données de l'année 2022 est pertinente pour les indicateurs de gestion sociale tels que : l'absentéisme, les accidents du travail ou encore les éléments relatifs à la grève.

C.2.1. Organigramme détaillé

L'organigramme détaillé de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au 31 décembre 2023 se trouve en Annexe 3.

C.2.2. Effectifs

C.2.2.a) Effectifs nominaux à fin 2023 (hors personnel mis à disposition)

Au 31/12/2023, l'effectif nominal réel est de 2 806 dont 2 771 personnes en contrat à durée indéterminée, 17 personnes en contrat à durée déterminée et 18 personnes en contrat d'apprentissage.

Effectif Nominal au 31/12/2023	Prévisionnel	Réel	Ecart
Contrat à durée indéterminée	2 788	2 771	-17
Contrat à durée déterminée	20	17	-3

Contrat d'apprentissage	12	18	+6
TOTAL	2 820	2 806	-14

Effectif Nominal au 31/12/2023	Prévisionnel	Réel	Ecart
Cadres	86	84	-2
Techniciens et Agents de Maîtrise	436	475	+39
Employés	96	75	-21
Conducteurs Receveurs	1 746	1 798	+52
Ouvriers	444	355	-89
Apprentis	12	19	+7
TOTAL	2 820	2 806	-14

A fin décembre, l'effectif nominal réel est de 2 806 pour une référence contractuelle de 2 820, soit un écart de -14. Par construction, l'effectif nominal prévisionnel n'intègre pas de contrats suspendus. C'est pourquoi la diminution est plus marquée en nombre d'ETP (détaillé ci-dessous).

C.2.2.b) Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition et intérim)

L'effectif moyen prévisionnel, hors personnel à disposition et intérim, est de 2 759,9 ETP en moyenne sur l'année 2023.

Prévisionnel	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Direction contractuelle et financière	22,0	22,0	22,0	22,0	22,0	25,0
Direction exploitation	2 095,2	2 096,2	2 095,2	2 094,2	2 094,2	2 094,2
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	129,2	129,2	129,2	129,2	129,2	129,2
Direction maintenance et patrimoine	354,9	353,9	352,9	352,9	365,4	364,4
Direction projets et investissements	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	8,8
Direction des ressources humaines	34,0	34,0	34,0	34,0	34,0	34,0
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	11,3	11,3	11,3	11,3	11,3	11,3
Direction des systèmes d'information	26,8	26,8	26,8	26,8	26,8	26,8
Direction des vélos et modes alternatifs	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2
TOTAL	2 750,4	2 750,4	2 748,4	2 747,4	2 759,9	2 760,9

Prévisionnel	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
Direction contractuelle et financière	24,0	24,0	25,0	25,0	25,0	25,0	23,6
Direction exploitation	2 084,2	2 083,2	2 084,2	2 082,2	2 083,2	2 082,2	2 089,0
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	129,2	129,2	134,2	134,2	134,2	134,2	130,9
Direction maintenance et patrimoine	365,4	366,4	377,9	376,9	377,9	377,9	365,6
Direction projets et investissements	8,8	8,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,6
Direction des ressources humaines	34,0	34,0	35,0	35,0	35,0	35,0	34,3
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	11,3	11,3	14,3	14,3	14,3	14,3	12,3
Direction des systèmes d'information	26,8	26,8	28,8	28,8	28,8	28,8	27,5
Direction des vélos et modes alternatifs	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2

TOTAL	2 750,9	2 750,9	2 776,4	2 773,4	2 775,4	2 774,4	2 759,9
-------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

L'effectif moyen réel hors personnel à disposition et intérim est de 2 578,4 ETP en moyenne sur l'année 2023, en retrait de -181,5 par rapport au prévisionnel.

Réel	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Direction contractuelle et financière	19,0	20,4	20,0	21,0	21,0	22,0
Direction exploitation	1 979,8	1 984,6	1 984,7	1 972,5	1 982,9	1 982,6
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	108,4	108,8	108,5	112,8	111,3	113,7
Direction maintenance et patrimoine	329,0	330,3	329,8	331,5	329,3	332,0
Direction projets et investissements	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	7,1
Direction des ressources humaines	32,4	31,9	31,4	31,4	32,4	32,4
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,0	11,2	12,3	12,2	12,2	12,2
Direction des systèmes d'information	24,5	24,5	24,5	24,5	25,5	25,8
Direction des vélos et modes alternatifs	55,1	54,8	55,7	57,8	59,0	58,4
TOTAL	2 568,2	2 574,4	2 574,8	2 571,6	2 581,5	2 588,2

Réel	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
Direction contractuelle et financière	22,0	22,0	21,8	21,8	22,4	22,8	21,3
Direction exploitation	1 977,6	1 988,9	1 977,6	1 971,2	1 971,1	1 957,1	1 977,6
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	111,0	111,1	109,4	108,1	107,0	108,4	109,9
Direction maintenance et patrimoine	333,9	334,4	336,2	337,7	335,9	333,9	332,8
Direction projets et investissements	7,0	7,0	9,0	9,0	9,0	10,0	7,3
Direction des ressources humaines	32,4	32,4	32,0	31,1	31,1	31,1	31,8
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,2	12,2	11,9	12,2	13,1	14,2	12,3
Direction des systèmes d'information	25,8	25,8	26,5	27,8	28,2	27,8	25,9
Direction des vélos et modes alternatifs	60,1	59,6	59,0	58,4	56,7	54,8	57,4
TOTAL	2 584,0	2 595,3	2 585,4	2 579,4	2 576,4	2 562,0	2 578,4

C.2.2.c) Effectifs par catégories

i) Comparaison entre le prévisionnel et le réel en nombre d'ETP

Catégories de personnel	Prévisionnel	Réel	Ecart
Cadres	77,1	73,0	-4,2
Techniciens et Agents de Maîtrise	430,9	454,7	+23,8
Employés	81,2	60,0	-21,2
Conducteurs Receveurs	1 724,2	1 635,5	-88,7
Ouvriers	434,6	345,0	-89,6
Apprentis	12,0	10,3	-1,7
Sous-total effectifs hors personnel mis à disposition	2 759,9	2 578,4	-181,5
Personnel mis à disposition Keolis	15,0	14,6	-0,4
Intérim	8,9	119,1	+110,2
Sous-total personnel mis à disposition	23,9	133,7	+109,8

TOTAL	2 783,8	2 712,1	-71,7
-------	---------	---------	-------

L'effectif réel 2023 est en retrait de -71,7 ETP toutes catégories de personnel confondues, par rapport à la référence contractuelle.

Les effectifs prévisionnels intègrent de l'intérim uniquement pour les services de conduite de l'activité PMR (personnes à mobilité réduite) tandis que les effectifs réels englobent les contrats d'intérim pour l'ensemble des activités, notamment à la conduite bus, à la maintenance, aux services commerciaux et aux fonctions support. Cela génère un écart défavorable sur l'intérim au réel par rapport au prévisionnel (+110,2 ETP).

En revanche, des sous-effectifs sont constatés dans les catégories de personnel telles que les conducteurs-receveurs (-88,7 ETP), les ouvriers (-89,6 ETP) et, dans une moindre mesure, les employés (-21,2 ETP), tandis que des compensations sont observées au niveau des cadres, techniciens, et agents de maîtrise (+19,7 ETP).

En excluant le recours à l'intérim, qui s'avère plus important que ce qui avait été prévu dans l'offre contractuelle, une diminution des effectifs est constatée, principalement dans les métiers de la conduite et de la maintenance. Cette problématique est due en raison d'un taux d'absentéisme élevé et de la rareté des profils de candidats disponibles.

Afin de revenir à l'effectif cible, un plan de recrutement et de formation substantiel ainsi qu'un programme de lutte contre l'absentéisme sont actuellement mis en œuvre [Cf. PARTIE B.7.4.a) : *Recrutement*].

Directions	Prévisionnel	Réel	Ecart
Direction contractuelle et financière	24,8	24,5	-0,3
Direction exploitation	2 092,0	2 024,4	-67,6
Direction générale	11,0	12,0	+1,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	135,0	136,6	+1,6
Direction maintenance et patrimoine	365,6	357,8	-7,8
Direction projets et investissements	9,6	7,3	-2,2
Direction des ressources humaines	35,3	35,2	-0,1
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,3	12,7	+0,4
Direction des systèmes d'information	27,5	25,9	-1,5
Direction des vélos et modes alternatifs	70,7	75,6	+4,9
TOTAL	2 783,8	2 712,1	-71,7

L'effectif réel de l'année 2023 affiche un écart de -71,7 équivalents temps plein (ETP) toutes directions confondues, par rapport à la référence contractuelle. La baisse la plus notable est observée au sein de la direction de l'exploitation (-67,6 ETP), principalement au niveau du métier de la conduite.

Regroupements métiers	Prévisionnel	Réel	Ecart
Conduite	1 800,6	1 755,2	-45,4
Exploitation hors conduite	360,2	340,7	-19,4
Maintenance dépôts et ateliers	233,8	228,7	-5,1
Infrastructures spécialisées	67,6	63,1	-4,4
Implantations industrielles	30,1	31,8	+1,8
Système d'information industriel	27,2	27,2	+0,0

Fonctions commerciales et marketing	139,0	139,5	+0,6
Fonctions support	125,5	125,8	+0,3
TOTAL	2 783,8	2 712,1	-71,7

L'effectif réel de l'année 2023 présente un déficit de -71,7 équivalents temps plein (ETP) tous métiers confondus, par rapport à la référence contractuelle. La réduction la plus marquée concerne le secteur de la conduite (-45,4 ETP), suivi de l'exploitation hors conduite (-19,4 ETP), notamment dans les activités de contrôle fraude et de sécurité. Les métiers de la maintenance enregistrent également une diminution, tant au niveau des effectifs des dépôts et ateliers (-5,1 ETP) que des infrastructures tramway (-4,4 ETP).

ii) Entrées et sorties (effectifs physiques)

➔ Les entrées en 2023

Entrées par contrat	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL
Contrat à durée indéterminée	48	12	15	17	21	20	11	14	13	9	7	6	193
Contrat à durée déterminée	3	1	3				1		7	1	2		18
Contrat d'apprentissage							11		6	1		1	19
Transfert d'activité	2 763												2 763
Total entrées par contrat	2 814	13	18	17	21	20	23	14	26	11	9	7	2 993

Pour l'année 2023, le nombre total d'entrants atteint 2 993 personnes. Cela comprend les contrats de travail des salariés en poste au 31/12/2022, lesquels ont été transférés vers la nouvelle société Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, dans le cadre du transfert d'activité au 01/01/2023.

Si l'on exclut ces transferts de contrats de travail au 01/01/2023, le nombre réel d'entrées pour 2023 s'élève à 230, dont 193 en contrat à durée indéterminée soit 84 % des nouvelles embauches.

Entrées par catégorie	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL
Cadre	67	1		4	1	3			2	1	2	1	82
TAM	459	2		1		3	1			2	1		469
Employé	75	2	1	4	1	1	1		1	1	2	1	90
Conducteur Receveur	1 829	8	11	1	6	5	8	1	9	4	4	4	1 890
Ouvrier	379		6	7	13	8	2	13	8	2			438
Apprenti	5						11		6	1		1	24
Total entrées par catégorie	2 814	13	18	17	21	20	23	14	26	11	9	7	2 993

➔ Les sorties en 2023

Départs par contrat	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL
Contrat à durée indéterminée	21	18	15	15	10	19	20	17	16	4	6	23	184
Contrat à durée déterminée	4						1	2					7
Contrat d'apprentissage	1							2	1	1	1		6
Total départs par contrat	26	18	15	15	10	19	21	21	17	5	7	23	197

Départs par motifs	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL
Démission	5	6	4	6	3	6	10	7	5		4	6	62
Retraite	7	5	7	4	5	9	4	6	3		1	7	58
Licenciement autre qu'économique	5	4	4	5	1	3	6	2	5	3		8	46
Fin de période d'essai	3	3			1			2	1	1	1	2	14
Fin de CDD	5						1	4	1	1	1		13
Transfert Groupe	1					1							2
Décès									2				2
Total départs par motif	26	18	15	15	10	19	21	21	17	5	7	23	197

Au cours de l'année 2023, un total de 197 employés a quitté l'entreprise.

Les départs, qu'ils soient dus à des démissions ou à des départs à la retraite (120 au total), ont constitué 51 % de l'ensemble des départs. Parmi les licenciements (46 en tout), la majorité résulte d'une inaptitude professionnelle et de l'impossibilité de reclassement (36 licenciements concernant spécifiquement ce motif, représentant ainsi 78 % des licenciements de l'année 2023).

En considérant l'ensemble de ces mouvements de personnel, le taux de rotation pour l'année 2023 s'établit à 7,72 %.

C.2.2.d) Personnel mis à disposition par l'entreprise Keolis SA (au 31/12/2023)

Conformément à l'article 28 du contrat de CSP, le personnel mis à disposition par la société-mère Keolis SA n'excède pas 15 personnes au 31/12/2023.

Directions	Nombre de salariés présents au 31/12/2023	Nombre ETP moyen sur l'année 2023
Directeur général	1	1,0
Directeur de l'Exploitation	1	1,0
Directeur Marketing Commercial et Intermodalité	1	1,0
Directrice Maintenance et Patrimoine	1	1,0
Directrice de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	1	1,0
Directeur Contractuel et Financier	1	1,0
Directrice des Ressources Humaines	1	1,0
Directrice des Projets et de l'Innovation	1	1,0
Directeur des Systèmes d'Informations	1	1,0
Directrice Vélos et Modes Alternatifs	1	1,0
Responsable du service TAD FLEX TBM MOBIBUS	1	1,0
Responsable Contrôle de Gestion	1	1,0
Responsable des relations sociales	1	1,0
Responsable Service Etudes Data et Innovation	1	1,0
Expert études méthodes exploitation		0,6
TOTAL	14	14,6

C.2.2.e) Intérimaires (au 31/12/2023)

Au 31/12/2023, 127 intérimaires sont présents, ce qui représente en moyenne 119,1 ETP sur l'année 2023.

Intérimaires présents au 31/12/2023	Techniciens et Agents de Maîtrise	Employés	Conducteurs Receveurs	Conducteurs PMR	Ouvriers	TOTAL
DCF		1				1
DEX			78		7	85
DMCI	2	10				12
DMP					22	22
DRH	3					3
DRSE						0
DVMA			4			4
TOTAL	5	11	82	0	29	127

Intérimaires en ETP sur l'année 2023	Techniciens et Agents de Maîtrise	Employés	Conducteurs Receveurs	Conducteurs PMR	Ouvriers	TOTAL
DCF	1,7	0,7				2,4
DEX			40,8		5,6	46,4
DMCI	0,8	24,8				25,6
DMP	0,3				24,6	24,9
DRH	1,7	0,6				2,4
DRSE	0,3					0,3
DVMA				17,2		17,2
TOTAL	4,9	26,1	40,8	17,2	30,2	119,1

Les fonctions couvertes par le recours à l'intérim sont les suivantes :

- Direction contractuelle et financière (DCF) : embauche de personnel auxiliaire comptable pour assurer la continuité du service ;
- Direction exploitation (DEX) : recrutement de conducteurs et d'agents de contrôle fraude ;
- Direction marketing, commerciale et intermodalité (DMCI) : principalement des postes d'opérateurs et d'agents d'information et de vente ;
- Direction maintenance et patrimoine (DMP) : embauche d'agents de maintenance ;
- Direction des ressources humaines (DRH) : engagement d'employés administratifs pour garantir la continuité du service ;
- Direction de la responsabilité sociétale et environnementale (DRSE) : recours ponctuel à un poste de coordinateur prévention sécurité et santé au travail ;
- Direction des vélos et modes alternatifs (DVMA) : recrutement de conducteurs PMR (personnes à mobilité réduite).

C.2.2.f) Contrats suspendus

	ETP au 31/12/2023	Moyenne des ETP fin de mois sur l'année 2023
Longue Maladie (durée supérieure à 6 mois)	86,50	83,83
Congé Sans Solde / Sabbatique / Parental	38,20	28,92
Invalidité	9,00	8,38
TOTAL	133,70	121,13

En 2023, la moyenne des équivalents temps plein (ETP) pour les salariés en contrats suspendus s'est établie à 121,13.

La principale cause de suspension, la longue maladie, a exercé l'impact le plus significatif avec une moyenne de 83,83 ETP sur l'année, suivi par les congés sans solde qui ont représenté une moyenne de 28,92 ETP. Par ailleurs, les salariés en situation d'invalidité ont contribué avec une moyenne annuelle de 8,38 ETP.

C.2.2.g) Compteurs sociaux

Solde compteurs sociaux en jours	01/01/2023	31/12/2023	EVOLUTION
Congés Payés	7 169,00	9 598,50	+33,89 %*
Récupération RTC (Repos Travail Compensé)	2 160,36	2 360,40	+9,26 %
Repos Compensateurs Obligatoires	198,31	194,12	-2,11 %
Repos Non-Maladie	3 622,50	3 347,50	-7,59 %
Repos Fériés	18 780,50	18 806,50	+0,14 %
Repos Médaille	258,00	276,00	+6,98 %
Repos Bonification	38,65	32,02	-17,15 %
Repos compensateurs Travailleurs Nuit	1 653,32	1 985,45	+20,09 %
RTT	16 889,50	19 082,98	+12,99 %
TOTAL en jours	50 770,15	55 683,47	+9,68 %

*représente un écart de 0.84 jour par salarié.

Les soldes les plus substantiels, comprenant les jours de RTT, les jours de repos pour les jours fériés et les jours de congés payés, constituent collectivement 85 % des soldes restants au 31 décembre 2023.

Ces compteurs ont enregistré une augmentation entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023, affichant des variations respectives de +12,99 %, +0,14 % et +33,89 %.

C.2.3. Éléments de gestion sociale

C.2.3.a) Elections professionnelles

Les précédentes élections professionnelles, tenues électroniquement le 21 décembre 2021 pour le Comité Social et Économique et le Conseil de discipline, ont instauré des mandats d'une durée de 3 ans, conduisant les prochaines élections à fin 2024.

Parallèlement, les mandats des 3 représentants des salariés au Conseil d'administration de Keolis Bordeaux Métropole ont pris fin le 31 janvier 2022 et de nouvelles élections électroniques ont été organisées le 11 mars 2022.

De plus, avec la mise en place du contrat de Concession de Service Public, impliquant la création d'une structure juridique dédiée pour la gestion du réseau à partir du 1^{er} janvier 2023, la société Keolis Bordeaux Métropole a cessé son activité le 31 décembre 2022. Par conséquent, les mandats des administrateurs ont expiré à la même date avec la dissolution de la société. De nouvelles élections ont été tenues électroniquement le 05 mai 2023, pour élire les représentants des salariés au Conseil d'administration, et ce, pour une durée de 6 ans.

C.2.3.b) Accords d'entreprise

C.2.4. Négociation Annuelle Obligatoire (NAO)

C.2.5. Egalité et inclusion

C.2.5.a) Mixité et égalité dans l'entreprise

i) Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

➡ Charte de la Diversité

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a repris l'engagement initial de Keolis Bordeaux, suivi de Keolis Bordeaux Métropole, en signant la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010 et en renouvelant cet engagement le 15 novembre 2018. L'entreprise s'engage ainsi à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de son effectif, consolidant ainsi la démarche volontariste de sa maison mère qui avait signé la Charte au niveau national en 2006. Par ailleurs, Keolis Bordeaux avait été distinguée en 2012 par le prix de la Charte de la diversité.

Le 02 février 2023, à l'occasion de l'étape bordelaise du Tour de France de la Diversité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réaffirmé ses engagements envers la diversité en signant une nouvelle version de la Charte de la Diversité, démontrant ainsi son attachement à la création d'une société plus inclusive.

➤ Gender Equality European & International Standard (GEEIS)

En mars 2019, Keolis Bordeaux Métropole a été distinguée par l'obtention du label GEEIS, témoignant de ses efforts en faveur de l'égalité professionnelle.

Ce label international vise à promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité au sein des entreprises. Lors de l'audit GEEIS réalisé le 17 décembre 2020, l'entreprise a obtenu un score de 25 points, se situant au niveau 3 sur 4. Cette évaluation constitue une reconnaissance des actions significatives mises en place par l'entreprise dans ce domaine.



Le 1^{er} mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu le label GEEIS Diversité pour une durée de 4 ans (jusqu'au 04/02/2027).

L'égalité professionnelle et la diversité sont au cœur des débats sociétaux dans de nombreux pays. Les entreprises internationales, comme le Groupe Keolis, s'engagent sur ces sujets et choisissent une démarche claire, structurée et transparente.



➤ Index de l'égalité professionnelle

À compter du 1^{er} mars 2019, les entreprises comptant plus de 1 000 salariés sont désormais tenues de calculer et de rendre public sur Internet un Index de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes.

Les indicateurs sont évalués selon une méthode définie par décret, portant sur les écarts de rémunération, les pourcentages d'augmentations individuelles, les promotions, ainsi que les augmentations au retour des congés maternité.

Keolis Bordeaux Métropole a obtenu une note exemplaire de 100/100 à l'issue du calcul de l'index de l'égalité professionnelle pour l'année 2022.

➤ Accord égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie et des conditions de travail

L'accord portant sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes ainsi que sur la qualité de vie et les conditions de travail, signé le 23 décembre 2021 et en vigueur pour la période 2022-2024, témoigne de l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en faveur de l'égalité de traitement pour l'ensemble des salariés. Il réaffirme la volonté commune de poursuivre les initiatives engagées, notamment sur la base des accords précédemment conclus en matière d'égalité professionnelle, dont l'efficacité a été démontrée au fil des dernières années.

Cet accord réitère le soutien des parties envers les personnes susceptibles de voir leur maintien dans l'emploi compromis en raison de problématiques de santé ou de handicap. De plus, il contribue à améliorer la visibilité et l'accessibilité des divers dispositifs mis en place.

Un rapport annuel de situation comparée entre hommes et femmes, ainsi qu'un bilan de l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie et conditions de travail, ont été présentés à la Commission Égalité professionnelle le 23 juin 2023. Une synthèse des travaux de cette commission a été exposée lors du Comité Social et Économique (CSE) le 05 juillet 2023.

ii) Les données 2023 de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Au 31 décembre 2023, la répartition au sein de l'entreprise se caractérise par une nette prédominance des salariés masculins, représentant 79% des postes occupés (soit 2 210 personnes), tandis que les

Effectif au 31/12/2023	Femmes		Hommes		TOTAL
	Nombre	%	Nombre	%	
Cadres	31	37 %	53	63 %	84
Techniciens et Agents de Maîtrise	125	26 %	350	74 %	475
Employés	50	67 %	25	33 %	75
Conducteurs Receveurs	350	19 %	1448	81 %	1 798
Ouvriers	39	11 %	316	89 %	355
Apprentis	1	5 %	18	95 %	19
TOTAL	596	21 %	2210	79 %	2 806

femmes occupent 21% de ces postes (soit 596 personnes), pour un effectif total de 2 806 personnes.

Ces disparités se manifestent de manière variable selon les catégories professionnelles. Les femmes sont sous-représentées parmi les conducteurs (19%) et les ouvriers (11%). Cette tendance se reflète également au sein des directions où ces catégories sont les plus présentes, à savoir la Direction de l'Exploitation (20% de femmes) et la Direction de la Maintenance et du Patrimoine (2% de femmes).

Certaines directions affichent toutefois une mixité plus équilibrée, telles que la Direction Contractuelle et Financière avec 41% de femmes et 59% d'hommes, la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale avec 60% de femmes et 40% d'hommes, ou encore la Direction des Vélos et des Modes Alternatifs où les femmes représentent 41% de l'effectif, contre 59% d'hommes.

Effectif au 31/12/2023	Femmes		Hommes		Total
	Nombre	%	Nombre	%	
Direction contractuelle et financière	9	41 %	13	59 %	22
Direction exploitation	427	20 %	1729	80 %	2 156
Direction générale	2	100 %	0	0 %	2
Direction marketing, commerciale et intermodalité	80	62 %	49	38 %	129
Direction maintenance et patrimoine	7	2 %	335	98 %	342
Direction projets et investissements	3	30 %	7	70 %	10
Direction des ressources humaines	22	67 %	11	33 %	33
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	9	60 %	6	40 %	15
Direction des systèmes d'information	9	31 %	20	69 %	29
Direction des vélos et modes alternatifs	28	41 %	40	59 %	68
TOTAL	596	21 %	2210	79 %	2 806

En 2023, sur les 230 nouvelles embauches de l'année, 45 femmes ont intégré l'entreprise, soit 20 % des recrutements.

De plus, une égalité parfaite est observée au sein du comité de direction de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, avec une composition comprenant 5 femmes et 5 hommes.

C.2.5.b) Emploi des personnes handicapées

Les détails sont donnés en PARTIE C.2.5.d) i) Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement.

C.2.5.c) Salaires moyens

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Coefficient moyen ancienneté incluse	233,70	234,03	234,28	233,70	233,81
Valeur du point	10,70783	10,70783	10,70783	10,70783	10,70783
Salaire mensuel moyen	2 502,42	2 505,94	2 508,61	2 502,44	2 503,61
Prime de vacances et 13 ^{ème} mois					2 235,00
TOTAL	2 502,42	2 505,94	2 508,61	2 502,44	4 738,61

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre
Coefficient moyen ancienneté incluse	233,67	233,24	233,24	233,46	233,43
Valeur du point	10,70783	10,86844	10,86844	10,86844	10,86844
Salaire mensuel moyen	2 502,09	2 534,95	2 534,98	2 537,36	2 537,03
Prime de vacances et 13 ^{ème} mois					
TOTAL	2 502,09	2 534,95	2 534,98	2 537,36	2 537,03

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles	Novembre	Décembre	Moyenne
Coefficient moyen ancienneté incluse	233,28	233,23	
Valeur du point	10,86844	10,86844	
Salaire mensuel moyen	2 535,44	2 534,80	30 239,68
Prime de vacances et 13 ^{ème} mois		2 534,80	4 769,80
TOTAL	2 535,44	5 069,61	35 009,49

En 2023, le salaire annuel brut moyen, englobant le salaire de base (avec ancienneté), la prime de vacances et le 13^{ème} mois, atteint 35 009,49€.

Cette moyenne découle principalement de l'évolution de la valeur du point 100, négociée lors des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO), avec une hausse de +3,5 % au 01/01/2023 et de +1,5 % au 01/07/2023.

Du fait des éléments variables de salaires et des autres primes liées à l'activité, le salaire annuel brut d'un conducteur ayant 11 ans d'ancienneté atteint 39 153,63€ en 2023.

C.2.5.d) Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement

i) Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnel et de diversité de recrutement

En matière de recrutement, des efforts significatifs ont été déployés sur l'année 2023, comprenant :

- Exploitation :
 - 6 Contrats de Professionnalisation Titre Pro CTR ;
 - 11 Contrats d'Apprentissage Titre Pro CTR ;
 - 33 Intérimaires POEC Titre PRO CTR.
- Maintenance :
 - 7 Contrats d'apprentissage ;
- Fonctions supports (DPI, DRSE, DMCI) :
 - 5 Contrats d'apprentissage ;
- Managers et fonctions RH : 21 collaborateurs ont suivi le module de formation « recruter sans discriminer ».

Pour parvenir à ces résultats, l'équipe de recrutement a participé activement à 25 forums emploi à travers toute la métropole.

En vue de favoriser l'insertion professionnelle, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a signé une convention de collaboration avec l'A.DE.L.E (Association pour le Développement Local de l'Emploi) et le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) des sources. Cette collaboration, orientée vers l'atteinte des objectifs du contrat en matière d'insertion professionnelle, a conduit à l'engagement d'une action visant à préparer un événement emploi-insertion au début de l'année 2024.

ii) Etat récapitulatif du plan d'action pour la lutte contre le harcèlement au travail

Durant l'année 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris des initiatives significatives dans le domaine de la prévention des discriminations et du harcèlement au travail, dont :

- La publication du nouveau Règlement Intérieur le 11 janvier 2023, mettant en avant les dispositions relatives au harcèlement moral, sexuel, et aux agissements sexistes ;
- La tenue d'une journée dédiée à la prévention des discriminations et du harcèlement au travail le 16 novembre 2023, accompagnée d'un rappel du dispositif d'alerte Keolis Ethic Line ;
- Le lancement d'une nouvelle campagne de communication interne via des affiches et l'intranet ;
- La co-construction, en collaboration avec un cabinet d'avocats spécialisé en droit social, d'un module de formation préventive sur le harcèlement et les discriminations destiné aux managers. Ce module sera déployé en 2024, renforçant ainsi l'engagement continu de l'entreprise en faveur d'un environnement de travail respectueux et inclusif.

iii) Etat récapitulatif du plan d'action pour la lutte contre la discrimination au travail

La démarche de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités dans le volet de la lutte contre la discrimination au travail s'est illustrée par plusieurs actions significatives :

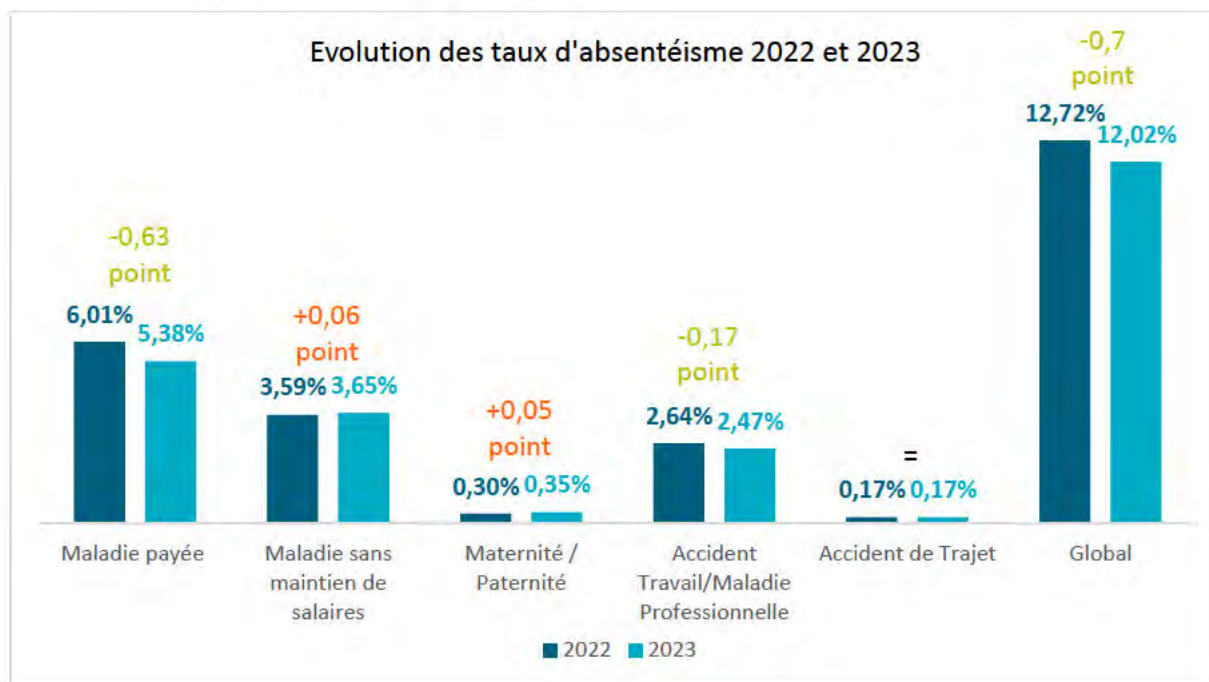
- L'actualisation de la procédure Keolis Ethic Line, accompagnée de l'information et de la consultation du CSE Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en raison des modifications législatives relatives à la protection des lanceurs d'alerte ;
- La signature de la Charte Diversité en février 2023 ;
- Le lancement de la « Gender Equality Day » en mars 2023 ;
- L'amorce de la campagne de communication interne, comprenant des forums et des vidéos témoignages des salariés, dans le cadre de Cap'Handéo ;

Ces initiatives ont été récompensées par la certification GEEIS (Gender Equality & Diversity for European & International Standard) obtenue par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités le 14 mars 2023, validée pour une période de 4 ans [Cf. PARTIE C.2.5.a) i) : *Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités*]. Cette certification souligne la reconnaissance et la valorisation des actions de l'entreprise en faveur de l'égalité des genres et de la diversité.

C.2.6. Absentéisme et accident du travail

C.2.6.a) Absentéisme

i) Absentéisme par catégories



L'évolution du taux d'absentéisme entre 2022 et 2023 indique une tendance générale à la baisse pour la plupart des motifs. Le taux d'absentéisme global présente une diminution de 0,7 point, passant de 12,72% en 2022 à 12,02% en 2023.

En ce qui concerne le taux d'absentéisme pour maladie payée (donnant droit à un complément de salaire de la part de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités), une réduction de -0,63 point est observée. En revanche, pour les maladies sans maintien de salaire, on note une légère augmentation de +0,06 point. Ce taux d'absentéisme reflète principalement des arrêts de travail pour longue maladie (de plus de 6 mois), où le complément de salaire est pris en charge par l'organisme de prévoyance.

Pour ce qui est des accidents du travail et des maladies professionnelles, le taux d'absentéisme de l'année 2023 enregistre une baisse de -0,17 point par rapport à 2022, passant de 2,64 % à 2,47 %. Le taux d'absentéisme lié aux accidents de trajet reste stable, avec un taux de 0,17 %.

Maladie payée *	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	1,77 %	0,48 %	-1,29
Cadres	1,29 %	1,40 %	+0,11
Conducteurs Receveur	6,87 %	6,15 %	-0,72

Employés	7,48 %	6,98 %	-0,50
Maîtrises	3,33 %	3,28 %	-0,05
Ouvriers	5,66 %	4,98 %	-0,68
TOTAL	6,01 %	5,38 %	-0,63

(*) Maladie, Cure

Maladie sans maintien de salaire **	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	0,89 %	0,99 %	+0,10
Cadres	0,02 %	0,00 %	-0,02
Conducteurs Receveur	4,32 %	4,30 %	-0,02
Employés	6,48 %	6,84 %	+0,36
Maîtrises	1,62 %	1,49 %	-0,13
Ouvriers	2,51 %	3,45 %	+0,94
TOTAL	3,59 %	3,65 %	+0,06

(**) Maladie Sans Complément, Hors Effectif, Invalidité, Carence non payée, Défaut Appel vert, Absence au contrôle.

Maternité / paternité	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	0,00 %	0,00 %	-
Cadres	0,49 %	0,58 %	+0,09
Conducteurs Receveur	0,30 %	0,29 %	-0,01
Employés	0,62 %	0,63 %	+0,01
Maîtrises	0,29 %	0,62 %	+0,33
Ouvriers	0,23 %	0,22 %	-0,01
TOTAL	0,30 %	0,35 %	+0,05

Accident Travail/Maladie Professionnelle ***	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	0,00 %	0,00 %	-
Cadres	0,00 %	0,00 %	-
Conducteurs Receveur	3,34 %	2,99 %	-0,35
Employés	1,58 %	0,57 %	-1,01
Maîtrises	0,76 %	1,26 %	+0,50
Ouvriers	2,24 %	2,40 %	+0,16
TOTAL	2,64 %	2,47 %	-0,17

(***) Accident Travail, Maladie Professionnelle, Agression, Rechute et Cure AT

Accident de trajet	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	0,24 %	0,00 %	-0,24
Cadres	0,00 %	0,00 %	-
Conducteurs Receveur	0,24 %	0,20 %	-0,04
Employés	0,00 %	0,10 %	+0,10
Maîtrises	1,62 %	0,04 %	-1,58
Ouvriers	0,07 %	0,19 %	+0,12
TOTAL	0,17 %	0,17 %	-0,00

ii) Absentéisme total

Absentéisme tous motifs	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	2,90 %	1,47 %	-1,43
Cadres	1,80 %	1,98 %	+0,18
Conducteurs Receveur	15,07 %	13,94 %	-1,13
Employés	16,16 %	15,12 %	-1,04
Maîtrises	7,62 %	6,70 %	-0,92
Ouvriers	10,70 %	11,23 %	+0,53
TOTAL	12,72 %	12,02 %	-0,70

C.2.6.b) Accident du travail

i) Taux d'accident du travail

Année	2022	2023	2024
Date de notification par la CARSAT	07/06/2023	16/10/2023	01/01/2024
Taux AT notifié	4,27 %	4,53 %	4,63 %

Le taux de cotisation sociale patronale lié aux accidents du travail est fixé annuellement par la CARSAT, basé sur les années de référence (N-2, N-3 et N-4). Ce taux est calculé en fonction de la valeur du risque et de la masse salariale de l'entreprise pour ces années de référence.

La valeur du risque, utilisée dans le calcul du taux, repose sur les coûts moyens des sinistres évalués en fonction de leur gravité. La gravité des sinistres est déterminée en tenant compte du nombre de jours d'arrêt de travail prescrits et des taux d'incapacité permanente notifiés pour chaque sinistre pris en compte.

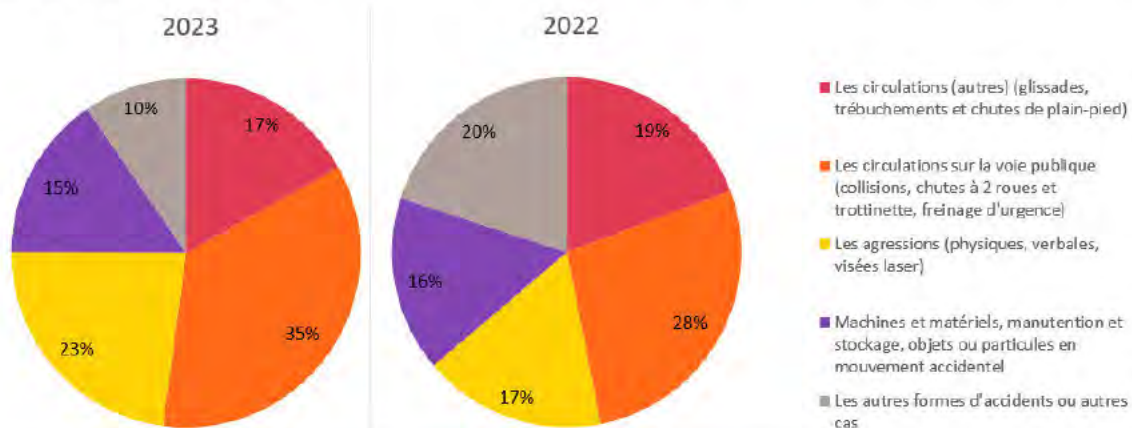
Ces taux font l'objet de révisions périodiques qui prennent en considération les décisions résultant de recours, de rejets ou de reclassifications d'accidents du travail. L'augmentation constatée s'explique d'une part par une élévation de la valeur du risque pour les périodes de référence et d'autre part, par une revalorisation des barèmes forfaitaires appliqués par la CARSAT pour la tarification de ces risques professionnels.

ii) Nombre d'évènements ayant entraîné un arrêt de travail

Le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt de travail est en baisse sur l'année 2023 avec une diminution de 15% par rapport à l'année 2022.

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	Année 2021	Année 2022	Année 2023
Nombre d'accidents (accidents déclarés+registre+trajet)	300	290	261
Nombre d'accidents déclarés à la CPAM	300	290	261
Nombre total d'accidents avec arrêt de travail	232	259	217
- nombre d'accidents de trajet	30	44	36
- nombre d'accidents de travail	202	215	181
Taux de fréquence des accidents du travail (nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques	51,255	56,361	48,105
Taux de gravité des accidents du travail (nb journées perdues x 1 000) / nb heures travaillées théoriques	5,536	6,946	6,618
Nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	17	26	33
Nombre de jours d'arrêts de travail liés aux accidents de travail	21 819	26 497	24 902
Nombre d'accidents mortels	0	0	0
Répartition des accidents par cause (total) :	300	290	261
- chutes de dénivellation	11	11	11
- chutes de niveau	22	19	20
- glissades	12	4	3
- machines et matériels	22	23	26
- manutention et stockage	19	13	9
- circulation sur la voie publique	66	80	92
- circulation (autres)	19	22	10
- objets, masses, particules en mouvement accidentel	8	11	5
- autres cas	49	58	25
- agressions	72	49	60

En 2023, les déclarations enregistrées auprès de la CPAM peuvent être réparties en fonction des familles de causes suivantes :



Les incidents sur la voie publique, tels que les collisions, les chutes à deux roues et en trottinette, ainsi que les freinages d'urgence, représentent désormais 35% du total des déclarations enregistrées auprès de la CPAM en 2023, marquant une augmentation de 7 points par rapport à 2022 (28%).

Les incidents liés à d'autres types de déplacements, tels que les glissades, les trébuchements et les chutes de plain-pied, constituent maintenant 17% du total des déclarations (contre 19% en 2022), indiquant une diminution de 2 points.

Les agressions, qu'elles soient physiques, verbales, ou impliquant l'utilisation de visées laser, représentent 23% de l'ensemble des déclarations enregistrées auprès de la CPAM en 2023, montrant une augmentation de 6 points par rapport à l'année précédente (17%).

Les incidents impliquant des machines, des manutentions, des opérations de stockage, ou des objets en mouvement accidentel, principalement des heurts ou chocs lors de déplacements à pied ou de manipulations, représentent maintenant 15% du total des déclarations (contre 16% en 2022), dénotant une diminution de 1 point.

D'autre part, les autres types d'accidents ou cas (comme des douleurs survenues en conduisant, des malaises, des chocs émotionnels autres que ceux liés à des agressions ou des accidents de la route) représentent actuellement 10% du total des déclarations (contre 20% en 2022), indiquant une réduction de 10 points. Il peut s'agir, par exemple, de l'apparition de douleurs en entrant ou sortant d'un véhicule, de douleurs pendant la conduite, de chocs émotionnels indépendants d'agressions ou d'accidents routiers, de malaises, de morsures, etc.

L'année 2023 a également été marquée par une tentative de suicide de l'un des collaborateurs lors du mois de septembre.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités aspire à intégrer les initiatives Qualité, Sécurité, et Environnement au sein de l'ensemble de ses processus, visant ainsi à se positionner parmi les entreprises remarquables du territoire en termes de performances en santé, sécurité, environnement, et qualité, dans le but de satisfaire pleinement ses clients.

De manière à garantir le bien-être de ses employés, la société Keolis Bordeaux Métropole Mobilités maintient ses efforts en faveur de la qualité de vie au travail. Actuellement engagée dans une démarche de certification conformément à la norme ISO 45 001, axée sur les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités déploie des programmes d'actions préventives et de perfectionnement continu de la culture de la prévention à tous les niveaux de l'entreprise. La mise en œuvre de ces actions a entraîné une réduction significative du nombre d'accidents du travail déclarés, et vise à renforcer l'implication de l'ensemble du personnel, contribuant ainsi à l'amélioration des conditions de travail pour les collaborateurs et toutes les personnes travaillant pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

C.2.7. Compte rendu du plan de formation

C.2.7.a) Les chiffres de la formation

Le montant global de la dépense de formation a représenté 5,08% de la masse salariale brute de l'année 2023.

Ainsi 90 756,30 heures ont été réalisées au 31 décembre 2023 et 1 763 salariés ont suivi une action de formation

Année 2023	Nb total h formation	Nb h formation Hommes	Nb h formation Femmes	Nb total stagiaires	Hommes	Femmes
Ouvriers	74 273,28	60 793,49	13 479,79	1 347	1 131	216
Employés	395,93	139,15	256,78	49	18	31
Agents de maitrise	6 239,17	5 037,85	1 201,32	303	243	60
Cadres	1 020,10	639,64	380,46	41	25	16
Apprentis	8,827,82	8554,82	273,00	23	21	2
TOTAL	90 756,30	75 164,95	15 591,35	1 763	1 438	325

C.2.7.b) Les orientations générales

Les besoins en formation, prévus lors de l'élaboration du Plan de Développement des Compétences 2023 et mis en œuvre, se concentrent principalement sur les domaines suivants :

- Formation initiale à la conduite du tramway (Habilitation Tramway), incluant l'utilisation d'un simulateur tramway et le perfectionnement annuel à la conduite du tramway ;
- Perfectionnement dans le domaine de l'exploitation, avec la continuation des actions obligatoires FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) et FCO (Formation Continue Obligatoire de 5 jours) conformément à la réglementation ;
- Perfectionnement à la conduite des bus, incluant la reprise des conducteurs poly-accidentés.
- Gestion du stress pour les conducteurs de bus ;
- Perfectionnement technique dans les domaines de la maintenance, de la mécanique et de l'électricité du matériel roulant des bus et tramways, ainsi que des infrastructures ;
- Formation à la conduite du tramway, notamment la « manœuvre dépôt », destinée au personnel de maintenance.

Le partenariat entre France Emploi (anciennement Pôle Emploi), OPCO Mobilités et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, a été maintenu avec l'AFPA et élargi à un nouveau partenaire de la formation professionnelle, Estève Formation.

Un total de 36 stagiaires ont directement entamé une formation qualifiante dans le cadre d'un contrat de professionnalisation en CDI en vue de préparer le Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs.

Parallèlement, 11 apprentis ont débuté une formation qualifiante dans le cadre d'un contrat d'apprentissage pour obtenir le même titre professionnel.

Ainsi, 41 personnes ont été diplômées du Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs grâce à la voie de l'alternance.

C.2.7.c) Les principales actions de l'année 2023

Pour l'année 2023, les principales actions de formation ont inclus :

- L'intégration de nouveaux conducteurs de bus (formation au métier de conducteur sous contrat de professionnalisation, préparation opérationnelle à l'emploi individuelle ou formation pour conducteurs expérimentés) : 139 collaborateurs ;
- L'intégration de nouveaux conducteurs tram : 14 collaborateurs ;
- L'habilitation à la conduite du tramway en exploitation commerciale : 85 salariés formés ;
- Le perfectionnement à la conduite du tramway : 707 collaborateurs habilités à la conduite du tramway ont suivi cette action ;
- La formation Continue Obligatoire : 390 personnes formées ;
- La gestion du stress pour une meilleure gestion des situations difficiles : 110 salariés concernés ;
- L'amélioration continue de la conduite : 68 conducteurs formés, comprenant un complément de formation sur les manœuvres destiné aux conducteurs poly-accidentés ;
- La formation à la conduite en marche arrière sur véhicules articulés dispensée à 31 personnes ;
- 12 Permis D et FIMO ont été suivis par des Conducteurs Tram pour assurer leur polyvalence avec la conduite du bus ;

- La sensibilisation à l'accueil des personnes à mobilité réduite en partenariat avec les associations de personnes handicapées : 55 collaborateurs formés. À partir d'octobre 2023, le nouveau module correspondant à la future certification CAP HANDEO a été déployé sous l'intitulé « accessibilité publics fragiles - personnel en contact avec le public » auprès de 94 collaborateurs ;
- Pour les équipes en charge du contrôle, la formation d'intégration au poste d'Agent Commercial de Contrôle a été dispensée à 21 Vérificateurs de Perception. De même, 22 personnes parmi les Coordinateurs d'Intervention sûreté, les Conducteurs Receveurs - Vérificateurs de Perception et les Vérificateurs de Perception ont participé à la formation « Prévention des risques d'agressions en situation professionnelle ».

Les formations pour le personnel de maintenance sont les suivantes :

- 15 permis C, D, BE et FIMO ;
- Formations sur le matériel roulant tramway et les installations fixes, couvrant divers aspects tels que la maintenance générale du tramway, la maintenance avancée des fonctionnalités TCMS et traction, la maintenance des équipements APS embarqués, la maintenance des équipements de climatisation, la maintenance des aiguillages, la maintenance et rénovation des infrastructures tramway, et la signalisation ferroviaire ;
- 12 agents formés à l'Autorisation de conduite manœuvres Tram dépôts ;
- Formation règlementaire "habilitation électrique véhicules électriques ou hybrides" : 72 agents formés ;
- Formation pour les techniciens et électriciens sur divers modules tels que les circuits pneumatiques châssis des bus, le fonctionnement en 24 V et diagnostic, la pratique du soudage, la technologie du moteur électrique BAE, l'étude des circuits Gaz GNV 1-2 et 3, etc. ;
- Dans la continuité de la démarche d'excellence opérationnelle, 11 personnes ont suivi la formation "Management Opérationnel de la Maintenance".

Dans les Parc Relais, 12 agents ont suivi la formation Sensibilisation incendie et évacuation des locaux et des P+R.

Diverses formations pour les personnels des Directions supports, couvrant des domaines tels que la bureautique, la conduite de projet, le bilan carbone, les logiciels métier, ainsi que des modules spécifiques sur la sonorisation et la vidéosurveillance, et la pratique de l'entretien professionnel, ont été proposées.

Parmi les managers impliqués dans les actions de recrutement, 21 personnes ont suivi la formation « Recruter sans discriminer ».

Enfin, la formation « Système de management de l'énergie ISO 50001 » dispensée à 9 collaborateurs s'inscrit dans la construction du système de management de l'énergie.

C.2.7.d) Les actions réalisées dans le cadre de l'alternance

En termes d'accueil et d'insertion, 82 contrats en alternance ont été conclus en 2023, comprenant :

- 21 contrats de professionnalisation « TP CTR (Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs) », débutés en 2022 et terminés en 2023 ;
- 16 contrats de professionnalisation « TP CTR », débutés et terminés en 2023 ;
- 20 contrats de professionnalisation « TP CTR », débutés en 2023 et terminés en 2024 ;

- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Maintenance Auto, option Conducteur Routier », débuté en 2020 et terminé en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre pro Manager des Organisations, parcours Développement Durable », débuté en 2021 et terminé en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Electronique », débuté en 2022 avec une fin prévue en 2024 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre pro niveau 7 - Manager produits et marketing », débuté en 2022 avec une fin prévue en 2024 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre Pro Manager Unité Marchande », débuté en 2022 et terminé en 2023 ;
- 11 contrats d'apprentissage « TP CTCR », débutés en 2023 et terminés en 2024 ;
- 2 contrats d'apprentissage « BAC PRO Maintenance Auto, option Conducteur Routier », débutés en 2023 avec une fin prévue en 2025 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Maintenance Véhicules option Transport Routier », débuté et rompu en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Maintenance des Systèmes option Systèmes de production », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2025 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre pro Technicien Supérieur en Méthodes et Exploitation Logistique », débuté et rompu en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Diplôme Grade Master – Programme grandes Ecoles », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2024 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Ingénieur ESIEA », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2024 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Manager du Marketing et de la Stratégie Commerciale », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2025 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Ingénieur d’Affaires », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2024.

C.2.8. Conflictualité au sein de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

	2021	2022	2023
Nombre de jours de grève	687	5465	5330
Nombre de salariés grévistes	441	1834	1293
Nombre de journées de grève sur l'année	183	251	357
EVOLUTION jours de grève N/N-1	-	+695,49 %	-2,47 %

Le nombre de jours de grève en 2023 est en diminution de -2,47 % par rapport à l'année 2022, car il y a eu moins de journées de mobilisation. Néanmoins on constate un nombre de jours importants de grève étalées sur la quasi-totalité des jours de l'année (357 jours sur 364).

C.2.9. Bilan social annuel

Le bilan social annuel est fourni en Annexe 4.

C.3. Etat détaillé des effectifs

C.3.1. Profil et conditions d'emploi des salariés

Le profil et les conditions d'emploi des salariés de l'entreprise de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont fournis en Annexe 5 (fichier anonymisé).

Certaines informations ne sont cependant pas accessibles :

- La formation et les diplômes : données non disponibles ;
- Le montant de la prime d'ancienneté : cette prime n'existe pas au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. En effet, une majoration liée à l'ancienneté est intégrée directement dans le salaire de base, conformément à la grille des salaires préétablie ;
- Le compte épargne temps : ce dispositif n'existe pas au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
- Le nombre d'heures acquises au titre du Droit Individuel à la Formation : Depuis le 01/01/2015, le Droit individuel à la Formation a été remplacé par le dispositif Compte Personnel de Formation. Les heures préalablement acquises au titre du droit individuel à la Formation ont été portées vers le Compte Personnel de Formation puis ont été converties en euros. Depuis, chaque année, en fonction des Déclarations Nominatives Mensuelles, un montant est crédité automatiquement aux salariés ayant droits en fonction des conditions de présence sur l'année.
- Existence éventuelle dans le contrat ou dans le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher ou conditionner le transfert du contrat de travail à un autre employeur : non concerné.

C.3.2. Données complémentaires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : Statistiques et informations clés

Au niveau du contentieux, sur l'année 2023 le nombre de dossiers contentieux sociaux s'élève à 20 dossiers, dont 7 nouveaux dossiers.

Les autres données complémentaires relatives à l'état des effectifs sont fournis en Annexe 6.

C.4. Gestion des services de mobilités

C.4.1. Service étude et méthode

Le département des études et méthodes assume la responsabilité de veiller à la conformité du cahier des charges contractuel et à la conception du service proposé à la clientèle.

C.4.1.a) L'équipe

Placée sous la supervision du responsable du Bureau Études et Méthodes (BEM), l'équipe opère sur un site commun afin de promouvoir la cohésion, faciliter les flux d'informations, et encourager les échanges autour des différentes problématiques à traiter. Cette approche favorise une organisation efficace et une planification optimale de la charge de travail, garantissant le respect des délais fixés.

C.4.1.b) Les missions

i) Le graphica

Le graphica implique l'élaboration des horaires voyageurs en conformité avec les engagements contractuels.

Ce processus assure le respect du cahier des charges, englobant le nombre de kilomètres, les parcours par ligne, et les spécificités liées aux différents types de jours. Il prend également en considération les contraintes opérationnelles, telles que les types de bus, les temps de parcours, les départs et/ou arrivées impératives, les fréquences, ainsi que les exigences de maintenance du matériel.

Le graphica vise également à aligner et optimiser de manière adéquate les besoins et les ressources en matériel roulant du parc de bus et de tramways.

ii) L'habillage

L'habillage implique la création des services pour les agents, en élaborant les horaires de travail en conformité avec les contraintes légales et les accords d'entreprise régissant les conditions de travail. Elle vise à aligner et optimiser de manière appropriée les besoins et les ressources humaines des effectifs de conducteurs.

C.4.1.c) Les outils

L'outil utilisé pour élaborer les graphiques et les habillages est le logiciel HASTUS. La mise en production d'horaires à partir de cet outil se base sur les cahiers des charges commerciaux et d'autres paramètres d'entrée (flux entrants). Cette opération génère en sortie une production directement exploitable dans le module Daily Crew pour les affectations, ainsi que divers fichiers d'interface destinés aux différents services de l'entreprise.

Les paramètres sont les suivants :

- Paramètres d'entrée (flux entrants) :
 - Service marketing : structure de la ligne (noms d'arrêts, distances inter-arrêts) provenant de la base de données cartographique, cahier des charges (fréquences, amplitude du service des lignes, etc.), type de matériel (articulés, standards, etc.) ;
 - Entité technique et entités managériales : contraintes terrain, départs impératifs, dessertes scolaires (horaires), temps de parcours ;
 - Service technique : autonomie des bus, gestion du parc pour la maintenance et répartition par dépôt ;
 - Entité temps réel : données SAE de temps de parcours pour analyse statistique et ajustement des temps.
- 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 ;
 - Internet (fichiers GTFS) ;
 - Impression des horaires voyageurs ;
 - Impression des horaires des poteaux d'arrêt ;
 - Impression des horaires des conducteurs.

C.4.2. Service ordonnancement / affectations

Le département des « affectations » assure le respect des conditions de travail des employés en conformité avec les règles d'exploitation, le code du travail, la convention collective nationale, ainsi que les accords d'entreprise applicables dans ce domaine.

C.4.2.a) L'équipe

L'équipe se compose d'un responsable planning, un responsable de la gestion des effectifs de conduite et de l'organisation du travail, incluant les roulements, classements, congés, etc.

Elle compte également un responsable ordonnancement, chargé de l'affectation des services conducteurs et de la supervision de l'équipe des agents d'affectation.

C.4.2.b) Les missions

i) Gestion de l'activité quotidienne des agents

Cette gestion s'applique à tous les agents de la Direction de l'Exploitation, en mettant l'accent sur les conducteurs qui représentent la population la plus nombreuse.

La gestion est donc principalement centralisée sur :

- La planification des conducteurs sur les services en fonction de leurs connaissances des lignes et de leurs éventuelles contraintes (médicales et sociales), ainsi que la gestion des congés et des échanges de service et de congés entre conducteurs. ;
- Le traitement et le suivi de toutes les absences et autres activités (maladies, formations, etc.) à J-3, en respectant les règles établies et les spécificités des agents.

ii) La mise à jour de l'activité en temps réel

Pour le service ordonnancement / affectations, l'objectif est double :

- Harmoniser les besoins (services à couvrir) et les ressources (conducteurs disponibles), variables en fonction de l'absentéisme. En cas de sous-effectif, cela se réalise par le recours aux volontaires en heures supplémentaires, tandis qu'en cas de sureffectif, cela se concrétise par la satisfaction des demandes de congés individuels ou par l'attribution de repos fériés ou congés d'office ;
- Assurer une équité de traitement pour l'ensemble des conducteurs, tout en respectant la réglementation du travail.

C.4.2.c) Les outils

L'outil utilisé pour l'ordonnancement et l'affectation des conducteurs est le module Daily Crew d'HASTUS, qui gère également l'interface entre l'affectation et la paie. Il constitue une base de données unique et une continuité de la chaîne d'information, permettant 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. Il assure la gestion quotidienne de l'ensemble du

personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, tous services confondus, avec un suivi et des alertes programmées pour garantir le respect du cadre réglementaire en matière de temps de travail. De plus, il participe à l'élaboration des éléments de prépaie et met à disposition un fichier d'interface pour l'intégration dans le logiciel de paie, constituant ainsi une base de données fiable pour l'analyse des statistiques d'exploitation.

Daily Crew est utilisé de concert avec le module Self-service, en technologie Web, intégré à l'intranet du Concessionnaire. Il offre une interface utilisée pour les données quotidiennes, accessible aux conducteurs via les 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. En plus de la consultation du planning et des compteurs, le salarié a la possibilité de faire des demandes d'absences, des demandes d'échanges de travail et/ou de congés, et de se porter volontaire pour des heures supplémentaires (pour les conducteurs). Ces demandes sont ensuite traitées par le service des affectations dans le respect de la réglementation en vigueur.

C.4.3. Contrôle de gestion de la Direction de l'Exploitation

Le contrôle de gestion de la Direction de l'exploitation (DEX) est supervisé par la responsable de l'entité EMO, en collaboration avec le responsable planning.

Chaque année, elle établit le budget de la direction en étroite concertation avec le service marketing, le service Etudes et Méthodes, la direction des ressources humaines et la direction de la maintenance, en se basant sur les cahiers des charges commerciaux.

En partenariat avec la direction des ressources humaines (DRH), elle met en œuvre une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) pour assurer un suivi continu des unités d'œuvre. Elle adapte et optimise les ressources pour faire face à divers imprévus et garantir l'offre de services grâce à une révision régulière des prévisions journalières.

De plus, elle effectue le reporting, analyse les unités d'œuvre, examine les écarts par rapport au budget et propose des plans d'action si nécessaire.

C.5. Organisation du contrôle

C.5.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction.

Des Concessions 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, en matière de gestion comptable et financière, de sécurité » et d'éthique. 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 Mobilités.

A ce titre, la société a réalisé au cours des 3^{ème} et 4^{ème} trimestre un auto-diagnostic, appelé les 10 Essentiels, afin d'identifier son niveau de maturité sur les points suivants :

- Sécurité : 6 points de contrôles ;
- Cybersécurité : 8 points de contrôles ;

- Engagements contractuels : 4 points de contrôles ;
- Prévention de la corruption et droit de la concurrence : 10 points de contrôles ;
- Sûreté et gestion de crise : 7 points de contrôles ;
- Environnement : 5 points de contrôles ;
- Séparation des tâches : 4 points de contrôles ;
- Données personnelles : 11 points de contrôles ;
- Contrôles comptables : 16 points de contrôles ;
- Ressources humaines : 6 points de contrôles .

Il est également prévu dans le contrat de Concession du Service Public, article 1.4 de l'annexe 26, que des audits soient conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification. Les commissaires aux comptes sont intervenus en novembre et décembre 2023 ainsi qu'en janvier 2024.

C.5.2. Programme « Kompliance » du groupe Keolis

Depuis 2013, sous l'appellation « Kompliance » 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 grands domaines d'action sont :

- Le respect strict d'une concurrence libre et loyale ;
- La prévention de la corruption, du trafic d'influence 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 Mobilités en la personne du Directeur Contractuel et Financier.

Le mémo « L'essentiel de Kompliance » reprend ces éléments sous une forme synthétique, pour que chacun puisse s'en imprégner facilement. De façon plus détaillée, un « Guide éthique de conduite des affaires » appelle chaque collaborateur du groupe Keolis à respecter et promouvoir l'éthique professionnelle dans la conduite des affaires. Ces documents sont transmis au Comité cadres (groupe des 80 principaux managers) de Keolis Bordeaux Métropoles Mobilités.

Il convient également de noter que, dans le cadre du volet prévention de la corruption du programme « Kompliance », le groupe Keolis a développé un module de 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 Comité cadres le message de la Présidente du groupe Keolis informant de l'entrée en vigueur de la loi Sapin II, instaurant les règles en matière de respect de la réglementation et de l'éthique des affaires.

C.5.3. Contrôle exercé par Bordeaux Métropole

Bordeaux Métropole dispose d'un pouvoir de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière selon les modalités définies dans la convention de Concession à l'article 55.

Il en résulte les contrôles suivants :

- Contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par le Concessionnaire : rapport annuel, indicateurs de qualité, mains courantes, ... ;
- Contrôles qualité réalisés par un organisme extérieur ;
- Contrôle au travers des différentes instances :
 - Comités de coordination Concédant / Concessionnaire tenus mensuellement ;
 - Réunions mensuelles entre les DG Mobilités de la Métropole et le DG de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
 - Comité de mission ;
 - Réunions de suivi de la maintenance basées sur le PQM et le programme de maintenance annuelle du Concessionnaire ;
 - Groupe de travail sur la gestion patrimoniale ;
 - Comités dédiés au Système d'Information ;
 - Réunions de suivi du PPI Concessionnaire ;
 - Groupes de travail contractuels et financiers.
- Accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases informatiques ;
- Réalisation d'audits ponctuels et contrôles terrains sur le réseau ;
- Questions transmises par courriers et courriers électroniques.

Sur l'année 2023, année de lancement du nouveau contrat, Bordeaux Métropole n'a fait procéder à aucun audit externe de son Concessionnaire.

C.6. Systèmes d'information

C.6.1. Règlement général de la Protection des Données (RGPD)

C.6.1.a) Registre des traitements

Dans le cadre du nouveau contrat de concession de service public et aux réorganisations au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, les fiches de traitement des données personnelles, contenues dans le registre des traitements intégré à la solution applicative Data Legal Drive, ont été révisées.

Ces documents de spécification sont complétés progressivement pour intégrer notamment, les mesures de sécurité appliquées sur les données, les applications et les sites géographiques.

Ainsi, des fiches de traitement des données personnelles ont été établies dans l'application Data Legal Drive, organisées selon les domaines fonctionnels suivants :

- Gestion des clients et des prospects (24 traitements) ;
- Gestion de la sécurité dans les transports et de la fraude (3 traitements) ;
- Gestion de l'exploitation et de la maintenance (8 traitements) ;
- Gestion financière (9 traitements) ;
- Gestion des ressources humaines (32 traitements).

Une évaluation d'impact sur la vie privée (EIVP) a été menée pour la vidéosurveillance et la vidéo-protection.

D'autres EIVP ont été lancées pour l'écoconduite, la billettique et le SAE-IV (Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs).

C.6.1.b) Evolutions des procédures

La procédure de gestion des exercices de droits clients et salariés, qui encadre le traitement des exercices de droits a été mise à jour afin de prendre en compte les évolutions internes des fonctions des interlocuteurs, dans le cadre de la réorganisation des effectifs. De plus, le fichier de suivi des demandes a également été complété pour permettre plus de visibilité et offrir une meilleure capacité de reporting.

De manière similaire, la procédure de gestion des fournisseurs, qui régule la diffusion de documents contractuels en fonction du niveau et du statut de la relation, a été ajustée pour inclure des mentions conformes aux nouvelles exigences de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

C.6.1.c) Mise en conformité des sites internet et applications mobiles

Les sites et applications sont régulièrement audités et si nécessaire, des actions de mise en conformité sont initiées :

- Ajout d'un gestionnaire de cookies et de consentement (CMP - Consent Management Platform) conforme à la stratégie du Groupe Keolis ;
- Création d'une politique de confidentialité, puis revue régulière avec mise en conformité lors de l'évolution des exigences de la CNIL ;
- Intégration de mini-mentions dans les formulaires de collecte ou de traitement de données personnelles ;
- Modification des pieds de pages des sites pour permettre l'accès direct à la politique de confidentialité et au CMP ;
- Mise à jour du protocole de chiffrement des sites Internet en TLS v1.3, ou en cas d'incompatibilité technique en TLS v1.2 ;
- Remplacement des protocoles non chiffrés par des protocoles chiffrés ;
- Prise en compte de durée de conservation des données personnelles et intégration de gestion des purges des données, manuelles ou automatiques.

C.6.1.d) Intégration de protection des données personnelles et de la cybersécurité dans les projets

Pour chaque nouveau projet ou modification significative d'une application traitant des données personnelles, les enjeux de sécurité et de protection des données sont identifiés dès les phases initiales du projet, en suivant les principes de « Privacy by Design » et « Security by Design ». Des mesures sont également mises en place pour assurer la conformité et la sécurité des données.

En parallèle, au début de chaque projet, les types de données à traiter sont identifiés et les durées de conservation sont définies en fonction des besoins métier et en accord avec le cadre réglementaire.

Pour compléter ces démarches, des fiches de conformité RGPD pour les applications et les sites Internet sont complétées avec les fournisseurs. Cela permet d'établir le niveau de conformité des solutions proposées avant la contractualisation.

C.6.1.e) Sensibilisation à la RGPD

Un webinar "Le RGPD, Kezako ?" a été animé à destination de l'ensemble des collaborateurs afin de les sensibiliser à propos de cette thématique. Cet événement s'est déroulé dans le cadre des "30 minutes de la DSI" le jeudi 16 novembre 2023 et a rassemblé une cinquantaine de personnes.

C.6.2. Gestion du Système Informatique



C.7. Gestion des infrastructures et des équipements

C.7.1. Synthèses des rapports réglementaires

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités confie à l'entreprise DEKRA l'exécution de toutes les obligations liées aux visites périodiques obligatoires. Cette responsabilité englobe les bâtiments, les équipements industriels de production soumis à des inspections régulières, les annexes remises au Concessionnaire, ainsi que les locaux loués à des tiers. La planification précise des visites et des inspections est intégrée à la GMAO Mainta, suivant les périodicités définies, déclenchant ainsi les visites obligatoires. Chaque installation ou groupe d'équipements fait l'objet d'un procès-verbal par l'organisme DEKRA et sont archivés et accessibles sur la plateforme partagée « MY DEKRA », avec Bordeaux Métropole.

Les équipements soumis à ces contrôles incluent les ascenseurs, les installations électriques, les équipements de sécurité incendie (à l'exception des extincteurs), les équipements industriels de levage, les VMC, les machines-outils, les portes, les portails et les équipements sous pression.

Pour chaque contrôle, DEKRA génère un rapport comportant ou non des réserves. En cas d'observations, une analyse est effectuée, accompagnée de la mise en place d'actions correctives pour résoudre les problèmes identifiés. Toutes les observations de l'année précédente sont signalées dans la GMAO Mainta et doivent être traitées dans l'année en cours. Un bilan annuel en collaboration avec Bordeaux Métropole permet de définir les actions à entreprendre par le propriétaire lorsque les observations ne relèvent pas de la responsabilité de l'exploitant.

En 2023, un total de :

- 5 859 équipements ont été soumis à un contrôle réglementaire ;
- 356 rapports ont été émis, comprenant 775 observations ;
- 485 observations ont concerné les équipements VMC et aérauliques ;
- Aucune mise à l'arrêt n'a été recommandée.

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LA JALLERE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										S41 & S45		
		Levage	SEMESTRIELLE				17 av 25								
		Ligne de vie (1)	ANNUELLE										8		
	MACHINE	Portes et Portails	SEMESTRIELLE				17 av 25						S41 & S45		
		Pieuse	TRIMESTRIEL			19			13			12			12
	SANTE	Disjoncteurs (4)	ANNUELLE									du 11 au 13			
		VMC	ANNUELLE					S22-23-27							
	ASCENSEUR	Ascenseur(2)	ANNUELLE									13 & 14			
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2024)												
	ESP	48 mois													
		Cuve air	10 ans (2023)(4)									11 au 15			
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				9 av 12								
		Extincteurs(79)	ANNUELLE					8							
		RIA(12)	ANNUELLE					6							
		QUINQUENNALE (2025)													
		Trappes Désenfumage(55)	ANNUELLE											13	
		Poteau et réserve incendie	ANNUELLE					2							
	INCENDIE	SSI	TRIENNALE (2026)					du 15 au 20						13 & 14	
		ANNUELLE													

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LESCURE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										S41 & S45		
		Levage	SEMESTRIELLE				17 av 25								
		Ligne de vie (1)	ANNUELLE										20		
	ESP	Portes	SEMESTRIELLE												
		48 mois (2023)(1)										11 au 15			
	ELECTRICITE	Cuve air	10 ans (2028)												
		Installation	ANNUELLE					07 av 08							
	INCENDIE	Extincteurs(41)	ANNUELLE					13							
		HYDRANT	ANNUELLE					5							
		RIA	ANNUELLE												
		TRIENNALE													
		SSI	ANNUELLE												
		SSI Informatique	ANNUELLE												
	SANTE	Disjoncteurs (4)	ANNUELLE									11			
		VMC	ANNUELLE					S22-23-27							
	FOUDRE	Protection foudre	ANNUELLE												

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
VAQUIER	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										S41 & S45		
		Levage	SEMESTRIELLE				17 av 25								
		Portes	SEMESTRIELLE				17 av 25						S41 & S45		
	ESP	48 mois (2025)													
		Cuve (NV)	10 ans (2031)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							7					
		Disjoncteur	ANNUELLE									du 11 au 13			
	SANTE	VMC	ANNUELLE					S22-23-27							
		HYDRANT	ANNUELLE									10			
	INCENDIE	Détection gaz	ANNUELLE								2				
		Extincteurs(13)	ANNUELLE							3					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
Tous les dépôts	SANTE	Analyse ECS	ANNUELLE						26						
Services Bâtiments, Billétique et Vole et LAC	EPH	Gilet de sauvetage	ANNUELLE												
PORTE DE BORDEAUX	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						14 au 15					S41 & S45	
		VMC	ANNUELLE						S22-23-27						
	INCENDIE	Extincteurs(48)	ANNUELLE						14 & 15						
Espace commercial Buttinère	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				17 av 25						S41 & S45		
		VMC	ANNUELLE						S22-23-27						
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						38						
Espace Commercial GAMBETTA	INCENDIE	Extincteurs (adm + CR: 75)	ANNUELLE						sem 27						
	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				17 av 25						S41 & S45		
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						15						
Entité managériale GAMBETA et LOCAL CR MICHELET	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE						sem 27						
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						15						
	SANTE	VMC	ANNUELLE					S22-23-27							
Entité managériale ST-BRUNO	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE						15						
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						S22-23-27						
	SANTE	VMC	ANNUELLE						sem 27						
	INCENDIE	Trappes Désenfumage(2)	ANNUELLE												7
		Extincteurs	ANNUELLE						sem 27						

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
Entité managériale STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						15						
		VMC	ANNUELLE						S22-23-27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE						sem 27						
	LEVAGE	Point d'Ancre et Ligne de Vie	ANNUELLE										10		
Entité managériale QUINCONCES	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				17 av 25						S41 & S45		
	ASCENSEUR	Ascenseur PHR	ANNUELLE									13 & 14			
	SANTE	VMC	ANNUELLE						S22-23-27						
		CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						30						
		Extincteurs	ANNUELLE						sem 27						
	INCENDIE	TRIENNALE (2028)							18						
		SSI	ANNUELLE											21	
		Trappes Désenfumage(1)	ANNUELLE												Révision en cours

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
Entité managériale ST-JEAN	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE									13 & 14			
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE (2025)												
	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				17 au 25						24 et 25		
	SANTE	VMC	ANNUELLE						22-23-27						
	ELECTRICITE	CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE												
	INCENDIE	Installation	ANNUELLE						30						
		Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
		SSI	TRIENNALE (2028)						16					21	
		Troques Désenfumage (1)	ANNUELLE											13	
	LOCAL CR ARLAC	Installation	ANNUELLE				26 Mai - 16, 26 et 27 Juin								

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LOCAL CR BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR BUTTINIERE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR CANTINOLLE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	FOUDRE	Protection foudre	ANNUELLE									21			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR CENON GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR CRACOVIE 1&2	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR HIPODROME	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	FOUDRE	Protection foudre	ANNUELLE									21			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LOCAL CR LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR Palais de Justice	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR Parc des Expositions	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR PEIXOTTO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR Pessac Centre	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR POMPIDOU	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR PYRENEES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LOCAL REPUBLIQUE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR VICTOIRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai - 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
PONTON PARLIER	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26							
PONTON LORMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26							
PONTON JEAN-JAURES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26							
Tous Locaux CR	SANTE	VMC	ANNUELLE						22-23-27						

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
ARTS ET METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)												
	Porte	Rideaux Métalliques(6)	ANNUELLE												20/05/2024 20/05/2024 20/05/2024
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							SEM 27 et 28					
										28					
	INCENDIE	SSI	TRIENNALE (2025)							sem 28					
										SEM 28					
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE							SEM 28					
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE (2026)							SEM 28					
BUTTINIERE	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE (2026)							SEM 28					
										SEM 28					
	Porte	Rideaux Métalliques(5)	ANNUELLE							SEM 27 et 28					20/05/2024 20/05/2024 20/05/2024
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							SEM 27 et 28					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							SEM 27 et 28					
										SEM 27 et 28					
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE							SEM 27 et 28					
										SEM 27 et 28					
	INCENDIE	Troques Désenfumage	ANNUELLE							SEM 27 et 28					
										SEM 27 et 28					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
ARLAC	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)							10					
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							SEM 27 et 28					EXTENSION MONTAGE 100 2024
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							28					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							SEM 28					
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 30-32			
		Colonnes Sèches	ANNUELLE							8					
		SSI	TRIENNALE (2023)							24					
4 CHEMINS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)							10					
		Ligne de vie	ANNUELLE												
	Porte	Rideaux Métalliques(4)	ANNUELLE							SEM 27 et 28					EXTENSION MONTAGE 400 2024
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							28					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							SEM 28					
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 30-32			
		Colonnes Sèches	QUINQUENNALE							8					
		SSI	TRIENNALE (2023)							28					
			ANNUELLE							28					

[illegible]

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
PYRENEES	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							21						
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2024)													renouvellement 2024
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							21						
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem37				
	SANTÉ	VMC	ANNUELLE									25				
		Disjoncteurs	ANNUELLE								28					
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE				Sem3									
Colonnes Sèches		ANNUELLE								6						
SSI		TRIENNALE (2024)														
RAVEZIES	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE								24	en cours de réparation				
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2026)													
	Porte	Rideaux Métalliques (5)	ANNUELLE								Sem 27 et 28					renouvellement 2024
	SANTÉ	Disjoncteurs	ANNUELLE								26					
		Installation	ANNUELLE										Sem17			
	ELECTRICITE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE										Sem 35-37			
		Colonnes Sèches	ANNUELLE								8					
INCENDIE	Désenfumage	QUINQUENNALE												36		
	SSI	TRIENNALE (2023)								28						
40 Journaux	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem28						
	Porte	Portail (1)	SEMESTRIELLE								Sem 27 et 28					renouvellement 2024
BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem32				
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 35-37				

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
BRANDENBURG	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			
	Porte	Portails(1)	SEMESTRIELLE							21					Voir photo
DRAVEMONT	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 36-37			Voir photo
	ASPIRE	Portails(2)	SEMESTRIELLE							Sem 27 et 28					Voir photo
GALIN	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					Sem 19				Sem 37			
GARE DE BEGLES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			
	ASPIRE	Portails(2)	SEMESTRIELLE							Sem 27 et 28					Voir photo
GARE DE BLANQUEFORT	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 36-37			Voir photo
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							Sem 27 et 28					Voir photo
GARE DE BRUGES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							Sem 27 et 28					Voir photo
HAILLAN ROSTAND	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 36-37			
HIPPODROME	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27 et 28					Voir photo
	Porte	Portails(1)	ANNUELLE									Sem 37			Voir photo
LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			Voir photo
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE					Sem 19		Sem 27 et 28					Voir photo
LES AUBIERS	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE												Voir photo
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					Sem 19							Voir photo
LES PINS	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE												Voir photo
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE					Sem 19				Sem 37			Voir photo
LAURIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27 et 28					Voir photo
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE					Sem 19				Sem 37			

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
PESSAC ALOUETTE	INGENIEURIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 26, 27			
	Porte	Portail(s)	SEMESTRIELLE							SEM 27 et 28				SEM 29 et 30	
STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			
	Porte	Portail(s)	SEMESTRIELLE												SEM 29 et 30
	INGENIEURIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 37			
UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					Sem 19				Sem 37			
	INGENIEURIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE					Sem 19							
VMC (Parcs-Relais)	SANTE	Installation	ANNUELLE (18)									Sem 34 et 25			

PARTIE D. OFFRE ET PRODUCTION KILOMETRIQUE

D.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

D.1.1. Kilomètres et PKO par ligne

Ces données sont fournies en Annexe 7.

D.1.2. Kilomètres effectués par véhicules au cours de l'année (y. c. occasionnels et techniques)

D.1.2.a) En propre

Parc propre	Année 2023
Mobibus	1 057 565
Sous-total Mobibus	1 057 565
Bus standards (hors scolaires)	8 376 056
Bus articulés (hors scolaire)	11 116 299
Midibus	946 275
Minibus	24 813
Sous-total Bus	20 463 411
Rame courte	610 343
Rame longue	7 689 430
Sous-total Tramway	8 299 773
TOTAL	29 820 749

D.1.2.b) Sous-traités

Parc sous-traités	Année 2023
Bus affrétés	7 717 352
Scolaires	227 038
Mobibus affrété	440 241
TAD	305 367
Navette fluviale	72 005
TOTAL	8 762 003

D.1.2.c) Kilomètres totaux parc propre et sous-traités

Synthèse du Parc	Année 2023
Tramway	8 299 773
Bus TBM	20 463 411
Scolaires	227 038
Bus affrétés	7 717 352
Navette fluviale	72 005
Mobibus	1 497 806
TAD	305 367
TOTAL	38 582 752

D.1.3. Kilomètres parcourus par énergie (y. c. occasionnels et techniques)

D.1.3.a) En propre

Km propre par énergie	Année 2023
Mobibus	1 057 565
TAD	0
Bus	5 351 330
Tramway	0
Navette fluviale	0
Sous-total km en propre GO	6 408 895
Mobibus	0
TAD	0
Bus	15 112 081
Tramway	0
Navette fluviale	0
Sous-total km en propre GNV	15 112 081
Mobibus	0
TAD	0
Bus	0
Tramway	8 299 773
Navette fluviale	0
Sous-total km en propre Electrique	8 299 773
TOTAL	29 820 749

D.1.3.b) Sous-traités

Km sous-traités par énergie	Année 2023
Bus (hors scolaire)	7 717 352
Scolaire	227 038
Mobibus	440 241
TAD	305 367
Navette fluviale	72 005
Sous-total km sous-traités GO	8 762 003
Bus (hors scolaire)	0
Scolaire	0
Mobibus	0
TAD	0
Navette fluviale	0
Sous-total km sous-traités GNV	0
Bus (hors scolaire)	0
Scolaire	0
Mobibus	0
TAD	0
Navette fluviale	50 086
Sous-total km sous-traités Electrique	50 086
TOTAL km sous-traités par énergie	8 812 089

D.1.3.c) Kilomètres totaux par énergie

Synthèse du Parc par énergie	Année 2023
Mobibus	1 057 565
Mobibus affrétés	440 241
Bus	5 351 330
Bus affrétés	7 717 352
Scolaires	227 038
Tramway	0
TAD affrété	305 367
Navette fluviale	72 005
Sous-total km GO	15 170 898
Mobibus	0
Mobibus affrétés	0
Bus	15 112 081
Bus affrétés	0
Scolaires	0
Tramway	0
TAD affrété	0
Navette fluviale	0
Sous-total km GNV	15 112 081
Mobibus	0
Mobibus affrétés	0
Bus	0
Bus affrétés	0
Scolaires	0
Tramway	8 299 773
TAD	0
Navette fluviale	50 086
Sous-total km Electrique	8 349 859
TOTAL	38 632 838

D.2. Vitesse commerciale par modes

D.2.1. Vitesse commerciale Tramway

Ligne	Tranche horaire	Vitesse 2023
A	Heure creuse	18,14
A	Heure pointe	17,43
Sous-total Ligne A		17,91
B	Heure creuse	17,54
B	Heure pointe	16,90
Sous-total Ligne B		17,33
C	Heure creuse	18,91
C	Heure pointe	18,22
Sous-total Ligne C		18,70
D	Heure creuse	17,02
D	Heure pointe	16,54
Sous-total Ligne D		16,87

Réseau	Heure creuse	18,02
Réseau	Heure pointe	17,35
Réseau Global		17,81

D.2.2. Vitesse commerciale Bus

La vitesse commerciale globale du réseau bus sur l'année 2023 s'élève à 19,34 km/h.

La vitesse commerciale globale de l'ancien réseau bus est de 19,18 km/h.

La vitesse commerciale globale du nouveau réseau bus atteint 19,72 km/h.

D.2.2.a) Lignes en propres

i) Année complète 2023

Lignes en propre*	Vitesse 2023
01	14,90
02	18,73
03	18,06
04	18,51
05	15,71
07	20,82
08	20,19
09	15,22
10	16,73
11	19,58
12	16,10
15	15,73
16	16,50
20	16,33
23	19,43
24	19,53
25	20,68
27	18,86
28	20,62
31	18,37
32	19,44
34	18,57
35	18,36
37	25,27
40	21,20
41	18,98
42	21,47
45	17,30
58	21,64

64	20,23
67	22,20
73	20,35
74	21,40
78	24,90
86	15,67
87	19,13
TOTAL Lignes en propre	17,91

*TAD non pris en compte

*Pour les lignes ayant changé de transporteur entre l'ancien réseau et le nouveau, seule l'identification du nouveau réseau est prise en compte

ii) Ancien réseau 2023

Lignes en propre*	Vitesse 2023
01	14,98
02	18,88
03	18,10
04	18,18
05	16,39
08	20,46
09	15,46
10	16,73
11	19,58
12	16,10
15	15,75
16	16,59
20	16,49
23	24,68
24	19,81
26	15,34
27	19,24
28	20,80
29	19,30
31	17,06
33	16,00
34	18,87
35	18,42
37	25,35
39	24,72
40	21,20
41	18,98
42	21,47
45	17,30

58	21,92
64	20,16
67	21,53
87	19,72
TOTAL Lignes en propre	17,89

*TAD non pris en compte

iii) Nouveau réseau 2023

Lignes en propre*	Vitesse 2023
01	14,74
02	18,46
03	17,99
04	19,56
05	15,01
07	19,76
08	19,70
09	14,80
15	15,70
16	16,32
20	16,19
23	16,00
24	19,03
25	19,16
27	18,15
28	20,32
31	19,01
32	18,17
34	17,41
35	18,29
37	25,10
55	17,47
58	21,13
64	20,37
66	21,25
67	23,62
70	17,80
73	18,37
74	21,52
78	24,95
84	39,64
86	15,63
87	18,19
TOTAL Lignes en propre	17,87

*TAD non pris en compte

D.2.2.b) Lignes affrétées

i) Année complète 2023

Lignes affrétées*	Vitesse 2023
21	21,80
22	29,28
26	18,16
29	20,90
30	21,47
33	19,95
36	25,60
38	26,10
39	26,46
43	17,87
44	23,54
46	17,42
71	24,19
72	23,52
76	35,93
77	32,56
79	30,00
80	25,49
81	22,45
82	17,75
83	33,96
84	30,24
85	24,23
88	25,41
89	26,37
90	23,13
91	31,46
92	30,13
93	29,78
94	26,32
95	22,45
96	23,78
TOTAL lignes affrétées	24,68

*TAD non pris en compte

*Pour les lignes ayant changé de transporteur entre l'ancien réseau et le nouveau, seule l'identification du nouveau réseau est prise en compte

ii) Ancien réseau 2023

Lignes affrétées*	Vitesse 2023
07	21,43
21	21,79
22	25,65
25	23,51
30	21,33
32	20,08
36	25,60
38	26,90
43	17,87
44	23,54
46	17,42
71	24,51
72	21,63
73	30,14
74	14,70
76	36,51
77	23,31
78	23,22
79	24,70
80	23,74
81	33,51
82	25,16
83	29,36
84	25,54
85	3,43
86	16,47
88	25,41
89	18,48
90	22,60
91	31,46
92	30,13
93	29,78
94	26,32
95	22,45
96	23,78
TOTAL Lignes affrétées	23,70

*TAD non pris en compte

iii) Nouveau réseau 2023

Lignes affrétées*	Vitesse 2023
21	21,81
22	35,83

26	25,05
29	24,43
30	21,87
33	26,30
38	24,56
60	20,20
61	30,35
69	22,95
51	20,55
52	43,22
53	29,02
57	19,05
65	23,60
71	23,63
72	26,87
75	23,82
76	35,14
77	33,90
79	37,28
80	25,80
81	21,81
82	16,61
83	42,35
84	39,64
85	24,32
89	32,35
90	30,16
TOTAL Lignes affrétées	26,82

*TAD non pris en compte

D.2.3. Transport A la Demande

Données non disponibles et non pertinentes.

D.2.4. Mobibus

Données non disponibles et non pertinentes.

D.2.5. Navette fluviale

Données non disponibles.

D.3. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre

Comme il s'agit de la première année du contrat de CSP, aucune donnée comparative de l'offre n'est disponible.

D.4. Synthèse sur le service offert

Cette partie n'est pas attendue pour la première année de CSP.

PARTIE E. FREQUENTATION ET VENTE

E.1. Tarification

Lors du Conseil de Bordeaux Métropole du 31 mars 2023, une augmentation moyenne des tarifs de 3,2% a été décidée, conformément à la politique tarifaire prévisionnelle inscrite dans le contrat de CSP.

Appliquée à compter du 1^{er} juillet 2023, elle s'est répartie de façon équilibrée sur les tickets et les abonnements.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Bordeaux Métropole a décidé d'une **augmentation tarifaire 3,2%**, appliquée au 1^{er} juillet 2023, comme prévu au contrat de CSP.

Titres en vigueur	Au 01/01/2023	Au 01/07/2023	Evolution
1 voyage	1,70€	1,80€	5,88%
1 voyage à bord	1,70€	2,00€	17,65%
2 voyages	3,00€	3,20€	6,67%
2 voyages à bord	3,00€	3,50€	16,67%
10 voyages	13,70€	14,50€	5,84%
10 voyages tarif réduit	7,90€	8,30€	5,06%
Pass Groupe	32,00€	32,00€	0,00%
24h	5,00€	5,00€	0,00%
48h	/	9,00€	/
72h	/	12,00€	/
7 jours	14,20€	14,20€	0,00%
Pass Soirée	2,60€	3,00€	15,38%
1 voyage Flex'AERO	/	5,00€	/
1 voyage Flex'AERO – Abonné TBM	/	3,00€	/
Titres occasionnels			
Parc Relais	4,50€	4,50€	0,00%
Parc Relais réduit	3,00€	3,50€	16,67%
Parc Relais réduit stationnement 2 jours	/	12,00€	/
Parc Relais réduit stationnement 3 jours	/	15,00€	/
Parc Relais réduit stationnement 4 jours	/	20,00€	/
Parc Relais réduit stationnement 5 jours	/	25,00€	/
Pass Annuel Parc Relais nocturne riverain	/	300,00€	/
PASS 24 heures parc-relais – Professionnel	/	1,00€	/
PASS 7 jours parc-relais – Professionnel	/	7,00€	/
PASS Mensuel parc-relais – Professionnel	/	30,00€	/
Titres Parc Relais (vendus en P+R et DTT proches)			
Pass Stade	3,00€	3,20€	6,67%
Pass Arena	3,00€	3,20€	6,67%
Pass Evènement	3,00€	3,00€	0,00%
Pass Evènements			
Pass Pitchoun Mensuel	17,50€	17,50€	0,00%
Pass Pitchoun Mensuel – solidaire 2	/	8,80€	/
Pass Pitchoun Mensuel – solidaire 3	/	12,30€	/
Pass Pitchoun Annuel	144,00€	144,00€	0,00%
Pass Pitchoun Annuel – solidaire 2	/	72,00€	/
Pass Pitchoun Mensuel – solidaire 3	/	100,80€	/
Le Pass Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Abonnements commerciaux – pour les 5-10 ans			
Pass Jeune Mensuel	34,40€	34,40€	0,00%

Pass Jeune Mensuel – Solidaire 2	/	17,20€	/
Pass Jeune Mensuel – Solidaire 3	/	24,10€	/
Pass Jeune Annuel	244,80€	244,80€	0,00%
Pass Jeune Annuel – Solidaire 2	/	122,40€	/
Pass Jeune Annuel – Solidaire 3	/	171,40€	/
Le Pass Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Abonnements commerciaux – pour les 11-27 ans			
Le Pass Mensuel	50,30€	51,80€	2,98%
Le Pass Mensuel – solidaire 2	/	36,30€	/
Le Pass Mensuel – solitaire 3	/	25,90€	/
Le Pass Annuel	506,40€	522,00€	3,08%
Le Pass Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Le Pass Annuel – solitaire 2	/	261,00€	/
Le Pass Annuel – solitaire 3	/	365,40€	/
Pass Annuel Impersonnel	759,60€	783,00€	3,08%
Abonnements commerciaux – pour les 28-59 ans			
Pass Sénior Mensuel	39,30€	39,30€	0,00%
Pass Sénior Mensuel – solidaire 2	/	19,70€	/
Pass Sénior Mensuel – solidaire 3	/	27,50€	/
Pass Sénior Annuel	376,80€	376,80€	0,00%
Pass Sénior Annuel – solidaire 2	/	188,40€	/
Pass Sénior Annuel – solidaire 3	/	263,80€	/
Le Pass Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Abonnements commerciaux – pour les 60 ans et plus			
Pass Salarié (-20%)	415,20€	417,60€	0,58%
Pass Salarié (-20%) Impersonnel	/	626,40€	/
Abonnements commerciaux – Pass Salarié			
Pass ScoDi année scolaire	/	100,00€	/
Pass ScoDi année scolaire – solidaire 1	/	0,00€	/
Pass ScoDi année scolaire – solidaire 2	/	50,00€	/
Pass ScoDi année scolaire – solidaire 3	/	70,00€	/
Pass ScoDi+ Annuel	/	244,80€	/
Pass ScoDi+ Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Pass ScoDi+ Annuel – solidaire 2	/	122,40€	/
Pass ScoDi+ Annuel – solidaire 3	/	171,40€	/
Abonnements commerciaux – Pass ScoDi			
Combattants	0,00€	0,00€	0,00%
Abonnements sociaux			
Pass Pitchoun TBM+TRAINS Annuel	/	264,00€	/
Pass Pitchoun TBM+TRAINS Annuel – solidaire 2	/	132,00€	/
Pass Pitchoun TBM+TRAINS Annuel – solidaire 3	/	184,00€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Abonnements combinés TBM+TRAINS – pour les 5-10 ans			
Pass Jeune TBM+TRAINS Annuel	/	364,80€	/
Pass Jeune TBM+TRAINS Annuel – solidaire 2	/	182,40€	/
Pass Jeune TBM+TRAINS Annuel – solidaire 3	/	255,60€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Abonnements combinés TBM+TRAINS – pour les 11-27 ans			
Le Pass TBM+TRAINS Annuel	/	642,00€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 1	/	321,00€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 2	/	449,40€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 3	/	0,00€	/
Abonnements combinés TBM+TRAINS – pour les 28-59 ans			

Pass Sénior TBM+TRAINS Annuel	/	496,80€	/
Pass Sénior TBM+TRAINS Annuel – solidaire 2	/	248,40€	/
Pass Sénior TBM+TRAINS Annuel – solidaire 3	/	348,00€	/
Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Abonnements combinés TBM+TRAINS – pour les 60 ans et plus			
Pass Salarié TBM+TRAINS	/	537,60€	/
Le Pass TBM + CITIZ + TRAINS	/	691,20€	/
Abonnements combinés TBM+TRAINS – autres abonnements			
Scolaire subventionné T0	0,00€	0,00€	0,00%
Scolaire subventionné T1	30,00€	30,00€	0,00%
Scolaire subventionné T2	51,00€	52,50€	2,94%
Scolaire subventionné T3	81,00€	84,00€	3,70%
Scolaire subventionné T4	114,00€	118,50€	3,95%
Scolaire subventionné T5	150,00€	156,00€	4,00%
Autres abonnements combinés – Scolaires (année scolaire 2023)			
Le Pass TBM + CITIZ Annuel	559,20€	571,20€	2,15%
Autres abonnements combinés – TBM + CITIZ (autopartage formule fréquence)			
Modalis TBM+TER – 7 jours	10,70€	10,70€	0,00%
Modalis TBM+TER – Mensuel	37,70€	38,90€	3,18%
Modalis TBM+TER – Annuel	405,12€	417,60€	3,08%
Modalis TBM+TER Jeune – Mensuel	31,00€	31,00€	0,00%
Modalis TBM+TER Jeune – Annuel	244,80€	244,80€	0,00%
Autres abonnements combinés – TBM+TER non vend par TBM			
Modalis TBM+TRANSGIRONDE – 7 jours	21,50€	23,15€	7,67%
Modalis TBM+TRANSGIRONDE – Mensuel	67,70€	71,15€	5,10%
Modalis TBM+TRANSGIRONDE – Annuel	752,12€	761,60€	5,03%
Modalis TBM+TRANSGIRONDE Jeune – Mensuel	49,00€	50,40€	2,86%
Modalis TBM+TRANSGIRONDE Jeune – Annuel	444,80€	459,80€	3,37%
Autres abonnements combinés – TBM+TRANSGIRONDE			
1 décrochage VLS Mécanique	/	1,00€	/
1 décrochage VLS Electrique	/	2,00€	/
Titres Vélos – service VLS occasionnel			
VLS Mécanique – Abonnés annuels TBM	/	0,00€	/
VLS Mécanique – Non abonnés TBM	/	30,00€	/
VLS Electrique – Abonnés annuels TBM	/	45,00€	/
VLS Electrique – Non abonnés TBM	/	75,00€	/
Titres Vélos – service VLS abonnement annuel			
Dépassement du forfait d'utilisation gratuite de 30 minutes	/	0,10€	/
Titres Vélos – consommation VLS > 30 minutes			
Vélostations & Abris vélos – 24h	/	1,80€	/
Vélostations & Abris vélos – 48h	/	3,50€	/
Vélostations & Abris vélos – 72h	/	5,00€	/
Vélostations & Abris vélos – Abonnés annuels TBM	/	0,00€	/
Vélostations & Abris vélos – Annuel	/	30,00€	/
Bicycletteries – Annuel	/	35,00€	/
Véloboxs – Annuel	/	35,00€	/
Titres Vélos – vélostations et abris-vélos			
Vélo classique Pass Annuel VAE	/	300,00€	/
Vélo Cargo Pass Annuel VAE	/	384,00€	/
Prêt gratuit vélo classique	/	0,00€	/
Prêt gratuit vélos spéciaux	/	0,00€	/

Titres Vélos – location longue durée Vélo Assistance Electrique			
CITYPASS – 24h	31,00€	34,00€	9,68%
CITYPASS – 48h	41,00€	44,00€	7,32%
CITYPASS – 72h	48,00€	50,00€	4,17%
CITYPASS Junior – 24h	17,00€	19,00€	11,76%
CITYPASS Junior – 48h	25,00€	26,00€	4,00%
CITYPASS Junior – 72h	30,00€	31,00€	3,33%
Autres titres – Pass tourisme			
1 voyage Mobibus – Domicile	3,00€	3,00€	0,00%
1 voyage Mobibus – Trottoir	/	1,80€	/
Autres titres – Mobibus			
Reconstitution	10,00€	10,00€	0,00%
Reconstitution si 2 ^{ème} carte dans l'année	15,00€	15,00€	0,00%
Autres titres – Divers			
Carnet Conducteur 1 voyage à bord (*25)	42,50€	50,00€	17,65%
Carnet Conducteur 2 voyages à bord (*25)	75,00€	87,50€	16,67%
Carnet Conducteur			

E.2. Ventes et recettes par titres

Titres	Contrat 2023		Année 2023		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
1 voyage	3 492 581	5 397 625	3 848 751	6 189 488		
1 Ticket 1V à bord	1 194 622	2 172 040	NA	NA		
1 voyage navette fluviale	18 219	49 688	4 535	12 368		
2 voyages	927 120	2 528 510	2 450 858	6 944 272		
Ticket 2V à bord	784 348	2 353 043	NA	NA		
2 voyages navette fluviale	20 412	74 225	7 965	28 964		
Le Pass 2 voyages	NA	NA	10 522	29 256		
10 voyages	1 327 708	17 501 604	1 411 389	18 084 229		
10 voyages tarif réduit	317 301	2 278 797	446 405	3 285 570		
Sous-total oblitérables (hors P+R)	8 082 311	32 355 532	8 180 425	34 574 147	2 218 615	7%
Parc-Relais 1 personne	268 335	1 097 735	193 523	791 685		
Parc-Relais 2 personnes	INCLUS LE	NA	37 757	154 460		
Parc-Relais 3 personnes	PARC-RELAIS	NA	12 000	49 092		
Parc-Relais 4 personnes	DE 1 A 5	NA	8 343	34 129		
Parc-Relais 5 personnes	PERSONNES	NA	3 688	15 087		
Parc-Relais réduit 1 personne	35 805	97 649	66 930	205 980		
Parc-Relais réduit 2 personnes	62 662	227 861	10 924	39 725		
Parc-Relais réduit 3 personnes	INCLUS LE	NA	3 349	12 178		
Parc-Relais réduit 4 personnes	PARC-RELAIS	NA	2 500	9 090		
Parc-Relais réduit 5 personnes	DE 2 A 5 PERS	NA	1 156	4 203		
Parc-Relais séjour 2 jours	NA	NA	1 100	11 998		
Parc-Relais séjour 3 jours	NA	NA	1 131	15 423		
Parc-Relais séjour 4 jours	NA	NA	509	9 253		

Parc-Relais séjour 5 jours	NA	NA	292	6 635		
Parking VL	NA	NA	4 002	3 575		
Sous-total Parcs-Relais	366 802	1 423 245	347 204	1 362 513	-60 733	-4%
TOTAL oblitérables	8 449 113	33 778 777	8 527 629	35 936 660	2 157 882	6%
Le Pass – 7 jours	113 863	1 469 867	101 539	1 310 776		
Le Pass – Mensuel	18 595	850 290	18 192	843 836		
Le Pass Mensuel Solidaire 1	5 373	0	NA	NA		
Le Pass Mensuel Solidaire 2	943	21 608	2 910	67 370		
Le Pass Mensuel Solidaire 3	1 991	63 719	5 442	176 282		
Le Pass - Annuel	12 116	5 577 597	167 101	6 434 300		
Le Pass Annuel Solidaire 1	NA	NA	785 484	0		
Le Pass Annuel Solidaire 2	NA	NA	534	10 559		
Le Pass Annuel Solidaire 3	NA	NA	1 032	28 567		
Le Cité Pass DUO	NA	NA	0	0		
TBM + CITIZ – Annuel	NA	NA	340	10 464		
Le Pass Jeune – 7 jours	NA	NA	7 593	68 337		
Le Pass Jeune - Mensuel	29 182	912 599	25 397	794 234		
Le Pass Jeune Mensuel Solidaire 1	30 538	-	NA	NA		
Le Pass Jeune Mensuel Solidaire 2	2 096	32 774	2 405	37 606		
Le Pass Jeune Mensuel Solidaire 3	734	16 073	1 361	29 765		
Le Pass Jeune – Annuel	86 977	19 356 337	1 114 917	20 677 165		
Le Pass Jeune Annuel Solidaire 1	NA	NA	0	0		
Le Pass Jeune Annuel Solidaire 2	NA	NA	1 602	14 854		
Le Pass Jeune Annuel Solidaire 3	NA	NA	4 147	53 911		
Le Pass Pitchoun – 7 jours	NA	NA	274	1 519		
Le Pass Pitchoun – Mensuel	952	15 143	471	7 492		
Le Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 1	2 134	-	NA	NA		
Le Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 2	131	1 048	192	1 536		
Le Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 3	131	1 465	267	2 985		
Le Pass Pitchoun Annuel	2 597	339 950	20 743	226 288		
Le Pass Pitchoun Annuel Solidaire 2	NA	NA	89	485		
Le Pass Pitchoun Annuel Solidaire 3	NA	NA	234	1 787		
Le Pass Senior – 7 jours	NA	NA	3 906	38 349		
Le Pass Senior – Mensuel	6 213	221 963	3 939	140 729		
Le Pass Senior Mensuel Solidaire 1	849	-	NA	NAG		
Le Pass Senior Mensuel Solidaire 2	131	2 346	1 043	18 677		
Le Pass Senior Mensuel Solidaire 3	-	-	1 617	40 425		
Le Pass Senior – Annuel	4 749	1 626 619	55 766	1 591 842		
Le Pass Senior Annuel Solidaire 2	NA	NA	85	1 213		
Le Pass Senior Annuel Solidaire 3	NA	NA	170	3 400		
Le Pass Annuel (20%)	76 700	2 112 748	94 489	2 974 853		
Le Pass Annuel (30%)	271 938	8 553 682	216 522	5 965 039		
7 jours + Vélo	NA	NA	16	105		
Bordeaux Scolaire Subventionné	NA	NA	39	223		
Le Pass Pitchoun TBM+TRAIN - Annuel	NA	NA	1	20		

Le Pass Jeune TBM+TRAIN – Annuel	NA	NA	94	2 598		
Le Pass Jeune TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	NA	NA	5	96		
Le Pass TBM+TRAIN - Annuel	NA	NA	52	2 529		
Le Pass TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	NA	NA	4	136		
Le Pass Senior TBM+TRAIN – Annuel	NA	NA	3	113		
Le Pass Salarié TBM+TRAIN	NA	NA	167	6 801		
Total abonnés TBM	668 933	41 175 828	2 640 184	41 587 269	411 441	1%
1 jour (24 heures)	304 873	1 385 785	366 342	1 665 190		
48 heures	NA	NA	36 476	298 440		
72 heures	NA	NA	21 246	231 775		
Le Pass Soirée	84 447	199 602	49 150	123 166		
Le CITYPASS	NA	NA	34 014	189 980		
La Carte Groupe	7 079	205 936	7 293	212 160		
Le Pass Congrès	114 116	178 435	76 919	170 492		
Le Pass Fête du vin	NA	NA	546	1 489		
Le Pass Foire	NA	NA	5 433	14 817		
Le Pass Evènement – 1 jour	44 377	121 027	80 253	344 715		
Total évènements	554 892	2 090 785	677 672	3 252 224	1 161 440	56%
Le Pass ScoDi	NA	NA	5 456	49 463		
Le Pass ScoDi Solidaire 2	NA	NA	5	24		
Le Pass ScoDi Solidaire 3	NA	NA	246	1 570		
Le Pass ScoDi+	NA	NA	2 816	52 450		
Le Pass ScoDi+ Solidaire 2	NA	NA	41	386		
Le Pass ScoDi+ Solidaire 3	NA	NA	257	3 351		
Sous-total des scolaires			8 821	107 244		
Modalis TBM+Transgironde – 7 jours	1 526	14 843	270	2 626		
Modalis TBM+Transgironde – Mensuel	1 401	48 026	967	33 640		
Modalis TBM+Transgironde – Annuel	285	105 031	3 430	105 960		
Modalis TBM+Transgironde Jeune – 7 jours	1 172	9 485	247	1 998		
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Mensuel	782	22 048	634	17 867		
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Annuel	1 383	307 703	15 749	291 705		
Modalis TBM+Transgironde Scolaire	NA	NA	0	0		
Sous-total Modalis TBM+Transgironde	6 549	507 136	21 297	453 796	-53 341	-11%
Modalis TBM+TER – 7 jours	8 496	82 643	2 292	22 296		
Modalis TBM+TER – Mensuel	9 375	321 299	7 164	249 304		
Modalis TBM+TER – Annuel	1 640	604 105	24 983	743 703		
Modalis TBM+TER Jeune – 7 jours	NA	NA	704	5 696		
Modalis TBM+TER Jeune – Mensuel	NA	NA	2 470	69 610		
Modalis TBM+TER Jeune – Annuel	2 438	542 580	12 694	235 417		

Sous-total Modalis TBM+TER	21 949	1 550 627	50 307	1 326 026	-224 601	-14%
TOTAL Modalis et scolaires	28 498	2 057 763	80 425	1 887 066	-170 698	-8%
Occasionnels – adhésion 1 jour	NA	NA	136 770	196 536		
Occasionnels – adhésion 48 heures	NA	NA	0	0		
Occasionnels – adhésion 72 heures	NA	NA	0	0		
Occasionnels – adhésion 1 semaine	NA	NA	2 717	17 435		
Abonnés – usage unique (classique et électrique)	1 021 740	1 103 479	116 314	193 857		
Sous-total vélos occasionnels	1 021 740	1 103 479	255 801	407 828	-695 651	-63%
Abonnés – adhésion mensuelle	NA	NA	699	6 409		
Abonnés – adhésion annuelle (classique et électrique)	8 315	268 456	28 827	66 062		
Consommation abonnés classique	672 012	61 092	NA	NA		
Consommation abonné électrique	809 794	73 618	NA	NA		
Abonnés – usage unique	NA	NA	9 978	28 401		
Abonnés TBM+Vélo – adhésion mensuelle	NA	NA	314	2 016		
Option électrique	190	5 180	NA	NA		
Abonnés TBM+Vélo – adhésion annuelle	NA	NA	100 221	153 019		
Abonnés TBM+Vélo – adhésion unique	NA	NA	0	0		
Batterie vélo	NA	NA	527	31 860		
Location VAE	336	68 386				
Le vélo	NA	NA	1	2		
Sous-total vélos abonnés	1 490 646	476 732	140 567	287 769	-188 963	-40%
Abris-vélos – adhésion 24 heures	2 396	47 922	137	195		
Abris-vélos – adhésion mensuelle			12	77		
Abris-vélos – adhésion annuelle			11 696	18 428		
Sous-total abris-vélos	2 396	47 922	11 845	18 700	-29 222	-61%
TOTAL vélos	2 514 782	1 628 133	408 213	714 296	-913 836	-56%
Mobibus - domicile			106 322	289 969		
Mobibus - trottoir à trottoir			2 732	4 471		
Mobibus - tickets			3 467	9 456		
Mobibus - annulations sur place - domicile			6 351	17 321		
Mobibus - annulations sur place - trottoir à trottoir			142	233		
Mobibus - annulations hors délais			1 485	13 500		
Sous-total Mobibus	108 649	281 499	120 499	334 950	53 451	19%
TAD - abonnements			0	0		
TAD - tickets			0	0		
1 voyage Flex'AERO	8 311	24 707	336	1 528		
1 voyage Flex'AERO - Abonné TBM			93	253		
TAD - annulations sur place			0	0		
TAD - annulations hors délais			0	0		
Sous-total TAD	8 311	24 707	429	1 781	-22 925	-93%

TOTAL Mobibus/TAD	116 960	306 206	120 928	336 732	30 526	10%
Frais d'établissement de cartes			0	188 449		
Amendes titres de transport			0	1 686 167		
Trock-it			0	15 095		
Amendes Parcs-Relais			0	15		
Amendes incivilités			0	30 030		
Régulations (impayés, fausse monnaie, ...)			0	52 082		
Sous-total divers			0	1 971 838		
TOTAL Ventes et recettes par titres	12 333 178	81 037 492	12 455 050	85 686 083	4 648 588	6%

E.2.1. Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées au cours de l'année

Titres	Année 2023	
	Nombre	Recette HT
1 voyage	3 848 751	6 189 488
1 voyage navette fluviale	4 535	12 368
2 voyages	2 450 858	6 944 272
2 voyages navette fluviale	7 965	28 964
Pass 2 voyages	10 522	29 256
5 voyages	0	0
10 voyages	1 411 389	18 084 229
10 voyages tarif réduit	446 405	3 285 570
Sous-total oblitérables (hors P+R)	8 180 425	34 574 147
Parc-Relais 1 personne	193 523	791 685
Parc-Relais 2 personnes	37 757	154 460
Parc-Relais 3 personnes	12 000	49 091
Parc-Relais 4 personnes	8 343	34 129
Parc-Relais 5 personnes	3 688	15 087
Parc-Relais réduit 1 personne	66 930	205 980
Parc-Relais réduit 2 personnes	10 924	39 725
Parc-Relais réduit 3 personnes	3 349	12 178
Parc-Relais réduit 4 personnes	2 500	9 090
Parc-Relais réduit 5 personnes	1 156	4 203
Parc-Relais séjour 2 jours	1 100	11 998
Parc-Relais séjour 3 jours	1 131	15 423
Parc-Relais séjour 4 jours	509	9 253
Parc-Relais séjour 5 jours	292	6 635
Parking VL	4 002	3 575
Sous-total Parcs-Relais	347 204	1 362 512
TOTAL oblitérables	8 527 629	35 936 659
Le Pass – 7 jours	101 539	1 310 776
Le Pass – Mensuel	18 192	843 836

Le Pass Mensuel Solidaire 2	2 910	67 370
Le Pass Mensuel Solidaire 3	5 442	176 282
Le Pass – Annuel	167 101	6 434 300
Le Pass Annuel Solidaire 1	785 484	0
Le Pass Annuel Solidaire 2	534	10 559
Le Pass Annuel Solidaire 3	1 032	28 567
Cité Pass DUO	0	0
TBM + CITIZ - Annuel	340	10 464
Pass Jeune – 7 jours	7 593	68 337
Pass Jeune – Mensuel	25 397	794 234
Pass Jeune Mensuel Solidaire 2	2 405	37 606
Pass Jeune Mensuel Solidaire 3	1 361	29 765
Pass Jeune – Annuel	1 114 917	20 677 165
Pass Jeune Annuel Solidaire 1	0	0
Pass Jeune Annuel Solidaire 2	1 602	14 854
Pass Jeune Annuel Solidaire 3	4 147	53 911
Pass Pitchoun – 7 jours	274	1 519
Pass Pitchoun – Mensuel	471	7 492
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 2	192	1 536
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 3	267	2 985
Pass Pitchoun Annuel	20 743	226 288
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 1	89	485
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 2	234	1 787
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 3	0	0
Pass Senior – 7 jours	3 906	38 349
Pass Senior – Mensuel	3 939	140 729
Pass Senior Mensuel Solidaire 2	1 043	18 677
Pass Senior Mensuel Solidaire 3	1 617	40 425
Pass Senior – Annuel	55 766	1 591 842
Pass Senior Annuel Solidaire 2	85	1 213
Pass Senior Annuel Solidaire 3	170	3 400
Pass Salarié (20%)	94 489	2 974 853
Pass Salarié (30%)	216 522	5 965 039
7 jours + Vélo	16	105
Bordeaux Scolaire Subventionné	39	223
Pass Pitchoun TBM+TRAIN - Annuel	1	20
Pass Pitchoun TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0
Pass Pitchoun TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	0	0
Pass Jeune TBM+TRAIN - Annuel	94	2 598
Pass Jeune TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0
Pass Jeune TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	5	96
Pass TBM+TRAIN - Annuel	52	2 529
Pass TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0
Pass TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	4	136
Pass Senior TBM+TRAIN – Annuel	3	113

Pass Senior TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0
Pass Senior TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	0	0
Pass Salarié TBM+TRAIN	167	6 801
Pass CITIZ TBM+TRAIN – Annuel	0	0
Sous-total abonnés TBM	2 640 184	41 587 266
24 heures	366 342	1 665 191
48 heures	36 476	298 440
72 heures	21 246	231 775
Pass Soirée	49 150	123 166
CITYPASS	34 014	189 980
Carte Groupe	7 293	212 160
Pass Congrès	76 919	170 492
Pass Fête du vin	546	1 489
Pass Foire	5 433	14 817
Pass Evènement – 1 jour	80 253	344 715
Sous-total évènements	677 672	3 252 225
Pass ScoDi	5 456	49 463
Pass ScoDi Solidaire 1	0	0
Pass ScoDi Solidaire 2	5	24
Pass ScoDi Solidaire 3	246	1 570
Pass ScoDi+	2 816	52 450
Pass ScoDi+ Solidaire 1	0	0
Pass ScoDi+ Solidaire 2	41	386
Pass ScoDi+ Solidaire 3	257	3 351
Modalis TBM+Transgironde – 7 jours	270	2 626
Modalis TBM+Transgironde – Mensuel	967	33 640
Modalis TBM+Transgironde – Annuel	3 430	105 960
Modalis TBM+Transgironde Jeune – 7 jours	247	1 998
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Mensuel	634	17 867
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Annuel	15 749	291 704
Modalis TBM+Transgironde Scolaire	0	0
Sous-total Modalis TBM+Transgironde	21 297	453 795
Modalis TBM+TER – 7 jours	2 292	22 296
Modalis TBM+TER - Mensuel	7 164	249 304
Modalis TBM+TER - Annuel	24 983	743 703
Modalis TBM+TER Jeune – 7 jours	704	5 696
Modalis TBM+TER Jeune – Mensuel	2 470	69 610
Modalis TBM+TER Jeune – Annuel	12 694	235 417
Sous-total Modalis TBM+TER	50 307	1 326 026
TOTAL Modalis	3 389 460	46 619 312
Occasionnels – adhésion 1 jour	136 770	196 536
Occasionnels – adhésion 48 heures	0	0
Occasionnels – adhésion 72 heures	0	0
Occasionnels – adhésion 1 semaine	2 717	17 435
Occasionnels – usage unique	116 314	193 857

Sous-total vélos occasionnels	255 801	407 828
Abonnés – adhésion mensuelle	699	6 409
Abonnés – adhésion annuelle	28 827	66 062
Abonnés – usage unique	9 978	28 401
Abonnés TBM+Vélo – adhésion mensuelle	314	2 016
Abonnés TBM+Vélo – adhésion annuelle	100 221	153 019
Abonnés TBM+Vélo – adhésion unique	0	0
Batterie vélo	527	31 860
Le vélo	1	2
Sous-total vélos abonnés	140 567	287 769
Abris-vélos – adhésion 24 heures	137	195
Abris-vélos – adhésion mensuelle	12	77
Abris-vélos – adhésion annuelle	11 696	18 428
Sous-total abris-vélos	11 845	18 700
TOTAL vélos	408 213	714 297
Mobibus – abonnements	109 054	294 440
Mobibus – Tickets	3 467	9 456
Mobibus – annulation sur place	6 493	17 554
Mobibus – annulation hors délais	1 485	13 500
Sous-total Mobibus	120 499	334 950
1 voyage Flex'AERO	336	1 528
1 voyage Flex'AERO – Abonné TBM	93	254
TAD – abonnements	0	0
TAD – Tickets	0	0
TAD – annulation sur place	0	0
TAD – annulation hors délais	0	0
Sous-total TAD	429	1 782
Frais d'établissement de cartes	0	188 449
Amendes titres de transport	0	1 686 167
Trock-it	0	15 095
Amendes Parcs-Relais	0	15
Amendes incivilités	0	30 030
Régulations (impayés, fausse monnaie, ...)	0	52 082
Sous-total divers	0	1 971 838
TOTAL Ventes et recettes par titres	12 455 051	85 686 082

E.3. Fréquentation du réseau TBM

PRECISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

Conformément aux dispositions contractuelles, la fréquentation du réseau est mesurée sur la base des validations.

L'intéressement à la fréquentation du réseau bus (hors lignes scolaires, TAD ou TPMR) est réalisé sur la base des validations (selon la définition de l'article 41.3 du contrat de Concession du Service Public) et est déclenché si la variation d'une année sur l'autre est supérieure à l'objectif de calcul de l'année N.

Les données relatives aux lignes scolaires et au service de TAD sont incluses dans la catégorie des « Lignes affrétées ».

Les « Lignes inconnues » désignent quant à elles les lignes pour lesquelles les détails spécifiques ne sont pas disponibles, mais où les validations effectuées concordent avec l'utilisation de véhicules tels que des bus ou des tramways.

Trafic (en validations)	Réel 2023
Lignes régulières (hors Mobibus)	100 966 267
Lignes affrétées	4 191 742
Lignes inconnues	1 011 447
TOTAL validations	106 169 456
Poids lignes régulières (en %)	95,10%
Poids lignes affrétées (en %)	3,95%
Poids lignes inconnues (en %)	0,95%
TOTAL	100,00%

Dans le total des bus affrétés, les lignes Scolaires sont incluses.

Les validations par modes prennent également en compte le service Mobibus.

Trafic	Réel 2023
Tramway	68 245 184
Sous-total Tramway	68 245 184
Bus (en propre)	32 878 056
Bus (affrétés y. c. ScoDi & cars de région)	4 143 675
Bus (inconnus – en propre ou affrétés)	411 778
Sous-total Bus	37 433 509
Mobibus	111 965
Sous-total Mobibus	111 965
TAD	51 256
Sous-total TAD	51 256
Navette fluviale	270 206
Sous-total Navette fluviale	270 206
Inconnues	57 336
Sous-total inconnues	57 336
TOTAL validations par modes	106 169 456
Poids lignes Tramway (en %)	64,28%

Poids ligne Bus (en %)	35,26%
Poids Navettes fluviales (en %)	0,25%
Poids Mobibus (en %)	0,11%
Poids TAD (en %)	0,05%
Poids Inconnues (en %)	0,05%
TOTAL	100,00 %

E.3.1. Estimation du nombre de voyageurs par mode

E.3.1.a) Tramway

i) Commentaire général

Pour la première année de CSP, le nombre de validations s'élève à 67 818 005, avec plus de 33% des validations effectuées sur la ligne A.

ii) Validations par ligne

Lignes Tramway	Réel 2023
Ligne A	22 775 938
Ligne B	21 354 178
Ligne C	15 506 506
Ligne D	8 181 383
TOTAL validations Tramways	67 818 005

iii) Fréquentation par ligne, par sens et par arrêt

Les validations par arrêt et ligne sont hors validations inconnues. En effet, elles ne peuvent être attribuées à un arrêt spécifique en raison de leur nature, ce qui les distingue des autres validations inconnues.

			Année 2023
LIGNE	ARRÊT	SENS	Nombre de validations
A	CAROLINE AIGLE	A	12 057
A	CADERA-ISSARTIER	A	7 877
A	CHEMIN LONG	A	13 999
A	MERIGNAC SOLEIL	A	24 265
A	LES PINS	A	12 823
A	FRERES ROBINSON	A	9 898
A	HOTEL DE VILLE MERIGNAC	A	11 939
A	PIN GALANT	A	24 474
A	MERIGNAC CENTRE	A	69 199
A	LYCEES DE MERIGNAC	A	48 933
A	QUATRE CHEMINS	A	148 002
A	PIERRE MENDES FRANCE	A	39 046
A	ALFRED DE VIGNY	A	39 044
A	FONTAINE D'ARLAC	A	88 771

A	PEYCHOTTE	A	72 330
A	FRANCOIS MITTERRAND	A	63 868
A	SAINT-AUGUSTIN	A	74 129
A	HOPITAL PELLEGRIN	A	214 211
A	STADE CHABAN DELMAS	A	189 024
A	GAVINIES	A	88 918
A	HOTEL DE POLICE	A	155 140
A	ST BRUNO - HOTEL DE REGION	A	143 134
A	MERIADECK	A	542 265
A	PALAIS DE JUSTICE	A	257 366
A	HOTEL DE VILLE	A	1 002 194
A	SAINTE-CATHERINE	A	481 343
A	PLACE DU PALAIS	A	214 470
A	PORTE DE BOURGOGNE	A	833 564
A	STALINGRAD	A	829 111
A	JARDIN BOTANIQUE	A	497 617
A	THIERS-BENAUGE	A	252 864
A	GALIN	A	433 380
A	JEAN JAURES	A	210 467
A	CENON GARE	A	230 331
A	CARNOT-MAIRIE DE CENON	A	244 689
A	BUTTINIERE	A	643 327
A	PALMER	A	174 363
A	PELLETAN	A	130 425
A	LA MORLETTE	A	163 465
A	JEAN ZAY	A	107 711
A	LA MAREGUE	A	157 496
A	FLOIRAC DRAVEMONT	A	237 718
A	IRIS	A	213 824
A	GRAVIERES	A	174 708
A	BOIS FLEURI	A	144 581
A	LAURIERS	A	119 112
A	MAIRIE DE LORMONT	A	76 804
A	CARRIET	A	98 964
A	LA GARDETTE - BASSENS - CARBON-BLANC	A	322 529
A	MERIGNAC AEROPORT	R	320 815
A	CAROLINE AIGLE	R	75 303
A	CADERA-ISSARTIER	R	62 269
A	CHEMIN LONG	R	80 492
A	MERIGNAC SOLEIL	R	135 643
A	LE HAILLAN ROSTAND	R	202 553
A	LES PINS	R	81 832
A	FRERES ROBINSON	R	110 042
A	HOTEL DE VILLE MERIGNAC	R	73 924
A	PIN GALANT	R	111 358
A	MERIGNAC CENTRE	R	275 735
A	LYCEES DE MERIGNAC	R	120 288

A	QUATRE CHEMINS	R	143 189
A	PIERRE MENDES FRANCE	R	99 313
A	ALFRED DE VIGNY	R	96 563
A	FONTAINE D'ARLAC	R	343 432
A	PEYCHOTTE	R	225 383
A	FRANCOIS MITTERRAND	R	235 878
A	SAINT-AUGUSTIN	A	250 627
A	HOPITAL PELLEGRIN	R	574 859
A	STADE CHABAN DELMAS	R	266 667
A	GAVINIES	R	259 482
A	HOTEL DE POLICE	R	255 480
A	ST BRUNO - HOTEL DE REGION	R	336 889
A	MERIADECK	R	651 538
A	PALAIS DE JUSTICE	R	447 257
A	HOTEL DE VILLE	R	779 379
A	SAINTE-CATHERINE	R	555 917
A	PLACE DU PALAIS	R	172 640
A	PORTE DE BOURGOGNE	R	1 101 479
A	STALINGRAD	R	309 824
A	JARDIN BOTANIQUE	R	217 965
A	THIERS-BENAUGE	R	106 729
A	GALIN	R	126 522
A	JEAN JAURES	R	97 466
A	CENON GARE	R	118 827
A	CARNOT-MAIRIE DE CENON	R	88 401
A	BUTTINIERE	R	217 965
A	PALMER	R	63 160
A	PELLETAN	R	15 755
A	LA MORLETTE	R	29 222
A	JEAN ZAY	R	11 732
A	LA MAREGUE	R	8 736
A	IRIS	R	80 912
A	GRAVIERES	R	23 758
A	BOIS FLEURI	R	29 206
A	LAURIERS	R	14 699
A	MAIRIE DE LORMONT	R	8 861
A	CARRIET	R	7 654
A	Inconnu		2 406 549
TOTAL			22 775 938

			Année 2023
LIGNE	ARRÊT	SENS	Nombre de validations
B	CLAVEAU	A	10 052
B	BRANDENBURG	A	16 554
B	NEW YORK	A	11 801
B	RUE ACHARD	A	34 989

B	LA CITE DU VIN	A	100 460
B	LES HANGARS	A	58 513
B	COURS DU MEDOC	A	64 401
B	CHARTRONS	A	117 185
B	CAPC MUSEE D'ART CONTEMPORAIN	A	130 356
B	QUINCONCES	A	911 381
B	GRAND THEATRE	A	338 784
B	GAMBETTA - MADD	A	260 356
B	HOTEL DE VILLE	A	620 499
B	MUSEE D'AQUITAINE	A	251 756
B	VICTOIRE	A	842 981
B	SAINT-NICOLAS	A	228 322
B	BERGONIE	A	402 222
B	BARRIERE SAINT-GENES	A	308 859
B	ROUSTAING	A	311 245
B	TALENCE CENTRE-FORUM	A	483 911
B	PEIXOTTO	A	568 226
B	BETHANIE	A	266 537
B	ARTS & METIERS	A	452 707
B	FRANCOIS BORDES	A	106 218
B	DOYEN BRUS	A	438 765
B	MONTAIGNE-MONTESQUIEU	A	657 736
B	UNITEC	A	335 720
B	SAIGE	A	244 378
B	BOUGNARD	A	154 009
B	CAMPONAC MEDIATHEQUE	A	66 474
B	PESSAC CENTRE	A	313 392
B	CHATAIGNERAIE	A	131 879
B	CAP METIERS	A	66 217
B	HOPITAL HAUT LEVEQUE	A	109 924
B	GARE DE PESSAC ALOUETTE	A	48 268
B	FRANCE ALOUETTE	A	128 668
B	BERGES DE LA GARONNE	R	66 344
B	CLAVEAU	R	138 337
B	BRANDENBURG	R	270 159
B	NEW YORK	R	131 054
B	RUE ACHARD	R	350 078
B	LA CITE DU VIN	R	941 259
B	LES HANGARS	R	457 520
B	COURS DU MEDOC	R	374 745
B	CHARTRONS	R	287 930
B	CAPC MUSEE D'ART CONTEMPORAIN	R	227 039
B	QUINCONCES	R	924 846
B	GRAND THEATRE	R	548 192
B	GAMBETTA - MADD	R	459 452
B	HOTEL DE VILLE	R	1 069 864
B	MUSEE D'AQUITAINE	R	371 185

B	VICTOIRE	R	711 778
B	SAINT-NICOLAS	R	200 601
B	BERGONIE	R	229 406
B	BARRIERE SAINT-GENES	R	285 963
B	ROUSTAING	R	217 625
B	TALENCE CENTRE-FORUM	R	184 104
B	PEIXOTTO	R	183 265
B	BETHANIE	R	87 535
B	ARTS & METIERS	R	179 895
B	FRANCOIS BORDES	R	32 850
B	DOYEN BRUS	R	86 364
B	MONTAIGNE-MONTESQUIEU	R	130 209
B	UNITEC	R	68 964
B	SAIGE	R	47 985
B	BOUGNARD	R	67 487
B	CAMPONAC MEDIATHEQUE	R	11 439
B	PESSAC CENTRE	R	259
B	CHATAIGNERAIE	R	15 245
B	CAP METIERS	R	6 812
B	HOPITAL HAUT LEVEQUE	R	8 101
B	GARE DE PESSAC ALOUETTE	R	3 732
B	Inconnu		2 382 810
TOTAL			21 354 178

			Année 2023
LIGNE	ARRÊT	SENS	Nombre de validations
C	PALAIS DES CONGRES	A	4 318
C	QUARANTE JOURNAUX	A	11 598
C	BERGES DU LAC	A	20 471
C	LES AUBIERS	A	41 626
C	GARE DE BLANQUEFORT	A	336 131
C	FRANKTON	A	3 235
C	GARE DE BRUGES	A	15 133
C	AUSONE	A	5 603
C	LA VACHE	A	21 900
C	CRACOVIE	A	117 904
C	PLACE RAVEZIES - LE BOUSCAT	A	183 463
C	GRAND PARC	A	122 376
C	EMILE COUNORD	A	80 015
C	CAMILLE GODARD	A	125 965
C	PLACE PAUL DOUMER	A	169 840
C	JARDIN PUBLIC	A	182 102
C	QUINCONCES	A	1 087 767
C	Place de la Bourse	A	202 786
C	PORTE DE BOURGOGNE	A	691 628
C	SAINT-MICHEL	A	204 747

C	SAINTE-CROIX	A	193 456
C	TAUZIA	A	192 923
C	GARE SAINT-JEAN	A	1 185 794
C	BELCIER	A	204 597
C	CARLE VERNET	A	175 884
C	TERRES NEUVES	A	345 686
C	LA BELLE ROSE	A	160 406
C	STADE MUSARD	A	170 661
C	CALAIS CENTUJEAN	A	85 533
C	GARE DE BEGLES	A	227 259
C	PARC DE MUSSONVILLE	A	106 847
C	LYCEE VACLAV HAVEL	A	204 503
C	VILLENAVE CENTRE-PONT DE LA MAYE	A	126 690
C	VILLENAVE PYRÉNÉES	A	288 436
C	PARC DES EXPOSITIONS - NOUVEAU STADE	R	148 299
C	PALAIS DES CONGRES	R	140 335
C	QUARANTE JOURNAUX	R	172 851
C	BERGES DU LAC	R	406 492
C	LES AUBIERS	R	216 773
C	GARE DE BLANQUEFORT	R	487
C	FRANKTON	R	125 817
C	GARE DE BRUGES	R	104 155
C	AUSONE	R	93 158
C	LA VACHE	R	107 059
C	CRACOVIE	R	157 344
C	PLACE RAVEZIES - LE BOUSCAT	R	452 443
C	GRAND PARC	R	385 502
C	EMILE COUNORD	R	259 331
C	CAMILLE GODARD	R	315 963
C	PLACE PAUL DOUMER	R	290 279
C	JARDIN PUBLIC	R	138 264
C	QUINCONCES	R	713 559
C	Place de la Bourse	R	321 436
C	PORTE DE BOURGOGNE	R	777 537
C	SAINT-MICHEL	R	142 489
C	SAINTE-CROIX	R	51 696
C	TAUZIA	R	60 079
C	GARE SAINT-JEAN	R	351 839
C	BELCIER	R	94 570
C	CARLE VERNET	R	106 522
C	TERRES NEUVES	R	79 645
C	LA BELLE ROSE	R	44 364
C	STADE MUSARD	R	38 915
C	CALAIS CENTUJEAN	R	15 902
C	GARE DE BEGLES	R	73 057
C	PARC DE MUSSONVILLE	R	18 303
C	LYCEE VACLAV HAVEL	R	17 806

C	VILLENAVE CENTRE-PONT DE LA MAYE	R	12 997
C	Inconnu		1 773 955
TOTAL			15 506 506

			Année 2023
LIGNE	ARRÊT	SENS	Nombre de validations
D	LES SOURCES	A	1 600
D	EYSINES CENTRE	A	6 621
D	PICOT	A	5 369
D	SIMONE VEIL	A	13 098
D	HIPPODROME	A	46 834
D	CHAMP DE COURSES - TREULON	A	18 100
D	SAINTE GERMAINE	A	14 739
D	LES ECUS	A	35 343
D	MAIRIE DU BOUSCAT	A	55 920
D	CALYPSO	A	32 457
D	COURBET	A	57 219
D	BARRIERE DU MEDOC	A	147 637
D	CROIX DE SEGUEY	A	137 981
D	FONDAUDEGE - MUSEUM	A	234 124
D	CARLE VERNET	A	125 459
D	QUINCONCES	A	725 795
D	Place de la Bourse	A	122 002
D	PORTE DE BOURGOGNE	A	393 349
D	SAINT-MICHEL	A	126 881
D	SAINTE-CROIX	A	134 611
D	TAUZIA	A	129 787
D	GARE SAINT-JEAN	A	843 716
D	BELCIER	A	156 642
D	CANTINOLLE	R	185 098
D	CANTINOLLE	R	111
D	LES SOURCES	R	34 175
D	EYSINES CENTRE	R	107 796
D	PICOT	R	75 156
D	SIMONE VEIL	R	88 128
D	HIPPODROME	R	79 963
D	HIPPODROME	R	100 820
D	CHAMP DE COURSES - TREULON	R	176 575
D	SAINTE GERMAINE	R	143 778
D	LES ECUS	R	181 342
D	MAIRIE DU BOUSCAT	R	220 193
D	CALYPSO	R	175 769
D	COURBET	R	138 034
D	BARRIERE DU MEDOC	R	359 557
D	CROIX DE SEGUEY	R	310 012
D	FONDAUDEGE - MUSEUM	R	207 349

D	QUINCONCES	R	379 868
D	Place de la Bourse	R	170 109
D	PORTE DE BOURGOGNE	R	390 224
D	SAINT-MICHEL	R	63 936
D	SAINTE-CROIX	R	20 997
D	TAUZIA	R	21 352
D	GARE SAINT-JEAN	R	61 745
D	BELCIER	R	12 680
D	Inconnu		911 332
TOTAL			8 181 383

E.3.1.b) Bus

i) Commentaire général

Sur l'année 2023, le total des validations pour le service bus s'élève à 37 433 509, dont 32 878 056 sont des validations sur les lignes de bus en propre et 4 143 675 sont des validations sur les lignes de bus affrétés (y. c. ScoDi et cars de région). Par ailleurs, pour le service Bus, il y a 411 778 validations « inconnues », pour lesquelles il n'est pas possible de savoir si ce sont des validations de bus en propre ou affrétés.

ii) Validations par ligne

Lignes Bus	Réel 2023
Lianes 1	2 849 070
Lianes 2	1 016 757
Lianes 3	1 768 632
Lianes 4	2 506 688
Lianes 5	2 441 573
Lianes 7	405 046
Lianes 8	1 075 470
Lianes 9	3 615 490
Lianes 10 (*)	1 350 088
Lianes 11 (*)	1 377 592
Lianes 12 (*)	344 416
Lianes 15	2 729 666
Lianes 16	2 452 165
Lianes 31 ⁽¹⁾	931 208
Lianes 35 ⁽¹⁾	1 482 096
Lianes 39 ⁽¹⁾	92 951
Sous-total Lianes	26 438 908
Principale 20 (**)	608 041
Principale 23 (**)	631 537
Principale 24 (**)	680 625

Principale 25 (**)	165 954
Principale 26 (**)	240 724
Principale 27 (**)	472 145
Principale 28 (**)	274 388
Principale 29 (**)	185 912
Sous-total Principale	3 259 326
Locale 32 ⁽¹⁾	196 277
Locale 33 ⁽¹⁾	201 313
Locale 34 ⁽¹⁾	876 341
Locale 37 ⁽¹⁾	99 307
Locale 64	94 673
Locale 66 ⁽⁴⁾	36 639
Locale 67	36 727
Locale 70 ⁽⁴⁾	193 450
Locale 72 ⁽⁵⁾	
Locale 73 ⁽⁵⁾	171 731
Locale 74 ⁽⁶⁾	122 566
Locale 78 ⁽⁶⁾	57 952
Locale 80 (**)	
Locale 84 Express (*)	
Locale 86 ⁽⁶⁾	69 885
Locale 87 (**)	127 343
Sous-total Locale	2 284 204
Citéis 40 (*)	66 461
Citéis 41 (*)	96 805
Citéis 42 (*)	73 840
Citéis 45 (*)	369 792
Citéis 49 (*)	
Sous-total Citéis	606 898
Directe 55 ⁽²⁾	16 403
Directe 57 ⁽²⁾	
Sous-total Directe	16 403
Navette Stade Matmut Atlantique	5 821
Navette Arena	54 532
Sous-total Navettes Stade-Arena	60 353
Navette Tram	12 619
Navette Tram 100	1 361
Navette Tram 101	68
Navette Tram 102	362
Navette Tram 103	93
Navette Tram 104	89
Navette Tram 105	49

Navette Tram 106	597
Navette Tram 107	0
Navette Tram 108	0
Navette Tram 109	1 488
Navette Tram 110	804
Navette Tram 111	1 357
Navette Tram 112	202
Navette Tram 113	99
Navette Tram 114	319
Navette Tram 115	301
Navette Tram 116	873
Navette Tram 117	1 996
Navette Tram 118	169
Navette Tram 119	109
Navette Tram 120	0
Navette Tram 121	3
Navette Tram 122	270
Navette Tram 123	276
Navette Tram 124	1 718
Navette Tram 125	9 699
Navette Tram 126	47
Navette Tram 200	230
Navette Tram 201	410
Navette Tram 202	2 651
Navette Tram 203	1 912
Navette Tram 204	0
Navette Tram 205	70
Navette Tram 206	1 626
Navette Tram 207	53
Navette Tram 208	0
Navette Tram 209	0
Navette Tram 210	943
Navette Tram 211	12 299
Navette Tram 212	111
Navette Tram 213	1 725
Navette Tram 214	70
Navette Tram 215	0
Navette Tram 300	3 122
Navette Tram 301	8
Navette Tram 302	402
Navette Tram 303	382
Navette Tram 304	23

Navette Tram 305	157
Navette Tram 306	4 217
Navette Tram 307	0
Navette Tram 400	368
Navette Tram 401	12
Navette Tram 402	0
Navette Tram 403	306
Navette Tram 404	134
Navette Tram 405	18
Navette Tram 406	0
Sous-total Navette Tram	66 217
Bus Relais A	10 207
Bus Relais B	102 984
Bus Relais C	6 216
Bus Relais D	974
Sous-total Bus Relais	120 381
TBNight ⁽³⁾	25 366
Sous-total TBNight	25 366
TOTAL VALIDATIONS EN PROPRE	32 878 056
Lianes 7	822 043
Lianes 39 ⁽¹⁾	89 872
Sous-total Lianes	911 915
Principale 21 (**)	352 253
Principale 22 (**)	143 672
Principale 25 (**)	34 315
Principale 26 (**)	70 476
Renfort 27	0
Principale 29 (**)	55 828
Sous-total Principale	656 544
Locale 30 (**)	298 039
Locale 32 ⁽¹⁾	408 543
Locale 33 ⁽¹⁾	100 649
Locale 38 ⁽¹⁾	175 417
Locale 60 ⁽⁴⁾	72 492
Locale 61 ⁽⁴⁾	68 905
Locale 65 ⁽⁴⁾	13 126
Locale 69 ⁽⁴⁾	13 639
Locale 70 ⁽⁴⁾	0
Locale 71 (**)	105 849
Locale 72 ⁽⁵⁾	57 512
Locale 73 ⁽⁵⁾	11 718

Locale 74 ⁽⁶⁾	3 296
Locale 75 ⁽⁴⁾	16 038
Locale 76 (**)	70 662
Locale 77 ⁽⁶⁾	41 829
Locale 78 ⁽⁶⁾	1 439
Locale 79 ⁽⁶⁾	8 012
Locale 80 (**)	144 470
Locale 81 ⁽⁶⁾	7 390
Locale 82 ⁽⁶⁾	14 414
Locale 83 (**)	26 554
Locale 84 (**)	38 082
Locale 85 ⁽⁶⁾	23 602
Locale 86 ⁽⁶⁾	1 583
Locale 89 ⁽⁵⁾	34 329
Locale 90 (**)	99 093
Locale 91 (*)	92 417
Locale 92 (*)	90 478
Locale 93 (*)	12 632
Sous-total Locale	2 052 209
Corol 36 (*)	174 060
Sous-total Corol	174 060
Citéis 43 (*)	76 946
Citéis 44 (*)	117 831
Citéis 46 (*)	4 646
Sous-total Citéis	199 423
Directe 51 ⁽²⁾	34 510
Directe 52 ⁽²⁾	3 654
Directe 53 ⁽⁴⁾	2 389
Directe 55 ⁽²⁾	0
Directe 57 ⁽²⁾	7 862
Sous-total Directe	48 415
Spécifique 88 (*)	2 953
Spécifique 94 (*)	3 225
Spécifique 95 (*)	2 555
Spécifique 96 (*)	3 695
Sous-total Spécifique	12 428
TOTAL VALIDATIONS AFFRETES	4 054 994

(*) Lignes supprimées du nouveau réseau en septembre 2023.

(**) Anciennement intitulée « Ligne » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023.

⁽¹⁾ Anciennement « Corol » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023.

⁽²⁾ Anciennement « Flexo » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023.

⁽³⁾ Anciennement « Soirée 58 » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023.

⁽⁴⁾ Ligne créée dans le cadre du nouveau réseau en septembre 2023.

⁽⁵⁾ Anciennement « Citéis » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau 2023.

⁽⁶⁾ Anciennement « Spécifique » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau 2023.

iii) Focus sur les lignes scolaires

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a repris la gestion des lignes scolaires lors du déploiement du nouveau réseau, remplaçant ainsi l'exploitation assurée initialement par Bordeaux Métropole. En outre, toutes les ScoDi sont sous contrat d'affrètement.

Sur 2023, la fréquentation de septembre à décembre pour les services scolaires s'élève à 85 492 validations avec un nombre d'inscrits total de 2 685.

E.3.1.c) Transport A la Demande

i) Commentaire général

Les nouveaux services ont été lancés avec succès. Cependant, la fréquentation au cours du dernier quadrimestre 2023 est inférieure aux prévisions, même avec un lancement réussi et une diffusion étendue du plan de communication.

ii) Validations par ligne

Tous les services de Transport à la Demande sont sous-traités et les validations concernant ce mode de transport ne sont pas contractuelles.

	Lignes de janvier à août 2023	Réel 2023
49	AMBARES Du Roy / AMBARES Collège Massé	20 468
50	BORDEAUX Stalingrad / AMBARES	2 106
51	BORDEAUX Galin / ARTIGUES	1 237
52	BORDEAUX Galin / BOULIAC	1 298
54	MERIGNAC Fontaine d'Arlac / PESSAC Bougnard	4 892
55	ST-MEDARD Gare Routière / ST-MEDARD - ST-AUBIN	-
57	BLANQUEFORT Frankton / PAREMPUYRE	1 247
68	LORMONT Buttinière / Artigues / LORMONT Buttinière (week-end)	11 313
Sous-total du 01/2023 au 08/2023		42 561
	Nouvelles lignes de septembre à décembre 2023	Réel 2023
	Flex'Bouliac	45

Flex'Artigues	4 659
Flex'gare - Presqu'île	1 271
Flex'gare - Parempuyre	376
Flex'AERO	581
Flex'Night	1 763
Sous-total du 09/2023 au 12/2023	8 695
TOTAL validations année 2023	51 256

E.3.1.d) Service Mobibus

i) Commentaire général

L'activité du service Mobibus a été soutenue tout au long de l'année 2023.

ii) Prise en charge

Les prises en charge liées au service Mobibus ne revêtent pas un caractère contractuel. Elles sont fournies à titre informatif dans le but d'effectuer une analyse comparative de la performance du service.

Pendant l'exercice 2023, le nombre de validations enregistrés sans accompagnant a atteint 111 965.

iii) Validations des adhérents par types de handicap

En 2023, les bénéficiaires semi-valides ont représenté 54% des transports réalisés au cours de l'année.

	Réel 2023	En %
Fauteuils manuels et électriques	32 604	29,1%
Non-voyants	18 538	16,6%
Semi-valides	60 823	54,3%
TOTAL	111 965	100%

NB : tous les adhérents au service Mobibus bénéficient d'une carte mobilité inclusion (CMI), mention invalidité.

iv) Taux de refus et taux de trajet complet

Avec un taux de refus de 3,72% en 2023, le seuil fixé à 1,5% pour l'année est dépassé. Cette hausse du taux de refus est attribuable à l'augmentation des inscriptions au service et à la limitation des ressources pour répondre à toutes les demandes de réservation de transports des bénéficiaires.

Sur 2023, ce sont 22,93% des réservations qui ont été annulées par les bénéficiaires du service.

Concernant le taux de trajet complet de 2023, ce dernier s'élève à 98,23% avec un seuil fixé à 98%.

v) Nombre d'adhérents

En 2023, 521 nouveaux bénéficiaires ont adhéré au service et 1 742 bénéficiaires du service ont effectué au moins un transport sur l'année.

E.3.1.e) Parcs relais

i) Commentaire général

Sur l'année 2023 :

- 5 parcs relais présentent des taux de fréquentation élevés, dépassant les 80%, parmi lesquels 3 parcs (Stalingrad, Buttinière et Galin) atteignent quotidiennement leur capacité maximale en semaine ;
- 9 parcs affichent des niveaux de fréquentation satisfaisants, situés entre 50% et 80% ;
- 12 parcs disposent d'une marge de progression pour accueillir davantage de public.

ii) Taux d'occupation et fréquentation

Parcs-Relais	Date ouverture	Nombre places	Nombre véhicules (a)	Nb places * nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
La Gardette (abonnés)	31/05/2008	151	11 952	55 266	22%
La Gardette (non-abonnés)	31/05/2008	242	57 198	88 572	65%
Les Lauriers	21/12/2003	189	24 941	58 200	43%
Dravemont	01/06/2007	52	9 594	19 001	50%
Buttinière	15/03/2008	601	206 353	219 842	94%
Galini	21/12/2003	279	118 402	102 114	116%
Stalingrad	22/11/2004	219	127 488	80 154	159%
Arlac	25/04/2008	398	122 447	133 423	92%
Quatre Chemins	12/09/2008	398	38 335	141 080	27%
Les Pins	05/01/2015	220	11 477	80 520	14%
Haillan Rostand	05/01/2015	204	50 270	74 664	67%
Brandenburg	26/05/2009	211	56 185	77 226	73%
Arts et Métiers	15/09/2004	593	104 976	158 112	66%
Unitec	03/07/2004	249	11 046	73 465	15%
Bougnard	04/07/2004	168	39 980	61 488	65%
Cap Métiers	16/07/2018	146	4 477	53 436	8%
Pessac Alouette	22/06/2015	148	9 795	54 168	18%
Blanquefort	16/12/2016	206	48 270	75 396	64%
Bruges	16/12/2016	58	4 310	17 806	24%
Quarante Journaux	28/06/2018	200	10 102	73 200	14%
Les Aubiers	29/02/2008	234	11 101	48 906	22%
Ravezies	25/10/2008	366	108 517	133 956	81%
Gare de Bègles	21/04/2015	193	35 800	65 234	55%
Pyrénées	02/02/2019	753	58 642	157 008	37%
Hippodrome	29/02/2020	250	63 278	91 500	69%
Cantinolle	29/02/2020	624	45 431	178 804	25%
Sous-total P+R		7 352	1 390 367	2 372 541	58,6%
Mérignac Centre			811		
Pessac Centre			5 905		
Arena			93		
Sous-total P+R mixtes			6 809		
TOTAL			1 397 176		

A noter : La méthode de calcul du taux d'occupation moyen des P+R est en cours de discussion entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole.

E.3.1.f) Service vélo

i) Commentaire général

Le service de Vélos en Libre-Service (VLS) a rencontré plusieurs difficultés, notamment liées au remplacement des bornes, entraînant une diminution de la fréquentation du service :

- Une baisse de 44% du nombre d'abonnés ;
- Une diminution de 28% du volume total de locations sur l'année ;
- Une réduction de 36% du nombre de souscriptions occasionnelles ;

Les résultats ont été en deçà des attentes du fait de plusieurs retards, détaillés en *PARTIE B.7.2.c) i) Le service vélo*.

ii) Fréquentation détaillée

Vélo'c

L'offre Vélo'c est articulée autour de 2 modalités :

- Les prêts de vélos gratuits sont disponibles pour une période allant de 2 à 10 mois ;
- La location de vélos à assistance électrique (VAE) ou de vélos cargos est proposée moyennant des contrats payants d'une durée de 12 mois.

La flotte de vélos de prêts est composée de :

Description de l'offre	Durée du prêt	Nombre de vélos mis en prêt au 01/01/2023
Vélos Classiques	10 mois	2 671
Vélos électriques VAE	2 mois	549
Vélos pliants	2 mois	27
Vélos VAE cargos	2 mois	10
Vélos spéciaux*	2 mois	9
TOTAL		3 266

*Correspondent aux vélos tricycles, vélos tandems et vélos pousseurs.

Un nouveau service de location, lancé le 15 mai 2023, offre aux usagers l'accès à une flotte de 30 vélos cargos et de 1 050 vélos VAE. L'engouement des utilisateurs pour cette offre se reflète dans l'évolution positive du nombre de contrats de location tout au long de l'année 2023.

VéloPark

À partir de juin 2023, la mise en place de dispositifs de contrôle d'accès harmonisés a permis d'obtenir des données précises sur la fréquentation des abris.

La répartition est telle que :

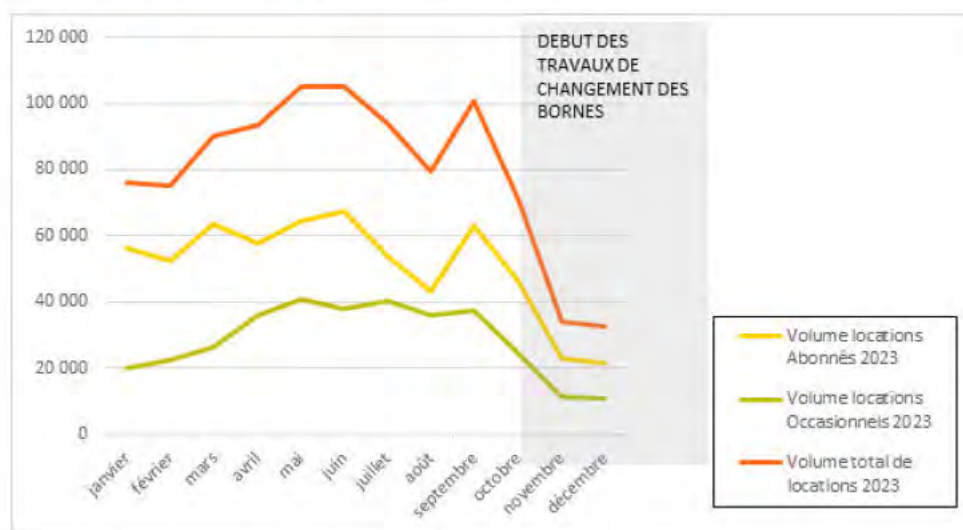
Abris-vélos	Du 01/01/2023 au 30/06/2023	Du 01/07/2023 au 31/12/2023	Total 2023
Berges de la Garonne	0	0	0
Cenon	974	1 122	2 096
La Gorp	558	327	885

Gare de Bruges	477	482	959
Gradignan	693	453	1 146
Le Taillan	0	4	4
Bègles	701	493	1 194
Caychac	8	33	41
Le Haillan	67	33	100
St Aubin de Médoc	15	37	52
St Jean	26 177	25 583	51 760
Belcier	9 255	9 521	18 776
Sncf 1	927	619	1 546
Sncf 2 (Alouette)	1 656	1 667	3 323
Arts & Métiers	0	71	71
Buttinière	0	226	226
Cap Métiers	0	20	20
Eysines Cantinolle	0	283	283
Fontaine d'Arlac	0	1 622	1 622
Frankton	0	119	119
Gare de Bègles	0	19	19
Gare de Blanquefort	0	510	510
Gare de Pessac Alouette	0	41	41
Hippodrome	0	110	110
La Gardette	0	604	604
La Vache	0	54	54
Le Haillan Rostand	0	44	44
Les pins	0	10	10
Parc des expositions	0	21	21
Peixotto	0	375	375
Pessac Jougnaud	0	17	17
Princesse	0	5	5
Quarante Journaux	0	12	12
Quatre chemins	0	429	429
Ravezies	0	612	612
Roland Garros	0	1	1
Villenave Pyrénées	0	117	117
TOTAL	41 508	45 696	87 204

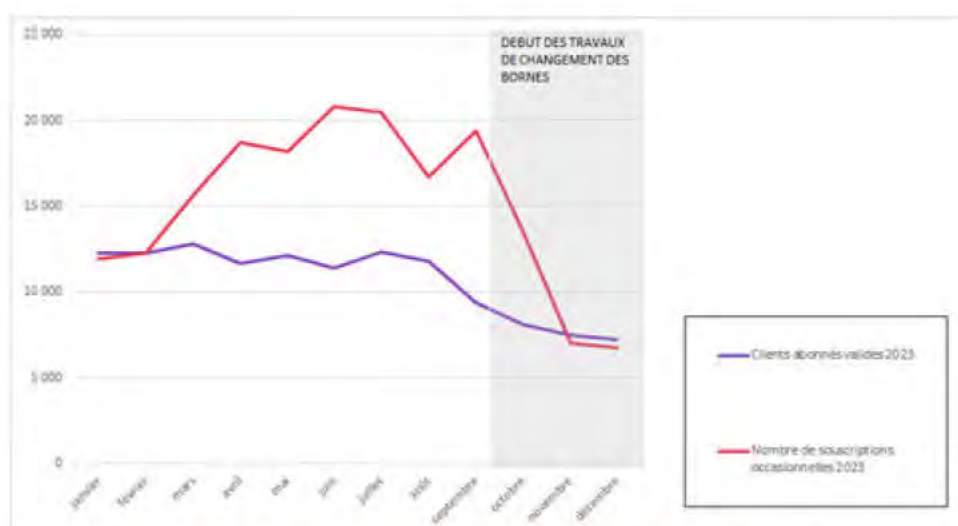
Les abris vélos des P+R ont été équipés de nouveaux dispositifs de contrôle d'accès, fournissant des données de fréquentation pour l'ensemble des installations. Toutefois, les niveaux de fréquentation varient selon les emplacements des abris. Les 2 abris les plus utilisés se trouvent à la gare Saint-Jean.

À la suite du déploiement de l'offre de stationnement et à la gratuité pour les abonnés TBM, une augmentation de la fréquentation est constatée particulièrement pendant les mois de septembre et octobre.

🚲 Vélo en Libre-Service



Nombre total d'emprunts VLS par mois en fonction du type de tarif (abonnement ou locations occasionnelles)



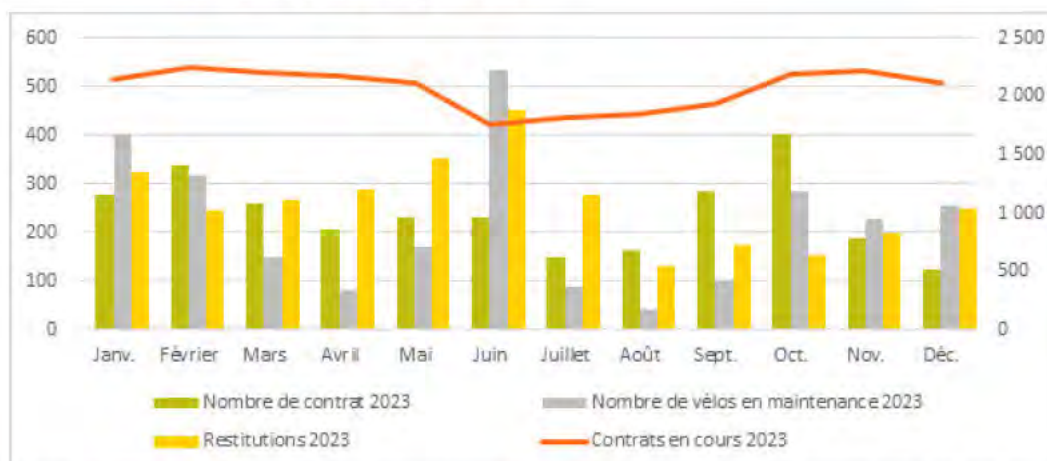
Nombre total d'abonnés et nombre de souscriptions occasionnelles VLS par mois

Cette année, une diminution générale du nombre d'emprunts de vélos est observée dans le service VLS, ce qui entraîne également une baisse des souscriptions occasionnelles. Cette diminution est en grande partie attribuable à l'âge avancé de la flotte de vélos. En raison de l'absence de renouvellement complet et d'une réduction du remplacement des pièces détachées, la qualité des vélos s'est détériorée.

De plus, le projet de renouvellement des bornes a eu un impact significatif sur l'utilisation du service. Les travaux de remplacement des bornes, débutés fin septembre, ont provoqué une chute de l'utilisation des VLS, en raison des retards rencontrés sur les chantiers, entraînant une immobilisation simultanée d'un grand nombre de stations. Les retards dans le remplacement des bornes, détaillés dans la *PARTIE B.7.2.C) i) Le service vélo*, ont également affecté la disponibilité des vélos, avec des vélos bloqués dans les stations en cours de travaux.

Cependant, des efforts considérables ont été déployés tout au long de l'année pour améliorer la qualité du service sur le terrain et accroître la disponibilité des vélos.

🔄 Vélo prêts Longue Durée



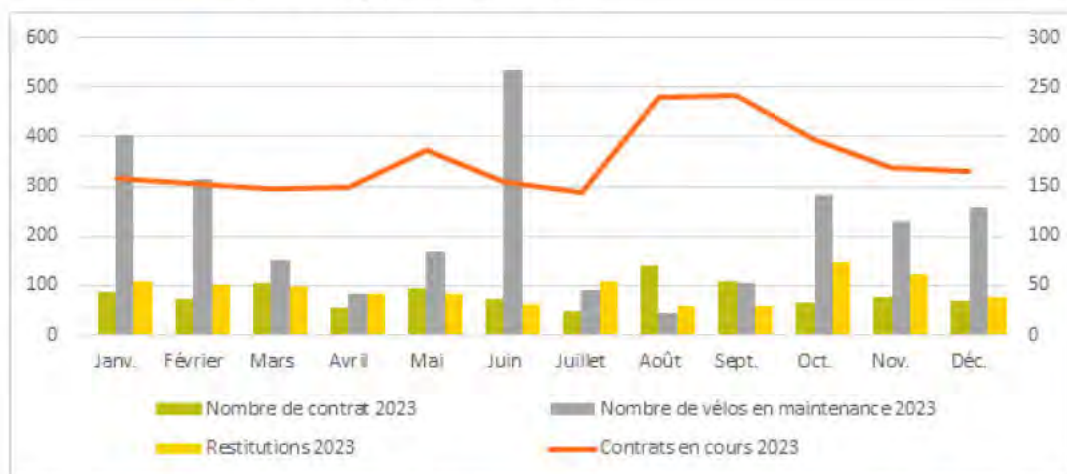
Nombre de contrats en cours par mois et répartitions des activités par mois – Prêts longue durée (Vélos classiques)

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août
Nb de contrat	279	338	259	207	232	232	149	162
Nb vélos maintenance	403	316	150	82	170	535	89	43
Restitutions	323	247	268	288	354	452	279	130
Contrats en cours	2 142	2 250	2 203	2 174	2 118	1 760	1 817	1 854
TOTAL 2023	3 147	3 151	2 880	2 751	2 874	2 979	2 334	2 189

	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2023
Nb de contrat	285	401	187	124	2 855
Nb vélos maintenance	103	283	229	256	2 659
Restitutions	175	154	199	248	3 117
Contrats en cours	1 943	2 186	2 225	2 116	24 788
TOTAL 2023	2 506	3 024	2 840	2 744	33 419

Sur les vélos de prêt longue durée, l'activité est soutenue au cours de l'année 2023.

🔄 Vélo VAE prêt Courte Durée

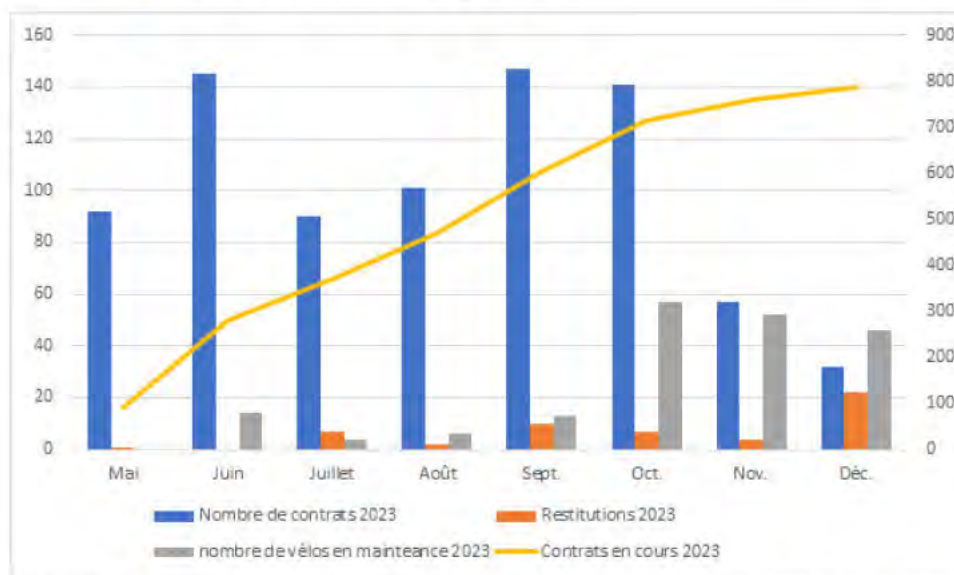


Nombre de contrats en cours et répartitions des activités par mois – prêt courte durée

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août
Nb de contrat	86	72	105	55	94	72	48	140
Nb vélos maintenance	403	316	150	82	170	535	89	43
Restitutions	110	100	96	83	84	61	107	58
Contrats en cours	158	152	148	149	186	154	144	239
TOTAL 2023	757	640	499	369	534	822	388	480

	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2023
Nb de contrat	110	65	77	70	994
Nb vélos maintenance	103	283	229	256	2 659
Restitutions	57	147	123	77	1 103
Contrats en cours	242	198	168	166	2 104
TOTAL 2023	512	693	597	569	6 860

🔄 Vélo VAE Location Longue Durée



Nombre de contrats en cours et répartition des activités par mois – Location longue durée

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juillet	Août
Nb de contrat	0	0	0	0	92	145	90	101
Nb vélos maintenance	0	0	0	0	1	0	7	2
Restitutions	0	0	0	0	0	14	4	6
Contrats en cours	0	0	0	0	92	280	370	469
TOTAL 2023	0	0	0	0	185	439	471	578

	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2023
Nb de contrat	147	141	57	32	805
Nb vélos maintenance	10	7	4	22	53
Restitutions	13	57	52	46	192
Contrats en cours	606	716	758	786	4 077
TOTAL 2023	776	921	871	886	5 127

Dès son lancement le 15 mai 2023, un grand nombre de contrats de location sont souscrits, témoignant de l'engouement des utilisateurs pour cette offre. La diminution du nombre de contrats vers la fin de l'année peut s'expliquer par la saisonnalité des activités liées au vélo.

🔄 Flotte événementielle

En 2023, lors de la Coupe du Monde de Rugby, 600 vélos sont mis à disposition des spectateurs.

Cette flotte spéciale se compose de vélos de prêt, destinés à faciliter les déplacements entre le village de rugby (Parc des Sports de Saint Michel) et le stade Matmut, pour les 5 matchs de septembre 2023.

Ces vélos sont soumis à une maintenance à partir d'avril jusqu'au retour de la flotte mi-octobre 2023. Par conséquent, un nombre important de vélos est hors service tout au long de l'année, ce qui se

traduit par une disponibilité réduite des vélos de prêt et un nombre de contrats moins élevé pendant cette période.

Le nombre de vélos empruntés lors de cet événement reste faible, probablement en raison d'une communication insuffisante et de créneaux horaires d'accès limités.

iii) Fréquentation globale

	Contrat	Réel 2023	Evolution
TOTAL nombre d'emprunt vélos	1 957 381	961 011	-50,90%

	Contrat	Réel 2023	Evolution
TOTAL nombre de contrat de prêt	6 080	3 857	-36,56%

E.3.1.g) Navette fluviale

i) Commentaire général

En 2023, le nombre de validations pour le service de la navette fluviale atteint 270 206. Cependant, il est important de noter que ces données ne représentent pas fidèlement l'activité réelle du service, car elles découlent du système billettique qui ne prend pas en compte l'ensemble des montées réalisées. Dans un souci de transparence et afin d'obtenir une vision plus précise de la performance du service de navette fluviale, les informations qui vont être présentées sont issues du système de comptage KANOT. Ces données ne sont pas contractuelles et servent uniquement de support à l'analyse. En effet, le comptage indiqué sur KANOT, réalisé par le personnel naviguant, offre une meilleure représentation de la fréquentation de la navette fluviale, fournissant ainsi une image plus réaliste de l'activité déployée.

Lors de la célébration annuelle de la Fête du Vin à Bordeaux, qui a eu lieu du 22 au 26 juin, des perturbations ont été constatées dans le service des navettes fluviales. Notamment, le ponton Quinconces n'a pas été desservi pendant toute la durée de l'événement, de même que le ponton des Hangars le samedi 24 juin 2023. Afin de faire face à ces contraintes, l'offre de service a été ajustée et adaptée pour répondre aux exigences spécifiques de cet événement.

Pour rappel, le renfort est mis en place lors des jours ouvrés et les week-ends au mois d'août au mois d'octobre. Cependant, en raison d'un problème technique rencontré sur l'Hirondelle, le renfort n'a pas pu être assuré à partir du 10 août, comme prévu dans l'offre de service, puisqu'il s'est substitué à l'Hirondelle.

ii) Fréquentation globale

Le service des navettes fluviales a enregistré un total de 378 014 montées au cours de l'année 2023.

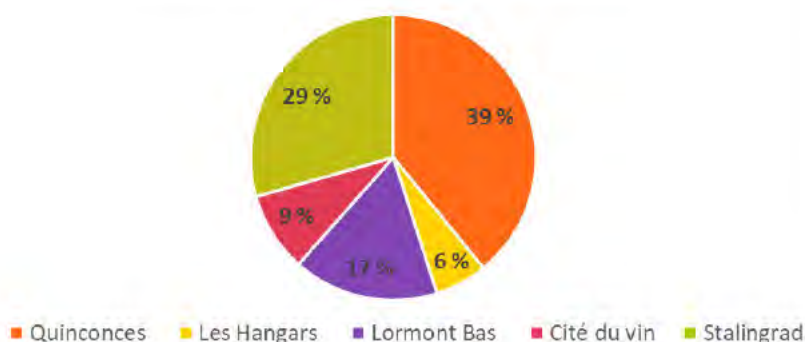
Le classement de fréquentation des pontons pour l'année 2023 révèle que le ponton Quinconces est le plus fréquenté. Les chiffres de montées respectifs sont les suivants :

- Quinconces : 138 506 montées ;
- Stalingrad : 103 424 montées ;

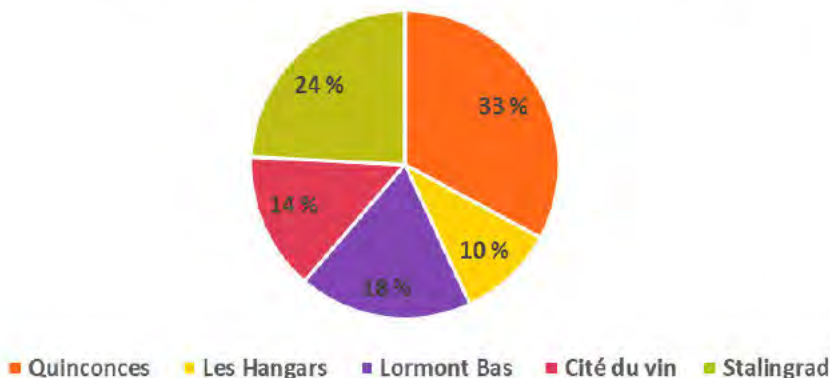
- Lormont Bas : 65 044 montées ;
- Cité du Vin : 42 267 montées ;
- Les Hangars : 28 773 montées.

De plus, une légère évolution de la fréquentation est observée en fonction du type de jour (jours ouvré ou week-end), notamment sur les pontons Les Hangars et Cité du Vin, qui sont davantage fréquentés en week-end.

Montées en Jour Ouvré année 2023 / Ponton



Montée en Week-End/Férié année 2023 / Ponton



La fréquentation connaît également une augmentation pendant la période estivale, définie d'avril à octobre, avec un pic en juillet et août.

Pour répondre à cette demande accrue, le troisième bateau (bateau de réserve) est mis en service en renfort tous les après-midis les week-ends et jours fériés d'avril à octobre, ainsi que les jours ouvrés en juillet et août.

Le bateau de renfort a permis de réaliser 13 267 voyages supplémentaires entre avril et le 10 août, date à laquelle l'Hirondelle a été immobilisée en raison d'un problème technique. Le troisième bateau prend alors la relève, interrompant le service de renfort jusqu'au 1^{er} novembre, date de la fin de la période de renfort.

E.3.2. Répartition des voyageurs depuis la prise d'effet du contrat

E.3.2.a) Ventilation par catégorie de voyageurs

La ventilation par catégorie de voyageurs est issue de l'enquête fraude réalisée du 21 au 27 novembre 2023 et affiche les résultats suivants :

en % (source : enquête fraude)	2023
Hommes	45,0%
Femmes	55,0%
Total hommes / femmes	100%
< 16 ans	8,4%
16 - 25 ans	42,2%
26 - 34 ans	21,0%
35 - 59 ans	21,3%
> 60 ans	7,0%
Total tranches d'âge	100%
Actif	49,0%
Etudiant	24,0%
Scolaire	14,0%
Retraité	5,0%
Sans activité	3,4%
Demandeurs d'emploi	2,6%
Autres	2,0%
Total CSP	100%
Tous les jours	70,4%
1 à 2 fois/sem	16,5%
2 à 3 fois/mois	6,3%
Moins souvent	6,8%
Total fréquence de voyage	100%

E.3.2.b) Validations par titre

La fréquentation par titres est hors TAD nouveau réseau (de septembre à décembre).

Titres	Réel 2023
1 Voyage	4 305 345
1 voyage Bat3	2 615
2 voyages	5 241 007
2 voyages Bat3	13 075
Pass 2 voyages	21 019
5 voyages	0
10 voyages	15 323 450
10 voyages tarif réduit	5 141 873
JAPD	0
Sous-total oblitérables (hors P+R)	30 048 384
Parc-Relais 1 personne	375 591

Parc-Relais 2 personnes	82 985
Parc-Relais 3 personnes	27 005
Parc-Relais 4 personnes	18 752
Parc-Relais 5 personnes	8 807
Parc-relais réduit 1 personne	133 273
Parc-relais réduit 2 personnes	24 626
Parc-relais réduit 3 personnes	7 601
Parc-relais réduit 4 personnes	5 680
Parc-relais réduit 5 personnes	2 751
Parc-relais séjour 2 jours	2 081
Parc-relais séjour 3 jours	2 095
Parc-relais séjour 4 jours	938
Parc-relais séjour 5 jours	531
Sous-total Parcs-Relais	692 716
TOTAL OBLITERABLES	30 741 100
LE PASS - 7 jours	1 609 650
LE PASS - Mensuel	1 004 056
Le Pass Mensuel Solidaire 2	164 722
Le Pass Mensuel Solidaire 3	337 889
LE PASS - Annuel	6 433 203
PASS Annuel Impersonnel	7 297
Le Pass Annuel Solidaire 1	18 973 418
Le Pass Annuel Solidaire 2	30 398
Le Pass Annuel Solidaire 3	61 933
CITÉ PASS DUO	0
TBM + CITIZ - Annuel	11 342
PASS JEUNE - 7 jours	110 024
PASS JEUNE - Mensuel	1 184 303
Pass Jeune Mensuel Solidaire 2	99 814
Pass Jeune Mensuel Solidaire 3	49 494
PASS JEUNE - Annuel	28 310 728
Pass Jeune Annuel Solidaire 1	0
Pass Jeune Annuel Solidaire 2	55 124
Pass Jeune Annuel Solidaire 3	151 040
PASS PITCHOUN - 7 jours	3 590
PASS PITCHOUN - Mensuel	13 210
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 2	4 561
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 3	6 445
PASS PITCHOUN - Annuel	310 543
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 2	1 670

Pass Pitchoun Annuel Solidaire 3	5 884
PASS SENIOR - 7 jours	71 292
PASS SENIOR - Mensuel	239 925
Pass Senior Mensuel Solidaire 2	62 879
Pass Senior Mensuel Solidaire 3	102 228
PASS SENIOR - Annuel	2 175 770
Pass Senior Annuel Solidaire 1	0
Pass Senior Annuel Solidaire 2	6 411
Pass Senior Annuel Solidaire 3	10 987
PASS SALARIÉ -20	2 568 752
PASS Annuel Impersonnel -20%	10
PASS SALARIÉ -30	5 542 904
PASS Annuel Impersonnel -30%	1 204
7 jours + V3	253
Pass Pitchoun TBM+TRAINS - Annuel	15
Pass Pitchoun TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 2	0
Pass Pitchoun TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 3	0
Pass Jeune TBM+TRAINS - Annuel	5 244
Pass Jeune TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 2	60
Pass Jeune TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 3	236
LE PASS TBM+TRAINS - Annuel	3 597
LE PASS TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 2	0
LE PASS TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 3	294
Pass Senior TBM+TRAINS - Annuel	313
Pass Senior TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 2	0
Pass Senior TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 3	0
PASS SALARIE TBM+TRAINS	4 624
Pass CITIZ TBM+TRAINS - Annuel	0
TOTAL ABONNEMENTS	69 737 336
24 heures	1 380 709
48 heures	246 789
72 heures	202 131
PASS Soirée	82 900
1 voyage Flex'AERO	0
1 voyage Flex'AERO - Abonné TBM	0
PASS Évènement - 24 heures	112 444
CITYPASS 24h	42 958
CITYPASS 48h	97 290
CITYPASS 72h	117 477
CITYPASS JUNIOR 24h	3 850
CITYPASS JUNIOR 48h	7 903

CITYPASS JUNIOR 72h	9 207
Carte Groupe	14 567
PASS Congrès - 1 jour	31 744
PASS Congrès - 2 jours	2 815
PASS Congrès - 3 jours	20 441
PASS Congrès - 4 jours	8 834
PASS Congrès - 5 jours	15 546
PASS Congrès - 6 jours	7 944
PASS Congrès - 7 jours	56 848
PASS Congrès - 8 jours	278
PASS Congrès - 9 jours	21 295
PASS Congrès - 10 jours	26
PASS Congrès - 11 jours	0
Pass Foire	12 493
Échange billet 1 voyage	3 486
Échange billet 2 voyages	3 628
Échange billet 3 voyages	3 052
Échange billet 4 voyages	4 551
Échange billet 5 voyages	4 807
Échange billet 6 voyages	6 250
Échange billet 7 voyages	6 003
Échange billet 8 voyages	9 167
Échange billet 9 voyages	7 758
Échange billet 10 voyages	47 656
Anciens combattants Hors B.M.	0
Tempo offre essai 7 jours	2 285
Tempo	1 136
SCOLAIRE SUBVENTIONNÉ T1	0
SCOLAIRE SUBVENTIONNÉ T2	0
SCOLAIRE SUBVENTIONNÉ 1	0
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 1	22 448
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 2	21
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 3	30
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 4	2
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 5	0
Pass ScoDi	5 774
Pass ScoDi Solidaire 1	166
Pass ScoDi Solidaire 2	0
Pass ScoDi Solidaire 3	259
Pass ScoDi+	9 914
Pass ScoDi+ Solidaire 1	674
Pass ScoDi+ Solidaire 2	127

Pass ScoDi+ Solidaire 3	856
MODALIS TBM + TER - 7 jours	29 578
MODALIS TBM + TER - Mensuel	184 487
MODALIS TBM + TER - Annuel	426 609
MODALIS TBM + TER Jeune - 7 jours	7 827
MODALIS TBM + TER Jeune - Mensuel	59 507
MODALIS TBM + TER Jeune - Annuel	286 495
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - 7 jours	0
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - Mensuel	0
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - Annuel	522 367
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - 7 jours	0
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - Mensuel	0
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - Annuel	0
PASS Annuel Police National	114 690
TBM	140 591
Titres sociaux	354 045
Demandeurs d'emploi	29 367
TOTAL AUTRES	4 792 102
Inconnu	898 918
TOTAL INCONNU	898 918
TOTAL VALIDATIONS PAR TITRES	106 169 456

E.3.3. Evolution d'une année sur l'autre depuis la prise d'effet du contrat

2023 marque le début de la première année de la CSP, il n'est pas possible d'établir une comparaison d'évolution d'une année à l'autre.

E.4. Synthèse globale

Cette partie n'est pas attendue pour la première année de la CSP.

PARTIE F. RELATIONS AVEC LES USAGERS

F.1. Information du public

F.1.1. Communication institutionnelle

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités favorise la promotion des temps forts métropolitains visant à renforcer l'image de Bordeaux Métropole.

Grâce à une présence dynamique sur les médias sociaux, l'entreprise met en lumière les solutions de mobilité du réseau TBM, ainsi que les produits et services proposés, dans le but de mieux servir les clients. Par le biais d'actions locales telles que les relations presse, les événements et les partenariats, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités renforce son intégration au sein du territoire, démontrant ainsi sa contribution active au développement durable et à la vitalité de la communauté.

Cette approche globale et proactive demeure au cœur des missions de la société et reflète l'engagement pris envers l'excellence opérationnelle et la création de valeur pour toutes les parties prenantes.

F.1.1.a) Les vœux

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a exprimé ses vœux de mobilité dans le but de renforcer les liens entre le réseau TBM et les résidents de la Métropole. Cette initiative privilégie la diffusion numérique, soulignant ainsi un engagement envers une communication moderne et accessible, en phase avec les évolutions technologiques et les attentes de la communauté.

Les vœux ont été présentés à travers :

- Des affiches à l'intérieur des bus ;
- Des cartes de vœux électroniques ;
- Sur le site internet infotbm.com ;
- Des newsletters adressées aux abonnés et aux entreprises partenaires ;
- Une présence sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.

F.1.1.b) La visite du réseau TBM

En 2023, de nombreuses et diverses sollicitations ont été adressées à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Durant cette période, des efforts conséquents ont été déployés par les équipes de l'entreprise pour répondre à ces demandes, contribuant ainsi à la promotion de l'image du territoire bordelais à travers la découverte du réseau TBM.

Un total de 52 visites a été organisé au cours de l'année 2023, avec parmi elles :

- 10 Concessions françaises et étrangères ;
- 3 établissements scolaires ;
- 11 associations.

Ces dernières ont eu l'opportunité de visiter l'ensemble des dépôts et ateliers TBM, illustrant ainsi l'engagement continu de l'entreprise envers la transparence et la collaboration avec divers acteurs de la communauté.

F.1.1.c) L'adhésivage du tramway : un moyen de communication sollicité

En 2023, un total de 96 habillages de rames a été effectué, et se décompose comme suit :

- 38 adhésivages commercialisés par Clear Channel ;
- 31 adhésivages dédiés à la promotion d'événements culturels et sportifs soutenus par Bordeaux Métropole ;
- 27 adhésivages spécifiquement conçus pour des opérations liées au réseau TBM.

Cette diversification des habillages reflète un engagement à utiliser des moyens de communication variés pour toucher différents publics et renforcer la visibilité du réseau TBM dans la communauté.

F.1.1.d) Les partenariats culturels et sportifs :

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités consolide activement sa présence locale en établissant des partenariats avec des acteurs du monde culturel et sportif, ce qui lui confère une visibilité étendue sur la métropole bordelaise.

Le réseau TBM joue un rôle essentiel dans la diffusion quotidienne des événements, en utilisant divers canaux de communication tels que les bornes d'informations voyageurs, le site internet Infotbm, la newsletter destinée aux abonnés et aux entreprises, l'affichage à l'intérieur des bus, ainsi que la promotion sur les réseaux sociaux tels que Facebook et X (anciennement Twitter).

Cette approche multicanale souligne la volonté de garantir une diffusion optimale des informations et de maintenir une connectivité constante avec les usagers du réseau.

i) Les principaux partenariats culturels

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage activement dans la promotion culturelle en établissant des partenariats avec des événements majeurs de la métropole.

En 2023, le réseau TBM a renouvelé ses collaborations fructueuses avec des manifestations telles que le « Rallye Citoyen » de Bègles, le Festival « Les Noctambules » de Saint-Aubin, et la « Fête du Vin » de l'Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole. Ces partenariats ont été mis en avant grâce au kit de communication déployé par le réseau TBM [Cf. PARTIE F.1.2 : Communication commerciale].

En retour, le réseau TBM a bénéficié d'une visibilité étendue sur l'ensemble des supports de communication associés à ces événements. Les logos du réseau TBM ont été intégrés de manière prééminente, contribuant ainsi à renforcer la notoriété du réseau auprès des participants et des publics cibles de ces manifestations :

- Le Rallye du Citoyen de Bègles : mai 2023

- Bordeaux fête le vin : juin 2023
- Festival Les Noctambules de Saint-Aubin de Médoc : juin 2023

ii) Les principaux partenariats sportifs

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage pour le sport au féminin. Pour la saison 2023-2024, un partenariat entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et l'équipe féminine des Girondins de Bordeaux a été établi.

Un partenariat a également été initié avec l'équipe féminine de Bordeaux Mérignac Volley « Les Burdis ». 7 matchs à domicile sont soutenus par le réseau TBM. Ce partenariat permet de faire gagner 100 places aux abonnés du réseau et soutenir cette équipe qui joue pour les championnats de France.

Le partenariat avec l'Union Bordeaux Bègles (UBB) est lancé pour la saison 2023-2024. Celui-ci concerne également le soutien de 29 matchs à domicile en Top 14 et Champions Cup. Des places auprès des abonnés de TBM 'fid sont à gagner.

F.1.1.e) Les partenariats sociaux

Le réseau TBM s'engage également envers des partenaires créateurs de lien social, tels que :

- Le PIMMS de Cenon œuvre à simplifier l'accès aux services publics en fournissant des explications sur leurs mécanismes de fonctionnement et en apportant un soutien quotidien aux habitants dans leurs démarches. Parallèlement, il met en place des programmes de professionnalisation destinés aux demandeurs d'emploi, visant à les guider vers des opportunités d'emploi durables et qualifiés ;
- En collaboration avec l'association TELEMAQUE, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage activement dans des initiatives citoyennes en offrant à ses salariés l'opportunité de participer à des projets de mentorat. Ce programme permet aux employés de soutenir des jeunes issus de quartiers prioritaires tout au long de trois années scolaires. En 2023, un nouveau parrain s'est associé à l'association, portant ainsi à 7 le nombre d'employés engagés dans cette initiative d'accompagnement.

F.1.1.f) Les publications institutionnelles

Dans un souci de transparence envers ses partenaires institutionnels, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités instaure une communication régulière en publiant "L'écho du réseau". Ce magazine aborde l'actualité et les projets du réseau, combinant des entretiens avec des experts et des élus pour fournir une vue complète et informée.

F.1.1.g) Le site institutionnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Le site institutionnel se positionne comme un véritable hub d'information et de dialogue, servant de lien essentiel entre le réseau et la Métropole. Il joue un rôle prépondérant dans la promotion des activités et des expertises de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités auprès de ses parties prenantes.

Ce portail offre des informations cruciales sur divers aspects, notamment le recrutement de nouveaux talents, la promotion des modes de mobilité douce, ainsi que des détails sur la nouvelle application destinée à faciliter la préparation et l'optimisation des déplacements.

F.1.1.h) Les faits marquants en 2023 : le réseau mis à l'honneur

En 2023, 3 faits marquants ont mis en lumière le réseau TBM, en mettant particulièrement en avant le tramway, pour lequel une vaste campagne a été orchestrée en collaboration avec nos institutions :

- La Coupe du monde de rugby : En septembre et octobre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis à disposition son réseau pour transporter les supporters des équipes de rugby. Cette opportunité exceptionnelle a permis de promouvoir notre territoire, avec TBM assurant le déplacement de 200 000 supporters lors des cinq matchs disputés au stade Matmut Atlantique [Cf. PARTIE B.7.2.d) i) (v) : *La Coupe du Monde de Rugby et le Village Rugby*] ;
- La visite royale : Le Roi Charles III, accompagné de la Reine Consort, a emprunté le tramway pour la première fois lors de sa visite d'État en septembre, conférant ainsi un grand honneur au réseau TBM [Cf. PARTIE B.7.2.d) iv) : *Visite du Roi Charles III*] ;
- Le tramway fête ses 20 ans : Une campagne de communication multicanale a été élaborée en partenariat avec Bordeaux Métropole pour promouvoir cet événement d'envergure qui s'est déroulé les 16 et 17 décembre 2023. Des "Pass événement" ainsi que des billets collector en édition limitée ont été proposés afin de célébrer cette occasion spéciale dédiée au tramway [Cf. PARTIE F.1.2.b) ii) : *Noël et les 20 ans du tramway*].

F.1.2. Communication commerciale

F.1.2.a) Accompagner les nouveautés du réseau TBM

i) Lancement de la nouvelle boutique en ligne TBM

En janvier 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé une vaste campagne de communication valorisant les nouveaux services voyageurs.

Pour ce faire, 4 nouveaux visuels ont été développés, mettant en avant 4 nouvelles fonctionnalités :

- Chargement des voyageurs sur la carte TBM ;
- Consultation du solde de voyage ;
- Renouvellement de l'abonnement mensuel ;
- Consultation et modification des données personnelles.

Un important dispositif de communication a donc été déployé :

- Une campagne numérique : newsletter TBM, Réseaux Sociaux, actualités sur le site infotbm.com ;
- Une campagne d'affichage intérieure et extérieure : tramways, écrans bus et agences ;
- Un stocker promotionnel sur les distributeurs de titres de transport des stations tramways ;
- Un stand TBM sur les marchés de Pessac et Mérignac, ainsi que dans les universités et le salon Aquitec : démonstration de la nouvelle boutique en ligne et incitation à créer une carte TBM (offre commerciale de 2 voyages).

Au total, cette campagne de communication compte :

- Plus de 1 700 affichages sur le réseau ;
- 548 personnes renseignées auprès des stands TBM ;
- 26 768 impressions ;
- 411 clics sur la boutique en ligne.

ii) Accompagnement du nouveau réseau TBM

La communication déployée pour le lancement du nouveau réseau le 04 septembre 2023 est développée dans la *PARTIE B.7.2.a) ii) Mise en place du nouveau réseau*, dans la sous-section *Communication*.

iii) Lancement de l'extension du Tramway A vers l'aéroport

👉 Une communication grand-public

L'extension de la ligne de tramway A vers l'aéroport est impactante dans l'offre de transport du réseau TBM. En effet, cette nouvelle liaison offre une ouverture vers le transport aérien tout en desservant la zone Aéroport et les multiples entreprises, établissements et activités commerciales.

Pour valoriser cette nouveauté, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déployé une campagne de communication grand-public, au-delà des frontières de la Métropole, mais aussi, sur le territoire de la zone de chalandise de l'extension de la ligne.

Pour ce faire, le plan de communication se construit tel que :

- La réalisation d'un kit mobilités envoyé dans toutes les boîtes aux lettres de la commune de Mérignac ;
- Une campagne numérique sponsorisée pour toucher l'ensemble de l'agglomération (à +60 kilomètres autour de Bordeaux) et les principales villes régionales (Angoulême, Saintes, Dax, Mont de Marsan et Périgueux) ;

- Un relai sur les supports de communication de TBM : actualités sur le site infotbm.com, des newsletters, un e-mailing abonnés TBM, un relai sur les réseaux sociaux sponsorisés, un affichage à l'intérieur des tramways et bus, aux bornes d'information voyageur et sur les écrans dynamiques.
- Un stand TBM le jour de l'inauguration à l'aéroport et à partir du 02 mai 2023 sur les pôles générateurs de Mérignac : mairie, médiathèque, marché, boutiques à Mérignac Soleil du 02 au 06 mai 2023 et du 09 au 13 avril 2023.
A cette occasion, les usagers ont pu bénéficier d'un mois gratuit pour tout achat d'un abonnement annuel ou de 2 voyages offerts pour la réalisation d'une carte TBM.

Goodies diffusés sur les stands TBM

Stands TBM dont le stand éphémère de Mérignac Soleil

Au total, cette campagne compte :

- 24 763 kits mobilités distribués ;
- 1 276 personnes rencontrées sur les différents stands ;
- 61 abonnements créés et 98 tickets vendus, générant un chiffre d'affaires de 23 400€ ;
- 220 nouvelles cartes générées.

L'agence temporaire, installée dans la galerie marchande de Mérignac Soleil du 02 au 13 mai 2023 a rencontré un accueil chaleureux. De nombreuses interrogations ont émergé concernant le futur réseau TBM, suscitant un fort intérêt parmi les visiteurs.

➡ Un atout pour les acteurs économiques autour de cette nouvelle desserte

En complément de la campagne de communication adressée au grand-public, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a contacté les entreprises et les acteurs influents dans la zone où la ligne a été étendue, afin de promouvoir cette extension.

Les actions mises en œuvre sont :

- Une mise à disposition d'une documentation et de fiches horaires du Tramway A à l'aéroport de Mérignac, Mérignac Soleil, la mairie de Mérignac et à l'office du tourisme de Bordeaux ;
- Une prospection des entreprises : envoi d'une newsletter et d'une documentation auprès des 60 entreprises partenaires de TBM et de 520 entreprises non-partenaires ;
- Un démarchage des hôtels dans la zone de chalandise de l'extension, combinée à une communication concernant l'arrivée de la Coupe du Monde de Rugby 2023.

iv) Lancement du nouveau service « Le Vélo’c »

La nouvelle offre de location longue durée de vélos électriques, baptisée « Le Vélo’c », a été lancée à travers une campagne de communication spécifique ciblant les habitants urbains et péri-urbains de Bordeaux Métropole, avec un accent sur les individus actifs ainsi que les anciens automobilistes souhaitant remplacer leur deuxième voiture.

➡ Campagne de lancement

Une première phase de teasing du 1^{er} au 15 mai 2023 a été lancée pour dévoiler la nouvelle identité de la marque et confirmer le statut n°1 de l’offre vélo à Bordeaux Métropole. Cette phase a été marquée par le déploiement de publicités sur les écrans dynamiques de TBM et d’une story Instagram sponsorisée mettant en avant la marque.

Stories Instagram

A partir du 15 mai 2023, la campagne promotionnelle « Le Vélo’c » a été lancée. En cohérence avec l’image de marque établie lors du pré-lancement, cette campagne présente une vision jeune et dynamique de la vie urbaine, mettant en valeur le plaisir de parcourir la ville à vélo.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a ainsi créé et diffusé un dépliant informatif pour « Le Vélo’c » et a lancé une campagne d’affichage accompagnée d’une stratégie numérique ambitieuse, en plus de la présence de stands TBM sur le terrain.

Les supports de communications déployés ayant été lancés sont :

- Promotion de la nouvelle offre sur les lieux de vente de TBM : affichages ; PLV comptoirs, kakemono, documentation ;
- Utilisation du réseau d’affichage et diffusion du dépliant Le Vélo’c via le réseau « Handle with care » ciblant ainsi 60 lieux institutionnels et culturels sur la Métropole et 180 lieux de vies dans 12 quartiers de Bordeaux ;
- Déploiement de la campagne numérique via Leboncoin (cible intention d’achat de vélo) et relai sur les réseaux sociaux TBM sponsorisés ;
- Relai sur les supports de communication de TBM : actu site infotbm.com, newsletter et lettre d’information auprès des voyageurs en base CRM, écrans dynamiques, bornes d’information des stations tram ;
- Insertion presse dans le journal 20 minutes ;
- Stand TBM du 23 mai au samedi 03 avril (hors dimanche) devant la Boutique Quinconces délivrant des Vélo’c sur site.

Au total, la communication regroupe :

- 4 000 dépliant distribués ;
- 501 431 impressions ;
- 5 547 clics ;
- L’ensemble des vélos cargos et 220 vélos électriques loués, après 15 jours de communication.

👉 Campagne de relance de rentrée

Du 20 au 29 septembre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a profité de la période de rentrée pour dynamiser la location des Vélo'c électriques.

Cette campagne tire parti d'une référence culturelle populaire en utilisant une fiche technique détaillée à la manière de Julien LEPERS. Cette méthode vise à captiver l'attention et à décrire en quelques mots l'offre de location de manière précise et ludique.

Le plan de communication s'articule autour :

- D'e-mailing auprès des abonnés Vélos dont l'abonnement est en fin de validité ou fini depuis peu ;
- D'e-mailing auprès des nouveaux abonnés TBM ;
- D'affichages à l'intérieur des bus ;
- D'un relai sur les réseaux sociaux ;
- D'une campagne numérique Facebook et Instagram.

Le bilan de cette communication est :

- Campagne numérique :
 - 65 852 impressions ;
 - 2 663 clics sur l'informations ;
- E-mailings :
 - 2 968 courriels envoyés ;
 - 1 454 ouvertures ;
 - 44 clics sur le lien ;
- Sur la période de campagne :
 - 186 locations de vélos ;
 - 245 réservations.

A l'issue de cette opération, à fin octobre, 742 vélos ont été loués et 37 sont en réservation. Cette campagne a permis notamment de garder un rythme de location semaine élevé malgré des conditions météo défavorables.

v) Campagne de valorisation de la gamme solidaire

Du 06 au 24 mars 2023, à l'occasion du lancement de la nouvelle boutique en ligne TBM et de la possibilité pour les voyageurs d'accéder au renouvellement mensuel des abonnements de la tarification solidaire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a relancé une campagne de notoriété du tarif mensuel solidaire et du 10 voyages tarif réduit.

Les dispositifs de communication déployés autour de cette initiative :

- E-mailings auprès des bénéficiaires de la tarification solidaire mensuelle ;
- Affichages sur les écrans dynamiques TBM, dans les bus et les boutiques TBM ;
- Newsletter TBM ;
- Relai par le partenaire de la Carte Jeune

Le bilan de cette communication est :

- Campagne numérique :
 - 7 846 impressions ;
 - 224 engagements ;
- Newsletter :
 - 63 500 envois ;
 - 7 306 ouvertures ;
 - 1 056 clics dont 767 sur le lien « Simuler vos droits ».

vi) Accompagnement du lancement du Mticket sur l'application TBM

A partir du 1^{er} juin 2023, l'application TBM s'est enrichie d'une nouvelle fonctionnalité, fortement attendue par les voyageurs.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a donc accompagné cette nouveauté à travers un double objectif : le faire savoir aux utilisateurs et faire connaître cet ajout à l'ensemble des voyageurs du réseau TBM.

Un plan de communication a été largement déployé, avec notamment la mise en place d'une signalétique importante :

- Mailings et notifications auprès des utilisateurs du Mticket généré par Myzee ;
- Campagne d'affichage grand-public : à l'intérieur et à l'extérieur du tramway ;
- Signalétique pérenne dans les bus, tramways, sur les distributeurs de titres de transport et aux arrêts ;
- Canaux de communication de TBM : actu site infotbm, newsletter, réseaux sociaux TBM info et stories, écrans dynamiques, BIV ;
- Nouveaux mots clés AdWords google ;
- Encart dans le TBMag de juin envoyé dans 355 000 boîtes aux lettres ;
- Sticker pérenne sur les principaux distributeurs de titres de transport ;
- Flyers diffusés par les contrôleurs TBM ;
- Relais presse.

Au total, cette communication compte :

- 6 640 stickers et affiches pérennes posées sur le réseau ;
- 11 stories Instagram postées ;
- 14 publications ;
- 17 jours de campagne numérique :
 - 759 451 impressions ;
 - 101 111 engagements ;
- 1 433 000 courriels envoyés (y compris les relances) ;
- Pic de part de marché de l'application TBM atteint le 09 septembre 2023 : 65 %.



Voici l'évolution de la part de marché Mticket TBM (en rose) entre le 1^{er} juin et le 31 décembre 2023.

vii) Nouveaux usages des P+R

Le 15 juin 2023, 2 nouveaux usages des P+R sont mis en avant sur le réseau TBM, afin de répondre aux attentes du plus grand nombre et d'optimiser l'usage de ces derniers.

➡ Les courts séjours

Le service courts séjours permet aux usagers de stationner leur véhicule jusqu'à 5 jours (4 nuits) dans les parkings relais à un tarif réduit disséminés à travers le réseau. Afin de promouvoir cette nouveauté, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé une campagne visant à mettre en valeur ce service :

- Refonte du dépliant P+R, intégrant les courts séjours ;
- Plan de communication orienté vers 3 cibles :
 - Les utilisateurs actuels : banderole à l'entrée des P+R et diffusion du nouveau dépliant ;
 - Les personnes de passage : via une information sur les sites touristiques (dont un air de Bordeaux) et les dépliants diffusés par l'office du tourisme ;
 - Les prescripteurs : envoi d'un e-mailing aux abonnés TBM des communes concernées ;
- Une campagne de valorisation via les canaux de communication de TBM : actu sur le site infotbm.com, newsletter, réseaux sociaux TBM information et stories, écrans dynamiques, borne d'information voyageur.

Après 3 semaines de lancement, 341 tickets courts séjours ont été vendus et 3 032 sur l'année 2023.

➡ Offre riverains de nuit

Afin d'expérimenter l'offre de stationnement de nuit, une phase d'essai a été lancée dans 6 P+R. Cette initiative s'accompagne de règles d'utilisation pour garantir une disponibilité suffisante des places durant la journée. Ainsi, les usagers doivent impérativement retirer leur véhicule avant 08h00 du matin et ne peuvent s'y garer qu'après 17h00 le soir.

Pour faire connaître cette offre, un dépliant informatif a été distribué dans toutes les boîtes aux lettres des zones résidentielles situées dans un rayon de 500 mètres autour des P+R concernés. De plus, cette utilisation des P+R est mise en valeur sur le site infotbm.com.

Cette offre n'a toujours pas rencontré son public, puisque seulement 2 abonnements ont été vendus.

viii) Changement de tarif du ticket vendu à l'unité

En complément de la mise à jour des documents d'information tarifaire, une campagne de communication a été lancée pour informer des modifications, incluant la hausse du tarif du ticket unité acheté à bord des véhicules.

Les canaux de communication utilisés ont été multiples :

- Affichages à l'intérieur des tramways et des bus
- Diffusion sur les écrans dynamiques
- Plateformes de communication de TBM (Actualités sur infotbm.com, newsletters, informations spécifiques aux abonnés, publications sur les réseaux sociaux et stories Instagram)

ix) Ouverture du P+R à l'Arkéa Arena

Le parc-relais Arkéa Arena se transforme en un P+R mixte, offrant 400 places spécialement réservées aux abonnés TBM. L'accessibilité du parking lors des événements organisés à l'Arkéa Arena implique des contraintes pour ses utilisateurs : la sortie du P+R est obligatoire 2 heures avant chaque spectacle.

Ces informations sont clairement indiquées à plusieurs endroits à l'intérieur du P+R ainsi qu'à son entrée. Un affichage actualisé chaque semaine révèle la liste des spectacles et les heures auxquelles les utilisateurs du P+R doivent quitter le site. Toutes ces données sont également disponibles sur le site infotbm.com.

Aussi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place une signalétique spécifique sur le site et a lancé une campagne de communication pour informer les usagers :

- Affichage à l'entrée du P+R ;
 - Affichage à l'intérieur du site (ascenseur, caisse automatique, grille)
- De plus, des informations complémentaires sur le fonctionnement du site, accompagnées d'un plan d'orientation pour se rendre vers la place Stalingrad, ont été créées et installées sur place.

Le plan de communication déployé est le suivant :

- Révision et actualisation du dépliant P+R de TBM ainsi que du site Infotbm.com
- Envoi de courriels aux abonnés TBM âgés de plus de 18 ans dans les zones concernées du P+R, incluant les communes du sud et hors de Bordeaux Métropole (Bouliac, Latresne, Cenac, Quinsac, Cambes, Lignan, Carignan, Sadirac, Langoiran, Le Tourne, Tabanac, Haux, Fargues-Saint Hilaire, Saint Caprais, Créon, Camblanes-et-Meynac)
- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus
- Affichage sur les écrans dynamiques

- Utilisation des canaux de communication de TBM (actualités sur infotbm.com, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram, borne d'information voyageur)
- Campagne publicitaire numérique.

Au total, l'e-mailing a fait :

- Près de 1 000 envois, avec un taux de clics sur le lien d'information atteignant 43% ;
- Fréquentation : 93 stationnements.

F.1.2.b) Accompagner les événements de la ville pour favoriser les transports en commun et accompagner la Métropole

i) La Coupe du Monde de Rugby 2023

Du 08 septembre au 28 octobre 2023 a eu lieu la Coupe du Monde de Rugby. A cette occasion, afin d'accueillir, de guider et d'informer au mieux les nombreux supporters français et étrangers venus assister à cet événement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place une stratégie de marketing et de communication à plusieurs niveaux, couvrant le français, l'anglais et l'espagnol avant et pendant l'événement sportif.

Vente d'un Pass Rugby

Le changement de nom des Pass 24h, 48h et 72h a simplifié le processus d'achat pour les voyageurs, surtout pour ceux venant de l'étranger. Valable du jeudi au mardi autour de chaque match, le Pass Rugby a été disponible dans les boutiques TBM, les distributeurs de titres en station et sur l'application TBM.

En parallèle, la présence de 12 vendeurs mobiles, équipés de sacs à dos oriflamme, lors des jours de match à Bordeaux, a permis de réduire l'affluence aux distributeurs de titres et d'améliorer l'expérience d'achat aux stations Quinconces, La Cité du Vin, Cenon Gare et Porte de Bourgogne. Des agents étaient également présents la veille et le jour des matchs aux portes de la gare Saint-Jean et de l'aéroport pour accueillir, orienter et proposer le Pass Rugby aux voyageurs arrivant en train ou en avion.

Les résultats de ces changements sont :

- 34 490 Pass Rugby vendus, générant un chiffre d'affaires de 253 619€ ;
- 14% des ventes réalisées ont été faites via le street marketing.

E-marketing et communication commerciale

En amont de la compétition, des campagnes Search et Display ont été diffusées afin d'optimiser respectivement le référencement du réseau TBM sur les moteurs de recherche et l'affichage de bannières publicitaires auprès des internautes français, anglais, irlandais et gallois.

Ainsi, 2 524 753 impressions ont été comptabilisées.

Une campagne de communication explicative et des contenus informatifs ont été diffusés à travers une variété de canaux, à la fois numériques et physiques :

- Affichage à l'intérieur des bus et des tramways ;
- Utilisation des écrans dynamiques et des bornes d'information voyageur ;
- Publication d'une actualité dédiée sur infotbm.com, avec un accès direct depuis le menu
- Notifications via l'application TBM ;
- Distribution d'un dépliant informatif ;
- Utilisation des réseaux sociaux ;
- Apposition de stickers sur les distributeurs de titres de transport ;
- Mise à disposition de badges et de tours de cou pour le personnel terrain.

En ce qui concerne les réseaux sociaux, des publications sponsorisées ont ciblé les utilisateurs de Facebook et d'Instagram résidant dans les régions Nouvelle-Aquitaine, Poitou-Charentes et Limousin.

Le bilan de ces campagnes et le suivant :

- Campagne numérique :
 - 391 050 impressions ;
 - 4 921 clics ;
- Campagne physique :
 - 10 000 exemplaires distribués ;
 - 1 562 flashes du QR Code des affiches de communication.

Par ailleurs, un plan de contact emailing a été mené auprès :

- Des membres du collectif Bordeaux Bienvenue (via l'Office de Tourisme) ;
- Des abonnés à la newsletter TBM ;
- Des 65 000 licenciés de la Ligne Régionale de Rugby Nouvelle-Aquitaine.

Animations commerciales

Pour créer une dynamique engageante en lien avec l'événement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé divers jeux concours et animations accessibles à tous :

- Distribution de maquillage aux couleurs bleu/blanc/rouge près du Village Rugby lors des matchs de l'Équipe de France ;
- Création d'offres thématiques sur le programme de fidélité, permettant de gagner des ballons de rugby et des sacs de sport ;
- Décoration des navettes "stade" les jours de match au stade de Bordeaux avec les drapeaux des pays participant ;
- Organisation d'un jeu concours sur Instagram en partenariat avec la Ligue Régionale de Rugby Nouvelle-Aquitaine.

Le bilan de ces actions est le suivant :

- 3 230 comptes Instagram ont été touchés ;

- 600 supporters ont reçu un ticket de maquillage en cadeau ;
- 395 participations ont été comptabilisées sur le programme fidélité.

ii) Noël et les 20 ans du Tramway

Les fêtes de fin d'année ont pris une importance spéciale cette année, marquant le vingtième anniversaire du tramway.

À cette occasion, un Pass événement baptisé « Noël – 20 ans du tram » a été lancé, offrant un accès illimité aux déplacements pendant 24 heures, du 1^{er} décembre 2023 au 1^{er} janvier 2024, pour 3,20€.

Les canaux de vente concernés sont les suivants :

- Les boutiques TBM et la boutique en ligne ;
- Les distributeurs de titres en station ;
- Un stand TBM ;
- L'application TBM.

Une série limitée de 10 000 tickets collector a également été fabriquée à cette occasion.

Le bilan du mois de ce mois de décembre 2023 est le suivant :

- Pass Evènement : 47 676 Pass vendus ;
- Campagne numérique promotionnelle du Pass :
 - Impressions : 53 665 ;
 - Personnes touchées : 26 478.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a accompagné Bordeaux Métropole dans la diffusion de sa campagne de communication en mobilisant les canaux :

- Sur le Web :
 - Actualité site infotbm.com ;
 - Réseaux sociaux TBM (Facebook, Twitter, Instagram) ;
 - Habillage Twitter et Facebook ;
 - Newsletter ;
 - Aqui.fr ;
- Sur les écrans et bornes :
 - Ecrans Boutiques TBM ;
 - Ecrans intérieur bus ;
 - Bornes d'information tramway ;
- En affichage :
 - Boutiques TBM ;
 - Intérieur tramways ;

De plus, pour élargir la portée de cet événement et mettre en avant l'impact positif du tramway sur la mobilité de la Métropole, divers contenus ont été diffusés sur les réseaux sociaux et le site infotbm.com sous différentes formes :

- La galerie virtuelle de Bordeaux Métropole ;
- Des témoignages vidéo de collaborateurs ayant vécu le lancement du tramway ;
- Des photos mettant en avant la diversité des métiers du tram ;
- Un quizz ;
- Des témoignages d'usagers racontant leurs plus belles histoires, recueillis par Bordeaux Métropole.

Les résultats obtenus après la diffusion de ces contenus est :

- Campagne numérique :
 - Impressions : 298 955 ;
 - Personnes touchées : 104 652 ;
- Vidéos de témoignage de collaborateurs :
 - Vues : 19 626 ;
 - Engagements : 542 ;
- Photos des métiers du tramway :
 - Engagements : 1 084.

Pour l'évènement institutionnel et de presse, Bordeaux Métropole a accueilli 200 invités au dépôt de la Bastide pour un moment officiel. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mobilisé des ressources organisationnelles et de sécurité afin de garantir le bon déroulement de cette occasion.

Pour le grand public, un stand TBM a été installé sur la place de l'Hôtel de Ville, proposant deux animations sur place : la roue TBM et un quiz spécial tram.

De nombreux goodies étaient mis en jeux tels que : porte-clés tramway, bonnets de Noël, carnets de coloriage porte-cartes, bonbons, tickets collector ...

Les voyageurs pouvaient également repartir avec un souvenir photo et profiter pour acheter un ticket collector sur place.

L'attractivité du stand a regroupé et attiré un grand nombre de personnes, du fait de la mise en place d'une « roue », permettant aux participants de repartir avec des goodies TBM.

Ainsi, ce sont quelques 3 000 bonnets de Noël qui ont été offerts parmi tant d'autres goodies aux couleurs du réseau : porte-clés en forme de tramway, carnets de coloriage, porte-cartes, bonbons, tickets collector, etc.

iii) TBM fête la Saint-Valentin

Pour la Saint-Valentin, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités offre aux voyageurs l'opportunité d'envoyer leurs messages d'amour pour une diffusion sur les bornes d'information voyageur du tramway. Ce rendez-vous incontournable, est attendu avec impatience par les usagers, sollicités pour exprimer leurs sentiments.

Pour l'année 2023, l'évènement a regroupé :

- 72 464 impressions ;
- 2 702 engagements ;
- 30 messages reçus.

Les messages diffusés sur les bornes d'information voyageur des stations de tramway reçoivent toujours un accueil chaleureux de la part des voyageurs, suscitant même l'enthousiasme des représentants locaux.

L'animation, avec les deux invitations à gagner pour un restaurant, crée un engouement temporaire assez marqué. Dans l'ensemble, cela contribue positivement à l'image du réseau.

F.1.2.c) Communiquer sur les thèmes de la civilité, la sécurité et du mieux vivre ensemble

i) Les actions pour mieux vivre ensemble

🔄 Les vœux 2023

Du 02 au 15 janvier, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a présenté ses Vœux afin de renforcer le lien qui existe entre le réseau TBM et les habitants de la Métropole.

Cette année a été riche en nouveauté avec notamment l'arrivée de l'extension sur l'aéroport du Tram A en début d'année. L'axe graphique ainsi retenu a mis en évidence toutes les possibilités de déplacement vers des pôles générateurs depuis la ligne A du réseau.

Les dispositifs de communications ayant été déployés sont :

- Réalisation et distribution d'un mini calendrier dans les agences TBM et envoyé à toutes demandes de création par courrier ;
- Affichage à l'intérieur des bus ;
- Cartes de vœux électroniques ;
- Site internet infotbm.com ;
- Newsletters adressées aux abonnés et aux entreprises partenaires ;
- Présence sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.

En retour, plusieurs voyageurs ont exprimé leur gratitude envers TBM pour la disponibilité du réseau lors de la nuit du 31 décembre 2023 au 1^{er} janvier 2024.

🔄 Campagne civilité

La campagne civilité, organisée du 18 au 31 janvier 2023, met en avant l'importance du respect et de la convivialité, attentes majeures pour les voyageurs.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a alors sélectionné trois thèmes majeurs pour la campagne :

- Parler moins fort ;

- Dire bonjour aux conducteurs et conductrices ;
- Ne pas poser les pieds sur les sièges.

L'approche de cette campagne repose sur des petits mots accrocheurs, illustrés de manière à inciter à lire la suite, toujours sur un ton décalé et plutôt humoristique.

Les moyens de communications utilisés ont été variés :

- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Diffusion sur les écrans dynamiques ;
- Utilisation des canaux de communication de TBM (Actualités sur infotbm, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram) ;
- Campagne numérique sponsorisée.

Le bilan de la campagne numérique pour cette communication est le suivant :

- 314 075 impressions ;
- 3 829 clics.

La campagne et les messages associés ont été favorablement accueillis, suscitant de nombreux remerciements pour cette initiative de communication. Ils ont également engendré de nombreuses interactions sur les plateformes Facebook et Instagram.

👉 Campagne de lutte contre les discriminations

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans la lutte contre toute forme de discrimination en menant une campagne de sensibilisation pendant le mois des « fiertés », en juin. Cette année, la campagne mettait en avant les conséquences légales du sexisme, de l'homophobie, du racisme et de toute autre forme de discrimination, tout en soulignant l'engagement de TBM.

Pour cette campagne, plusieurs moyens de communication ont été utilisés :

- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Diffusion sur les écrans dynamiques ;
- Utilisation des canaux de communication de TBM (Actualités sur infotbm, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram) ;
- Campagne numérique sponsorisée.

Au total, la campagne numérique a engagé :

- 46 882 impressions ;
- 4 071 engagements.

🔄 Campagne « Resanté-vous »

La campagne Resanté-vous s'est tenue du 16 au 20 octobre 2023 et avait pour objectif de sensibiliser les voyageurs aux difficultés de mobilités que peuvent rencontrer les personnes fragiles et les personnes âgées dans le cadre de leur déplacement. Cette dernière s'est déroulée au sein d'une rame de tramway où les voyageurs ont pu se mettre dans la peau d'une personne fragile grâce au kit « Scéné-sens » proposé par l'entreprise solidaire « Resanté-vous », mais aussi, échanger avec des professionnels engagés dans la fragilité mobile.

Le kit de « Scéné-sens » comprend :

- Des orthèses réglables simulant les effets du vieillissement moteur et locomoteur ;
- Des paires de lunettes simulant des pathologies visuelles récurrentes chez les personnes âgées ;
- Un système limitant l'audition afin de simuler les effets de la presbycousie.

Pour cet évènement, le dispositif de communication déployé a été :

- Décoration d'une rame spéciale pour l'évènement ;
- Publication sur les réseaux sociaux annonçant l'évènement ;
- Article dédié sur le site infotbm.com ;
- Diffusion d'informations dans les bornes d'information voyageur des stations de tramway ;
- Invitation de la presse à assister à une démonstration à bord de la rame elle-même.

Le bilan de cette opération est le suivant :

- Chaque jour, environ 30 à 40 personnes ont testé les lunettes et/ou le casque auditif, ces équipements étant particulièrement adaptés pour des trajets courts et des essais immersifs rapides ;
- Les retours ont été très positifs, notamment de la part de testeurs de lunettes ayant des proches touchés par l'une de ces pathologies. Certains ont exprimé : *"Ah, je comprends mieux ce que ressent mon père"*. Cette expérience s'aligne parfaitement avec la devise "ressentir pour mieux comprendre" ;
- Il y a eu beaucoup moins d'essais de la tenue intégrale (environ 1 à 2 par jour) en raison des trajets parfois trop courts et des conditions météorologiques défavorables, notamment la pluie.

ii) Les actions autour de la sécurité

🔄 Des pages dédiées à la sécurité sur le site internet TBM

En janvier 2023, une rubrique dédiée aux règles de sécurité à observer sur le réseau TBM illustré et accompagné de motion design éducatif :

- Témoignage vidéo d'un conducteur de Tram
- Vidéo éducative pour :
 - Dangers à circuler sur les voies du tram ;
 - Traversée des voies du tram ;
 - Les espaces partagés vélo et bus.

👉 Campagne de sécurité

A l'occasion de l'arrivée du printemps, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a souhaité sensibiliser les voyageurs aux règles de sécurité avec pour cible notamment les cyclistes et utilisateurs des trottinettes, à travers une campagne de sensibilisation qui s'est tenue du 27 mars au 11 avril 2023.

2 principales thématiques ont été abordées :

- Les angles morts autour des bus ;
- Une rame peut en cacher une autre pour le tramway.

Les actions déployées pour cette campagne s'articulent autour :

- Des stands TBM pour la prévention de la sécurité étaient organisés autour de trois ateliers (Angles morts, quizz sécurité, jeux TBM), le 4 avril à Blanquefort lors du rallye « santé et citoyenneté », et le 06 avril à Mérignac dans le cadre d'une opération sécurité routière.
- D'une campagne numérique sponsorisée a été complétée par une diffusion à travers les canaux de communication de TBM (Actualités sur infotbm, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram).

Au total, la campagne numérique a engagé :

- 348 000 impressions ;
- 1 141 clics ;
- 300 interactions.

La campagne a suscité un fort intérêt de la part des voyageurs notamment de la tranche d'âge 25/44 ans et moins de 18 ans.

Dans une démarche similaire, TBM a été présent :

- Le 17 juin 2023 à Ambarès et Lagrave ;
- Les 08 et 09 juillet 2023 à Cenon, à l'occasion du Palmer Block Party ;
- Le 09 septembre 2023 à Bègles pour les nouveaux rendez-vous de Terres-Neuves.

Le nombre de personnes rencontrées varie d'une opération à une autre, l'événement Palmer Block Party nous a permis d'accueillir 70 personnes.

👉 Un stand dédié aux angles morts à l'occasion de la Foire Internationale de Bordeaux

A l'occasion des 3 jours de la mobilité de la Foire Internationale, qui s'est déroulée du 13 au 15 mai 2023, Keolis Bordeaux Mobilités a mobilisé un bus pour mettre en évidence les angles morts. Un Pass Foire a également accompagné l'évènement.

Au total, 5 434 Pass évènement ont été vendus et le stand TBM a accueilli 551 visiteurs.

🔄 Le Kit Mobilités destiné aux classes de CM2

Les classes primaires CM2 ont dans leur programme de l'année un module « mobilité ». C'est pourquoi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a conçu et réalisé un kit de mobilité TBM, une animation clé en main visant à simplifier le travail des enseignants et à aborder la mobilité en ville à travers le réseau TBM, tout en mettant l'accent sur les règles de civilité et de sécurité. Initié en septembre 2022, ce kit est désormais renouvelé chaque année et a suscité plus de 300 commandes d'établissements scolaires en 2023.

Cette année, à la suite d'une enquête menée auprès des écoles ayant utilisé le kit, celui-ci a été enrichi de fiches supplémentaires traitant de nouvelles règles de sécurité et de civilité.

Il comprend un cahier destiné à l'enseignant, proposant un déroulé d'animation d'environ 45 minutes, 30 cahiers pour les élèves contenant 10 fiches de jeux abordant deux grandes thématiques (« se déplacer au quotidien dans ma ville » et « pour ma sécurité, j'adopte les bons réflexes »), un plan de la commune de l'établissement, un plan du tram, un QR code pour accéder à l'application TBM, les réponses aux exercices du cahier, ainsi qu'une fiche d'évaluation pour ce nouveau kit.

Cette initiative est très appréciée des enseignants et des élèves, qui n'hésitent pas à partager leur retour d'expérience :

Je vous recontacte pour savoir si il serait possible d'avoir 4 livrets TBM élèves supplémentaires. Nous avons des classes de 30 élèves et il n'y a que 28 livrets dans chaque dossier. Pour l'instant, les élèves apprécient beaucoup ces livrets et moi aussi !

Mme Mauricet / Ecole Raymond Poincaré

Comme je le disais, j'ai trouvé le kit très bien adapté à l'âge des élèves. Ils ont globalement trouvé ça difficile mais, avec l'étayage de l'adulte, la plupart ont compris la lecture des horaires de bus. Voici juste qq remarques :

Bonjour Madame,
Vous trouverez en pièce jointe l'enquête sur le fichier TBM. Ca a beaucoup plus, c'était un peu plus long que prévu, mais une vraie découverte pour mes élèves.

Bien cordialement

Les chiffres clés de cette campagne sont :

- 311 kits mobilités distribués dans les écoles ;
- 45 rendez-vous réalisés avec les enseignants ;
- 35 rendez-vous réalisés dans des établissements adaptés (Don Bosco, EPIDE, ...).

🔄 Le jeu « Le coût du risque »

Pensé et créé en 2022 par Keolis Bordeaux Métropole, « Le coût du risque » est un jeu de cartes destiné à sensibiliser les jeunes dès l'âge de 9 ans aux bonnes pratiques à adopter en utilisant un vélo ou une trottinette en ville, tout en abordant de manière ludique les règles de sécurité.

Ce jeu est principalement destiné à être diffusé auprès des éducateurs et des animateurs périscolaires.

Cette année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a enrichi le jeu avec une vidéo présentant les règles du jeu.

https://www.youtube.com/watch?v=Oq7q_lleW1g

Pour l'année 2023, le bilan de cette campagne de communication est la suivante :

- 520 jeux de cartes ;
- 30 rendez-vous réalisés en centres sociaux et médiathèques ;
- 2 ateliers aux Juniors Développement Durable Bordeaux Métropole et à l'EPIDE ;
- 300 partages de la vidéo « règles du jeu ».

L'opération « Cyclistes, brillez ! »

Lors du changement d'heure, les journées raccourcissent considérablement et les déplacements à vélo se font souvent dans l'obscurité. Pour sensibiliser les cyclistes à la sécurité et à leur visibilité en milieu urbain, la Fédération Française des Usagers de la Bicyclette (FUB) mène chaque année la campagne « Cyclistes, brillez ! ». Cette année, cette dernière s'est déroulée les 16 et 17 novembre.

Dans le cadre de son partenariat récurrent avec VéloCité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités participe à cet événement en distribuant des dispositifs lumineux pour équiper les vélos.

En 2023, ce sont plus de 150 cyclistes qui ont été rencontrés et équipés.

iii) L'accompagnement de la lutte contre la fraude

Du 08 au 19 novembre 2023, une action de lutte contre la fraude a été organisée par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités afin de sensibiliser les voyageurs à la validation et mettre en avant le prix de l'amende encourue en cas de non-validation d'un titre de transport.

Cette année l'accent est mis sur le prix de l'amende en premier plan comme étant un luxe de frauder au regard de son montant. Il est alors rappelé aux voyageurs que cela revient moins cher de voyager en règle que de frauder, offrant également un rappel aux usagers à faible revenu en mettant en avant l'accès à la tarification solidaire de Bordeaux Métropole sur le visuel.

Les dispositifs de communication déployés pour cet événement sont :

- Affichages à bord des tramways et des bus ;
- Décoration de 11 stations de tramway ;
- Utilisation des canaux de communication de TBM (Actualités sur infotbm, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux de TBM, stories Instagram, bornes d'information pour les voyageurs) ;
- Campagne sur TikTok.

Au milieu des commentaires, quelques réactions se démarquaient par rapport à une majorité exprimant des critiques, principalement dirigées vers l'offre de transport.

Les chiffres clés de cette campagne sont :

- Sur TikTok :
 - 499 138 impressions ;
 - 1392 clics sur le lien ;
 - 410 mentions j'aime ;
 - 75 commentaires ;
 - 133 followers gagnés ;
- Via la newsletter :
 - 54 948 mails délivrés ;
 - 10 666 mails ouverts (19,41%) ;
 - 8 836 clics, dont 1006 sur la campagne fraude.

F.1.3. Information voyageurs

L'information voyageur, tout en facilitant l'accès et l'utilisation des transports en commun pour tous, a pour but de rendre autonome les usagers dans leurs déplacements.

Elle est un atout primordial pour renforcer l'attractivité du réseau TBM.

F.1.3.a) Une information claire et rassurante pour faciliter les déplacements

i) Des documents d'information plus lisibles

➡ Une cartographie réinventée

Les plans du réseau sont des outils majeurs d'information permettant de valoriser la performance de l'offre.

Dans le cadre du lancement du nouveau réseau, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a revisité la conception de la carte semi-schématique.

L'objectif est de faciliter la lecture et de donner une image attractive de l'offre du territoire :

- Les lignes sont représentées en fonction de leur niveau d'offre ;
- Les lignes structurantes (tramway, Lianes) sont clairement identifiables grâce à l'utilisation d'une gamme de couleur spécifique : tonalités de bleu pour les Lianes et couleurs chaudes pour le tramway ;
- Les lignes transversales sont, elles aussi, mieux visibles afin de mettre en avant les connexions de périphérie à périphérie ;
- Le fond, modifié en blanc, permet une meilleure lisibilité de l'offre de transport de la Métropole.

➡ Des fiches horaires plus accessibles

Pour être efficace, l'information voyageur doit combiner différents modes de diffusion : documents à emporter, affichage à l'arrêt ou encore, solutions numériques.

Proposer des fiches horaires papier, c'est permettre à chacun de les consulter quel que soit l'endroit et sans dépendre d'une connexion internet. C'est pourquoi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités édite chaque année plus d'un million de fiches horaires (hiver et été).

Ces fiches, ainsi que les horaires de passage ont été retravaillés afin d'offrir une lecture plus aisée des horaires et des informations pratiques :

- Attribution d'un code couleur par type de jour ;
- Séparation des heures et minutes par un point ;
- Réorganisation des informations pratiques.

ii) Une communication efficace aux points d'arrêt

La communication aux arrêts revêt une importance capitale pour le voyageur, souvent considérée comme principale source d'information.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités apporte des solutions efficaces pour que les usagers trouvent facilement les éléments nécessaires au bon déroulement de leur trajet.

- Des plans de quartier orientés : présents sur toutes les stations Tramway et sur une cinquantaine d'arrêts de Bus. Les points d'arrêts majeurs sont équipés de plan 3D pour faciliter l'orientation ;
- Une signalétique directionnelle pour rassurer le voyageur : affichage sur les points d'arrêt afin d'orienter le voyageur vers une correspondance ou son lieu de destination finale ;
- L'ensemble des arrêts de bus du réseau TBM sont équipés de QR-code afin de permettre aux usagers de disposer des prochains passages en temps réel.

iii) Favoriser l'intermodalité

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place une gamme d'outils pour favoriser les correspondances multi modales notamment dans les pôles d'échanges majeurs de la Métropole.

La Rose des Modes

La Rose des Modes est un outil qui permet de comparer les temps de trajet relatifs à différents modes de déplacements entre un lieu central et différents pôles majeurs identifiés. En mettant l'accent sur les modes de déplacement doux tels que la marche et le vélo, l'objectif est de fournir plus d'options aux utilisateurs et de contribuer à alléger la charge du Tramway.

Cette signalétique est en place sur les stations suivantes : Hôtel de Ville (Tramway A et B), Gambetta, Stalingrad et Quinconces.

➡ Renforcer l'intermodalité TER / TBM

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'inscrit dans le projet du RER Métropolitain en proposant la mise en place d'une signalétique spécifique pour favoriser les correspondances entre le réseau TBM et les gares TER :

- Des plans de quartier sont posés au niveau de chaque arrêt des pôles multimodaux TER. Le cheminement entre les arrêts du réseau TBM et la gare est matérialisé avec indication du temps de marche et de la distance ;
- Une signalétique directionnelle est installée afin de guider le voyageur vers la gare ou vers les points d'arrêt TBM ;
- En complément, un support d'information est installé au niveau des gares afin d'offrir aux usagers les informations pratiques pour terminer leur trajet avec le réseau TBM : plan de quartier, thermomètres de lignes, informations tarifaires...

F.1.3.b) Accompagner les grands événements de la Métropole

i) Extension du Tramway A

Depuis le 29 avril 2023, le Tramway A dessert 5 nouvelles stations jusqu'à l'aéroport.

Pour accompagner cette extension, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a intégré cette évolution dans l'ensemble des documents d'information :

- Edition d'une nouvelle fiche horaire ;
- Mise à jour de l'ensemble des plans de quartier du Tramway A ;
- Pose des nouveaux plans du réseau sur l'ensemble des arrêts ;
- Mise à jour de la signalétique des stations Tramway A.

Des messages à l'attention des voyageurs étrangers ont également été traduits en anglais et en espagnol : annonce sonore sur la bifurcation à la station 4 Chemins, rappel sur le fait de ne pas oublier ses bagages à la station Aéroport ou encore traduction des messages perturbations.

ii) Le Tour de France

Un dispositif signalétique spécifique a été mis en place sur le réseau TBM pour informer des perturbations en lien avec l'arrivée du Tour de France le 07 juillet 2023 :

- Affichage sur toutes les stations tramway non desservies ;
- Pose d'une information sur tous les arrêts non desservis ;
- Information sur les écrans embarqués des bus, sur les bornes et sur l'ensemble de nos supports digitaux ;
- La présence d'agents aux principaux lieux de l'agglomération (Quinconces, Cité du Vin, Gare St Jean ...) pour informer les voyageurs.

iii) La Coupe du Monde de Rugby

Pendant les cinq jours de match de la Coupe du Monde de Rugby, qui se sont déroulés à Bordeaux, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place un dispositif d'information pour accompagner les supporters :

- Affichage spécifique sur les stations tramway principales pour informer sur la desserte du stade et du village rugby ;
- Mise en place de jalonnement vers les arrêts de la navette stade ;
- Accompagnement voyageur en entrée et sortie stade afin d'orienter les voyageurs, de les rassurer et de gérer les flux entre les différents modes ;
- Traduction de messages commerciaux et des interruptions en anglais et espagnol selon les matchs.

F.1.3.c) Informer et rassurer en cas de situation perturbée

i) Une information disponible 7J/7, 24H/24

Les agents du Poste de Contrôle Information Voyageurs (PCIV) sont les acteurs majeurs de la gestion de l'information en temps réel. Ils diffusent instantanément les informations en cas de situation perturbée sur l'ensemble des supports digitaux et sur les équipements du réseau (bornes, bandeaux, annonces sonores, écrans TFT).

Depuis le 1^{er} février 2023, l'amplitude du service est élargie pour répondre au mieux aux attentes des voyageurs, notamment en soirée.

	Jours Ouvrés	Samedi	Dimanche
BUS	6h30-20h30		
TRAMWAY	6h30-21h12	7h30-22h12	7h30-22h12

En complément, le Centre de Relation Clients KISIO prend le relais pour couvrir toute l'amplitude de circulation du réseau grâce à un accès déporté aux outils digitaux.

ii) Une information spécifique et adaptée à chaque perturbation

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en œuvre un dispositif spécifique et complet pour chaque perturbation, visant à offrir à chaque étape du voyage une information à jour, adaptée, claire et facilement accessible pour les voyageurs.

En fonctions des perturbations, plusieurs supports peuvent être utilisés :

- Information terrain : affiches aux arrêts, messages sonores en station, informations sur les bornes, écrans bus, ... ;
- Information digitale : site internet, application mobile, réseaux sociaux, newsletter, vidéo explicative ;

- Accompagnement terrain.

iii) Un accompagnement terrain renforcé

Lors de perturbation, la présence humaine est essentielle pour orienter et tranquilliser les voyageurs. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités renforce donc cette présence sur le terrain grâce à un partenariat avec le PIMMS de Cenon. Cette collaboration s'inscrit dans une initiative d'aide à la réintégration professionnelle, tout en bénéficiant de l'expertise et de la connaissance du réseau des médiateurs.

Ainsi, un groupe de 6 médiateurs et d'1 coordinateur est déployé sur le terrain du lundi au vendredi, de 11h30 à 19h30.

Ils sont répartis en deux équipes avec pour principales missions de :

- Informer les voyageurs sur les pôles majeurs du réseau ;
- Renseigner sur l'offre du réseau ;
- Aider à l'achat de titres ;
- Médiation et humanisation du réseau ;
- Intervenir lors des interruptions tramway pour informer sur les solutions de report.

En complément, lors des situations perturbées très impactantes, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités fait appel aux deux autres équipes de médiateurs PIMMS présents en mobilité afin de renforcer ce dispositif.

F.1.3.d) Un dispositif d'information spécifique aux travaux de maintenance du Tramway

i) Travaux du Tramway B du 21 au 25 août

Du 21 au 25 août à partir de 21h00, le service du Tramway B a été interrompu entre Quinconces et Victoire ainsi qu'entre Quinconces et les branches Pessac Centre / France Alouette.

➤ Dispositif signalétique

Habillage de toutes les stations tramway non desservies avec un plan spécifique pour orienter les voyageurs vers le bus relais.

Une signalétique directionnelle est mise en place entre les stations et les arrêts de reports.

➤ Accompagnement

Présence d'agents d'information de 07h00 à 20h00 sur les principales stations : Quinconces, Hôtel de Ville, Musée d'Aquitaine, Victoire.

➡ Communication

Communication sur l'ensemble des supports digitaux : site internet, application, réseaux sociaux, bornes, annonces sonores, écrans TFT, newsletter.

ii) Travaux du Tramway B du 23 octobre au 05 novembre

Du 23 octobre au 05 novembre, le Tramway B a cessé de fonctionner entre Quinconces et Berges de la Garonne et entre Bougnard et Pessac Centre.

➡ Dispositif signalétique

Habillage de toutes les stations tramway non desservies avec un plan spécifique pour orienter les voyageurs vers le bus relais.

Une signalétique directionnelle est mise en place entre les stations et les arrêts de reports.

➡ Accompagnement

Présence d'agents d'information de 7h00 à 20h00 sur les stations Quinconces et Cité du Vin.

➡ Communication

Communication sur l'ensemble des supports digitaux : site internet, application, réseaux sociaux, bornes, annonces sonores, écrans TFT, newsletter.

F.2. Commercialisation et politique commerciale

F.2.1. Organisation du Centre de Relation Clients (CRC)

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du réseau TBM, qu'ils soient abonnés ou non, ont révélé un niveau élevé de satisfaction globale pour la relation client en face-à-face, avec le Centre de Relation Client et les Boutiques.

Parmi les très bons résultats, il est possible de mettre en avant :

- La pertinence de l'information fournie par le personnel en agence : notée 17,1 sur 20 ;
- La qualité de l'accueil en agence : notée 17,2 sur 20 ;
- Le temps d'attente à l'espace TBM : noté 16,2 sur 20 ;
- L'accueil téléphonique et la qualité de l'information transmise par téléphone : noté 16,2 sur 20.

Le CRC du Concessionnaire, centre technique dédié à la satisfaction précise de toutes les demandes clients, s'appuie sur une téléphonie qui permet un pilotage en temps réel de l'activité et une diffusion continue de l'information, comprenant :

- Solution de téléphonie sur IP, Serveur Vocal Interactif, pilotage ;
- Postes de travail équipés de 3 écrans (2 écrans + 1 ordinateur portable).

Au quotidien, les conseillers utilisent une variété d'applications dont les principales sont :

- La solution ZENDESK qui intègre la voix via l'outil de téléphonie Axialys (la qualification des appels est intégrée dans ce nouvel outil), le chat, les tickets, et le suivi des demandes clients pour les formulaires ;
- IHM bus pour le suivi en temps réel des véhicules TBM ;
- PYSAE pour le suivi en temps réel des véhicules SCODI ;
- SIG (Carto web) ;
- Site infotbm.com et compte My TBM ;
- CRM réclamations ;
- Back Office (Boutique en ligne, Billettique Thales, M-Ticket, TBM'FID ;
- VOC pour TBM'FLEX (Prise de réservation TAD) ;
- EVEX pour connaître les motifs de retard ;
- France Objets trouvés (pour obtenir la liste des objets perdus) ;
- Tweet Deck (temps réel des tweets diffusés par l'IV sur le réseau) ;
- TRAPEZE (Logiciel de réservation pour Mobibus) ;
- Guide Commercial.
- Et bien d'autres.

Le Centre de Relation Clients dispose aussi d'une ouverture exceptionnelle en termes d'amplitude horaire. En effet, ce dernier est accessible 364 jours par an, du premier au dernier tram (de 4h30 à 01h30), assurant ainsi que chaque voyageur puisse obtenir de l'information ou de l'aide à n'importe quelle heure de son trajet.

Les conseillers Keolis se concentrent particulièrement sur les plages horaires à forte demande, soit de 07h00 à 19h00 du lundi au samedi, et de 09h00 à 19h00 le dimanche et les jours fériés. Pour les heures en périphérie, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie sur KISIO, spécialiste de la Relation Voyageur, qui prend en charge les appels de 04h30 le matin jusqu'à l'ouverture du CRC KB2M, puis de 19h00 jusqu'à 01h30 du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

Pour chaque secteur d'activité du Pôle Relation Clients, des indicateurs ont été définis, avec un suivi mensuel pour chacun d'eux. Ces indicateurs sont ensuite présentés aux équipes lors de réunions mensuelles, favorisant un management de proximité qui permet une réactivité accrue pour ajuster et adapter les actions entreprises. De même, pour les conseillers du CRC, des indicateurs individuels d'activité sont suivis, analysés régulièrement et partagés lors des entretiens individuels avec les agents.

F.2.1.a) Les données statistiques du CRC

Le CRC est structuré afin de répondre à divers canaux de communication, incluant :

- La communication vocale ;
- La conversation par chat ;
- Gestion des tickets via les formulaires de contact.

i) La communication vocale

➡ Appels reçus

Les appels reçus par le CRC sont gérés au moyen d'un Serveur Vocal Interactif, qui permet :

- D'ajuster le parcours du client en fonction de l'actualité du réseau, incluant la création ou suppression de choix additionnels. Par exemple, un chemin dédié pour la rentrée scolaire ;
- De diffuser des messages vocaux variables en temps réel afin de fournir rapidement des informations essentielles aux clients. Par exemple, en cas de coupure de tram avec bus de relais ou d'adaptation du réseau pour des événements métropolitains.

En 2023 l'activité du CRC se présente comme suit :

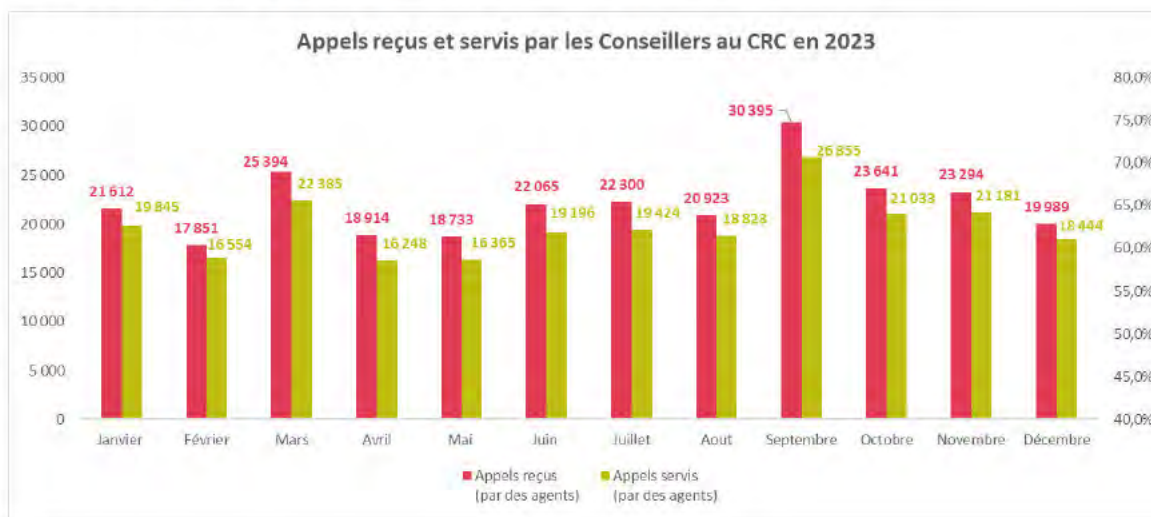
- Nombre total d'appels entrants : 388 703 ;
- Dont nombre d'appels restés sur le SVI : 123 592 ;
- Dont nombre d'appels transmis à un conseiller : 265 111 ;
- Nombre d'appels traités par un conseiller : 237 204.

➡ Appels servis

Les appels servis se définissent comme ceux provenant des clients qui n'ont pas raccroché lors de leur interaction avec le SVI et qui ont été redirigés vers un Conseiller TBM.

Sur un total de 388 703 appels entrants, la répartition est telle que :

- 32 % ont obtenu l'information souhaitée via le SVI ;
- 68 % ont exprimé le souhait d'interagir avec un Conseiller TBM.



Moments marquant de l'année 2023 :

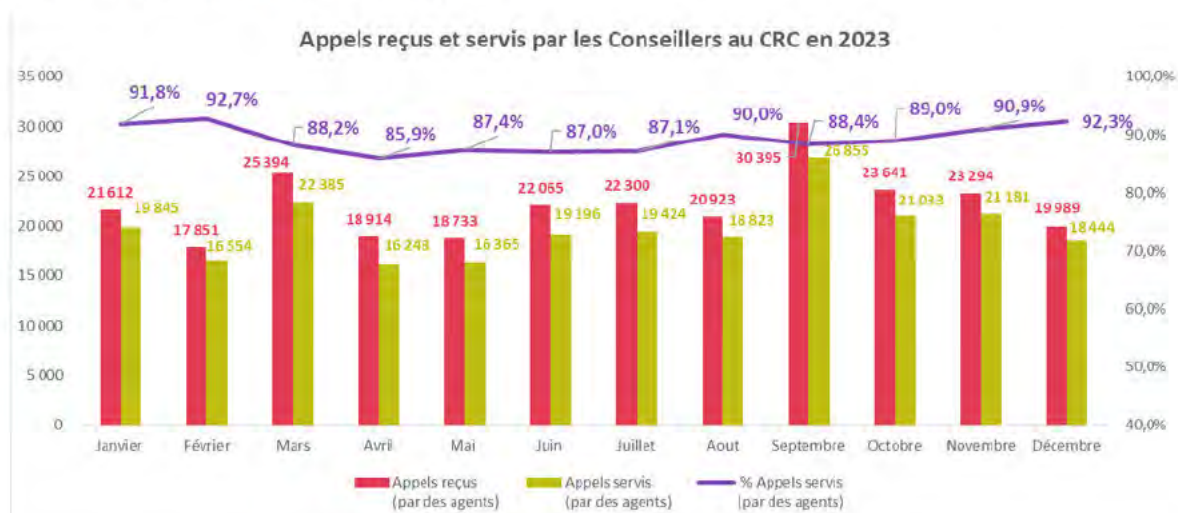
- Le mois de mars : les clients ont fortement sollicité le CRC pour obtenir des informations sur les conditions de circulation perturbées par les nombreuses manifestations liées à la réforme des retraites ;

- Les mois de juin et juillet : traditionnellement plus calmes, l'activité est demeurée soutenue. Les fermetures anticipées du réseau dues aux risques d'émeutes dans certains quartiers ont nécessité une communication régulière auprès de la clientèle ;
- Le mois de septembre : volume d'appels exceptionnels, enregistrant une hausse significative de 35 % par rapport à une rentrée classique. Cette augmentation a été générée par la combinaison de la rentrée scolaire et du lancement du nouveau réseau.

🔄 Taux de prise en charge

Cet indicateur reflète la capacité du CRC à gérer le flux d'appels clients avec un délai d'attente acceptable.

Concernant le taux de prise en charge, près de 90% des appels reçus ont été traités, surpassant largement l'objectif fixé à 82% pour l'année 2023. Grâce à la mobilisation de tous les agents et encadrants du CRC, ainsi qu'aux renforts spécialement recrutés et formés, le CRC s'est montré réactif pour informer les clients sur le nouveau réseau. Malgré un volume d'appels supérieur de 35% par rapport à une rentrée moyenne, plus de 88% des clients ont pu entrer en contact avec un agent d'information au cours du mois de septembre.



🔄 Le temps moyen d'attente

Le temps moyen d'attente (TMA) représente la durée que les clients passent en attente entre le moment où ils indiquent sur le SVI leur souhait de parler à un agent et le moment où ils sont pris en charge. Sur l'ensemble de l'année 2023, ce temps moyen s'élève à 45 secondes.

Pendant la période exceptionnelle de la rentrée, le TMA est demeuré inférieur à une minute, s'établissant à 51 secondes.

Mois	Appels reçus (SVI + Agents)	Appels restés sur SVI	Appels reçus (par des agents)	Appels servis (par des agents)	% Appels servis (par des agents)
Janvier	30 741	9 129	21 612	19 845	91,8%
Février	24 969	7 118	17 851	16 554	92,7%
Mars	38 546	13 152	25 394	22 385	88,2%

Avril	27 107	8 193	18 914	16 248	85,9%
Mai	26 052	7 319	18 733	16 365	87,4%
Juin	31 109	9 044	22 065	19 196	87,0%
Juillet	34 245	11 945	22 300	19 424	87,1%
Aout	28 763	7 840	20 923	18 823	90,0%
Septembre	49 334	18 939	30 395	26 855	88,4%
Octobre	35 912	12 271	23 641	21 033	89,0%
Novembre	33 974	10 680	23 294	21 181	90,9%
Décembre	27 951	7 962	19 989	18 444	92,3%
TOTAL	388 703	123 592	265 111	236 353	89,2%

🕒 Le temps moyen de conversation

Il s'élève à 2 minutes et 19 secondes pour l'année 2023.

Cette durée de communication résulte d'une approche de prise en charge du client, basée sur une relation client à 360 degrés grâce à la mise en place de l'outil ZENDESK. Elle assure également une prise en charge à 100% des choix 2 et 3 pour le service Mobibus, englobant la gestion des réservations de J+1 à J+7 ainsi que l'information des usagers du service.

En conséquence, les conseillers ont pris en charge un total de 237 204 appels, avec un taux de prise d'appels de 89%. Ces données s'accompagnent de 2 651 sessions de chat et du traitement de 16 679 tickets.

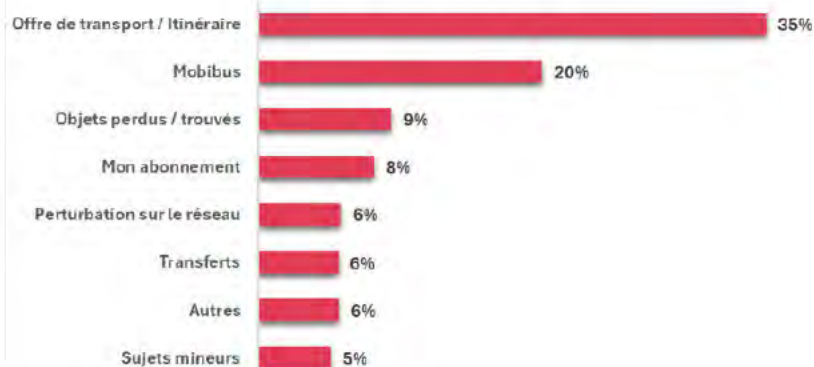
Sur 4 numéros d'appels entrants, la répartition en 2023 se décline ainsi :

- ALLO TBM : 75% ;
- MOBIBUS 20% ;
- STANDARD : 3% ;
- TAD : 2%.

Les 3 principaux motifs d'appel englobent des demandes d'informations et se rapportent à :

- L'Offre de transport et la recherche d'itinéraires et d'horaires : 35% des appels ;
- Le traitement des réservations Mobibus pour les jours J+1 à J+7, ainsi que l'information des usagers du service, une responsabilité entièrement assumée par le CRC : 20% des appels ;
- La gestion des objets perdus (et retrouvés !) : 9% des appels.

Motifs des appels en 2023



ii) La conversation par chat

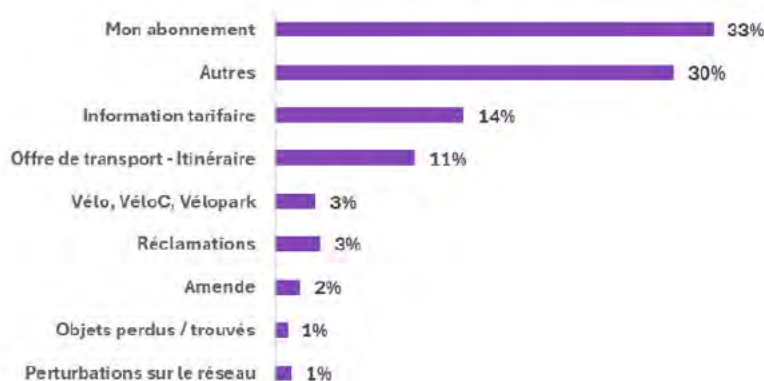
Ce mode de communication par chat n'est pas priorisé pendant les périodes de forte affluence d'appels, car le temps nécessaire pour traiter un chat est supérieur à celui d'un appel (8 minutes et 28 secondes pour un chat contre 2 minutes et 19 secondes pour un appel).

Le taux de satisfaction des clients ayant répondu au questionnaire de fin de chat est de 90,3%, basé sur 18,5% des chats notés.

CHATS						
Mois	Chats reçus	Chats servis	Taux satisfaction (Noté par les clients)	Nb chats notés	Taux chats notés	Temps moyen passé en chat
Janvier	241	219	91,9%	37	16,9%	00:07:18
Février	233	220	95,6%	45	20,5%	00:07:24
Mars	284	256	94,3%	53	20,7%	00:07:53
Avril	133	120	100,0%	13	9,8%	00:07:29
Mai	257	213	82,4%	34	16,0%	00:07:43
Juin	390	327	85,5%	62	19,0%	00:07:48
Juillet	295	269	90,4%	52	19,3%	00:08:50
Aout	499	438	92,6%	81	18,5%	00:09:03
Septembre	164	78	82,3%	18	23,1%	00:13:29
Octobre	110	89	86,7%	15	16,9%	00:09:54
Novembre	322	271	88,7%	53	19,6%	00:07:38
Décembre	195	151	93,8%	32	21,2%	00:07:12

TOTAL	3 123	2 651	90,4%	495	18,5%	00:08:28
-------	-------	-------	-------	-----	-------	----------

Motif des chats en 2023



iii) Les tickets et courriels

Le nombre de tickets traités en 2023 est de 16 679.

Plus de 90% des tickets ont été résolus avec une réponse unique de la part du CRC.

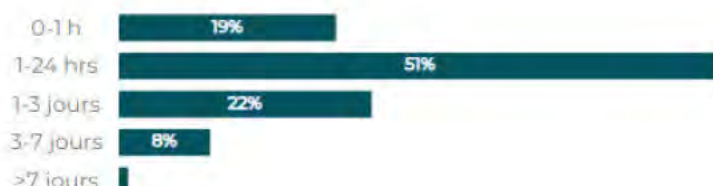
De plus, le CRC apporte un renfort au service Back Office pour assurer une réactivité accrue vis-à-vis des clients, avec le traitement de 1 231 tickets Back Office. Le CRC est ainsi en mesure de répondre aux demandes relatives aux abonnements, telles que les échéanciers et les attestations.

TICKETS (Page contact, formulaire, chat hors ligne)			
Mois	Tickets traités	Dont les tickets du BO	% Tickets résolus en une seule réponse
Janvier	1 334	508	92,3%
Février	873	154	90,1%
Mars	974	22	92,7%
Avril	817	21	93,4%
Mai	799	16	94,5%
Juin	1 224	6	93,0%
Juillet	1 354	72	92,5%
Aout	1 052	36	92,0%
Septembre	3 030	89	92,6%
Octobre	2 184	69	92,5%
Novembre	1 687	136	92,4%
Décembre	1 351	102	90,7%
TOTAL	16 679	1 231	92,4%

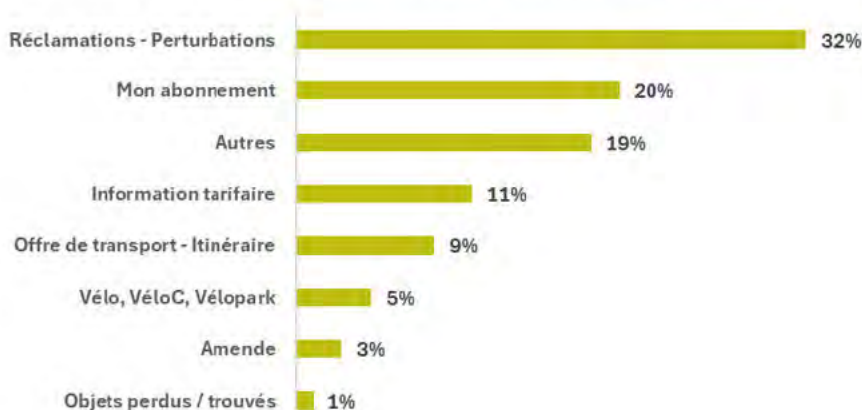
La réactivité est également optimale pour le traitement des tickets :

- 70% des tickets ont obtenu une réponse dans un délais de 24h ;
- 92% des demandes ont été résolues en moins de 72h.

Temps d'attente du client avant de recevoir une réponse



Motif des Formulaires de contact en 2023



F.2.2. Les boutiques TBM

En complément de l'offre digitale proposée, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité propose un réseau de points de vente humanisés à travers ses boutiques, offrant à chacun un accueil personnalisé.

Avec 5 boutiques stratégiquement réparties sur le territoire métropolitain, ces espaces garantissent un conseil individualisé pour trouver la solution de transport la plus adaptée à tous les profils de voyageurs.

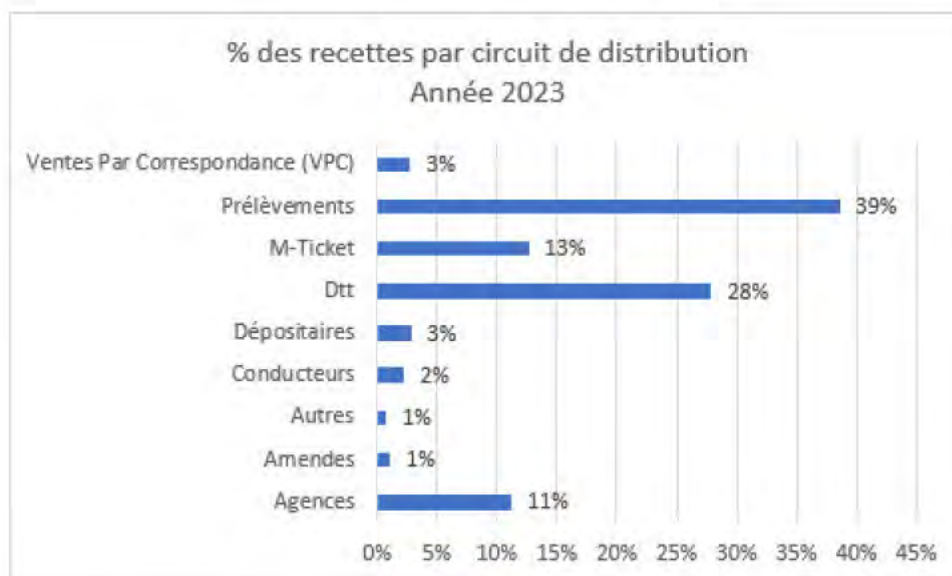
Au-delà de leur rôle informatif et promotionnel, ces espaces de vente demeurent un canal de vente significatif, contribuant à près de 11% des recettes commerciales :

Circuit de distribution	Recettes commerciales TTC	Recettes commerciales %
Agences	10 867 703,84 €	11,19%
Amendes	1 051 248,20 €	1,08%
Autres ¹	738 132,79 €	0,76%
Conducteurs	2 183 772,00 €	2,25%
Dépositaires	2 768 865,70 €	2,85%
Distributeurs Titres Transport	27 069 976,30 €	27,88%
M-Ticket	12 251 446,40 €	12,62%

Prélèvements	37 442 383,15 €	38,57%
Ventes Par Correspondance	2 708 926,86 €	2,79%
TOTAL 2023	97 082 455,24 €	100,00%

Note : Le tableau ci-dessus recense les recettes commerciales Toutes Taxes Comprises (TTC), c'est-à-dire les quantités vendues quotidiennement, hors redevances location et publicité. Ces dernières ne peuvent pas être directement comparées aux recettes comptables du fait des différences de modes de paiements, de prélèvements et d'ajustements comptables.

¹La catégorie « Autres » regroupe les données des circuits de distribution suivants : autres revendeurs (SNCF), les bornes vélos, les régulations comptables et des titres, abonnements et recettes ainsi que le Flex'AERO.



C'est pourquoi un programme ambitieux de transformation de ces points de vente s'est engagé en 2023, visant à renforcer leurs missions essentielles :

- Offrir un contact de proximité et humanisé pour tous les publics ;
- Informer les clients sur des offres de voyage personnalisées et multimodales ;
- Promouvoir l'offre Vélo avec la présence d'espaces dédiés ;
- Conseiller les clients sur la gamme tarifaire ;
- Commercialiser les titres de transports ;
- Accompagner les clients sur les outils digitaux pour les rendre plus autonomes ;
- Soutenir les événements métropolitains comme la Coupe du monde de Rugby...

Exploitant	Boutique	Jour ouverture	Horaire
KB2M / TBM	QUINCONCES	Lundi au samedi	07h00 à 20h00
	BUTTINIERE	Lundi au samedi	07h00 à 19h00
	SAINT JEAN	Lundi au samedi (Ouvert les dimanches en juillet & aout)	07h00 à 19h00
	ARTS & METIERS	Lundi au vendredi (Ouverture dès 7h en période de rentrée scolaire)	13h00 à 19h00
CYKLEO	LA BOUTIQUE LE VELO PAR TBM (Anciennement MAMMA)	Lundi au samedi	Présence TBM 13h00 à 19h00

De plus, l'implantation de chaque boutique répond à un besoin spécifique de la clientèle :

- QUINCONCES : Idéalement positionnée au cœur du réseau métropolitain, cette boutique représente une référence ;
- GARE SAINT JEAN : Stratégiquement située en gare, cette boutique a une vocation plus axée sur le tourisme ;
- BUTTINIERE : Située sur la rive droite, au cœur d'un pôle d'échange multimodal comprenant un parking relais, le tram, les bus et les cars... ;
- ARTS & METIERS : Au cœur d'un quartier étudiant ;
- LA BOUTIQUE LE VELO : Dispose d'un emplacement central, de sa desserte par les transports en commun, de son attrait pour la population étudiante, de son activité commerciale et de sa visibilité élevée.

Les espaces de vente voient leur dénomination évoluer et adoptent le terme de « Boutique » pour intégrer pleinement une offre multicanale et multimodale, comprenant la boutique en ligne, la boutique Le Vélo par TBM, etc.

Les évolutions notables sur 2023 sont les suivantes :

- La rénovation anticipée de la Boutique QUINCONCES, initialement prévue pour 2025, est avancée à fin 2023, intégrée à un programme de travaux plus vaste comprenant également l'espace de repos des conducteurs. Pendant cette période, l'ancienne agence Gambetta sera temporairement réouverte, maintenant ainsi une solution d'accueil en centre-ville pour tous les usagers. La réouverture est programmée en juin 2024, en vue des Jeux Olympiques, et elle proposera une offre Vélo avec un espace dédié ;
- La Boutique GAMBETTA, fermée le 31 décembre 2022, a été réouverte le 20 novembre 2023 pendant les travaux de Quinconces. Elle est située à 8 minutes à pied ou accessible en bus/tram depuis l'agence Quinconces.
- La Boutique ARTS ET MÉTIERS, toujours présente au sein du P+R Arts et Métiers, a été agrandie en se déplaçant à quelques mètres de son emplacement précédent. Occupant désormais les locaux de l'ancienne brasserie avec une surface d'accueil portée à 70m², elle offre une meilleure qualité d'accueil pour les clients, des conditions de travail améliorées pour les agents, et intègre un point relais Vélo.
- La Boutique LE VELO PAR TBM (anciennement Maison Métropolitaine Des Mobilités Alternatives - MAMMA), abrite depuis le 21 décembre 2023 un guichet de vente TBM, offrant une gamme complète de services multimodaux.

Les boutiques adoptent également progressivement leur nouvelle charte graphique, assurant une communication uniforme sur l'ensemble du réseau.

Le mois de septembre 2023 a aussi été attentivement pris en considération en raison de 2 événements majeurs : la rentrée scolaire et le lancement d'un nouveau réseau. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a anticipé cette période de forte affluence en recrutant et formant des renforts saisonniers, dépassant largement les pratiques habituelles pour une rentrée classique :

- Des agents d'accueil en amont des guichets, chargés d'orienter les clients sur le nouveau réseau et de fournir des informations sur les produits et tarifs ;
- Des agents de vente présents à tous les guichets pendant les heures d'ouverture ;
- Des ressources spécifiques dédiées au service de Click & Collect, assurant la création rapide de cartes et l'organisation d'une file dédiée pour récupérer les cartes sans attente :

Le nombre de commande Click & Collect de septembre à décembre 2023 s'élève à :

- QUINCONCES / GAMBETTA : 2 637 ;
- GARE SAINT-JEAN : 1 202 ;
- BUTTINIERE : 297 ;
- ARTS & METIERS : 176 ;
- LA BOUTIQUE LE VELO PAR TBM : 16 (avec une ouverture en décembre 2023).

F.3. Promotion

F.3.1. Conquérir de nouveaux voyageurs

F.3.1.a) Campagne d'incitation à s'abonner au réseau

Cette année, la campagne commerciale annuelle visant à encourager les voyageurs à souscrire un abonnement s'est déroulée en parallèle avec le lancement du nouveau réseau [Cf. PARTIE B.7.2.a) : Nouveau réseau].

Malgré cette situation, la présence étendue de TBM dans la région métropolitaine a également été une opportunité pour encourager et simplifier l'abonnement des résidents. Un dispositif numérique de communication en lien avec la Boutique TBM a été mis en place pour accompagner cette initiative sur le terrain.

i) Opération de pré-rentree

Du 10 au 30 juillet 2023 s'est tenu la campagne de pré-rentree, en lien avec la boutique en ligne TBM, qui avait pour objectif de faciliter les démarches d'achat, à l'aide :

- Des stands TBM déployés sur l'ensemble des communes de l'agglomération, écoles universitaires ;
- Une campagne numérique sur le site Leboncoin :
 - Titres concernés : Pass Pitchoun / Pass Jeune / carte tarif réduit scolaire / étudiants ;
 - Ciblage : Bordeaux Métropole, jeune et famille avec enfants, recherche appartement, vélo, mobilier, informatique.

Les résultats de cette campagne commerciale sont :

- Stands TBM :
 - 39 stands déployés ;
 - 1 654 personnes renseignées ;
 - 6 abonnements créés sur les stands pour un chiffre d'affaires de 1 469€.
- Leboncoin :
 - 661 208 impressions ;
 - 5 047 clics sur la Boutique en ligne de TBM ;
 - La génération du chiffre d'affaires sur la Boutique en ligne n'est pas identifiable sur ce canal.

ii) Campagne de rentrée

En complément de l'information et de l'accompagnement du nouveau réseau TBM, la campagne rentrée, s'est déroulée du 23 août au 30 septembre, vise à faciliter la démarche d'abonnement et à encourager l'usage des transports en commun.

Cette dernière s'articule autour d'une campagne commerciale, une communication numérique étendue en lien direct avec la Boutique en ligne TBM, ainsi qu'un déploiement massif des stands TBM, agissant comme de véritables agences mobiles dans les communes, les grandes écoles et les universités en centre-ville.

Cette campagne est une déclinaison de celle qui avait été mise en place en juin et juillet.

Son dispositif de communication comprend :

- Des stands TBM déployés dans toutes les communes de l'agglomération, ainsi que dans les écoles et les universités ;
- Une campagne numérique sur le site « Le Bon Coin » pour les offres liées au Pass Pitchoun, au Pass Jeune, à la carte tarif réduit scolaire et aux étudiants. Elle cible Bordeaux Métropole, les jeunes et les familles avec enfants, effectuant des recherches sur des appartements, des vélos, du mobilier et de l'informatique ;
- Une campagne numérique sponsorisée sur Facebook et Instagram visant à toucher l'ensemble de l'agglomération, ainsi qu'une zone étendue de 60 kilomètres autour de Bordeaux et les principales villes régionales telles qu'Angoulême, Saintes, Dax, Mont de Marsan et Périgueux.

Les résultats de la campagne commerciale sont :

- Stands TBM
 - 68 stands déployés ;
 - 7 870 personnes rencontrées ;
 - 597 abonnements créés ;
 - 146 202€ de chiffre d'affaires généré ;

- Le bon coin
 - 373 900 impressions ;
 - 2 875 clics sur la Boutique en ligne TBM ;
 - Chiffre d'affaires généré inconnu ;
- Campagne numérique Facebook et Instagram
 - 262 223 impressions ;
 - 3 228 clics sur la Boutique en ligne TBM ;
 - 459 abonnements créés ;
 - 92 788€ de chiffre d'affaires généré.

iii) Promotion du Pass salarié et accompagnement des entreprises

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités continue à promouvoir le Pass salarié et à soutenir les entreprises et établissements bénéficiaires. L'essor du télétravail dans de nombreuses sociétés a eu un impact significatif sur la vente des abonnements Pass salarié.

D'autre part, la mise en conformité des entreprises pouvant bénéficier de cette offre, indépendamment d'un regroupement au sein d'une entité représentative, entraînera, pendant un an, l'impossibilité de renouveler le Pass salarié pour certains abonnés. Ainsi, ces abonnés concernés recevront un courrier 2 mois avant la fin de validité de leur abonnement, les informant de la situation et les invitant à se tourner vers un autre titre de transport TBM.

En 2023, TBM enregistre 670 entreprises sous convention Pass Salarié pour un total de 28 934 abonnés.

Aussi, l'impact de la mise en conformité, concernant la nouvelle règle sur le nombre d'abonnés au Pass Salarié, va s'étaler tout au long de l'année 2024, cette dernière s'appliquant à date de fin de validité des abonnements en cours.

Les actions prospectives 2023

Malgré un contexte peu favorable, les initiatives prises lors de l'extension de la ligne A du tramway, la création ou le renforcement des lignes dans le cadre du nouveau réseau, ainsi que la présence de stands en entreprises ont abouti à la signature de 44 nouvelles conventions, rassemblant 4 018 nouveaux abonnés.

Les actions liées aux entreprises sont explicitées dans le cadre de l'accompagnement des nouvelles offres TBM, décrites dans les *PARTIE B.7.2.a) : Nouveau réseau* et *PARTIE F.1.2.a) : Accompagner les nouveautés du réseau TBM*.

En complément, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place des stands en entreprise et a collaboré avec Invest In Bordeaux pour accueillir de futures entreprises sur le territoire de Bordeaux Métropole :

- Organisation de 29 stands en entreprises ;
- Participation à 3 forums Invest In Bordeaux pour faciliter l'accueil de la société SAFRAN AIRCRAFT ENGINES et accueillir plus de 250 salariés de la région parisienne vers Bordeaux d'ici la fin 2024 / début 2025.

👉 L'animation des partenaires entreprises

Chaque entreprise ou établissement associé à la convention désigne une personne référente en lien avec TBM. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités maintient une communication régulière tout au long de l'année via une newsletter bimensuelle et répond à toutes les sollicitations des référents.

En 2023, ce sont plus de 6 000 newsletters qui ont été envoyées.

F.3.1.b) Promotion des Pass événements

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités promeut chaque événement associé à un Pass événement via les canaux de communication de TBM et sur les distributeurs de titres de transport des stations de tramway. Ce Pass, valable 24h pendant la durée de l'événement, est disponible à l'achat dans les Boutiques TBM, via l'application Mticket TBM et aux distributeurs de titres de transport.

La promotion de ces Pass événement s'effectue à travers divers dispositifs de communication :

- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Canaux de communication de TBM : Actualités sur infotbm, newsletters, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram, bornes d'information voyageurs, écrans dynamiques ;
- Campagnes numériques sponsorisées ;
- Autocollants sur les distributeurs de titres de transport.

i) Le Pass Braderie été et hiver

Le partenaire Bordeaux mon Commerce met en avant le Pass Braderie TBM sur ses canaux de communication.

Le bilan général de ces 2 opérations est :

- La vente de 3 346 Pass entre le 02 et le 04 février 2023, générant un chiffre d'affaires de 10 038€ ;
- La vente de 5 384 Pass entre le 20 et le 22 juillet 2023, totalisant un chiffre d'affaires de 16 140€.

Au niveau des réseaux sociaux, cela a généré :

- 22 643 impressions ;
- 458 clics sur l'information.

ii) Le Pass Noël et les 20 ans du tramway

Chaque année, un Pass événement est proposé pendant les festivités de fin d'année. En 2023, ce Pass est combiné avec la célébration des 20 ans du tramway.

Ce processus est détaillé dans la PARTIE F.1.2.b).ii) : Noël et les 20 ans du tramway.

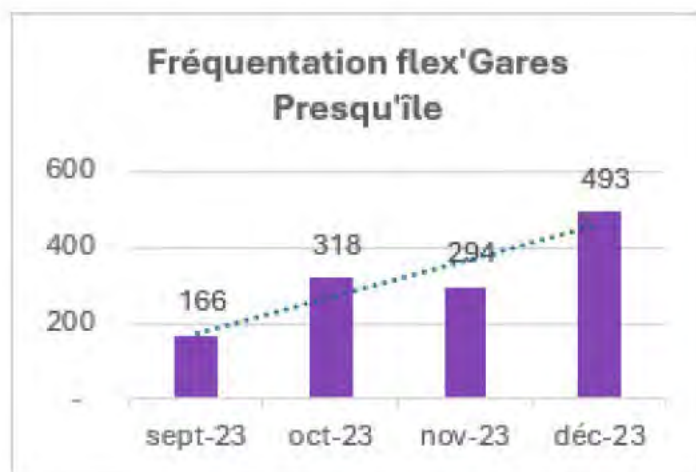
En 2023, 46 676 Pass évènement « Noël et les 20 ans du tramway » ont été vendus entre le 1^{er} décembre 2023 et le 1^{er} janvier 2024.

F.3.1.c) Valorisation de la nouvelle offre de TBM sur des actions ciblées

i) Communication ciblée vers les communes de la presqu'île

A la suite du lancement du nouveau réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé une campagne, du 09 au 20 octobre, dédiée aux communes de la presqu'île pour mieux faire connaître les lignes de leur territoire ainsi que la nouvelle offre Flex'Gares.

Cette communication a eu un impact positif sur l'utilisation du service, particulièrement pour le service Flex'Gares qui enregistre un pic de fréquentation à partir du mois d'octobre, date de lancement de la campagne.



La promotion de cette campagne s'est faite grâce :

- Distribution d'un pack de mobilité dans les boîtes aux lettres des communes de Bassens, Carbon-Blanc, Ambès, Ambarès-et-Lagrave, Saint-Louis-de-Montferrand et Saint-Vincent-de-Paul, contenant :
 - Un dépliant cartographique spécifique à l'offre de la presqu'île ;
 - Un dépliant présentant la nouvelle offre Flex'gare ;
 - Les horaires des lignes 7 et 31 ;
 - Un prospectus promotionnel invitant les résidents à visiter les stands TBM installés dans les communes lors de l'événement.
- Les stands TBM :
 - Bassens : Hall de la mairie ;
 - Carbon-Blanc : Hall de la mairie ;
 - Ambès : Hall de la mairie ;
 - Ambarès-et-Lagrave : Hall de la mairie ;
 - Saint Vincent de Paul : Salle du conseil de la mairie ;
 - Saint Louis de Montferrand : Hall de la mairie.

Au total, ce sont :

- 17 729 dépliant distribués ;
- 184 personnes rencontrée à l'occasion des stands TBM ;
- 13 cartes TBM créées avec 2 voyages offerts ;
- 45 participants au jeu TBM.

Une campagne e-mailing a également été réalisée auprès des voyageurs qui ont créé une carte TBM les invitant à découvrir les services TBM et la boutique en ligne :

- Taux d'ouverture du mail : 26% ;
- Taux de clic sur les liens : 10%.

ii) Valorisation de la nouvelle offre Flex'AERO

La nouvelle proposition Flex'AERO nécessite une attention particulière.

Contrairement aux abonnements TBM, Flex'AERO n'est pas inclus dans ces offres. Il propose un tarif de 5€ par trajet, abaissé à 3€ pour les abonnés TBM. Son périmètre d'action se concentre sur la zone intramuros d'Aéroparc, en liaison avec l'aéroport et en connexion depuis ou vers les communes de Saint-Aubin-de-Médoc et Saint-Médard-en-Jalles.

Il est donc impératif de mettre en place une stratégie de communication adaptée pour le lancement de cette offre. Cette stratégie s'étend sur plusieurs phases, démarrant dès novembre 2023 et se prolongeant jusqu'au début de l'année 2024 et s'articule autour :

- Rencontres avec les PME des zones Flex'AERO :
 - Démarchage en porte à porte par 4 conducteurs Flex'AERO ;
 - Remise d'un courrier d'information auprès des hôtels partenaires TBM ;
- Appel téléphonique des Mairies de Mérignac, Pessac, St-Aubin, St-Médard, Le Bouscat : Phoning suivi de l'envoi d'un pack communication par e-mail pour diffusion sur les canaux d'information communaux ;
- Communication grand public :
 - Publications sur les réseaux sociaux de TBM ;
 - E-mailing auprès des voyageurs TBM (abonnés et occasionnels) de Mérignac, Pessac, St-Aubin, St-Médard, Le Bouscat ;
 - Sticker promotionnel sur les stations ou abribus desservant l'aéroport et les trois gares.

F.3.1.d) Campagne e-marketing Google Ads en lien directe avec la boutique en ligne TBM

Tout au long de l'année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités assure la promotion de la Boutique en ligne TBM à travers des annonces sur le réseau de recherche Google et d'autres réseaux comme YouTube.

Ces campagnes e-marketing visent à encourager les achats de titres de transport et contribuent à renforcer la notoriété du réseau TBM en tant qu'élément essentiel de la vie quotidienne des habitants de la métropole.

i) L'activité search de Google Ads

Un budget annuel, réparti sur les 12 mois de l'année, est alloué afin de maintenir une présence constante sur les recherches Google au quotidien.

En 2023, cette activité a généré :

- 834 423 impressions ;
- 8 489 conversions ;
- Chiffre d'affaires généré : 1 679 012€ ;

ii) Campagne display

De manière occasionnelle, et en complément de ses actions habituelles, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités initie des relais de campagnes de communication en sponsorisant des sujets variés sur les réseaux sociaux.

Ces initiatives visent à accomplir deux objectifs distincts :

- La notoriété : faire connaître un service TBM pour mettre en avant un mode de transport ;

Campagne sponsorisée de valorisation de la nouvelle offre vélo « Le Vélo'c »

Cette campagne a engendré :

- 65 852 impressions ;
- 2 663 clics sur le lien ;
- 1 155 clics vers la boutique Le Vélo par TBM.
- La conversion : inciter à l'acte d'achat de tickets et d'abonnements : En plus des actions liées à la recherche de mots-clés sur Google, les campagnes display offrent une visibilité différente sans être directement liées à des mots-clés spécifiques. Habituellement, ces campagnes sont sponsorisées sur des plateformes comme Facebook, Instagram ou des sites dédiés, en fonction des publics ciblés.

Voici un exemple de campagne lors de la rentrée de septembre 2023 :

Le bilan de cette campagne est :

- 262 223 impressions ;
- 459 conversions ;
- Un chiffre d'affaires de 92 788,30€.

F.3.2. Communiquer avec les voyageurs et les fidéliser

F.3.2.a) Entretenir une relation de proximité avec les voyageurs via les réseaux sociaux

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités intensifie son engagement dans les nouveaux médias en animant activement ses réseaux sociaux et en établissant un canal direct de communication avec les voyageurs et les habitants de la Métropole. Cette approche flexible et personnalisée, pour gérer les retours et les

signalements, crée une proximité malgré la sensibilité du quotidien des usagers de transports en commun.

Les comptes sociaux de TBM sont désormais un espace privilégié pour exprimer les opinions des voyageurs. Ils offrent également un lieu ludique pour partager des observations, des interrogations et participer à la vie de la Métropole.

Grâce à leur interactivité, ces canaux favorisent une communication dynamique, renforçant l'image de marque de TBM par leur maîtrise des codes et la personnalisation des échanges.

i) Les réseaux sociaux de TBM en quelques chiffres

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités anime activement plusieurs comptes sur les réseaux sociaux : 7 comptes X (anciennement Twitter), 1 compte Facebook, 1 compte Instagram et 1 compte TikTok dédiés à TBM :

- Comptes X :
 - 1 compte général de relation clientèle et actualités du réseau @info_TBM ;
 - 1 compte dédié aux Vélos ;
 - 6 comptes dédiés à l'information du trafic : 1 par ligne de tramways, 1 pour les lignes de bus et 1 pour la navette fluviale ;
- Facebook :
 - 1 compte général de relation clientèle et actualités du réseau @info_TBM;
 - 6 comptes dédiés à l'information du trafic : 1 par ligne de tramway, 1 pour les lignes de bus et 1 pour la navette fluviale ;
- 1 compte Instagram ;
- 1 compte TikTok.

Sur l'année 2023 en cumul sur l'ensemble des comptes généraux de TBM :

- Followers et suiveurs : 57 920 ;
- Publications générées par les Community managers : 1 240 ;
- Engagement : 130 760 ;
- Nombre de réponses apportées aux followers : 11 694.

2023 a été une année particulièrement riche en interaction avec les voyageurs boostée par des sujets phares tels que la coupe du monde de rugby et le nouveau réseau TBM du 04 septembre.

ii) Les axes de communication sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux de TBM, qu'il s'agisse des comptes d'information trafic ou des comptes généraux, sont désormais incontournables. Ces derniers jouent un rôle crucial en tant que plateforme d'échanges avec la clientèle et comme canal de communication pour les événements de TBM.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage 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 ;
- Transformer les échanges clients en données exploitables pour l'interne.

Le tout, à travers un dialogue spontané, humain, personnalisé et empathique.

Pour étendre la portée des communications de TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités intègre la sponsoring de publications sur Facebook, Instagram et TikTok dans ses stratégies de communication. Cela vise à accroître la visibilité des publications ainsi que le nombre de fans sur Facebook et d'abonnés.

iii) Les actions principales et les temps forts de l'année

👉 Une opération Saint-Valentin proche des voyageurs

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a offert aux voyageurs l'opportunité de diffuser leurs propres messages personnels sur les bornes d'information des tramways. Parmi ceux reçus, 20 messages ont été sélectionnés et diffusés, comme :

- "Montréal est glaciale Et moi je désespère De ton absence" ;
- "Jtm mon Bebou sucré au sucre" ;
- "Lucas ma petite étoile Je t'aime tellement Signer ton petit prince".

Ce dispositif s'est appuyé sur des écrans dynamiques, les bornes d'information voyageurs, le site Infotbm et les réseaux sociaux.

De plus, l'équipe des Community Managers a organisé un jeu de piste sur le terrain, avec à la clé un dîner pour deux personnes à La Table de l'Hippodrome pour la première personne découvrant le lieu de rendez-vous.

Captures de la borne d'information voyageur publiées par des voyageurs le jour J

Au total, cette opération regroupe :

- 72 464 impressions ;
- 2 702 engagements ;
- Tous les messages, exceptés ceux sortant du contexte ou faisant l'objet d'une blague, ont été diffusés.

👉 Le dernier départ (en bus) de Bernard

Dans l'objectif d'humaniser le réseau TBM et ses agents, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en avant le départ à la retraite d'un conducteur, Bernard, 33 ans d'ancienneté.

Bilan de cette opération :

- 176 299 impressions ;
- 37 823 engagements.

➤ TBM réseau inclusif

Les moments forts centrés sur l'inclusivité en 2023, relayés et animés sur les réseaux sociaux de TBM, incluent la Journée internationale des droits des femmes le 08 mars et le lancement du mois des fiertés le 1^{er} juin.

(i) *La journée internationale des droits de la femme*

Plusieurs publications ont été partagées sur les réseaux sociaux de TBM autour de trois sujets principaux :

- Une collecte de protections périodiques en partenariat avec le "Point Infos Femmes" jusqu'au 21 mars ;
- La mise en avant des conductrices de TBM avec une vidéo mettant en lumière Muriel, conductrice de TBM, et la promotion de son blog où elle partage son expérience professionnelle ;
- Un rappel de l'existence du dispositif Angela le 10 mars.

(ii) *Le début du mois des fiertés*

Les réseaux sociaux de TBM ont célébré l'ouverture du mois des fiertés en partageant un tweet et une story Instagram pour rappeler que le réseau TBM est ouvert à tous sans distinction ni discrimination.

Au total, sur ces deux opérations, les réseaux sociaux comptabilisent :

- 59 167 impressions ;
- 1 960 engagements.

➤ Le relai des informations trafic sur le réseau TBM

Le compte général Infotbm relai les informations voyageurs concernant des aléas exceptionnels ou saisonniers (Halloween, émeutes) au moyen d'une banque d'illustrations reprenant l'ensemble des thématiques (Arena, Manifestation, Colis suspect, départ non assuré, déviation temporaire prévue...).

➤ Mise en avant sur le réseau TBM

Sur les réseaux sociaux, les comptes TBM valorisent l'intervention des collaborateurs et les projets du réseau à travers : des vidéos de témoignages de plusieurs agents TBM, des reportages / mini-documentaires sur des sujets spécifiques et méconnus ainsi que des publications sur une tonalité légère pour parler des améliorations positives du réseau.

Le personnel de TBM est également valorisé à travers la diffusion externe de l'évènement interne appelé « Le Tram d'Or ».

Ce dernier a lieu au printemps, les 21 et 22 mars 2023, et a pour objectif de valoriser le métier de conducteur, leur dextérité, souplesse et prise en compte du confort des voyageurs dans leur conduite.

A la suite de plusieurs épreuves la meilleure conductrice et le meilleur conducteur de tramway du réseau TBM ont pu concourir lors de la finale européenne du 3 juin 2023 en Roumanie [Cf. PARTIE C.1.1.a) i) (ii) : *Le concours européen du Tramway d'or à la Jallère : les 21 et 22 mars 2023*].

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a ouvert cet événement aux voyageurs du réseau via les réseaux sociaux TBM tout en organisant une visite du dépôt de la Jallère, toujours fortement appréciée. Cette opération est l'occasion d'une rencontre et d'un moment d'échange entre les conducteurs, conductrices et les voyageurs.

En 2023, l'évènement a regroupé :

- 46 voyageurs, ayant participé à l'évènement sur les deux jours de compétition ;
- 100 500 vues sur les réseaux sociaux ;
- 10 259 engagements sur les réseaux sociaux.

Relai des événements partenaires du réseau TBM

Les comptes TBM sur les réseaux sociaux sont également utilisés pour promouvoir les événements partenaires du réseau, principalement ceux se déroulant dans la région de Bordeaux Métropole ou issus des partenaires du programme de fidélité TBM Fid' (anciennement Ecomobi).

F.3.2.b) Animer la base de données des voyageurs connus par TBM

Grâce à l'utilisation du logiciel de gestion de la relation client (CRM), Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place un programme de communication ciblée avec sa clientèle existante. Du message de bienvenue par courriel au suivi des abonnements non renouvelés, en passant par la présentation des services de mobilité offerts par TBM, le CRM joue un rôle central dans l'engagement des clients identifiés.

Cependant, cette initiative a été restreinte en 2023 en raison de difficultés liées à l'utilisation des données provenant du nouveau système de billettique Thalès.

De plus, le lancement d'une nouvelle boutique en ligne a nécessité la suspension temporaire de certains aspects du plan de rétention des clients. Ces éléments seront entièrement rétablis en 2024.

i) Courriels de contact pour tous les nouveaux entrants en base clients

Chaque nouvel utilisateur ajouté à la base de données clients reçoit un e-mail de bienvenue détaillant leur type et durée d'abonnement. Ce courriel offre une assistance pour la création d'un compte "My TBM" et inclut des liens vers les divers comptes TBM sur les réseaux sociaux.

ii) Renouvellement de l'abonnement et tacite reconduction

Grâce à la mise en place de la tacite reconduction, les clients n'ont plus à se préoccuper du renouvellement de leur abonnement. Deux mois avant la fin de sa validité, un e-mail d'alerte rappelle la date d'anniversaire de la reconduction, offrant ainsi la possibilité d'annuler le renouvellement de l'abonnement.

iii) Courriel de réengagement

Une campagne de relance commerciale est déclenchée à la clôture de l'abonnement pour les clients ayant choisi le paiement comptant (paiement en une seule fois). Étant exclus du processus de reconduction tacite, il est crucial de les contacter dès le premier mois où leur abonnement n'est pas renouvelé.

Un courriel est envoyé deux semaines après l'expiration de l'abonnement du client. Le contenu de cet e-mail est adapté pour adopter un ton similaire à un conte pour enfants ou à une situation de rupture amoureuse, en fonction des différents groupes ciblés.

A partir du troisième mois, une offre commerciale est intégrée à l'offre de réabonnement.

Cette initiative génère en moyenne un chiffre d'affaires de 24 000 €/mois.

iv) Anniversaire du client

Chaque client reçoit un e-mail personnalisé le jour de son anniversaire. L'objectif est de cultiver une relation chaleureuse et personnalisée.

Trois versions distinctes sont envoyées : une dédiée aux clients du Pass Pitchoun, une autre pour les détenteurs du Pass Jeune, et enfin une dernière version destinée aux clients des abonnements Le Pass et Pass Sénior.

v) Mise en avant des offres de services spécifiques TBM

Ces e-mails axés sur la relation client mettent en lumière nos produits spécifiques offrant des avantages distincts pour les voyageurs.

➡ L'offre stades

Un courriel est envoyé à tous les nouveaux abonnés 15 jours après la souscription de leur abonnement ou l'acquisition d'une carte TBM.

Ce message met en avant la facilité de se rendre aux deux principaux stades de la Métropole via le réseau TBM, tout en présentant les offres adaptées pour ces événements (navettes, renforts tramway,

etc.). De plus, il propose le "Pass stade" avec 2 voyages pour les éventuels accompagnants du voyageur abonné.

➡ Occasion de sorties

Deux e-mails, envoyés après 10 et 36 semaines à un nouvel abonné, visent à proposer des suggestions pour explorer la ville, découvrir des lieux intéressants, et optimiser l'utilisation de son abonnement.

vi) Lettre d'information

Une lettre d'information portant sur des sujets spécifiques susceptibles d'intéresser les abonnés, tels que des travaux en cours ou des événements majeurs, était jusqu'à présent diffusée de manière occasionnelle. Désormais, cette lettre sera déployée de manière mensuelle.

Cette initiative vise à maintenir un contact mensuel avec les voyageurs répertoriés dans la base de données et à les informer préalablement des communications clés de TBM.

Globalement le plan de contact TBM génère dans une situation optimum plus de 185 000 mails par mois, cette année 2023 a généré plus de 2 millions de mails contact pour 67 opérations.

F.3.2.c) Les bons plans TBM

i) Le programme fidélité : TBM fid'

Le programme de fidélité TBM, nommé TBM fid', récompense les usagers de tous les moyens de transport du réseau TBM. Chaque validation ou utilisation d'un vélo par les voyageurs inscrits et possesseurs d'une carte TBM leur permet d'accumuler des points mobilité, utilisables sur la boutique en ligne du programme de fidélité.

En 2023, le programme a été réaligné avec les flux de validations et a lancé une nouvelle version avec une identité renouvelée.

Actif depuis le 22 novembre 2023, ce nouveau programme intègre plusieurs nouveautés :

- L'adhésion au programme est désormais conditionnée par la détention d'un compte MyTBM ;
- Introduction du partage de connexion : la connexion d'une personne sur MyTBM ou sur la boutique en ligne TBM reste active lorsqu'elle visite le site TBM fid' ;
- Variation des points attribués en fonction du mode de transport utilisé lors d'une opération spéciale ;
- Attribution de points pour les prescripteurs TBM (panel, réseaux sociaux, etc.) ;
- Intégration de fonctionnalités telles que le multi-achat, permettant d'acheter plusieurs fois la même offre ;
- Mise en place d'un système de parrainage, où le parrain gagne des points pour chaque nouvelle inscription utilisant le code de parrainage ;

- Péréemption des points : les points ont une durée de validité de deux ans à partir de l'adhésion au programme. Lors de l'achat d'une offre, les points les plus anciens sont déduits en premier. Tous les deux ans, le solde de points est actualisé et les points non utilisés sont perdus.

Ce nouveau programme a mis fin à une période sans remontées de validations pour les détenteurs d'une carte TBM. Malgré cela, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a continué à animer le programme pour le bénéfice des partenaires commerciaux, sportifs et culturels, ainsi que pour les adhérents ayant accumulé suffisamment de points en attendant le lancement du nouveau programme.

En 2023, les performances du programme fidélité rassemblent :

- Adhérents : 17 445 ;
- Courriels : 20 648 mails envoyés en moyenne chaque mois, avec un taux d'ouverture moyen de 20% ;
- Lots distribués : 1 622.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en avant de manière régulière son programme de fidélité, tant auprès des adhérents que des commerçants partenaires. Chaque mois, une newsletter est envoyée aux adhérents afin de rappeler les avantages du programme et de mettre en valeur les offres proposées par les partenaires. Ces derniers sont, par ailleurs, sollicités à intervalles réguliers pour la création et la mise en œuvre d'opérations spéciales.

Le programme TBM fid' organise également des animations spécifiques tout au long de l'année pour marquer les différentes périodes :

- Pâques ;
- La Saint-Valentin ;
- La Coupe du Monde de Rugby 2023 ;
- La rentrée de septembre ;
- Les fêtes de Noël.

ii) Le service lecture à bord « Premier chapitre »

Les voyageurs sont encouragés à explorer une collection mensuelle de livres sélectionnés via leur téléphone portable en utilisant le lien premierchapitre.fr/tbm.

Ces ouvrages sont soigneusement sélectionnés par les bibliothécaires de Bordeaux Métropole. Les voyageurs peuvent ainsi accéder au premier chapitre de chaque livre, qu'ils peuvent ensuite emprunter dans une ou plusieurs bibliothèques.

En plus de cela, une sélection de livres est disponible en format audio pour les voyageurs. Chaque mois, une nouvelle intégrale est également mise à disposition pour les utilisateurs.

En 2023, Premier Chapitre a enregistré 6 124 visiteurs uniques.

iii) Les avantages TBM

L'achat d'un abonnement annuel permet d'obtenir de nombreux avantages dont notamment :

- Un tarif spécial pour les cinémas CGR Le Français et le Mégarama ;
- Le Pass Citicks au tarif de 3 euros pour l'année au lieu de 5 euros par mois ;
- -20 % de réduction toute l'année sur l'entrée de la Cité Mondiale du vin.

F.3.3. Renforcer l'ancrage territorial de TBM à travers une politique partenariale

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a établi des partenariats variés sur le territoire de la Bordeaux Métropole. Que ce soit à travers des alliances économiques et commerciales, des initiatives culturelles et sportives, ou encore des collaborations pour promouvoir la mobilité comme un vecteur d'intégration sociale. La société s'engage activement à encourager l'offre de transport et à favoriser les échanges entre les usagers et les équipes de TBM.

F.3.3.a) Les partenariats commerciaux

Les partenariats commerciaux se divisent en deux volets distincts : ceux liés au programme de fidélité TBM Fid', et ceux établis lors de campagnes de lancement de nouvelles lignes ou d'extensions de lignes de tramway.

De plus, un partenariat avec l'association "Bordeaux Mon Commerce", en collaboration avec plusieurs associations de quartier de la Métropole (Le Bouscat, Eysines, Pessac), renforce la relation entre TBM et les commerçants, acteurs clés de l'économie locale, tout en contribuant à enrichir le programme de fidélité de TBM.

Ainsi, plus de 173 commerçants sont constamment engagés dans le programme TBM fid' [Cf. PARTIE F.3.2.C. c) i) : *Les bons plans TBM*].

F.3.3.b) Les partenariats culturels

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités apporte son soutien aux structures culturelles de la Métropole en établissant des partenariats visant à accroître la visibilité de leurs événements :

- L'été Métropolitain ;
- La Cité du vin ;
- Lire en Poche ;
- Fête de la Morue
- L'association lettres du monde ;
- Mur du souffle (association artistique et caritative de lutte contre la Mucoviscidose située à Bruges) ;
- Le musée des Beaux-Arts ;
- Festival du Film de Pessac ;
- Opéra National de Bordeaux.

Grâce à ces partenariats, le réseau TBM consolide sa position en tant qu'acteur essentiel du territoire métropolitain, en soutenant des événements significatifs et populaires, tout en encourageant l'utilisation des transports en commun dans la Métropole.

A titre d'exemple : l'opération « Mur du Souffle » :

Pour cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a remis un pan de carrosserie accidenté du tramway entre les mains d'un artiste pour une mise en vente au bénéfice de la recherche médicale.

L'évènement a rassemblé 5 800 personnes et a suscité un vif intérêt du public, engendrant diverses réactions telles que : « ils sont cools chez TBM », « un tram abîmé, c'est arrivé comment ? », « c'est vrai faut faire attention », etc.

F.3.3.c) Les partenariats d'accompagnement de la mobilité comme facteur d'intégration sociale

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage aussi dans la promotion des modes de déplacement alternatifs et apporte son soutien à des associations telles que :

- Wimoov : aide à la réinsertion par la mobilité ;
- Unis Cité : 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 intergénérationnelle avec des personnes se déplaçant en rollator pour rendre visible leur mobilité et favoriser leur intégration dans la ville et les transports en commun.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités apporte également son soutien aux associations spécialisées dans l'accompagnement de personnes éprouvant des difficultés sociales :

- La Portes Ouvertes Bordeaux : écoute des personnes en difficultés sociales ;
- Croquette et Macadam : prise en charge des personnes Sans Domicile Fixe (SDF) et de leurs animaux de compagnie ;
- Nouveaux cycles pour la Ragnagna Party ;
- Le Secours Populaire : soutien auprès des plus démunis.

En relayant ces initiatives, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite rappeler aux voyageurs que « chacun a sa place dans les transports en commun », une ligne directrice associée aux diverses actions visant à promouvoir l'accessibilité du transport pour tous.

F.3.3.d) Les partenariats économiques

i) Les entreprises et établissements sous convention du Pass Salaré

Les chargés de relation entreprise assure une présence régulière de TBM auprès des entreprises et acteurs économiques de la Métropole.

Les domaines d'intervention auprès des acteurs économiques sont :

- L'accompagnement des entreprises dans la réalisation des PDM (plan de mobilité) et à l'occasion de déménagement sur la Métropole ;
- Assurer la promotion du Pass Salarié annuel subventionné par Bordeaux Métropole de -20 % avant prime transport ;
- L'intervention auprès de certaines structures :
 - Invest in Bordeaux pour l'accueil des nouvelles entreprises dans Bordeaux ;
 - Partenariat historique avec le CHU de Bordeaux.

ii) Le partenariat avec l'office de tourisme de Bordeaux

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est impliqué dans le groupe de travail initié par l'office de tourisme de Bordeaux, visant à soutenir la marque "Bordeaux Bienvenue". Cette initiative vise à offrir une expérience de voyage fluide aux congressistes et aux participants aux séminaires.

Par conséquent, pour les séminaires de grande envergure ayant un impact significatif sur le territoire de Bordeaux ou de Bordeaux Métropole, un programme de communication est déployé en soutien à l'événement :

- Mise en place et activation d'une page actu sur infotbm.com avec la description de l'événement, l'accès en transport en commun vers le lieu de l'événement ainsi que le mode d'emploi d'achat d'un Pass congrès dématérialisé ;
- Diffusion d'une page actu dédiée au personnel en contact de TBM les informant du nombre de Pass Congrès achetés, des lieux d'affluence et de la durée de l'événement ;
- Pour les salons supérieurs à 5 000 participants, un message d'accueil est affiché sur les bornes d'informations voyageurs des stations tram.

Au total, sur 2023, le réseau TBM a contribué à 3 importants salons :

- Jeux européens du sport en entreprise en juin, regroupant 8 000 congressistes ;
- Salon RoboCup23 en juillet, rassemblant 2 700 congressistes plus les visiteurs
- Salon WOODRISE en octobre, regroupant 3 000 congressistes.

Sur ces 3 événements, 8 840 Pass Congrès ont été vendus.

F.4. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle

F.4.1. Synthèse générale

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accompagne activement Bordeaux Métropole, offrant son expertise du réseau à travers un large éventail d'études, de diagnostics et d'enquêtes visant à mieux appréhender les usages du réseau, les évolutions territoriales et les potentiels changements de comportement en matière de mobilité.

En 2023, cette approche s'est concrétisée à travers plusieurs types d'études et d'enquêtes :

- Des études et diagnostics territoriaux ;
- Des enquêtes pour adapter l'offre de services ;
- Des enquêtes évaluant la performance des services du réseau ;

- Des observations sur le terrain ;
- Des évaluations de la performance des solutions digitales ;
- Des enquêtes qualitatives et des processus de co-construction ;
- Des enquêtes mandatées par Bordeaux Métropole.

Pour réaliser ces objectifs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie sur les compétences de ses collaborateurs, renforcées par l'expertise de conseils externes spécialisés dans le domaine des transports. L'entreprise compte notamment dans ses équipes :

- Une équipe dédiée aux études marketing et à la connaissance client, composé d'1 chef de service, de 2 chargés d'étude et de 2 analystes ;
- Des cabinets externes tels qu'Epsilon Marketing, MV2, Phoebus ou encore FANVOICE.

F.4.2. Détail des actions menées

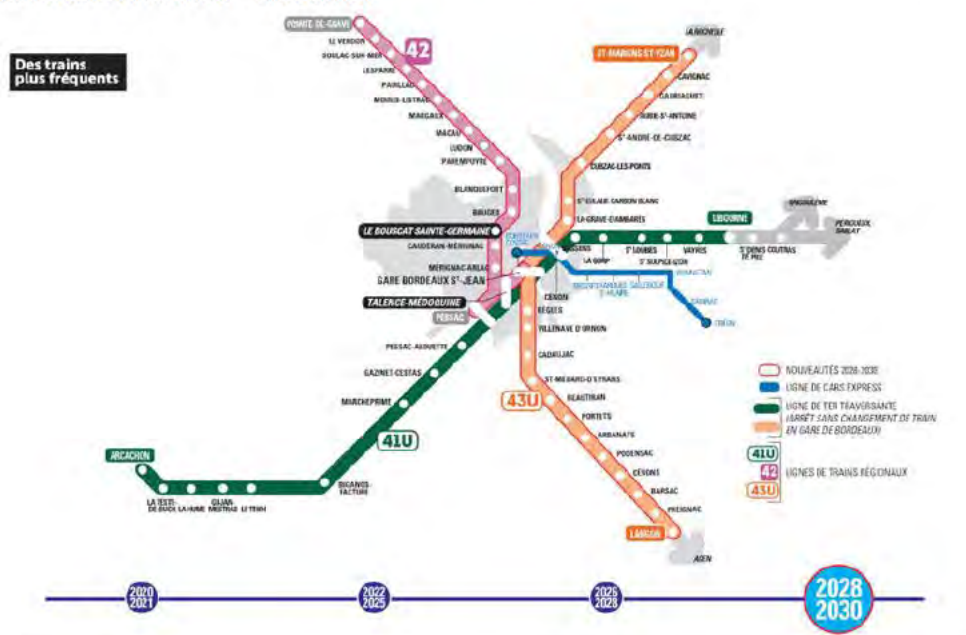
F.4.2.a) Etudes et diagnostics territoriaux

i) Etude sur la typologie et chalandise des futures gares du RER Métropolitain

En 2023, 16 lignes régionales desservent Bordeaux ainsi que d'autres communes métropolitaines. Parmi celles-ci, la ligne 41+ se distingue en reliant Arcachon à Coutras de manière transversale.

D'ici 2028 à 2030, plusieurs projets d'envergures sont prévus :

- La mise en place de 2 nouvelles haltes : Talence Médoquine et Le Bouscat – Saint Germaine ;
- L'extension de l'utilisation du Pass TBM au réseau TER Métropolitain ;
- La création d'une liaison directe entre Langon et Saint Mariens – Saint Yzan, sans correspondance à Bordeaux, avec une fréquence de train toutes les 30 minutes ;
- Une augmentation des fréquences de circulation sur la ligne du Médoc ainsi que sur la ligne transversale Arcachon – Libourne.



Dans ce cadre, l'étude met en avant plusieurs objectifs :

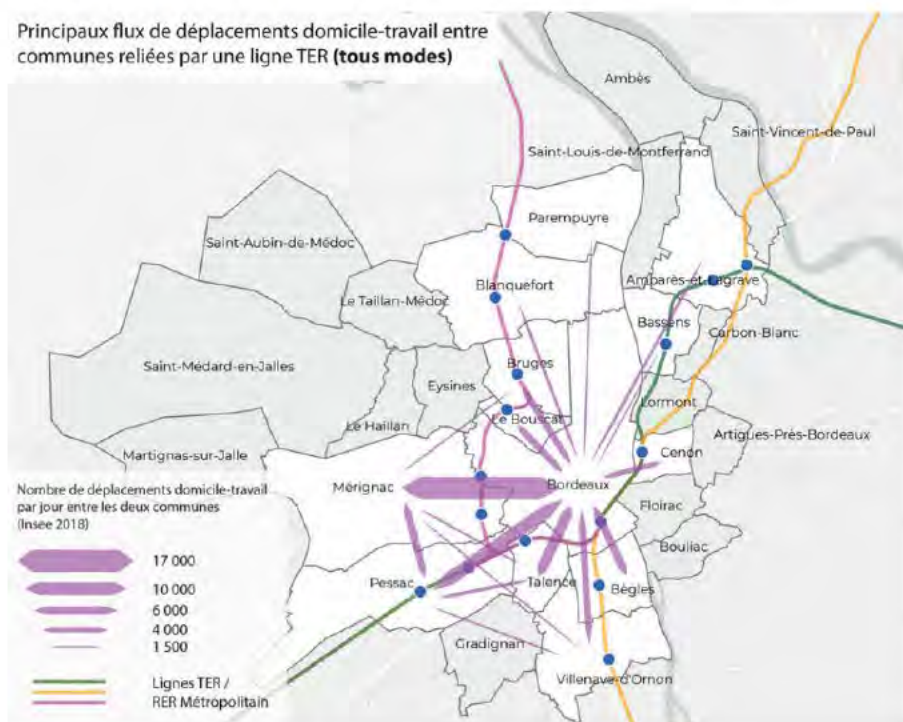
- Approfondir la compréhension du projet du RER Métropolitain ;
- Prévoir les besoins en offre et en intermodalités pour chaque gare ;

- Analyser les profils et anticiper les habitudes clients TBM sur le réseau RER Métropolitain ;
- Guider les futures campagnes de communication et les initiatives visant à attirer de nouveaux clients.

L'analyse des données de fréquentation et de son évolution permet d'identifier les principales gares du réseau RER Métropolitain, qui deviendront des pôles d'attraction et des hubs intermodaux. Actuellement, les gares de Cenon et de Pessac affichent la plus forte fréquentation, principalement en raison d'une forte fréquence de passage des TER.

En revanche, des gares comme celles d'Arlac, Caudéran ou Villenave offrent une capacité limitée et attirent très peu de trafic. Bien que le nombre de validations sur le réseau TBM soit élevé à proximité des gares très fréquentées (comme Saint-Jean, Cenon, Pessac Centre), une utilisation quotidienne du réseau TBM est également constatée près des gares moins fréquentées (comme Arlac, Bruges, Bègles), un usage qui pourrait se compléter avec le développement du réseau RER.

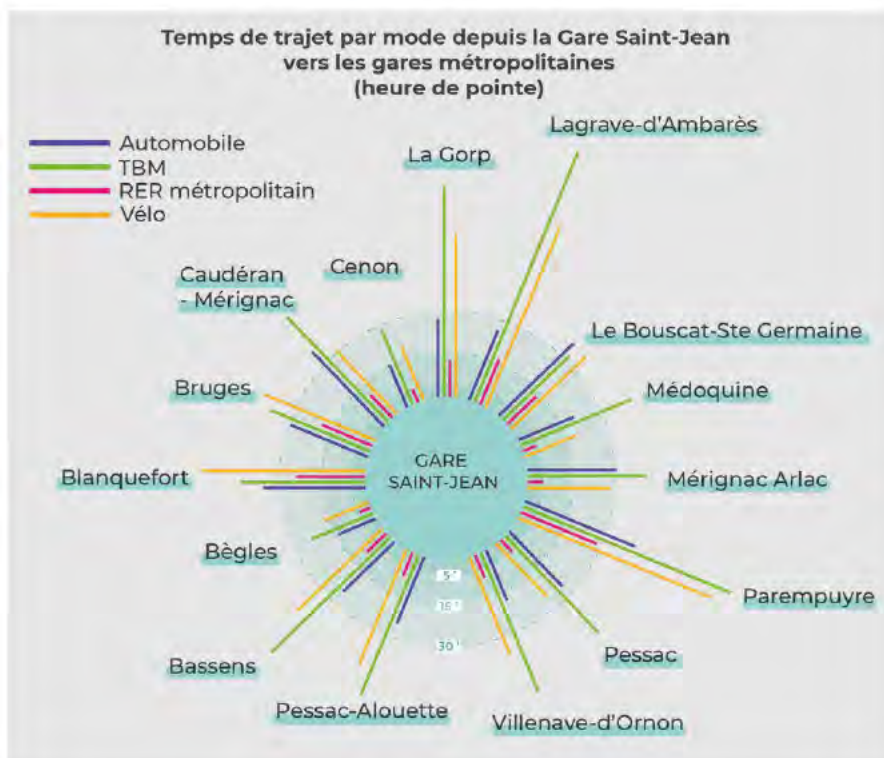
Une étude menée en 2018 avait mis en évidence que les trajets domicile-travail les plus courants ne bénéficiaient pas d'une réponse adéquate en termes d'origines-destinations. Par exemple, les déplacements entre Bordeaux et Mérignac sont significatifs alors que les gares de Mérignac affichent une fréquentation relativement faible.



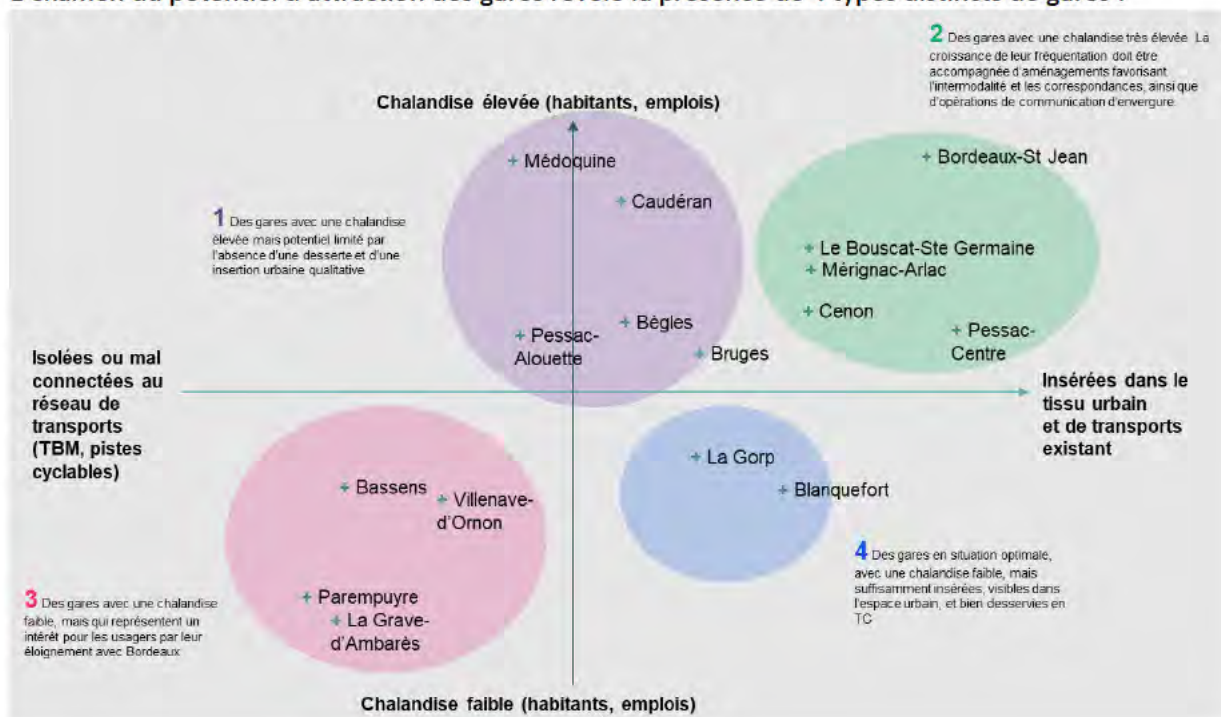
Pour les habitants de la métropole, divers usages du réseau métropolitain sont envisageables :

- Un usage quotidien pour les déplacements domicile-travail et domicile-étude : l'amélioration des fréquences et l'intégration du Pass TBM dans le réseau TER encourageront une utilisation plus régulière de ces lignes ;
- Un usage pour les loisirs et le tourisme : pour se rendre en dehors de la métropole, comme à Arcachon ou à Libourne, des pics d'utilisation sont envisagés, notamment durant les périodes estivales.

Une analyse des temps de trajet à travers différents modes de transport met en lumière le potentiel du RER Métropolitain, en particulier pour se rendre à la Gare Saint-Jean : Le RER Métropolitain deviendrait plus avantageux que tout autre mode de transport pour se rendre à la Gare de Bordeaux Saint-Jean.



L'examen du potentiel d'attraction des gares révèle la présence de 4 types distincts de gares :



En dernier lieu, une analyse par profil des abonnés TBM aux abords des gares du RER Métropolitain met en évidence 4 types de gares :

- Les gares accueillant principalement des jeunes de 11 à 17 ans résidant dans des zones périphériques résidentielles proches des gares de Bassens, La Gorp, La Grave et Parempuyre. Ces usagers pourraient d'avantage utiliser le RER Métropolitain pour leurs déplacements de loisirs, notamment pour se rendre au centre de Bordeaux via la gare Saint-Jean ;
- Les gares privilégiées par les étudiants, telles que Bordeaux, La Médoquine et Pessac, où plus de 45% des abonnés dans ces zones ont entre 18 et 27 ans. Après l'intégration du réseau RER Métropolitain, les étudiants résidants près de la Gare Saint-Jean bénéficieront d'une meilleure desserte pour la partie nord et sud de la zone des campus (gare de La Médoquine et gare de Pessac) ;
- Les gares fréquentées par les salariés et les personnes de 28 à 59 ans, situées à Bruges, Blanquefort, Bègles, Caudéran et Cenon. Ils utiliseront probablement le RER Métropolitain de manière quotidienne, surtout vers les zones d'emploi telle qu'Euratlantique, Mérignac OIM (via connexion tramway à Mérignac – Arlac), Alouette-France, Cenon et La Médoquine ;
- Les gares privilégiées par les seniors, bien que moins nombreux par les abonnés, ces derniers sont plus présents autour des gares de Cenon, Caudéran et Le Bouscat. Ces usagers utiliseront principalement le RER Métropolitain pour des déplacements de loisirs en semaine et le week-end, en direction du bassin ou de Soulac-sur-Mer.

ii) Clientèle de passage

En novembre 2023, une enquête menée par les étudiants du Master de Transports Urbains et Régionaux de Personnes (TURP) est lancée dans le but de mieux comprendre la clientèle de passage, notamment les touristes, afin d'appréhender leurs attentes et leurs besoins. Cette dernière a été réalisée par le biais d'entretiens en face à face à l'aide de questionnaires sur tablette, dans des lieux touristiques préalablement identifiés : Gare Saint-Jean, Cité du Vin, Cité Mondiale, Place de la Bourse, etc.

L'objectif principal de cette étude est de répondre aux questions suivantes :

- Qui compose cette clientèle ? Quels profils sont identifiés ? D'où viennent-ils ? Ont-ils déjà visité Bordeaux ? Sont-ils familiers avec le réseau de transport ? ;
- Quels sont leurs moyens de déplacement une fois sur place ? Quels modes, lignes et arrêts utilisent-ils ? ;
- Ont-ils planifié leur utilisation du réseau, le cas échéant, comment ? (Source d'information préalable, canaux utilisés) ;
- Quels types de titres de transport ont-ils utilisé ? Comment les ont-ils acquis ? (Via l'application TBM, distributeurs de tickets, boutiques TBM, hôtels, trains, etc.).

Les résultats de l'enquête seront disponibles en mars 2024.

F.4.2.b) Enquêtes visant aux adaptations de l'offre

i) Enquête de comptage : Extension de la ligne de tramway A vers l'aéroport

A la suite de l'inauguration le 29 avril 2023 de l'extension du tramway A en direction de l'aéroport, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a entrepris une enquête dans le but de mieux comprendre les habitudes d'utilisation du nouveau tronçon de la ligne A.

Les objectifs sont les suivants :

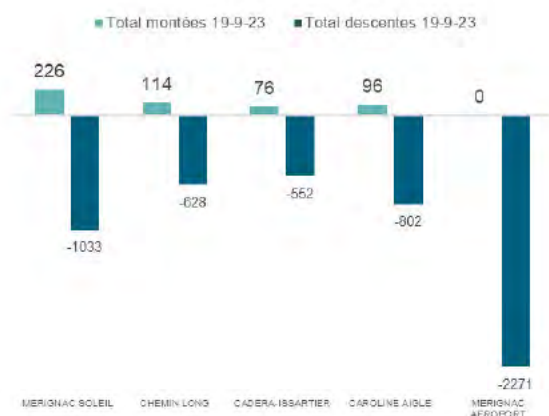
- Evaluer la fréquentation des 5 nouvelles stations (Mérignac Soleil, Chemin Long, Cadéa-Issartier, Caroline Aigle et Mérignac Aéroport) ainsi que le niveau de charge grâce à un décompte exhaustif des montées et des descentes aux arrêts de cette nouvelle section ;
- Identifier et quantifier les déplacements des usagers des nouvelles stations (origine, destination, intermodalité, motifs de déplacement, correspondances, profils) au moyen d'un questionnaire origines-destinations.

Cette analyse a été confiée au cabinet d'études MV2 et s'est déroulée le 19 septembre 2023. Les prospections origines-destinations ont été menées en face-à-face (sur tablette) sur les quais des 5 nouvelles stations. Des flyers ont également été distribués sur les quais et à bord des tramways A, entre les stations Quatre Chemins et Mérignac Aéroport. Les voyageurs ont été encouragés à scanner le QR Code afin d'accéder à l'enquête. Tous les passagers âgés de 15 ans et plus, présents sur les quais et à bord des tramways, ont été interrogés en face-à-face ou ont reçu un flyer.

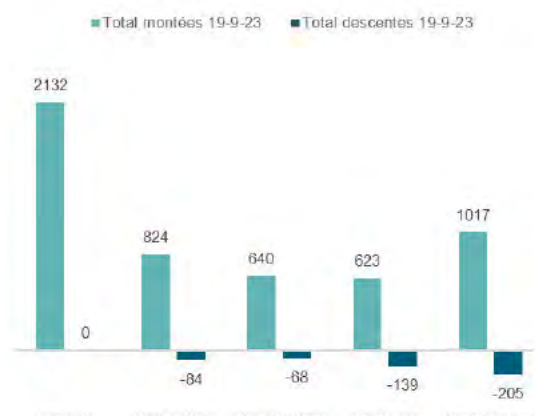
Des décomptes exhaustifs des montées/descentes ont été réalisés sur tous les passagers (adultes, enfants de moins de 15 ans, à l'exclusion des bébés dans les bras) de tous les tramways circulant entre les stations Mérignac Soleil et Mérignac Aéroport, totalisant 149 tramways : 75 en direction de l'aéroport et 74 depuis l'aéroport.

Le résultat totalise 5 750 montées et 5 782 descentes, soit un total de 11 522 voyageurs enregistrés dans la nouvelle extension de la ligne de tramway A, sur l'ensemble de la période de service.

Direction Aéroport



Direction Floirac / La Gardette



Concernant les montées : les résultats mettent en évidence qu'une proportion notable des usagers embarquant à l'une des nouvelles stations descendent soit au centre-ville (37%), soit entre les arrêts Quatre Chemins et François Mitterrand (21%).



Pour les descentes : la moitié des usagers qui descendent à l'une des stations de la nouvelle extension sont montés soit depuis le centre de Bordeaux (31%), soit entre les arrêts de Mérignac Soleil et Cadéra-Issartier (28%).



En ce qui concerne le profil des utilisateurs de ce tronçon, on observe que 24% l'utilisent quotidiennement, 27% l'empruntent de 1 à 3 fois par semaine, 8% de 1 à 3 fois par mois et 41% moins fréquemment.

Concernant les titres de transport, 45% ont utilisé un billet à l'unité (1,2 ou 10 voyages, Pass pour le stade ou l'Aréna), 49% sont des abonnés (mensuels ou annuels), 5% utilisent un ticket à la journée

(Pass soirée, 24h, Pass 7 jours, Pass groupe, 48h, 72h, City Pass 24h, City Pass 48h, City Pass 72h, Pass Rugby) et 1% voyagent sans titre de transport valide.

Quant aux motifs de déplacement, 27% ont utilisés cette extension pour des trajets domicile-travail, tandis que 23% l'ont empruntée dans un contexte touristique.

D'autres mesures sont prévues à iso périmètre en 2024 afin de compléter cette analyse.

ii) Enquête origines-destinations navette fluviale

Une étude visant à identifier et quantifier les déplacements des personnes empruntant les navettes fluviales a été menée entre le 15 et le 19 novembre 2023. Un roulement avec 6 enquêteurs (3 le matin et 3 l'après-midi) permet d'avoir 1 agent par bateau et 1 enquêteur sur le quai des Quinconces (interrogeant les personnes dans la file d'attente).

L'enquête se déroule sur des tablettes tactiles, avec distribution de flyers incluant un QD Code pour maximiser les réponses. Toutes les courses sont enquêtées, à l'exception des premières et dernières courses au ponton de Lormont.

Les principaux enseignements de l'étude à retenir sont les suivants :

- 70% des enquêtés sont des habitants de Bordeaux Métropole ;
- Plus d'1/3 des enquêtés utilisent la navette fluviale pour la première fois ;
- 30% des achats de tickets ont été effectués via l'application TBM ;
- 54% des déplacements sont réalisés dans le cadre de loisirs.

Un focus sur Lormont Bas révèle :

- Une utilisation plus régulière du service par les usagers du ponton : 18% l'utilisent 1 à 3 fois par semaine et 19% plusieurs fois par mois, contre 16% dans les deux cas au global. Pas de différence pour les utilisateurs quotidiens (18%) ;
- Le ponton de Lormont représente une part très importante de tous les trajets effectués (42%) derrière Quinconces (71%) et Stalingrad (49%) ;
- 1/4 des trajets se font entre Lormont Bas et Quinconces ;
- Une plus grande proportion de déplacements pour des motifs de loisirs via Lormont Bas, comparativement à l'ensemble.

iii) Charge à bord – Pessac

Une enquête pour évaluer la charge à bord des bus dans le secteur de Pessac Ouest a été menée sur deux journées, le mardi 17 et le jeudi 19 octobre 2023. L'objectif est d'évaluer, aux heures de pointes du matin, le niveau de charge à bord des bus des lignes 24, 77 et 78 ainsi que des lignes ScoDi 40, 42, 43, 44, 45 et 46 aux arrêts suivants :

- Macédo ;
- Lino Ventura ;
- Fauvettes ;
- Radio ;
- Boulevard du Haut Livrac.

Les résultats de cette enquête permettent d'identifier une situation de surcharge sur certaines lignes à des horaires précis, ce qui amène à la conception et la mise en place de mesures correctives.

F.4.2.c) Enquêtes « Performance de l'offre et des services du réseau »

i) La Rose des Modes

En 2023, TBM a introduit avec succès la Rose des Modes dans les stations Quinconces et Hôtel de Ville, mettant en avant les modes de déplacement doux comme des alternatives de choix en matière de mobilité [Cf. PARTIE F.1.3. iii) : Favoriser l'intermodalité].

Une étude quantitative terrain a été menée en avril 2023 auprès de 103 personnes afin de valider la pertinence et l'efficacité de cette initiative avant son déploiement sur d'autres pôles d'échanges.

Les conclusions de l'étude sont significatives : presque la totalité des participants, soit 98%, ont remarqué l'affiche à Hôtel de Ville, tandis que ce chiffre descend à 61% pour la station Quinconces.

L'utilité de cette affiche est perçue spontanément par 31% des personnes interrogées comme une valorisation des divers modes de transport disponibles et une démonstration des options de déplacement, alors que 56% estiment qu'elle facilite l'orientation, fonctionnant comme un plan du réseau TBM.

Une fois l'objectif de l'affiche expliqué, 98% des répondants estiment qu'elle est efficace pour mettre en valeur les alternatives de déplacement, avec même 78% indiquant que cela pourrait les inciter à choisir un autre mode de transport. De plus, 97% jugent pertinent d'étendre ce dispositif en installant d'autres Roses des modes ailleurs sur le réseau.

ii) Enquête permanente Satisfaction réclamations : TBM + Vélo

Dans un souci de satisfaction, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place une enquête à chaud qui est automatiquement envoyée par mail après le traitement de chaque réclamation. Cette année, 2 096 réclamants ont répondu à l'enquête, dont 425 spécifiquement pour le Vélo et 75 pour le service Mobibus.

Les résultats sont les suivants :

- La note de satisfaction globale pour les réclamations TBM : en 2023, la note s'élève à 7,3/10 ;
- La gestion des réclamations TBM :
 - Le style et le ton des réponses obtiennent un score de 3,9/5 ;
 - Les aspects tels que l'argumentation et les détails fournis dans les réponses demeurent les moins bien notés, avec une moyenne de 3,2/5 ;
 - Le niveau de satisfaction est plus élevé pour les réclamations TBM traitées en agence ou par téléphone.
- La gestion des réclamations pour le service Vélo :
 - La satisfaction globale des réclamations pour le Vélo reçoit une note de 8,6/10 ;
 - La réponse apportée pour les réclamations obtient un taux de satisfaction de 84% ;
 - Le style et le ton de la réponse et de la compréhension de la demande sont les deux items les mieux notés avec une note de 4,5/5.
- La gestion des réclamations pour le service Mobibus :
 - La satisfaction globale des réclamations Mobibus atteint une note de 7,3/10 ;

- La réponse apportée pour les réclamations obtient un taux de satisfaction de 45% ;
- Le style et le ton sont les éléments les mieux notés à 3,8/5 alors que l'argumentation reste le moins bien noté, avec un score de 3,2/5.

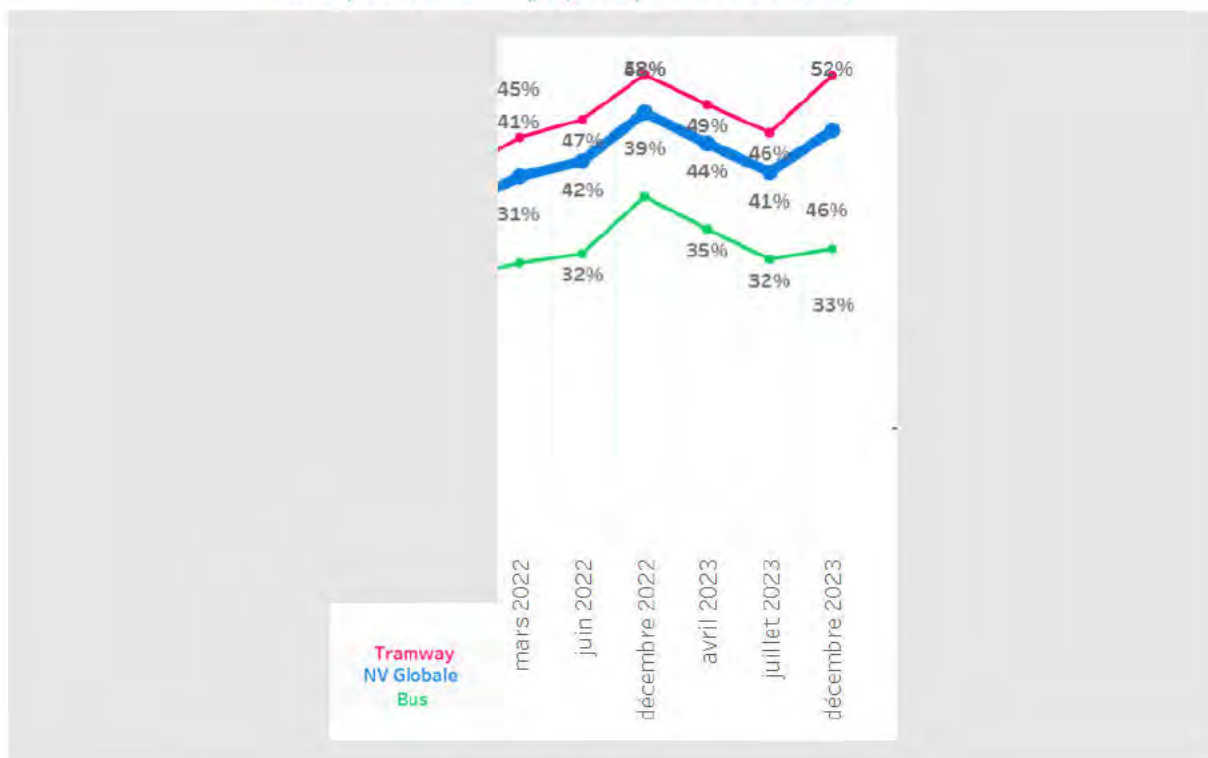
F.4.2.d) Enquête « d'observation sur le terrain »

i) Evaluation de la non-validations à bord des bus et des tramways

Afin de suivre le trafic sur le réseau TBM, des vagues d'observation du nombre de validations à bord sont organisées 3 fois par an, à intervalle régulier. Le taux de non-validation est calculé par rapport au total des montées passagers. Ces dernières sont conduites à intervalles régulières, à hauteur de 4 fois par an.

Taux de non validation global par vague d'enquête

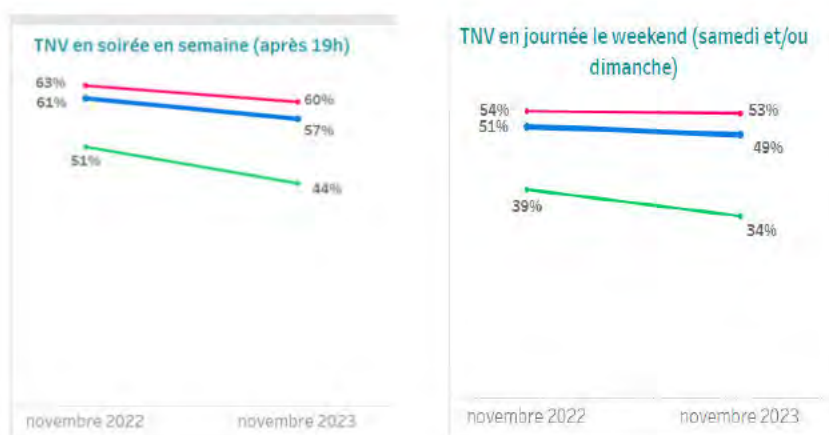
TNV en journée en semaine (jusqu'à 19h) - Indicateur de référence



Après une baisse constante depuis un an, le taux de non-validation remonte à nouveau, atteignant les 46%, un niveau proche de celui observé en décembre 2022.

Pour le tramway il passe à 52% (+6pts par rapport à la vague de juillet 2023) et pour le bus à 33% (+1pts).

Lors de la dernière mesure réalisée à cheval sur les mois de novembre et décembre 2023, les enquêtes ont été menées à la fois en journée et en soirée. Par rapport à l'an passé, on observe une légère baisse du taux de non-validation en soirée (JO) et des niveaux comparables sur le week-end.



F.4.2.e) Etudes de « performance des outils et solutions digitales »

i) Tests utilisateurs M-ticket

Pendant la phase de création de la fonctionnalité du M-ticket, des essais ont été effectués en faisant participer 7 utilisateurs de l'application, tous acheteurs de titres de transport occasionnels.

A travers ce test, différents scénarios ont été testés, tels que :

- Vous devez acheter vos titres de transport pour la prochaine semaine à partir de l'app TBM. Considérez que lors des 7 prochains jours, vous allez devoir utiliser le tram à de très nombreuses reprises ;
- Imaginez maintenant que vous montez à bord du tram. Que faites-vous ? ;
- Vous voyez maintenant les contrôleurs entrer dans le tram. Comment faites-vous pour leur montrer que vous êtes en règle ? ;
- Imaginez maintenant que vous voyagez avec 2 enfants de 8 ans et que vous allez vous déplacer sur le réseau à quelques reprises lors des prochains jours. Que faites-vous pour acheter des titres pour vous 3 ? ;
- Imaginez maintenant que vous montez à bord du tram. Que faites-vous ? ;
- Vous entrez maintenant dans un 2e tram de correspondance pour vous rendre à destination. Que faites-vous ?

Les conclusions principales de l'enquête indiquent que le M-ticket offre une réelle valeur ajoutée aux clients, regroupant toutes les fonctionnalités essentielles pour leurs déplacements (recherche d'horaires et d'itinéraires, informations sur le trafic, achat et validation des titres) au sein d'une même application.

Les tests ont cependant identifié des aspects à améliorer, notamment en ce qui concerne la résolution d'écrans et l'activation de la géolocalisation, dépendant des modèles de téléphone ou des paramètres spécifiques. Bien que les utilisateurs moins familiers avec les technologies puissent nécessiter un accompagnement initial, l'apprentissage de l'application se révèle rapide et intuitif pour les utilisateurs plus aguerris au digital.

ii) Evolution du programme de fidélité Ecomobi

En prévision du lancement du nouveau programme de fidélité Ecomobi prévu en 2023, une enquête quantitative a été menée via un questionnaire en ligne entre mi-février et début mars 2023.

- Quel canal ou support privilégient-ils pour souscrire à des services : papier, contact en personne, téléphone, ordinateur, etc. ? ;
- Quelle est leur compréhension du fonctionnement et de l'utilisation de cette technologie ? ;
- Ont-ils des attentes particulières concernant ce nouveau mode de validation ? ;

Pour apporter des réponses précises à ces questions, 3 groupes de discussion ont été formés :

- Un groupe composé d'abonnés gérant leur propre abonnement ou celui d'un proche (enfant ou parent) ;
- Un groupe bénéficiant d'une tarification solidaire ;
- Un groupe de personnes non abonnées, qu'elles utilisent ou non les M-tickets.

Les éléments essentiels qui se dégagent sont les suivants :

- Des avantages et un fort intérêt pour la solution :
 - La dématérialisation est une notion largement comprise et utilisée dans divers domaines tels que la culture, les divertissements, la mobilité, les démarches administratives, les achats courants, ainsi que les services bancaires, et elle est maîtrisée par les utilisateurs ;
 - Pour ce qui est de la mobilité, des attentes spécifiques ont été identifiées, notamment en termes de fiabilité et d'actualisation des informations pour les déplacements, des aspects déjà bien cernés par les utilisateurs ;
 - Les bénéfices de la dématérialisation sont bien intégrés : accessibilité et disponibilité accrues des services, regroupement des fonctionnalités, rapidité et facilité d'utilisation, capacité de stockage et accessibilité des données, ainsi qu'une économie sous-jacente comprise.
- Des attentes auxquelles il faudra répondre :
 - L'abonnement comprennent des critères spécifiques : une gestion échelonnée des données, un paiement automatisé sans nécessité de ressaisir les informations, l'accès à des tarifs préférentiels et des partenariats avec d'autres entreprises, notamment dans le domaine du divertissement ;
 - Les avantages liés au statut d'abonné : les abonnés, y compris ceux du profil Solidaire, recherchent une reconnaissance de leur engagement. Selon eux, il est logique, voire incontournable, que leur loyauté soit reconnue et récompensée. Cette demande d'un statut privilégié est très marquée ;
 - En cas de perte ou de vol du smartphone, la capacité à conserver les données est essentielle : cela permet de relancer facilement l'application sur un autre appareil ou d'imprimer un QR code sur papier pour continuer à voyager sans difficulté.

F.4.2.f) Enquêtes « qualitatives et co-construction »

i) Campagne pour le LabTBM : Information voyageur (30 janvier – 06 février)

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a invité les voyageurs à partager leurs opinions via la plateforme « Le Lab de TBM » concernant la communication pendant les périodes de changement sur le réseau.

Les 4 principaux sujets abordés sont les suivants :

COMMENT PRÉFÉREZ-VOUS ÊTRE INFORMÉS DES NOUVEAUTÉS ?

Cliquez sur chaque thème et exprimez-vous !



Les résultats de l'enquête sont :



Les points mis en lumière par cette campagne sont :

- Identification des principales attentes en matière d'information, visant à répondre de manière claire aux questions posées : quel type d'information ? À quel moment ? Par quels moyens ? ;
- Une volonté de personnalisation, avec une demande pour mettre en avant uniquement les informations pertinentes pour l'utilisateur, telles que les lignes qu'il emprunte fréquemment, tout en conservant une visibilité sur l'ensemble du réseau au cas où cela serait nécessaire :
 - Les attentes en matière d'information sont principalement axées sur les changements susceptibles de perturber les trajets habituels : modifications d'itinéraires, changements de points d'arrêt, localisation d'arrêts provisoires, et leur durée, entre autres ;
 - Moins fréquemment, une curiosité exprimée concernant les changements affectant le réseau, accompagnée d'un sentiment de manque d'informations à bord des bus et sur la disponibilité des vélos V3.
- Une préférence évidente pour une information immédiate et ciblée via des notifications envoyées par TBM sur le téléphone des usagers, pour être alerté en temps réel, où qu'ils soient :

- Une utilisation accrue du téléphone, déjà multifonctionnel (via l'application TBM, SMS, e-mails, site web, réseaux sociaux...) que les usagers souhaiteraient exploiter davantage pour dématérialiser leur abonnement, renforçant ainsi son rôle dans leur relation avec TBM ;
- Un intérêt pour une communication directe, sans pour autant négliger les canaux de communication traditionnels, tels que les panneaux d'affichage (papier ou digital) sur les lieux de passage des usagers, à la fois pour l'accessibilité et pour informer ceux moins familiers avec les outils numériques ;
- Dans cette perspective, une présence appréciée des agents pour guider les usagers lors de changements importants.

Les enseignements clés issus du sondage sont :

- Environ 90% des participants considèrent l'information sur le réseau comme étant globalement « utile » ;
- Une demande pour une vision d'ensemble du réseau, telle qu'un plan ou un schéma, afin de mieux appréhender sa structure ;
- Un besoin d'informations préventives, pour des lignes qui pourraient être utilisées de manière occasionnelle, anticipant ainsi des informations « au cas où » ;
- Une pratique régulière de recherche d'informations, avec un accent sur la possibilité de revisiter ces informations quand nécessaire, que ce soit via des applications, des sites web, des newsletters ou des e-mails.

ii) Perception du nouveau réseau de bus

Cette étude, menée auprès de des participants entre le 18 septembre et le 20 octobre 2023, s'inscrit dans le dispositif d'écoute mis en place autour du nouveau réseau, lancés en septembre 2023, a pour objectifs de :

- Recueillir les opinions et les expériences des clients de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités concernant les changements sur le réseau ;
- Prendre en compte les attentes des voyageurs ;
- Identifier les éléments pouvant encourager l'adhésion au nouveau réseau ;
- Mettre en lumière les comportements positifs et constructifs, voire des meilleures pratiques, face aux évolutions du réseau.

Ainsi, 4 thématiques ont été abordées :

- Comment avez-vous vécu les évolutions du réseau ? ;
- Quels avantages avez-vous trouvé dans ces changements ? ;
- Quelle est la meilleure façon de profiter pleinement du réseau ? ;
- Quelles améliorations pour le réseau TBM de demain ?

Les résultats sont les suivants :

- Un taux de participation remarquable, surpassant largement les performances enregistrées lors d'autres campagnes menées sur des plateformes similaires ;
- Un profil de répondants similaire à celui observé dans d'autres études :
 - Une majorité d'abonnés (74%) ;

- Des utilisateurs réguliers, avec 64% fréquentant le réseau bus et tramway quotidiennement ou presque, tandis que 81% utilisent ces deux modes de transport (représentant les utilisateurs les plus impactés avec un fort besoin de s'exprimer).



Les principaux éléments à retenir de cette étude sont les suivants :

- Sur la perception des évolutions du réseau :
 - Alors que certains expriment des regrets concernant la disparition ou la modification de certaines lignes ;
 - 38% perçoivent une augmentation de l'offre, tandis que 28% notent une amélioration de la fluidité.
- Sur une meilleure façon d'utiliser le réseau :
 - Une amélioration significative de l'offre en soirée et la nuit est soulignée par 43% des usagers ;
 - Le plan du réseau est jugé utile par une grande majorité, soit 82% des répondants ;
 - L'application TBM est considérée comme le meilleur outil par 76% des utilisateurs.
- Sur les avantages des changements opérés :
 - Environ la moitié des personnes interrogées estiment que cela contribue au développement culturel et économique de Bordeaux Métropole, renforçant ainsi son attrait touristique.
- Sur les améliorations attendues pour le réseau TBM de demain :
 - Des transports fiables, offrant une fréquence de passage élevée ;
 - Un réseau encore plus étendu, intégrant de nouvelles lignes, des arrêts supplémentaires et des horaires actualisés ;
 - De fortes attentes concernant la nouvelle offre de vélos.

En résumé, les évolutions sont largement perçues comme étant bénéfiques pour Bordeaux et sa Métropole, jugées globalement utiles. Les utilisateurs ont massivement recours aux outils numériques proposés, en particulier à l'application, pour obtenir des informations.

F.4.2.g) Enquêtes commanditées par Bordeaux Métropole

i) Enquête de satisfaction 2023 du réseau TBM

Le sondage annuel commandé par Bordeaux Métropole et mené par téléphone a interrogé un échantillon représentatif de 2 205 personnes, comprenant 1 200 abonnés et 1 005 utilisateurs occasionnels. Cette étude a été réalisée entre le 15 mai et le 30 juin 2023 par le cabinet d'études Tryom.

Les résultats sont les suivants :

- Note de satisfaction :
 - La satisfaction globale s'élève à 88,9% ;
 - Tous clients confondus, la satisfaction des usagers du réseau TBM 2023 obtient une note de 15,3/20 ;
 - Clients abonnés : 88,6 % sont satisfaits ;
 - Clients occasionnels : 89,2 % sont satisfaits ;
 - En général, les clients tramway sont toujours plus satisfaits (91.7 %) que les clients bus (86.7 %).
- Les points forts :
 - Le personnel TBM : tant en agence que les conducteurs ;
 - La régularité des trams et leur amplitude horaire ;
 - Les moyens pour s'informer, notamment en station ;
 - La facilité d'achat des titres.
- Les actions prioritaires à mener :
 - La disponibilité des places dans le bus ;
 - Le sentiment de sécurité en soirée ;
 - Les informations en cas de perturbation sur une ligne de bus ;
 - Les fréquences le dimanche et les jours fériés.

Par ailleurs, 90,4% des personnes interrogées indiquent être prêtes à continuer d'utiliser le réseau TBM, même si elles avaient la possibilité d'opter pour un autre mode de transport.

ii) Le baromètre de satisfaction 2023 pour le service Mobibus

Bordeaux Métropole commande une étude auprès de 300 clients utilisant le service Mobibus, dans le but de garantir la qualité de ce dernier. L'objectif est de mieux comprendre leurs habitudes de déplacement, d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis des services proposés et d'identifier des axes d'amélioration. Cette étude, réalisée par le cabinet d'études Tryom, s'est déroulée entre le 29 juin et le 07 juillet 2023.

Cette enquête révèle :

- Note de satisfaction :
 - La satisfaction globale atteint les 83,7% ;
 - Les habitants de Bordeaux sont toutefois bien plus satisfaits que la moyenne avec 93% ;
 - La note globale passe de 15 en début de questionnaire à 16,2 en fin de questionnaire.
- Les points forts :
 - Le personnel de TBM, qu'il s'agisse des planificateurs ou des conducteurs, est unanimement apprécié pour leur amabilité ;
 - La propreté des véhicules ;
 - Le sentiment de sécurité ;
 - La mise à disposition des informations nécessaires pour organiser les déplacements ;
 - La facilité de règlement.
- Les actions prioritaires à mener :
 - Le temps d'attente au téléphone ;
 - La ponctualité ;

- Les temps de trajet ;
- Le confort ;
- La qualité des réponses en cas de réclamation.

Avec la croissance des demandes pour accéder au service Mobibus, les utilisateurs expriment principalement leur attente en termes de disponibilité de l'offre et du personnel.

iii) L'enquête fraude

L'enquête fraude 2023, commanditée par Bordeaux Métropole au cabinet d'études Tryom, s'est déroulée du 21 au 27 novembre, auprès de plus de 5 500 personnes enquêtées en journée.

Le taux de fraude en journée s'élève à 11,2%, dépassant légèrement le taux contractuel de 10,60%, (10,7% en semaine, 15,3% le samedi et 11,1% le dimanche), marquant une baisse de -0,6 point par rapport à l'an passé

Enquête fraude	Année 2022	Année 2023
Taux fraude globale	11,8%	11,2%
Taux fraude Bus	12,30%	12,30%
Taux fraude tramway	11,60%	10,80%

Le taux de fraude sur les bus demeure plus élevé que la moyenne globale, mais il reste stable par rapport à l'année précédente.

En revanche, du côté du tramway, le taux diminue, s'établissant à 10,8% cette année, ce qui représente une baisse de 0,8 point.

Bien que la fraude diminue chez les jeunes, passant de 13,1% à 12%, ils demeurent les fraudeurs les plus fréquents, représentant 48% de l'ensemble des cas de fraude.

La majorité des fraudes résulte de l'absence de titres (56,3%) et de l'utilisation de tickets rechargeables (25%). Les usagers très réguliers affichent un taux de fraude inférieur à 10%, tandis que 61,9% des fraudeurs utilisent le réseau de manière quotidienne ou quasi quotidienne.

Enfin, tout comme en 2022, le taux de fraude sur les titres M-Ticket demeure à 14%. Selon le rapport d'analyse de Tryom, chargé de l'enquête pour le compte de Bordeaux Métropole, cette fraude peut résulter soit d'une personne affirmant disposer d'un M-Ticket mais dont le téléphone est à court de batterie, soit d'une personne validant devant l'enquêteur.

F.5. Réclamations clients

La gestion des réclamations relatives aux services de transport en commun TBM et Mobibus a été l'objet d'une concertation entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole en vue d'établir une nouvelle classification des catégories de réclamations. Cette mise à jour a été mise en œuvre dès le mois de janvier 2023.

Pour rappel, les réclamations constituent une mesure brute et distincte, reflétant les actions de signalement effectuées par les clients. Toutefois, il convient de souligner que chaque réclamation peut englober plusieurs thèmes distincts, tels que des problèmes de retard ou de communication. Ces derniers peuvent être réévalués en fonction des retours internes ou des commentaires des usagers.

Par conséquent, le nombre total de thèmes identifiés peut excéder légèrement le nombre de réclamations, en raison de cette requalification éventuelle.

F.5.1. Réclamations TBM (hors Mobibus et vélo)

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été sollicitée pour répondre à 12 950 réclamations pour un total de 13 775 thèmes comme le présente le tableau ci-dessous avec la répartition par ligne.

Réclamations par ligne année 2023 (en nombre)	Accessibilité	Bus - Batcub Dysf.	Conception Offre	Conditions de Voyage	Divers TBM	Info absente / non conforme	P+R Dysf.	Relation à l'usager	Relation aux tiers	Resp. Usagers	Scodi Dysf.	Sécurité réseau	TAD Dysf.	Titres de Transport	Tram Dysf.	Total général
Tram A	12	9	67	89	13	51	45	42	19	150		9		627	464	1 597
Tram B	22	4	19	49	10	26	3	30	6	114		12		439	266	1 000
Tram C	8	5	18	44	24	42	47	31	7	112		8		535	310	1 191
Tram D	161	2	26	34	10	31	9	26	6	52		6		263	251	877
Sous-total tramway	203	20	130	216	57	150	104	129	38	428	0	35	0	1 864	1 291	4 665
BATCUB		3	1			2		5		1						12
Citeis 40		9	1							3						13
Citeis 41		8	11	6	1			1	1	4						32
Citeis 42		4	2	1	1			2		1						11
Citeis 43	1	19	2	2		1		1	1	2		1				30
Citeis 44		4	4	1	1	1			1							12
Citeis 45		32	7	1	2	3		1	3	8				1		58
Citeis 46		8	1			1				1						11
Corol 31		7	5	1		1		3	1	1						19
Corol 32		42	7	11	1	3		10		8				1	1	84
Corol 33		7	1			6		1		2				1	1	19
Corol 34		38	8	5		6		4		4		1				66
Corol 35	7	28	8	1	1	3		7	3	9						67
Corol 36	2	46	7	3		4		2	5	8						77
Corol 37		7	3			1		3								14
Corol 38	2	15	2					8	3	5						35
Corol 39		5	2		1			1						1		10
DIRECTE 51		12	6	3					1	2						24
DIRECTE 52		8	1			2			1							12
DIRECTE 53		1	2													3
DIRECTE 55		8	2		1	1			1	2						15
DIRECTE 57		1	1							1						3
Flex' Artigues		6						1								7
FLEX BOULIAC			1			1										2

Flexo 49		2	3					3	3	2					13
Flexo 50		1	1			1		1							4
Flexo 51		1													1
Flexo 52			1												1
Flexo 57		2				1		1				1			5
Flexo 68				1											1
Flexo/Resago															1
Bouliac		1													
Lianes 1	3	143	122	15	1	17		23	11	30			15	2	382
Lianes 10	2	20	19	8		8		11	11	13		1	3	1	97
Lianes 11		93	31	15		9		9	7	13				1	178
Lianes 12	1	14	6	2	3	13		6	5	2					52
Lianes 15	11	63	14	6	1	5		17	15	18			6		156
Lianes 16	1	97	10	21	2	20		25	13	26		3	8	1	227
Lianes 2	3	50	8	13	1	21		20	12	15		1	4		148
Lianes 3	6	104	18	17	1	51		20	19	21		1	9		267
LIANES 31		98	122	43	4	30		10	6	24			3	2	342
LIANES 35	3	125	39	14		12		15	1	14			1	1	225
LIANES 39		90	20	4		11		5	1	9			2		142
Lianes 4	3	74	81	13	2	14		21	21	27		2	7		265
Lianes 5	4	157	75	33	2	6	2	19	11	39		2	7	2	359
Lianes 7	2	128	28	26		11		14		17			2	2	230
Lianes 8	2	49	3	7		3		4	3	9			1		81
Lianes 9	2	86	13	15	1	10		22	17	27			17	3	213
Ligne 20	5	7	3	2		1		1	2	4			3		28
Ligne 21		2		1				1	2				2		8
Ligne 22		20		2		2		4	6	2					36
Ligne 23		19	4	3		2		4	3	4			1		40
Ligne 24		22	5	1	1	6			5	4			1		45
Ligne 25		10	2					1		1					14
Ligne 26		17	12	3		2		1	2	3					40
Ligne 27		8	2			1		1	1	2					15
Ligne 28		16	1			1				2					20
Ligne 29	10	13	2	1				1	4	2			1		34
Ligne 30	5	33	9	1		14		6	2	9			2		81
Ligne 64					1					1					2
Ligne 66			1												1
Ligne 67		1				2									3
Ligne 71		8	4			1		1	1	1					16
Ligne 72		14			1	2				1					18
Ligne 73		2	3			2				1					8
Ligne 74		1	1			1									3
Ligne 76		12		3		2		2	1						20
Ligne 77		2	3	3					1	1					10
Ligne 78			2							1					3
Ligne 79			2	1				1							4

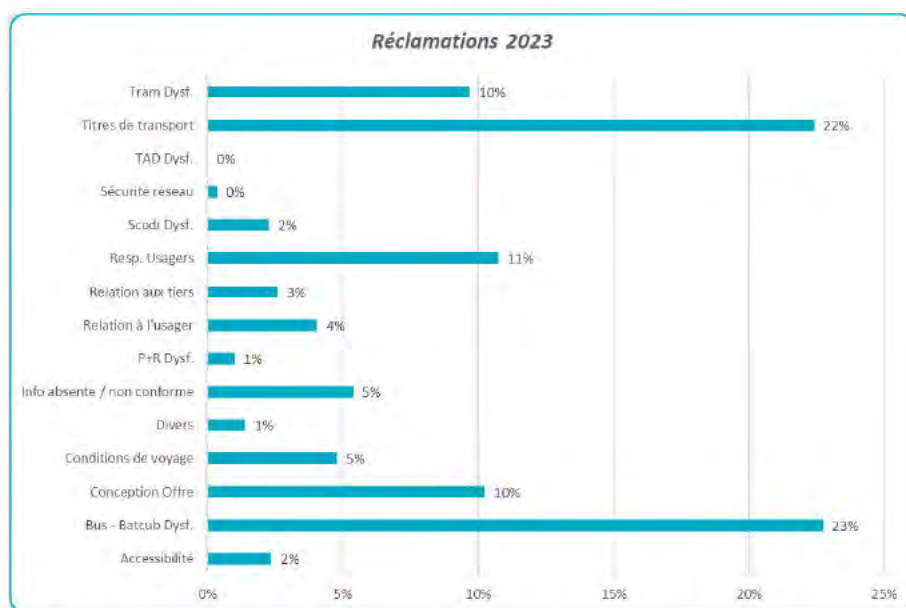
Ligne 80		8	2			2											12
Ligne 81			1														1
Ligne 83		4	1				1	2	3								11
Ligne 84		10		1		2		2	2								17
Ligne 86		1	1														2
Ligne 87		5	1					1	1								8
Ligne 88									1								1
Ligne 89	1	2	4				1	1									9
Ligne 90		11	3	3		1	3	1	3								25
Ligne 91		10		4			1	1	1						1		18
Ligne 92		8	3	1		1	1		2								16
Ligne 93		2	6														8
Ligne 95		1							1								2
Ligne 96		1															1
LOCALE 30	1	16	24	1		2	1		2								47
LOCALE 32	1	19	2					1	3								26
LOCALE 33		32	7	1		17	3	2	10								72
LOCALE 34		19	3		1	11	2		6								42
LOCALE 37		23	4	2		4		1	6								40
LOCALE 38		11	2			1	1		1								16
LOCALE 60		7	2	2		2			1								14
LOCALE 61	1	16	1			2	1										21
LOCALE 64		4															4
LOCALE 65		13	2			1	1		1								18
LOCALE 66		9	3														12
LOCALE 67		4			1		1		1								7
LOCALE 69		13	11			1			4	1			1				31
LOCALE 70	1	15	4	3				2	1								26
LOCALE 71		21	8	3	1	5		3	1				3				45
LOCALE 72	3	8	1			6	1	1	1								21
LOCALE 73	2	38	7	1		11			5				1				65
LOCALE 74		42	2	1		5	3		9								62
LOCALE 75	1	11	1	1		2	3		3				1				23
LOCALE 76		23	3	1			2	1	5								35
LOCALE 77		62	27	20		5	3	5	6	2			1	1			132
LOCALE 78		12	15		2	1	3	1	1								35
LOCALE 79		5			1	3											9
LOCALE 80	1	102	17	1		7	5	1	7								141
LOCALE 81		2	1														3
LOCALE 82		39	5	1		7	2		6								60
LOCALE 83		11	4														15
LOCALE 84	2	14	5			2	2	2									27
LOCALE 85	1	2	3														6
LOCALE 86		12	14	3		4	1		3								37
LOCALE 87		17	2			5	1		3								28
LOCALE 89		47	24	2	1	1			2			1					78

LOCALE 90		15	6	1		1											23
PRINCIPALE 20		31	9	5		10		4	4	10				1			74
PRINCIPALE 21		16	4	1		1		1	3	4							30
PRINCIPALE 22	2	22	4	3		3		2	4								40
PRINCIPALE 23	9	106	33	5		15			5	23				2			198
PRINCIPALE 24	4	43	9	4	1	7		4	1	1				2			76
PRINCIPALE 25		109	31	10		6	1	5		13					1		176
PRINCIPALE 26		4	5	4		1		2	2	3				1			22
PRINCIPALE 27		41	6	3	1	4				10				1			66
PRINCIPALE 28		26	4	1		3		1	2	1				1			39
PRINCIPALE 29		13	38	1		1		3		3	2						61
SCODI		1	4							3	140						148
SCODI S01											3						3
SCODI S02										1	6						7
SCODI S04											3						3
SCODI S05											1						1
SCODI S07											2						2
SCODI S08											5						5
SCODI S09										1	1						2
SCODI S10											3						3
SCODI S11		1									10						11
SCODI S12											1						1
SCODI S14											1						1
SCODI S15											3						3
SCODI S16											2						2
SCODI S17								1			15			1			17
SCODI S20		1									9						10
SCODI S21											4						4
SCODI S22											6						6
SCODI S24											1						1
SCODI S25											5						5
SCODI S26		1									7						8
SCODI S27											3						3
SCODI S28											1						1
SCODI S29											2						2
SCODI S30											1						1
SCODI S34		1								2	11						14
SCODI S35											3						3
SCODI S36											1						1
SCODI S37											1						1
SCODI S38		1															1
SCODI S39											1						1
SCODI S42											4						4
SCODI S43											2						2
SCODI S44											4						4
SCODI S45		1								1	7						9

SCODI S47											3					3
SCODI S48											2					2
SCODI S49											1					1
SCODI S53											1					1
SCODI S55											1					1
SCODI S58											7					7
SCODI S60											2					2
SCODI S61		1									2					3
SCODI S62											1					1
Spécifique 85		1														1
TBM night		2	1	1		1										5
TBNIGHT		1				1		1								3
Sous-total bus	105	3 093	1 135	400	39	483	3	387	256	585	294	13	1	115	20	6 929

Sous-total lignes non identifiées	17	18	145	42	95	107	31	43	62	466	20	1	0	1 107	22	2 176
--	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	----------	----------	--------------	-----------	--------------

Total général	325	3 131	1 410	658	191	740	138	559	356	1 479	314	49	1	3 086	1 333	13 770
----------------------	------------	--------------	--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------------	------------	-----------	----------	--------------	--------------	---------------

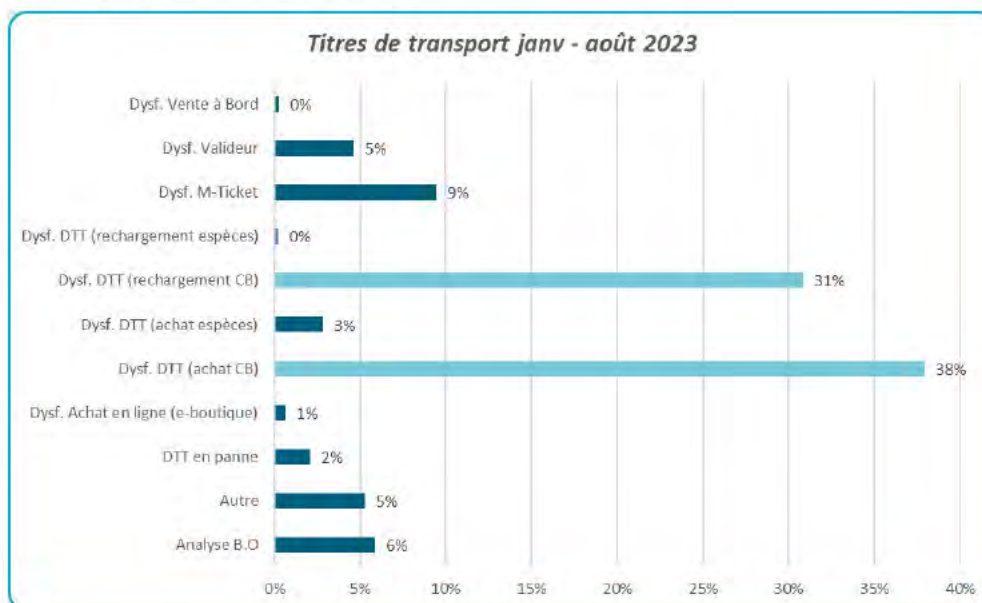


L'année 2023 peut être scindée en 2 périodes distinctes, du fait du lancement le 04 septembre 2023 du nouveau réseau.

F.5.1.a) Réclamations de janvier à fin août 2023

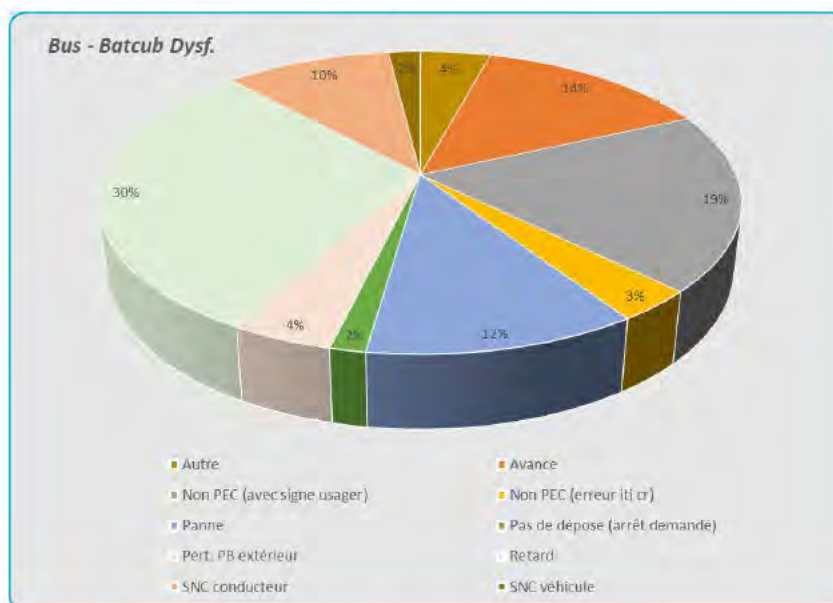
Entre janvier et fin août, les deux thèmes prédominants demeurent les mêmes que ceux observés dans la répartition annuelle globale.

i) Les titres de transport



Près de 70% des signalements émanant des clients sont liés à des incidents survenus aux distributeurs de titres situés dans les stations de tramway, répartis entre 38% pour des problèmes liés aux actes d'achat et 31% aux rechargements de cartes ou de tickets. Toutes ces réclamations entraînent systématiquement un remboursement pour les utilisateurs concernés.

ii) Les dysfonctionnements bus



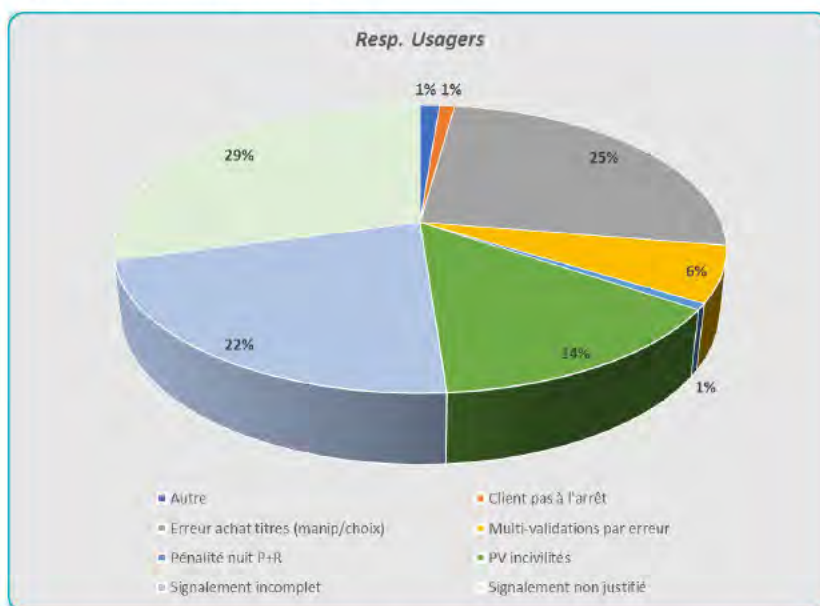
Près de 44% des signalements se rapportent à des passages effectués en dehors des horaires annoncés, comprenant 30% de retards et 14% d'avances.

En outre, des anomalies d'offre sont constatées, avec 12% de passages non assurés dus à des pannes et 10% de services non couverts en raison de contraintes de recrutement en conduite.

Environ 19% des réclamations portent sur des passagers non pris en charge lors de la montée.

Un troisième thème de signalement est également à noter sur 2023 : la responsabilité usagers.

iii) Responsabilité usagers



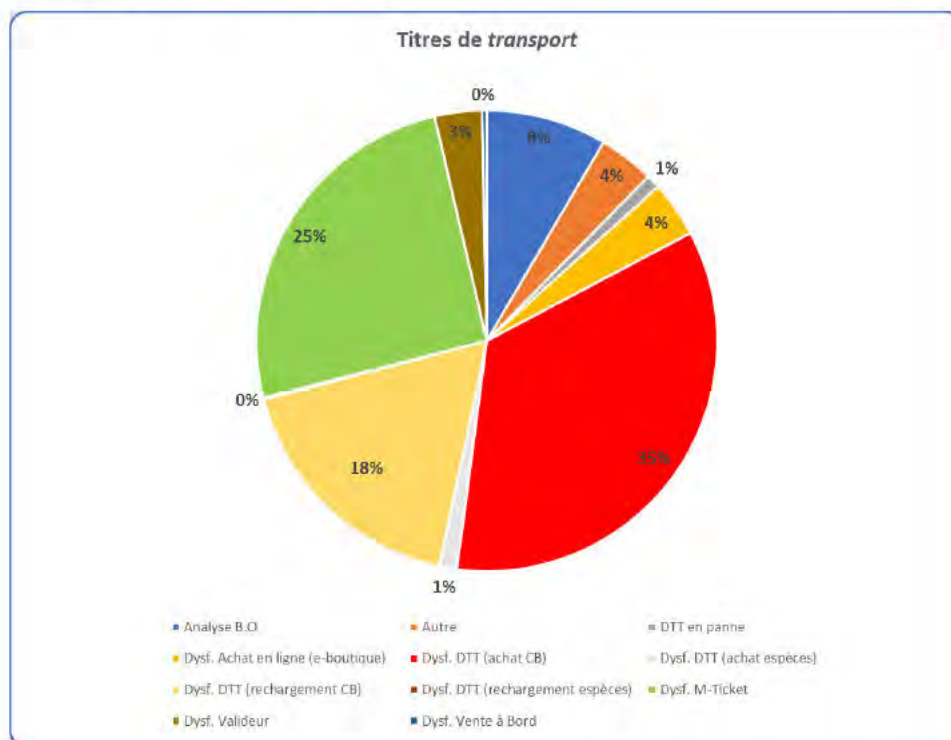
Concernant les réclamations accompagnées de données techniques vérifiables, il est à noter que 29% de ces signalements s'avèrent non fondés, tandis que 22% d'entre eux sont jugés incomplets, rendant difficile leur traitement. Malgré les relances systématiques auprès des usagers dans ce contexte, certains ne fournissent pas les informations nécessaires pour permettre une analyse approfondie.

En outre, 25% des réclamations sont liées à des erreurs d'achat de titres par les usagers.

F.5.1.b) Réclamations de septembre à fin décembre 2023

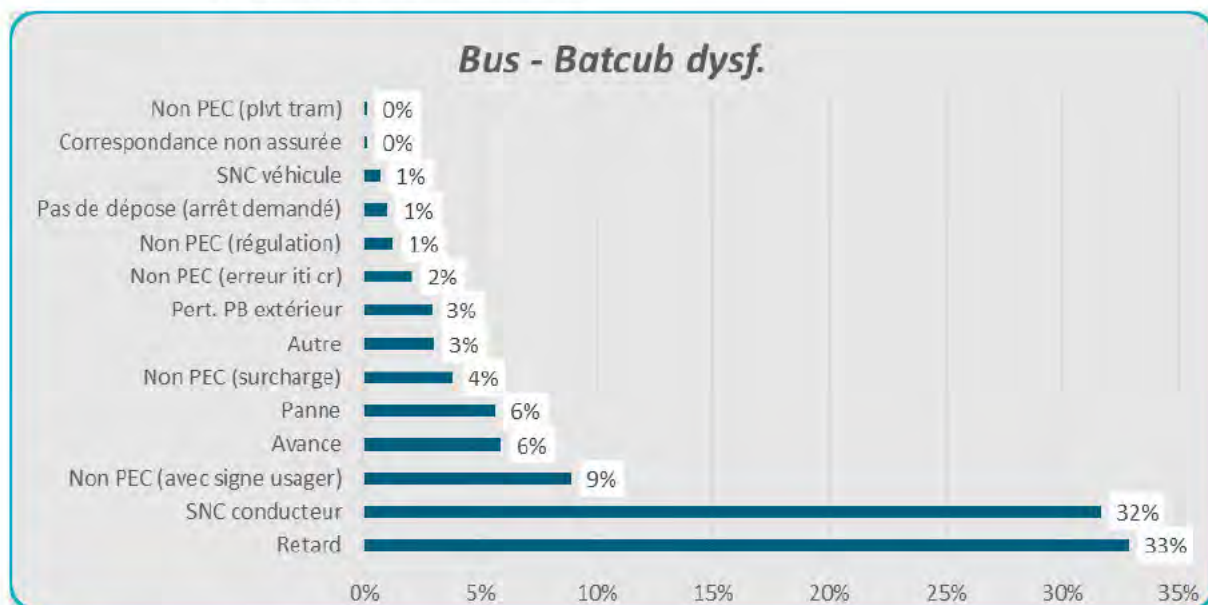
Sur le dernier quadrimestre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités reçoit et traite 55% des réclamations de l'année.

i) Les titres de transport



Les opérations d'achat et de rechargement effectuées sur les distributeurs de titres demeurent la principale cause d'insatisfaction, représentant 53% des signalements. Cependant, les problèmes liés aux achats de titres dématérialisés contribuent à hauteur de 25% durant cette période, résultant de la conjonction de 2 phénomènes : des dysfonctionnements sur l'application Witick et des difficultés rencontrées par certains voyageurs lors de l'utilisation de la nouvelle application M-ticket.

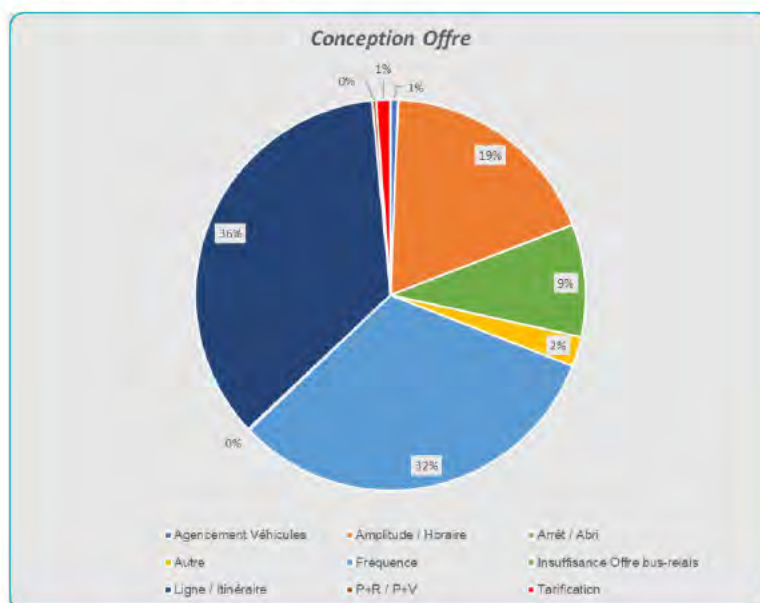
ii) Les dysfonctionnements bus



Les 3 motifs principaux, représentant 74% des réclamations, demeurent inchangés par rapport aux 9 premiers mois de l'année. Seule l'ampleur des réclamations sur ces thèmes marque la différence à cette période.

En ce qui concerne les retards signalés, une analyse approfondie est réalisée pour en déterminer l'origine, qui peut être liée à la problématique de temps de parcours de la ligne, aux conséquences de perturbations en temps réel sur l'itinéraire, ou encore à l'absence de passage sur le service précédent, entraînant une prolongation de la prise en charge des voyageurs aux arrêts.

iii) La conception de l'offre



Le mois de septembre 2023 s'est révélé être une période particulièrement propice aux réclamations des usagers concernant l'offre.

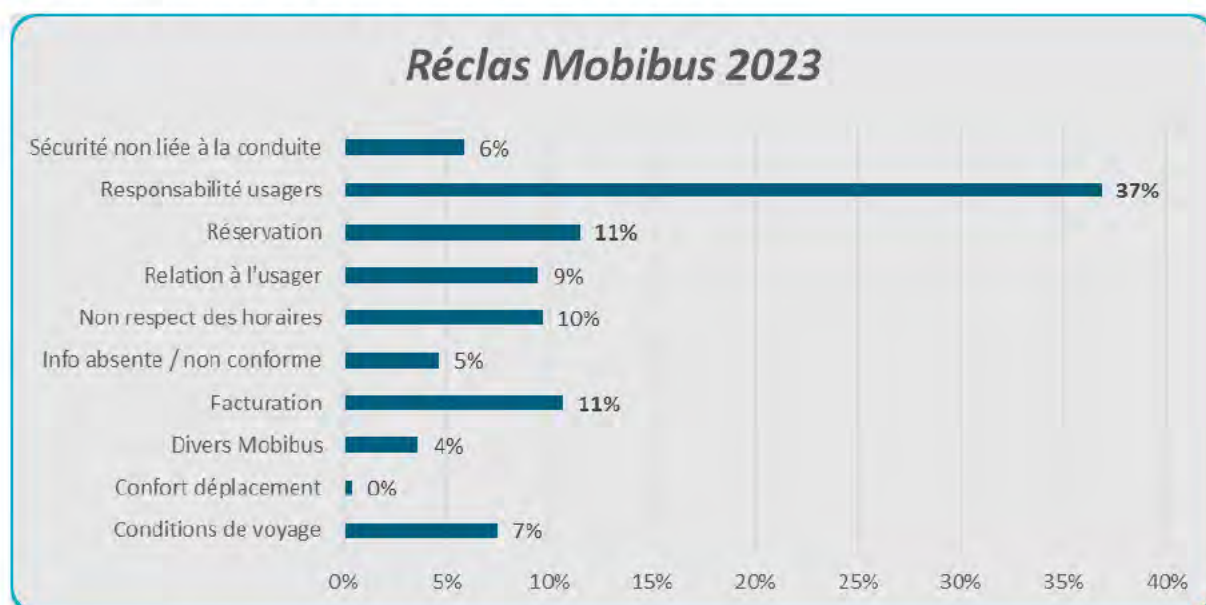
Tout d'abord, il marque le début de la rentrée, période où de nouveaux comportements de mobilité sont adoptés par certains usagers chaque année. De plus, cette année, septembre coïncide avec le lancement d'un nouveau réseau de bus, intensifiant ainsi les motifs de réclamations.

Les alertes émises par les usagers sur ce sujet se répartissent de la manière suivante :

- 36% des remarques portent sur les itinéraires et la desserte précise de certaines zones ;
- 32% expriment l'attente d'un renforcement de la fréquence.
Il est cependant important de nuancer cette catégorie de signalements, car elle est directement liée aux problèmes de non-passage de bus à certains horaires, entraînant une surcharge sur le passage suivant. Par conséquent, l'expression d'un besoin de renforcement de fréquence peut se produire même lorsque la ligne concernée ne fonctionne pas selon le mode nominal.
- 19% des demandes sont formulées pour le calage de certains horaires, notamment en ce qui concerne les dessertes d'établissements scolaires lors des entrées et sorties.

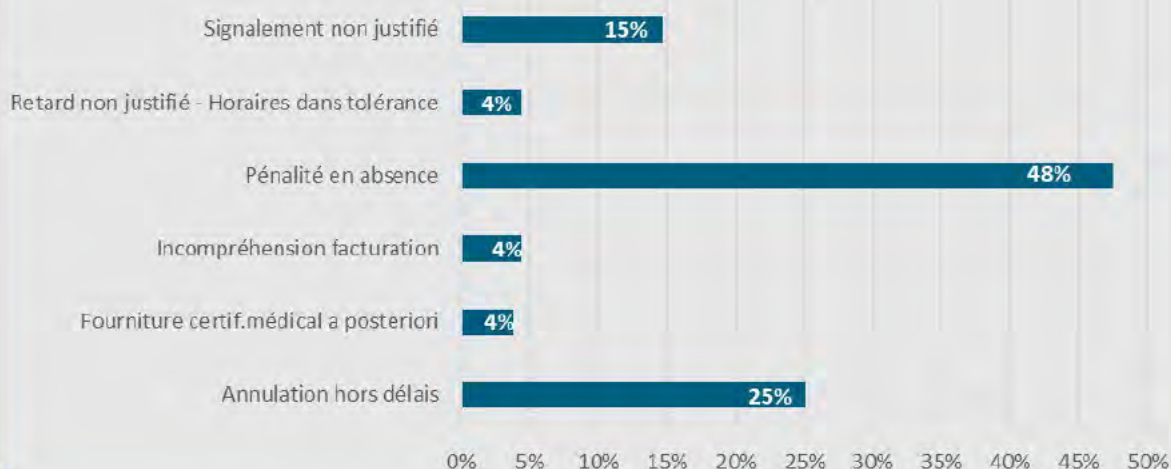
F.5.2. Réclamations Mobibus

Sur 2023, le service Mobibus a enregistré 482 réclamations.



Le thème « Responsabilité Usagers » se détache très nettement, représentant 37% des signalements Mobibus. C'est une constante sur le service.

Responsabilité usagers 2023



Dans 73% des cas, il s'agit de la stricte application du Règlement Public d'Utilisation (RPU) du service concernant les annulations payantes (hors délais et pénalités). La prépondérance systématique de ce thème démontre l'importance pour les bénéficiaires de comprendre et de respecter de manière adéquate les règles du service, étant donné les répercussions des comportements individuels sur l'activité en temps réel et les engagements pour l'ensemble des usagers.

Les autres thèmes des réclamations sont mineures et concernent la réservation et la facturation, à hauteur de 11% chacun, soit une 50^{aine} de signalements sur l'année 2023.

En termes de facturation, ce sont essentiellement des erreurs de qualification des transports au moment de la planification de ces derniers (70% du thème).

En ce qui concerne la réservation, elle se divise de manière équitable entre les refus de transports occasionnels et réguliers. Cela témoigne de la difficulté persistante en 2023 pour les bénéficiaires d'obtenir une réponse positive à leurs demandes, en raison de l'augmentation significative des demandes de transport, et ce, malgré l'efficacité du système d'optimisation.

F.6. Contrôles et fraude sur le réseau TBM

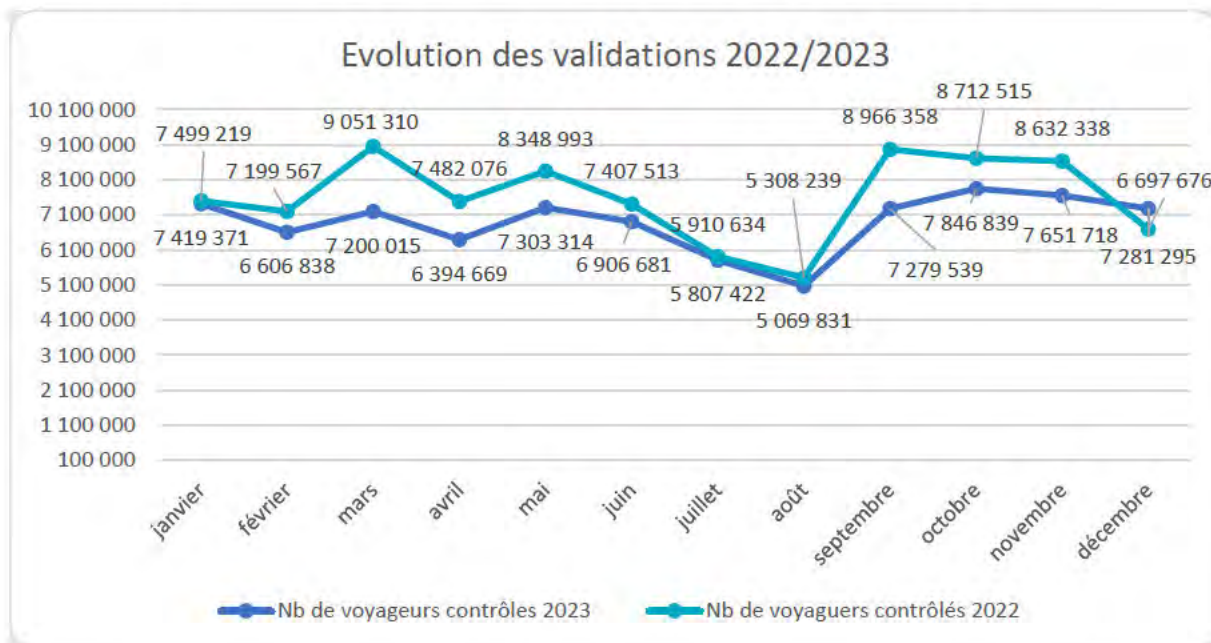
F.6.1. Contrôle des voyageurs

F.6.1.a) Chiffres clés

Contrôle des voyageurs	Contrat	Année 2023
Nb de voyageurs contrôlés		3 576 471
Dont contrôles répressifs (a)		2 447 809
Taux de contrôle (nb de voyageurs contrôlés / nb de validations brutes corrigées)	4%	4,7%
Nb PV (b)		74 376
Taux de fraude constatée (b / a)		3,04%
Taux de fraude enquêté	10,6%	11,2%
Nb de présentations cartes en régularisation (c)		11 558
Nb infractions payées (d)		34 946
Taux de recouvrement (d) / (b-c)		55,63%
Somme encaissées issues du TM3 (en €)	1 692 090€	1 731 309€

i) Validations

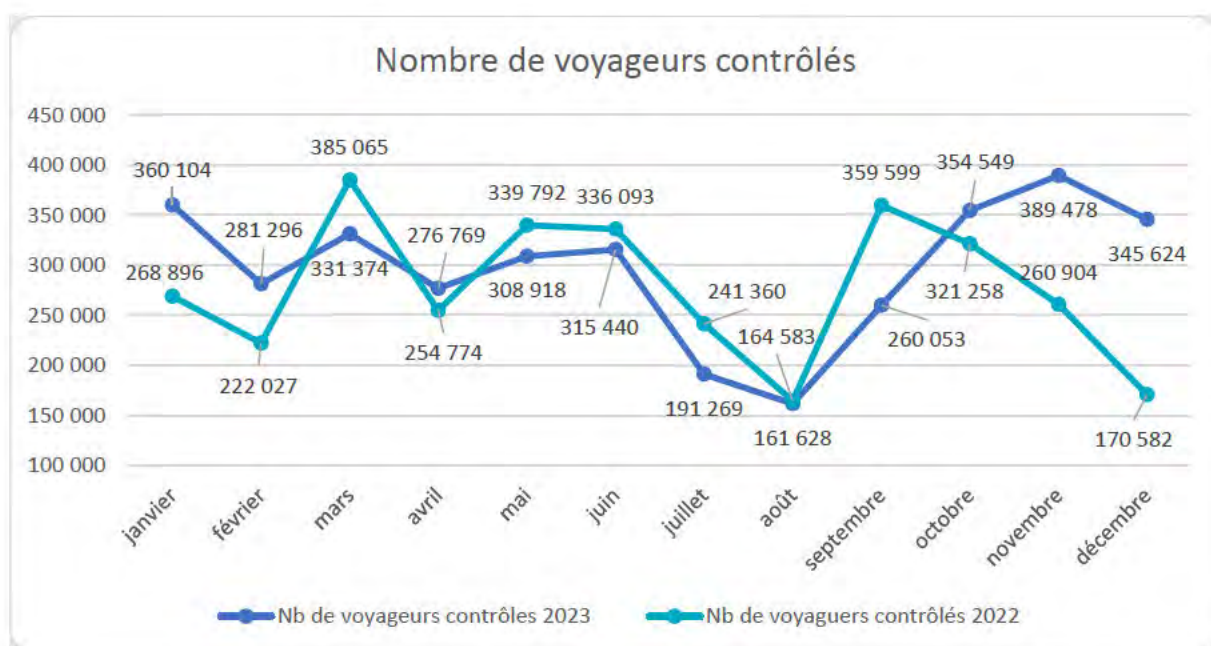
Les validations brutes corrigées ont enregistré une baisse de -9,3% par rapport à 2022.



A noter : Les validations brutes corrigées correspondent au nombre de validations totales brutes déduit du nombre de validations enregistrées lors d'événements non imputable au concessionnaire.

ii) Nombre de voyageurs contrôlés

Le nombre de voyageurs contrôlés a augmenté de 7,6% par rapport à 2022 qui s'explique par une augmentation de prêt des Conducteur-Receveurs/Vérificateurs-Percepteurs de 13,9% par rapport à 2022. Cette évolution s'enregistre sur l'ensemble du réseau.

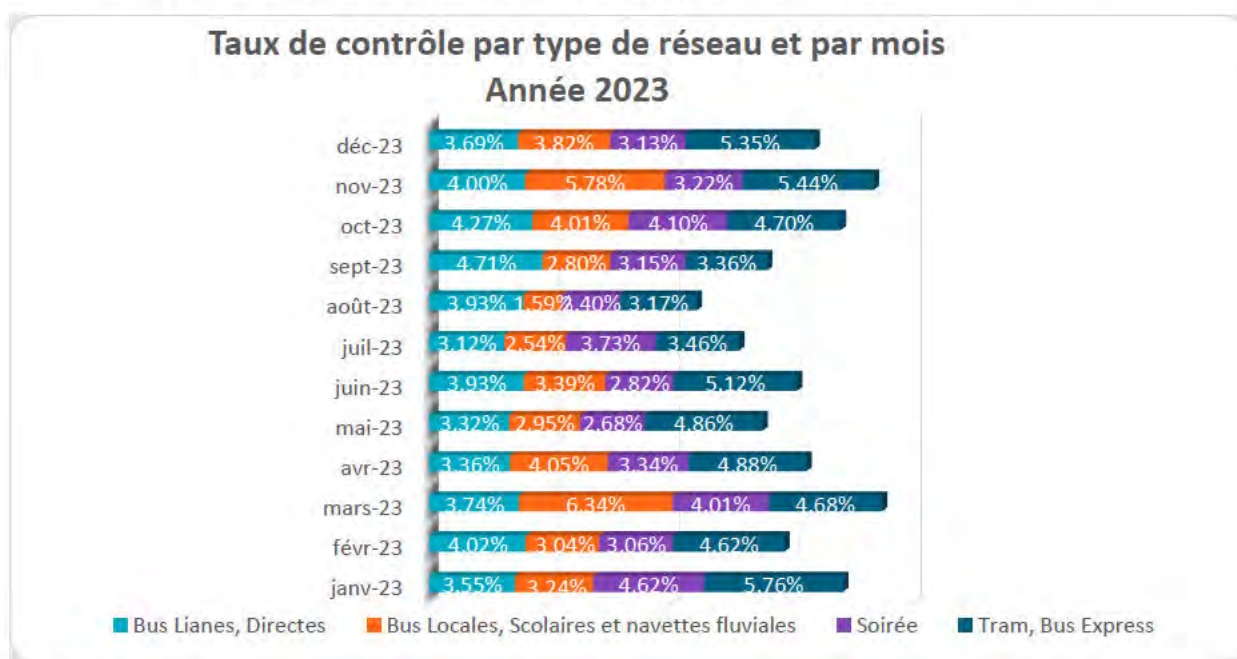


La répartition des sous-réseaux est la suivante :

Réseaux	Nb validations	Nb contrôles préventifs	Nb contrôles répressifs	Total contrôles préventifs et répressifs	% de voyages contrôlés
Bus Lianes, Directes	21 144 318	178 453	623 944	802 397	3,79%
Bus Locales, Scolaires et navette fluviale	9 142 942	112 552	232 731	345 283	3,78%
Tram, bus express	51 535 290	830 716	1 556 570	2 397 390	4,65%
Soirée	944 982	6 947	24 649	31 596	3,34%
TOTAL réseau					4,42%

iii) Taux de contrôle

En 2023, le taux de contrôle global réseau TBM a enregistré une augmentation de 21,64% (4,42% en 2023 contre 3,65 % en 2022) soit 0,42 au-delà de l'objectif contractuel de 4%.



iv) Types de contrôles menés

L'année 2023 s'inscrit dans la continuité du déploiement du plan d'actions qui repose sur les 3 piliers de la lutte contre la fraude que sont la prévention, la dissuasion et la répression.

➡ Actions de prévention

Les actions de prévention constituent le 1^{er} pilier de lutte contre la fraude.

En matière de prévention, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités exerce une action pédagogique auprès des voyageurs en instaurant la démarche de Validation Systématique à l'Entrée (VSE). Cette pratique, maillon important de la lutte contre la fraude, vise à rappeler aux usagers l'obligation de la validation.

Le 2^{ème} axe de prévention repose sur des actions de sensibilisation au respect des règles applicables dans les transports, notamment lors d'interventions dans des établissements scolaires et en milieu associatif. En 2023, ce sont 9 078 élèves issus de 86 collèges, lycées et associations de la Métropole qui ont été sensibilisés aux règles de civisme et de la sécurité.

Les médiateurs sociaux de l'association PIMMS MEDIATION contribuent également à l'application des règles en vigueur par leur médiation quotidienne et leur pédagogie. Au total, ce sont plus de 64 604 voyageurs qui se sont mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou à l'achat d'un titre, contre 33 908 en 2022 (+90 %). Cette augmentation s'explique par une reprise des recrutements (difficultés de recrutement rencontrées l'année précédente) par l'association. Le nombre de médiateurs de PIMMS MEDIATION Cenon a connu une augmentation en 2023. Ce sont 10 médiateurs sortants en moyenne par mois qui sont intervenus sur le réseau.

➡ Actions de dissuasion

Ce 2^{ème} pilier de lutte contre la fraude est un soutien aux actions de dissuasion à travers la démarche de 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.

Les équipes de la VSE, représentées par deux agents, dont un assermenté, travaillent en binôme, en se déplaçant le long des lignes, se positionnant aux arrêts ou montant à bord des véhicules pour rappeler aux usagers l'obligation de valider. Ils mettent en avant les risques encourus en cas de non-validation et, le cas échéant, sanctionnent les contrevenants.

Ces équipes jouent un rôle crucial en étant en première ligne de la lutte contre la fraude dans les transports. Leur approche pédagogique et préventive apporte à la fois du réconfort aux conducteurs et aux voyageurs en confirmant l'importance de la validation.

En parallèle, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place des opérations de validations à quais, les Valid'Actions, pour sensibiliser les voyageurs à l'obligation de valider avant de monter à bord des rames ou des bus. Cette initiative vise à simplifier la montée en permettant aux passagers de valider sur les quais, avant de monter, évitant ainsi la nécessité de le faire une fois à l'intérieur.

Les agents Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accueillent les voyageurs sur les quais et les incitent à préparer et valider leur titre de transport à l'aide de valideurs mobiles positionnés stratégiquement sur les quais.

En 2023, 28 opérations, représentant 30 763 voyageurs, ont été organisées sur plusieurs stations différentes de la Métropole et à différentes heures de la journée.

➡ Actions de contrôle répressif

Le 3^{ème} pilier qui complète la stratégie que Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagée à poursuivre pour déstabiliser les fraudeurs est le contrôle répressif. Ce dernier aboutit à la verbalisation

si le contrevenant reste en fraude. Cette stratégie repose sur la démultiplication des techniques et méthodes de contrôles.

En dehors des opérations de contrôle quotidienne, des équipes pédestres ou en véhicule mènent mensuellement des opérations spécifiques et/ou communes avec des autorités ou des partenaires.

En 2023, 222 opérations spécifiques ont été planifiées, marquant une augmentation par rapport aux 144 opérations de l'année 2022.

Cependant, les opérations conjointes avec les forces de l'ordre ont enregistré une diminution par rapport à 2022, avec :

- 30 opérations en collaboration avec la Police Nationale (contre 37) ;
- 13 avec la Gendarmerie (contre 18) ;
- 34 avec la Police Municipale de Bordeaux (contre 28).

Ces opérations se déroulent de manière dynamique à bord des bus et des rames de tramway ou de manière statique à des stations de tramway ou à des arrêts de bus.

En 2023, les équipes de contrôle ont également effectué 64 opérations en civil, à la fois dans le tramway (TOC) et dans le bus (BOC), contrôlant ainsi 53 826 voyageurs.

Cette méthode consiste à ce qu'une équipe de contrôleurs en civil monte à bord d'un bus ou d'une rame et annonce le contrôle après la fermeture des portes. En outre, les équipes de contrôle ont mené 70 opérations de contrôles spécifiques supplémentaires (BOA/O'PIMMS/OPCV), contrôlant ainsi 32 186 voyageurs. Cette approche professionnelle est bien accueillie par les clients respectueux des règles et se déroule sans heurts avec les fraudeurs qui ne résistent généralement pas lors de l'établissement du procès-verbal, étant pris en flagrant délit.

v) Réclamations clients sur les contrôles

L'année 2023 enregistre 41 réclamations sur le sujet du contrôle (réclamation sur la verbalisation et sur le comportement de contrôleur) contre 48 en 2022.

vi) Procès-verbaux

En 2023, le nombre de procès-verbaux émis a connu une augmentation significative de +71,01% par rapport à 2022, passant de 43 490 à 74 376 en 2023. Cette augmentation concerne tous les motifs de verbalisation.

Les PV d'incivilités ont enregistré une hausse notable de +108,1%, dont 68% sont liés à des dégradations du matériel du réseau.

Le taux de fraude brut constaté a également augmenté, passant de 1,88% en 2022 à 3,04% en 2023.

Par ailleurs, le taux de recouvrement a connu une légère hausse de +0,68%, atteignant 55,63% en 2023 contre 55,25% en 2022. Ce taux prend en compte les procès-verbaux payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle, ainsi que ceux qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

Le dispositif de transaction commerciale « Trock-it » a également enregistré une augmentation, avec 1 494 contrevenants en 2023 contre 1 048 en 2022, soit une hausse de +42,55%. Ces personnes ont

accepté de souscrire un abonnement en échange de l'annulation du procès-verbal, représentant ainsi 2,38% des verbalisations des « sans titre de transport » sur la période.

F.6.1.b) Evolution de l'entité Contrôle-Sûreté

i) L'organisation

En 2023, malgré un léger accroissement d'effectif, l'Entité Contrôle-Sûreté a maintenu sa structure mais a éprouvé des obstacles à conserver son efficacité dans la lutte contre la fraude : -30,92 % jours Vérificateur de Perception / au prévisionnel.

Les principales causes de cette baisse sont :

- Le manque de transfert de Conducteur Receveurs / Vérificateurs Percepteurs : 55,3 % des conducteurs / contrôleurs polyvalents ont été affectés au contrôle en 2023, en raison de la pénurie de conducteurs ;
- Le peu de candidatures pour le poste de contrôleurs.

ii) Service Interne de Sécurité

Dans la continuité de la démarche de spécialisation et de professionnalisation des équipes de sûreté, une nouvelle initiative a été entreprise : la mise en place d'un Service Interne de Sécurité (SIS), assurant les missions de sécurité du réseau.

Cette évolution implique une conformité avec la réglementation en vigueur concernant la sécurité privée, conforme au Code de la Sécurité Intérieur (CSI).

Les dispositions légales et réglementaires du CSI imposent :

- La détention de l'agrément du dirigeant par le responsable du SIS, obtenu en avril 2023 ;
- L'obtention d'une carte professionnelle pour exercer pour les salariés. Cette carte peut s'obtenir par équivalence professionnelle, par recyclage pour les agents ayant déjà été titulaires d'une carte et enfin en suivant une formation.

Des sessions de formations sont programmées pour les salariés concernés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, étalées tout au long de l'année 2024.

Une autorisation délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS) est requise pour exercer. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu cette autorisation en novembre 2023.

La création de ce SIS ne modifie ni l'organisation de l'entité managériale, ni les conditions de travail des salariés du service.

Ce changement organisationnel est lié à la réglementation en vigueur en matière de sécurité privée prévue par le Code de la Sécurité Intérieure.

Les agents de sûreté du réseau sont désormais désignés comme des agents de sécurité interne, mais conservent leurs attributions. Ils maintiennent leur assermentation et peuvent, de façon ponctuelle, effectuer des contrôles de titres de transport et verbaliser les voyageurs. Toutefois, cette activité de

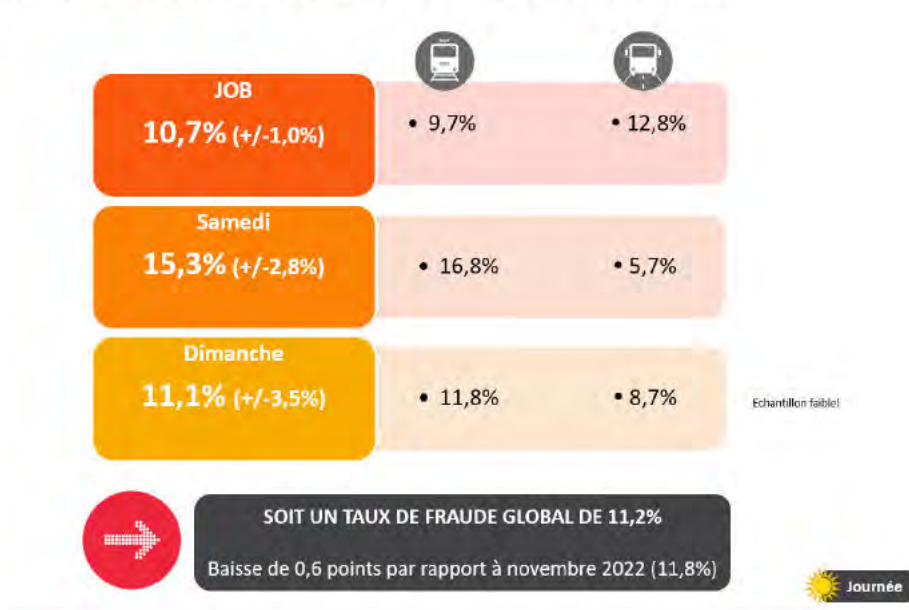
contrôle des voyageurs ne constitue pas leur tâche principale, qui demeure la garantie de la sûreté sur le réseau.

Il est également important de souligner que les agents de sécurité interne relevant du Service Interne de Sécurité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités demeurent affiliés à la convention collective de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité n'étant pas applicable). Ainsi, les agents conservent leurs responsabilités actuelles.

F.6.1.c) Résultats de l'enquête annuelle fraude

Le périmètre de l'enquête concerne les 4 lignes de tramway et les 21 lignes de bus les plus fréquentées.

En 2023, le taux de fraude globale et par modes de transport représente :



Soit un taux global de 11,2%, soit une baisse de -0,6 points par rapport à novembre 2022 (11,8%).

F.7. Compte rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU

Le nombre de validations affectées sur le service du réseau interurbain est de 3 189 validations.

F.8. Focus sur l'accessibilité

Dans son souci constant d'assurer l'accessibilité à tous ses voyageurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris l'initiative de reprendre l'ensemble des engagements du précédent Concessionnaire en matière d'engagement et de réalisations.

En effet, depuis 2009, le réseau TBM affirme son attachement à l'accessibilité, s'étendant à toutes les fragilités et ne se limitant pas uniquement aux personnes en situation de handicap. Cette démarche s'est concrétisée notamment par la mise en place des journées de sensibilisation des agents TBM, un programme dispensé en interne de manière ininterrompue depuis plus de 14 ans.

La création du poste de chargé de missions publics fragiles en septembre 2020 constitue un autre élément significatif de cet engagement, avec des réalisations et des actions concrètes détaillées tout au long de l'année 2023.

La majorité de ces actions sont menées en partenariat et dans une perspective de coopération durable avec les structures du handicap telles que les associations, les établissements spécialisés, ainsi qu'avec des partenaires privés, des acteurs de l'insertion, et les usagers en situation de handicap, tels que les ambassadeurs PMR.

F.8.1.a) Former les collaborateurs pour toujours mieux accueillir les publics fragiles

En 2023, les formations relatives à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR) se poursuivent avec 55 conducteurs formés au cours de 10 journées réparties sur l'année en avril et octobre. En complément de ces formations, qui sont dispensées en collaboration avec les associations du handicap, l'équipe accessibilité s'attèle à la préparation de la certification Cap'Handéo prévue pour 2024. Elle crée de nouveaux modules de formation destinés à un éventail plus large de profils d'agents, incluant les régulateurs, les formateurs, les managers de proximité ainsi que les agents de la relation clients, ce qui représente plus de 130 collaborateurs formés entre mai et décembre 2023.

Dans le cadre de la semaine de la diversité et de l'inclusion, des forums internes sont organisés pour tous les métiers sur plusieurs sites (entité Mobibus, Stalingrad, centre d'exploitation du Lac). Ces forums ont pour objectif de sensibiliser aux enjeux de la certification Cap'Handéo et de présenter les actions déjà mises en place par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour faciliter l'accès au réseau des personnes fragiles.

À cette occasion, et lors de chaque réunion d'entité de management, une édition spéciale des "incollables spécial publics fragiles", conçue en interne, est distribuée. Parallèlement, un guide d'accessibilité présentant les solutions de mobilité existantes est également diffusé. En complément, 2 vagues de vidéos illustrant les gestes "accessibles" du quotidien dans différents métiers sont diffusées sur les écrans et le site interne les 08 mars et 31 mai 2023.

L'accent est également mis sur le renforcement des compétences des responsables et référents accessibilité sur le réseau, avec notamment :

- Une formation le 15 février intitulée « Re-santé vous », axée sur les difficultés de mobilité liées à l'âge, incluant une formation à l'utilisation de l'exosquelette pour les formations internes ;
- La participation à de nombreux webinaires organisés par Keolis SA en collaboration avec des structures œuvrant dans le domaine du handicap. Ces webinaires ont abordé divers sujets, notamment l'accessibilité téléphonique le 02 mars, les troubles "dys" le 13 avril, les chiens guides d'aveugle le 21 septembre, et la déficience auditive le 17 décembre.

F.8.1.b) Adapter les outils et locaux pour un meilleur niveau d'accessibilité

Le guide d'accessibilité, est adapté en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) en janvier 2023, grâce à un partenariat inédit avec l'association Trisomie 21. À partir du guide existant, plusieurs séances de travail de traduction, de relecture et de validation ont été réalisées avec 3 bénéficiaires de l'association atteints de trisomie 21, accompagnés de leurs responsables de projet.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités évalue la conformité de ses structures d'accueil du public en établissant le Registre Public d'Accessibilité (RPA) dans ses boutiques TBM.

Les audits sont réalisés par Mobalib en 3 sessions :

- Le 3 mai : aux boutiques Quinconces, Gare St Jean et Objets Trouvés ;
- Le 15 mai : à la boutique de Buttinière ;
- Le 8 novembre : à la boutique d'Arts et Métiers.

Le RPA est par la suite publié sur la plateforme Acceslibre et sur le réseau d'entraide Mobalib.

En 2023, une première analyse des taux de conformité au RGAA des sites et applications du réseau est entreprise. Les audits ont été réalisés en février 2023 sur les sites infotbm, la boutique en ligne, ainsi que le site et l'application Mobibus. Les déclarations correspondantes ont été mises à disposition en ligne.

F.8.1.c) Valoriser l'accessibilité auprès des différents publics cibles

i) Sur le réseau TBM

En 2023, diverses actions directement impliquées avec les publics cibles ont marqué l'année, notamment :

- La participation au FAB LAB le 19 janvier 2023 : Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a animé un atelier visant à familiariser les seniors de la commune de Bègles aux outils numériques TBM, dans le cadre de la semaine bleue ;
- La poursuite du partenariat avec les jeunes déficients visuels du centre de Peyrelongue, avec 3 journées dédiées à la découverte du réseau TBM (les 07 et 09 février et 04 juillet) pour favoriser leur autonomie malgré leur handicap. Les règles et bonnes pratiques ont été développées en situation réelle sur le tram et le bus ;
- Le 21 juin, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réuni une dernière fois ses Ambassadeurs PMR ;
- Après avoir participé à la Journée de la mobilité inclusive à Wimoov le 21 septembre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a développé une nouvelle forme de partenariat avec cette plate-forme de mobilité. Des ateliers de découverte du réseau TBM ont été proposés en coanimation les 10 octobre, 15 novembre et 14 décembre ;
- L'équipe accessibilité a participé aux portes ouvertes de l'Institut National des Jeunes Aveugles (IJNA) le 13 octobre, afin d'échanger avec les visiteurs sur les solutions de mobilité existantes sur le réseau. Cette occasion a permis de présenter non seulement le guide accessibilité mais aussi le dispositif de tarification solidaire. À l'occasion de la journée mondiale du handicap en décembre, le témoignage vidéo diffusé était celui de Kevin, malentendant et usager du réseau rencontré lors de cette journée portes ouvertes.

ii) Sur le service Mobibus

En dehors de la gestion quotidienne des équipes, l'équipe accessibilité prend également en compte le service dédié aux PMR.

Certaines personnes en situation de fragilité utilisent exclusivement ce service pour leur mobilité, tandis que 50% d'entre elles bénéficient également d'une mobilité autonome ou accompagnée sur le réseau TBM.

Dans le cadre du lancement des nouvelles offres en septembre, tous les supports, tels que le dossier d'inscription, le livret d'accueil et le site internet, ont été mis à jour. Des enquêtes qualitatives individuelles ont été menées auprès des utilisateurs du Mobi'Guide pendant le premier trimestre de son lancement. Les premiers utilisateurs ont exprimé leur satisfaction à l'égard de cette nouvelle offre, que ce soit parce qu'ils l'ont demandée directement ou parce qu'elle leur a été recommandée par le service.

Les résultats montrent un taux de recommandation de 100%, basé sur les avantages suivants : la sécurité et la tranquillité d'esprit, l'accès facilité aux places prioritaires et le renforcement du lien social.

L'évolution de l'offre Mobibus a été présentée lors d'une réunion à l'UNADEV le 29 août 2023 aux adhérents de l'association.

iii) L'expertise d'usage avec Bordeaux Métropole ou en représentation extérieure

Le développement de l'accessibilité relève de la compétence et de la responsabilité de Bordeaux Métropole pour de nombreux aménagements et investissements.

Dans ce contexte, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se positionne, au besoin, en tant qu'expert en mobilité et facilitateur de contacts avec certains usagers fragiles. Voici quelques exemples d'implications de l'entreprise dans ce domaine pour l'année 2023 :

- Le 07 juin, participation à une étude terrain sur les bandes de guidage Tram aux Quinconces et à l'Hôtel de Ville avec des experts en aménagement de voirie de Bordeaux Métropole et des représentants associatifs ;
- À la suite d'une réunion le 17 mars sur les hauteurs des quais du BEX, des tests ont été effectués sur le terrain avec un ambassadeur PMR en fauteuil roulant proposé par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités les 14 novembre et 7 décembre ;
- Le 13 juin, participation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à la Commission d'Accessibilité de la mairie de Bordeaux ;
- Le 27 juin, coanimation par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités avec Bordeaux Métropole d'une réunion tripartite avec les associations du handicap ;
- En décembre 2023, ouverture d'un groupe de travail avec Bordeaux Métropole sur les annonces sonores Tram (lignes/directions).

iv) La communication grand-public / les grands événements

Lors des grands événements, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités demeure engagé à fournir des solutions de transport toujours plus efficaces.

Pendant la Coupe du Monde de Rugby en septembre 2023, un arrêt spécial UFR a été créé et aménagé à l'intérieur du stade Matmut, offrant une solution pratique pour les trajets à destination du stade. Ce nouvel arrêt a été utilisé par une trentaine de bénéficiaires du service et leurs accompagnateurs.

Entre le 16 et le 20 octobre 2023, les usagers ont eu l'opportunité de tester des dispositifs spéciaux pendant leurs trajets sur le réseau, tels que des lunettes limitant le champ de vision ou un exosquelette simulant les effets du vieillissement. Cette initiative visait à sensibiliser les voyageurs aux difficultés rencontrées par les personnes fragiles en mobilité.

F.9. Synthèse globale

Cette partie n'est pas attendue pour la première année de la CSP.

PARTIE G. SURETE – SECURITE

Afin d'obtenir une analyse globale de la performance annuelle, les données de sûreté et de sécurité sont comparées avec celles de l'année 2022. Le but est de vérifier la pertinence de l'offre proposée en 2023 dans le cadre de la nouvelle CSP.

G.1. Sureté

G.1.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions)

En 2021, une convention relative aux modalités de transmission des données concernant les actes de délinquances commis dans les transports collectifs terrestres a été signée entre le ministère des Transports, Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Cette dernière a été reprise dans le cadre de l'accord de substitution en 2023.

Dès lors, ces données sont transmises via un système de collecte et de suivi des incidents de sécurité appelé ISIS (Intégration Standardisées des Informations de Sureté). Une classification nationale a été établie pour répertorier ces incidents.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place cette classification dans le but d'assurer le suivi des délinquances sur son réseau.

Cette dernière comprend des éléments répartis en 4 catégories distinctes :

- Les atteintes aux personnes ;
- Les atteintes aux biens ;
- Les atteintes visant à la tranquillité ;
- Les atteintes visant à perturber le service.



Evolution des incidents sûreté en 2022 / 2023

Le nombre d'incidents sûreté est en 2023 s'élève à 2 932, contre 2 913 faits en 2022, soit une légère augmentation de +0,65%.

Les atteintes aux personnes et celles visant à perturber le service sont en légère baisse entre 2023 et 2022. A l'inverse les atteintes aux biens et les atteintes visant la tranquillité des voyageurs (incivilités) sont en légère hausse.

G.1.1.a) Le délai d'intervention

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a enregistré un temps d'intervention moyen, englobant tous les modes de transport (voiture, moto, vélo et piéton), de 8 minutes et 17 secondes. Ce résultat est en conformité avec les engagements contractuels, qui fixent un objectif inférieur à 10 minutes.

G.1.1.b) Les atteintes aux personnes

Les atteintes aux personnes ont enregistré une baisse de -6 % par rapport à l'année 2022.

Les atteintes volontaires à l'intégrité physique enregistrent une légère baisse de -3 %, représentant 125 incidents en 2023 par rapport à 129 en 2022. Les atteintes volontaires non physiques, englobant les altercations, insultes et outrages, ont diminué de -8 %, totalisant ainsi 207 incidents en 2023 par rapport à 225 en 2022. Enfin, les atteintes sexuelles et sexistes envers les clients demeurent stables, avec un total de 32 incidents en 2023 contre 33 en 2022.

i) Les agressions sur le personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a enregistré 70 faits d'agressions envers ses agents au cours de l'année 2023. On constate une augmentation de +7,7% par rapport à 2022 (65 faits).

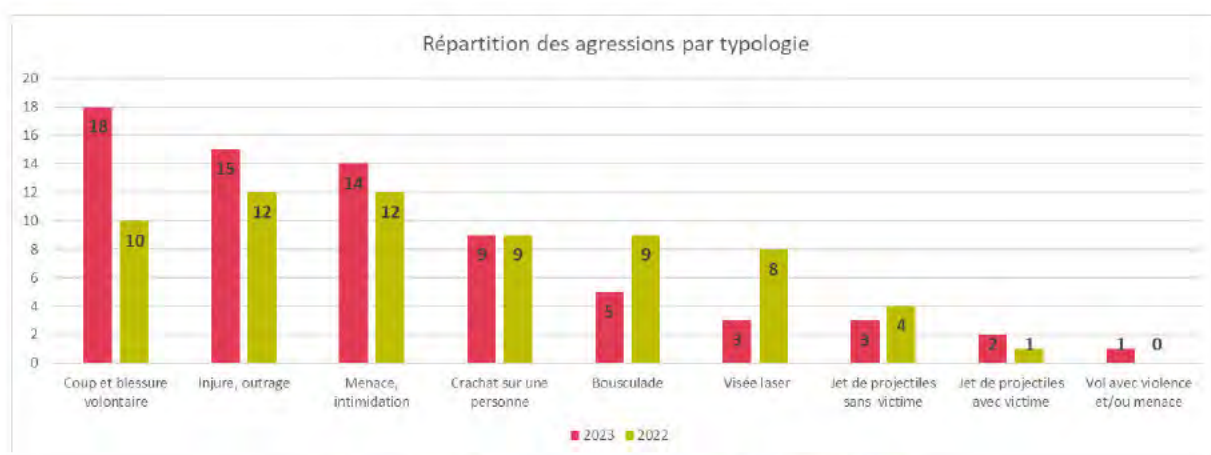
En première ligne, confrontés aux voyageurs et autres usagers de la route, les conducteurs sont régulièrement confrontés à des situations conflictuelles au quotidien.

Les agressions envers les conducteurs constituent la composante prédominante des agressions envers les membres du personnel de l'entreprise, avec 44 incidents sur un total de 70 en 2023, représentant ainsi 62,8 % de l'ensemble des agressions. En 2022, sur 65 agressions recensées, 47 étaient dirigées contre des conducteurs, représentant 72,3% du total. Entre 2023 et 2022 cela représente une diminution de -6.4% des agressions envers les conducteurs.

Il est cependant important de noter que 54,5% de ces agressions sont sans violence physique (injures, menaces...).

La proportion d'agressions envers les contrôleurs s'élève à 18,6%, totalisant 13 incidents en 2023, comparativement à 8 incidents en 2022. Des initiatives régulières de sensibilisation et un renforcement de la présence des responsables sur le terrain permettent aux équipes de contrôle d'améliorer leur positionnement, favorisant ainsi la désescalade de certaines situations conflictuelles.

Les agressions envers les autres membres du personnel présents sur le terrain, tels que les agents de sûreté, les régulateurs et les agents d'information et de vente dans les espaces, totalisent 13 incidents sur l'année, représentant ainsi 18,6% du nombre total d'agressions. On observe une légère augmentation par rapport à l'année 2022, où 10 incidents ont été recensés.



Répartition des agressions par typologie 2022 / 2023

Les agressions impliquant une violence physique, comprenant des actes tels que coups et blessures volontaires, crachats, visées laser et bousculades, représentent 54% des agressions en 2023, totalisant 38 incidents, comparativement à 57% en 2022 avec 37 incidents.

En 2023, les coups et blessures volontaires sont le type d'agression prédominant avec 18 incidents, marquant une augmentation significative de +80% par rapport à 2022 où 10 incidents de ce type avaient été recensés.

Cependant, des diminutions sont observables dans les domaines suivants :

- Les bousculades ont connu une baisse de -44%, avec 5 incidents en 2023 comparativement à 9 en 2022 ;
- Les visées laser ont enregistré une diminution de -37,5%, avec 3 incidents en 2023 contre 8 en 2022.

En ce qui concerne les atteintes sans violence physique, telles que les injures, outrages et menaces, ces dernières représentent 46% des agressions en 2023, totalisant 32 incidents, comparativement à 43% en 2022 avec 28 incidents. On note une légère augmentation de +14,3% entre 2022 et 2023.

Des augmentations significatives sont notables, notamment aux niveaux :

- Des injures, outrages (+25%) avec 15 faits en 2023 contre 12 en 2022 ;
- Des menaces, intimidations (+16.6%) avec 14 faits en 2023 contre 12 en 2022.

En 2023, les agressions se sont réparties comme suit :

- 54,3% sur le réseau bus (contre 59 % en 2022) ;
- 35,7% sur le réseau tram (contre 28 % en 2022) ;
- 10% en station, dans les locaux ou véhicules de service de l'entreprise (contre 13 % en 2022) ;
- 63% des agressions ont eu lieu à Bordeaux, comparativement à 67 % en 2022, sans qu'aucun secteur ne prédomine, contrairement à l'année précédente où les secteurs de la gare Saint Jean et des Quinconces étaient plus fréquemment touchés. D'autres communes sont également concernées par des agressions multiples notamment, Mérignac avec 6 incidents et Pessac avec 4 incidents. La rive droite a enregistré 9 incidents, contre 8 en 2022.
- Les lignes de bus sur lesquelles les agressions sont principalement survenues sont les Lianes 3, 7, 9 et 16, avec respectivement 4 incidents sur chacune de ces lignes.
- Concernant les lignes de tramway, les faits sont en hausse sur presque l'ensemble des lignes :

- La ligne A : 9 incidents contre 7 en 2022 ;
- La ligne B : 6 incidents contre 3 en 2022 ;
- La ligne C : 9 incidents comparativement à 6 en 2022 ;
- Le nombre d'incidents reste stable sur la ligne D, avec 4 faits en 2023 et 2022.

ii) Les agressions envers la clientèle

Les agressions envers la clientèle du réseau de transport sont en baisse avec 42 faits en 2023 contre 51 faits en 2022 (-18%).

Néanmoins, la multiplication des violences enregistrées sur la plaque urbaine se confirme aussi dans les transports :

- 57% des faits ont été commis sur le réseau tramway et majoritairement à Bordeaux (contre 53% en 2022) ;
- Les lignes de bus sur lesquelles ont eu lieu les agressions sont au nombre de 14 (contre 15 en 2022) et concernent les Lianes 1, 10, 11, 15, 16, 4, 5, 7, 8, 9, les Corols 35, 36, la ligne 92 et la TBNight.

iii) Les atteintes sexuelles et sexistes

Les atteintes sexuelles avec contact, viol ou tentative de viol sur le réseau de transport concernent très peu de faits et sont en légère baisse (-11%) ce qui représente 8 faits en 2023, contre 9 faits en 2022. Ces signalements ont été effectués soit par les victimes elles-mêmes ou bien par des témoins, en alertant le personnel terrain de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Les atteintes sexuelles et sexistes sans contact se manifestent principalement sous la forme d'exhibitions sexuelles, avec 22 incidents en 2023 contre 21 en 2022. Ces incidents sont principalement survenus à Bordeaux, totalisant 12 faits, dont 5 ont été enregistrés dans le secteur des Quinconces.

Les exhibitions sexuelles se produisent à hauteur de 50 % dans les bus (contre 66 % en 2022). Aucun horaire spécifique ne semble être privilégié.

G.1.1.c) Les atteintes aux biens

Les atteintes aux biens demeurent constantes, affichant une stabilité de +1%. Cette constance est notable malgré un nombre significatif de dégradations enregistrées au mois de juin à la suite des émeutes urbaines [Cf. PARTIE B.7.2.d) ii) : Emeutes urbaines].

En 2023, les atteintes aux biens représentent 293 faits contre 290 en 2022.

i) Les jets de projectiles

Les incidents de jets de projectiles occasionnant des dommages, mais sans victime, ont enregistré une baisse significative de -31% sur l'ensemble du réseau, totalisant ainsi 64 incidents contre 93 en 2022.

En 2023, 63% des jets de projectiles ont été recensés sur le réseau bus, tandis qu'en 2022, 62% de ces incidents avaient lieu sur le réseau tramway.

De manière similaire à l'année 2022, Bordeaux demeure la commune la plus touchée par les jets de projectiles sur les véhicules bus et les rames de tramway, représentant 31% des incidents, comparativement à 20% en 2022.

En 2023, 14% des jets de projectiles sont recensés sur les communes de la rive droite, contre 29% en 2022, telles que :

- Cenon enregistre une diminution des incidents (3 faits contre 5 en 2022) ;
- Lormont affiche une réduction significative des incidents (2 en 2023 contre 10 en 2022), avec 1 incident signalé dans le secteur de la mairie et un autre dans le secteur 4 pavillons, les deux impliquant des bus ;
- Floirac enregistre également une diminution (2 faits en 2023 contre 5 en 2022), sans aucun jet de projectiles signalé dans les secteurs de Dravemont ou Libération en 2023, contrairement à 2022. Les deux incidents ont eu lieu dans un bus (Lianes 16, quai de la Souys, près de l'arrêt la Jacquotte).

En ce qui concerne la rive gauche :

- Gradignan enregistre une diminution des incidents de jets de projectiles (1 en 2023 contre 6 en 2022, principalement sur le secteur Malartic de la ligne 8) ;
- Pessac maintient une stabilité (6 incidents en 2023 contre 5 en 2022), sans aucun incident enregistré dans les secteurs Le Monteil – Antoune ni celui de la Châtaigneraie. Aucun secteur ne prédomine en 2023 ;
- Blanquefort observe une augmentation des incidents de jets de projectiles avec dégâts (5 en 2023 contre 2 en 2022), principalement sur le tramway entre Frankton et la gare de Blanquefort ;
- Eysines connaît une hausse (6 incidents en 2023 contre 2 en 2022), les incidents se déroulant dans les secteurs Grand Louis, Cantinolle et Libération, principalement sur la ligne Lianes 2.

En ce qui concerne les lignes de bus, 40 incidents ont été enregistrés :

- La Lianes 2 est la plus touchée, avec 4 incidents, dont 3 sur la commune d'Eysines ;
- La Lianes 1 compte 3 incidents, dont 2 sur le secteur Marronniers-Le Galus à Mérignac ;
- La Lianes 9 enregistre également 3 incidents, dont 2 sur le secteur des Bassins à Flot à Bordeaux.

En ce qui concerne le tramway, les incidents de jets de projectiles connaissent une diminution de 14 incidents, totalisant ainsi 23 faits en 2023 contre 37 en 2022.

Cette baisse concerne les lignes de tramway A, B et C. En revanche, une augmentation est enregistrée sur la ligne D :

- Ligne A : 3 incidents en 2023 contre 10 en 2022 ;
- Ligne B : 3 incidents en 2023 contre 11 en 2022 ;
- Ligne C : 11 incidents en 2023 contre 14 en 2022 ;
- Ligne D : 6 incidents en 2023 contre 2 en 2022.

Chaque incident de jet de projectiles occasionnant des dégâts donne lieu au dépôt d'une plainte et à la mise en place de mesures de surveillance, tant par les forces de police que par les équipes de sûreté de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

En 2023, 15 plans de sûreté, impliquant des déviations ou des rebroussements, ont été activés à la suite d'incidents de jets de projectiles avec dégâts, en comparaison avec 28 activations en 2022.

ii) Les dégradations et vols

Les dégradations du matériel et des équipements, incluant les tags et les graffitis, affichent une augmentation de 23%, totalisant 202 incidents contre 164 en 2022.

54% des dégradations sont perpétrées dans les rames de tramway ou contre leurs équipements (contre 48 % en 2022). Ce chiffre se décompose en :

- 36 incidents sur la ligne A (contre 16 en 2022) ;
- 27 faits sur la ligne B (contre 20 en 2022) ;
- 31 dégradations sur la ligne C (contre 26 en 2022) ;
- 5 faits sur la ligne D (contre 9 en 2022) ;
- 10 incidents hors ligne (constatés au dépôt).

Dans l'ensemble, 19 communes sont impactées, contre 18 en 2022. Bordeaux représente à elle seule 45% des dégradations, contre 53% en 2022.

En 2022, les secteurs les plus touchés étaient situés entre les Berges de la Garonne et la Cité du Vin, avec 7 incidents, tandis qu'en 2023, on en compte 2. Le secteur des Aubiers comptait 6 incidents en 2022, contre 2 en 2023. Dans l'hypercentre, on recense 6 incidents dans le secteur des Quinconces (contre 8 en 2022) et 5 incidents dans le secteur de la Victoire.

Les lignes de bus qui enregistrent plus de 4 incidents au cours de l'année sont la Lianes 16 (7 incidents), et quant à la Lianes 8, la Corol 32 et la Corol 34, elles totalisent respectivement 4 incidents.

Concernant les vols simples dirigés contre les clients et les agents du réseau connaissent une légère augmentation de +5%, totalisant ainsi 20 incidents contre 19 en 2022. 60% des vols se produisent en ligne, comparativement à 63% en 2022. Il s'agit principalement de vols à la tire visant les passagers et de vols de sacs en terminus.

Les vols ont été principalement commis ou signalés à Bordeaux (13 incidents contre 12 en 2022).

Trois vols avec violences envers des usagers ont été enregistrés en 2023, contre 2 en 2022.

G.1.1.d) Les atteintes à la tranquillité

i) Les actes contraires aux règles d'usage dans les transports

Les incivilités affichent une légère augmentation de +5% par rapport à 2022.

Parmi les non-respects des règles de transport, sont en hausse :

- Consommation de produit illicite (+70%) soit 17 signalements contre 10 en 2022 ;
- Présence de chien errant (+30%) soit 13 signalements contre 10 en 2022 ;
- Bruit (+23%) soit 314 signalements contre 255 en 2022 ;
- Souillures (+21%) soit 17 signalements contre 14 en 2022 ;
- Evacuation d'individus (+10%), soit 802 signalements contre 732 en 2022.

Des baisses des incivilités sont également notables, comme :

- Altercations entre voyageurs (-16%), soit 43 faits contre 51 en 2022 ;

- Autres non-respects des règles de transport (présence de vélos non autorisés, perturbateurs, ...) (-20%), soit 175 signalements contre 220 en 2022.

Les signalements d'individus porteurs d'arme(s) restent stables, affichant une légère augmentation de +5%, totalisant 23 incidents contre 22 en 2022. De même, les signalements d'individus fumant dans les transports demeurent également stables, enregistrant une légère baisse de -3%, soit 39 incidents contre 40 en 2022.

ii) Les rixes et bagarres entre voyageurs

Les rixes et les bagarres entre voyageurs enregistrent une légère baisse de -9%, totalisant 80 incidents contre 88 en 2022.

Les incidents en ligne restent stables, représentant 75% des rixes et bagarres entre voyageurs en 2023, tout comme en 2022, se produisant principalement dans les rames de tramway. Les rixes et bagarres sur les stations de tramway connaissent une baisse de -33%, totalisant 10 incidents contre 15 en 2022.

Le centre-ville de Bordeaux concentre 78% des incidents en 2023, contre 81% en 2022 (62 incidents contre 71 en 2022). La station des Quinconces est particulièrement concernée, avec 11 incidents contre 13 en 2022.

G.1.1.e) Les atteintes visant à perturber le service

Les incidents perturbant le service sur le réseau affichent une baisse de -5%, totalisant 742 incidents contre 782 en 2022.

i) Entraves à la circulation des véhicules

Les entraves à la circulation des bus et des tramways enregistrent une baisse de -7%, totalisant 575 incidents contre 616 en 2022.

Les motifs d'entrave sont principalement liés à la présence de véhicules et d'individus sur les voies de circulation, avec 295 incidents en 2023 contre 356 en 2022, affichant ainsi une diminution de -17%.

Ces entraves à la circulation doivent être distinguées des manifestations qui perturbent le réseau. Ces dernières font l'objet d'une anticipation et d'un encadrement par les équipes de régulation, avec des renforts ponctuels des équipes de sûreté lors de manifestations non déclarées ou jugées « débordantes ».

Les situations suivantes ont exigé la mise en place de dispositifs sécuritaires particuliers :

- 20 matchs de football, 3 matchs du Top 14 et 5 matchs de la Coupe du Monde de rugby au Stade Matmut Atlantique ;
- 13 matchs de rugby au Stade Chaban Delmas ;
- Divers événements tels que le Carnaval des 2 rives, les concerts au Matmut, la Marche des Fiertés, les marathons et courses, la Fête de la musique, du vin, la braderie, la Foire aux plaisirs, la Nuit de la Saint-Sylvestre, les illuminations du Grand-Théâtre, etc.

ii) Manipulation des équipements

Les incidents endogènes perturbant le service se concentrent principalement sur les blocages de portes et le déclenchement des signaux d'alarme.

En 2023, on a recensé 15 incidents, en comparaison avec 19 en 2022. Les perturbations sont attribuables à 73% à des blocages ou des décompressions de portes.

iii) Non-respect des consignes de vigilance

La consigne de vigilance, spécifiquement liée au non-respect des consignes relatives aux colis oubliés dans les véhicules ou aux arrêts, a enregistré une augmentation des colis oubliés de +3% en 2023, totalisant 152 incidents contre 147 en 2022.

Ces situations d'objets « oubliés » nécessitent, en l'absence d'identification immédiate du propriétaire, la mise en place d'un périmètre de sécurité. Elles entraînent également l'intervention des forces de l'ordre pour la levée de doute et, si le doute persiste, l'intervention des démineurs.

En 2023, 26 plans de sûreté ont été activés à la suite de la détection d'un colis oublié, représentant ainsi 28% du total des plans de sûreté.

Les services de déminage sont intervenus à 20 reprises en 2023, comparativement à 14 interventions en 2022, entraînant des perturbations et des interruptions de service. Les oublis de bagages se produisent à 55% lors des déplacements en tramway, et dans 42% des cas, l'oubli est constaté en station.

En ce qui concerne les bus, les oublis représentent 36%, et dans 59% des cas, l'oubli se produit à l'intérieur du bus.

G.1.2. Conventions avec les forces de l'ordre

Tous les accords conclus avec l'ancienne société exploitante ont été intégrés dans le cadre de la nouvelle Concession de Service Public au nom de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

G.1.2.a) Convention avec la Police Municipale de Bordeaux

La convention de partenariat, préalablement signée en 2013, entre la mairie de Bordeaux et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se poursuit en 2023. Ce partenariat avait fait l'objet dès 2015 d'une augmentation du nombre d'opérations conjointes (4 par mois), et de l'élargissement de l'amplitude horaires des opérations (entre 7 heures et 1 heure).

Les objectifs de cette convention sont atteints :

- Lutter contre les incivilités : la collaboration entre la Police Municipale et les équipes de contrôle de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités renforce l'efficacité des opérations de contrôle. Leur implication active dans l'identification des individus ainsi que dans la verbalisation des comportements incivils améliore significativement ces actions ;
- Lutter contre l'alcoolisation excessive dans les transports en commun : la Police Municipale intègre des rondes nocturnes, concernées principalement sur le pôle des Quinconces, où elle

procède à des verbalisations pour consommation d'alcool et demande aux voyageurs de vider les bouteilles qu'ils détiennent ;

- Lutter contre le stationnement gênant : La Police Municipale reçoit régulièrement des demandes d'intervention sur divers secteurs de la Métropole afin de sanctionner et d'organiser le remorquage de véhicules entravant la circulation.

G.1.2.b) Convention avec les Polices Municipales des Mairies de la Métropole

En 2023, un nouveau partenariat a été établi avec la Police Municipale de Lormont.

Au total, ce sont 21 accords de collaboration qui lient Keolis Bordeaux Métropole Mobilités aux Polices Municipales des différentes communes de la Métropole cette année.

Ces partenariats, basés sur le modèle de celui de Bordeaux, impliquent des opérations conjointes visant à combattre les incivilités et réduire la consommation excessive d'alcool dans les bus et aux points d'échange. Ils contribuent à renforcer le sentiment de sécurité dans les transports en favorisant des actions spécifiques, notamment en adaptant les déplacements des policiers municipaux pour répondre aux problématiques de circulation.

En 2023, 34 opérations conjointes (OCPM - Opération de Contrôle avec la Police Municipale) ont été réalisées sur des créneaux horaires différents tant dans les bus que dans les tramways avec les Polices Municipales de la Métropole, contre 28 en 2022.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités poursuit son partenariat opérationnel avec d'autres Polices Municipales de la Métropole.

G.1.2.c) Convention avec la Gendarmerie

En janvier 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a repris le partenariat, initialement signé en février 2021, avec le Groupement de Gendarmerie Départemental de la Gironde (CCDG).

Cette dernière définit des actions visant à atteindre les objectifs suivants :

- Lutter contre toutes formes de délinquance, de fraude et d'incivilités sur le réseau de transport de Bordeaux Métropole dans la zone de compétence de la Gendarmerie ;
- Rassurer et sensibiliser les voyageurs et le personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités par une présence régulière sur le réseau et des opérations communes.

En 2023, 13 opérations conjointes ont été organisées, contre 18 en 2022.

G.1.2.d) Convention avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique de la Gironde

Depuis 2021, une convention de partenariat avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique de la Gironde est signée avec la société exploitante pour les transports urbains de la Métropole de Bordeaux. Ce partenariat a été repris en 2023 dans le cadre de la nouvelle CSP et définie, comme pour celle de la Gendarmerie, les actions qui sont déclinées pour répondre aux objectifs de lutte contre toutes les formes de délinquances, de fraude et d'incivilité dans les transports publics urbains de voyageurs dans la zone de compétence de la police nationale.

Ces conventions partenariales portent sur les relations et les échanges entre les services concernés du Département de la Sécurité Publique de la Gironde et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Ils ne concernent pas les éventuelles conditions de gratuité des transports, qui sont définies indépendamment.

En 2023, ce sont 30 opérations conjointes qui ont été réalisées, contre 37 en 2022.

G.1.3. Contrat d'objectif Départemental pour la sûreté dans les transports

En 2020, à la suite d'un Comité National de Sécurité dans les transports en commun, la Préfecture du département de la Gironde a amorcé l'élaboration d'un Contrat d'Objectifs Départemental pour la Sûreté, la Prévention de la Délinquance et de la radicalisation dans les transports collectifs de voyageurs, signé en juin 2021. Ce contrat remplace l'Observatoire de sûreté des transports en commun instauré en 2012.

Alors que l'Observatoire était spécifique à la Métropole, ce contrat d'Objectif englobe l'intégralité du département. Ses objectifs dépassent le cadre des conventions partenariales avec les forces de l'ordre et abordent les champs suivants :

- Lutte contre la délinquance et les incivilités ;
- Lutte contre la menace terroriste ;
- Lutte contre les menaces sexistes et sexuelles ;
- Lutte contre la fraude ;
- Prévention de la radicalisation.

Le 1er comité de pilotage s'est réuni en juillet 2021. Aucune réunion n'a été initiée par les parties prenantes en 2023. Il est important de noter que la décision de réunion du comité départemental de pilotage stratégique et d'évaluation (CSPE) est à l'initiative du préfet de département.

G.1.4. Les agents de sécurité

En complément des équipes terrain de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et des forces de l'ordre, des agents de sécurité externes assurent également des actions de sécurisation sur les premiers départs de lignes de tramway les vendredis, samedis et dimanches matin de 04h30 à 07h30, ainsi que de 21h00 à 03h00 les jeudis, vendredis et samedis. Une équipe est également déployée de 01h30 à 06h30 pour accompagner la ligne de nuit TBNight les vendredis, samedis et dimanches.

Leur mission consiste à accompagner les voyageurs à bord des rames et des bus, effectuer des rondes dans les pôles d'échange pour rassurer les voyageurs et conducteurs, ainsi qu'à maintenir la tranquillité aux alentours des voies.

Depuis avril 2023, une seconde équipe d'agents de sécurité renforce ces équipes en intervenant sur l'ensemble du réseau du jeudis, vendredis, samedi et dimanche de 20h00 à 04h00 du matin. Leur présence vise également à renforcer la sécurité du réseau conformément aux consignes de vigilance « Vigipirate » en surveillant les éléments suspects tels que les colis douteux, entre autres.

En outre, lors de grands événements, l'intervention d'agents de sécurité externes a été requise pour participer à la gestion des flux de voyageurs, notamment lors du Tour de France, de la Coupe du Monde de rugby, ainsi que des concerts et matchs au Matmut Atlantique.

Dans leur globalité, les agents de sécurité externes ne sont pas assermentés pour contrôler les droits d'accès des voyageurs aux véhicules de transport en commun et les verbaliser. Ils exercent leur mission dans le cadre d'un contrat de prestations de service conclut entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et une entreprise de sécurité privée. Leur activité est encadrée par le Code de Sécurité Intérieure et la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité.

Leurs missions sur le réseau, définies par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, s'organisent autour du gardiennage des dépôts, de la surveillance de matériel, de la sécurité de la clientèle, de la gestion de flux lors d'évènement et de la prévention des incivilités.

G.1.5. La médiation sociale : PIMMS

De manière régulière, la présence quotidienne des médiateurs du PIMMS de Cenon sur le réseau TBM favorise l'humanisation des transports et contribue à promouvoir le respect des règles de civisme et du règlement d'exploitation des transports.

En 2023, les médiateurs sociaux ont eu des interactions avec 200 195 voyageurs, par rapport à 2022 avec 109 825. Bien que le nombre de voyageurs en règle grâce à leurs actions ait légèrement diminué (80% en 2023 contre 82% en 2022), leur présence continue de jouer un rôle crucial dans le maintien d'un environnement respectueux et convivial dans les transports en commun.

Depuis septembre 2023, les médiateurs du PIMMS de Cenon jouent également un rôle actif dans le développement de l'offre de transport Mobibus avec MOBI'GUIDE. Destiné aux personnes inscrites au service Mobibus et capables de se déplacer sur le réseau TBM, MOBI'GUIDE propose l'accompagnement d'un médiateur du PIMMS pour la durée du trajet, assurant ainsi une assistance complète, du trottoir à trottoir, que ce soit en empruntant le bus ou le tram.

Au cours de l'année 2023, 11 médiateurs ont suivi une formation spécialisée axée sur l'accueil, la prise en charge et l'accompagnement de public fragile dans ce contexte spécifique. De septembre à décembre, ces médiateurs ont effectué un total de 91 accompagnements, démontrant ainsi leur engagement dans l'assistance aux personnes nécessitant une attention particulière.

La présence des médiateurs a également été sollicitée lors de certains grands événements pour orienter et informer les voyageurs. Leur contribution a été particulièrement notable lors de l'arrivée du Tour de France, de la visite du Roi Charles III, ainsi que lors des journées de matchs de la Coupe du Monde de Rugby à Bordeaux. Leur rôle d'orientation et d'information a été essentiel pour garantir la fluidité des déplacements des voyageurs lors de ces moments spéciaux.

Le nombre de médiateurs du PIMMS médiation Cenon a connu une hausse en 2023 puisque ce en moyenne 11 médiateurs sortants par jour qui sont intervenus sur le réseau contre 6 en 2022.

En 2023, parmi les 16 médiateurs recrutés, 6 ont réussi à réaliser une sortie « positive », se concrétisant par l'obtention d'un emploi, une participation à une formation qualifiante, ou encore la validation de leur projet professionnel. Cela se traduit par un taux de sortie positive de 37%, enregistrant ainsi une amélioration par rapport aux 26% enregistrés en 2022. Malgré ces résultats encourageants, le PIMMS médiation continue de faire face à des défis persistants en matière de recrutement.

Le PIMMS médiation Bordeaux a étendu son implication dans des missions de médiation sociale, accueillant un total de 19 637 individus à la recherche d'informations et/ou de solutions dans divers

domaines représentés par ses partenaires (transport, énergie, eau, logement, social, etc.). Les consultations liées aux transports, incluant les demandes sur les plans, les horaires et les tarifications, représentaient 3,11% des motifs de consultation. Par ailleurs, le PIMMS médiation Bordeaux a réalisé des médiations directes avec 778 personnes, notamment en ce qui concerne la Tarification Solidaire, une médiation qui a pris fin en juillet 2023.

G.1.6. Prévention et sensibilisation

G.1.6.a) Prévention de l'alcoolisation des jeunes

Le dispositif Soul Tram a repris en octobre 2022 à bord des rames en station de 21 h00 à 01h00 et s'est poursuivi en 2023. Les équipes de prévention contre l'alcoolologie et l'addictologie contribuent à sensibiliser les clients sur les risques de l'alcoolisation excessive et à adopter des comportements civiques dans les transports. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités relaie l'information de ce dispositif sur les bornes d'information voyageurs.

G.1.6.b) Prévention des atteintes sexuelles et sexistes

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est fortement engagé dans la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste, tant envers le personnel qu'envers les voyageurs qui empruntent le réseau.

A ce titre, la société a rejoint le réseau solidaire « Demandez Angela », aux côtés de la ville de Bordeaux et de nombreux commerces privés. [Cf. PARTIE B.7.3. b) i) : Suivi de « Demandez Angela »].

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a, par ailleurs, renouvelé sa contribution à un stand conjoint avec la SNCF pour la journée de sensibilisation contre le harcèlement sexuel et sexiste en novembre 2023. Cette occasion a permis de présenter les dispositifs de préventions et d'alerte mis en œuvre par KB2M, tels que :

- Intégration dans le module « Aide et contact » de l'application infotbm.com, pour une meilleure assistance aux victimes et aux témoins ;
- Mise en place d'une page dédiée et durable dans la section « se déplacer » ;
- Elaboration d'un formulaire de signalement envoyé instantanément au Poste de Commandement Sûreté pour un traitement immédiat ;
- Diffusion d'un guide spécifique sur la prévention du harcèlement pour accompagner les victimes et les témoins d'agressions.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités promeut également le service de descente à la demande sur toutes les lignes de bus nocturnes, offrant ainsi aux voyageurs la possibilité de descendre au plus près de leur destination. Lancé en 2017 et poursuivi en 2023, ce service enregistre en moyenne 36 demandes par mois.



En 2023, les équipes de sûreté ont dû intervenir dans 32 cas de violence sexuelle ou sexiste envers les voyageurs, où dans 59% de ces incidents, l'alerte a été déclenchée par des conducteurs, qu'il s'agisse de témoignages directs des faits ou de la proximité des victimes ou témoins avec ces membres du personnel.

Violence sexuelles et sexistes envers les voyageurs - 2023	
Provenance de l'alerte ayant entraîné une intervention des équipes de sûreté	
Signalement en boutique TBM	0
Signalement au centre d'appel	1
Signalement depuis une station de tramway	1
Appel depuis une rame/appel conducteur de tramway	5
Rapprochement auprès d'un conducteur de bus	14
Rapprochement auprès d'un agent terrain (sûreté, régulation, etc.)	8
Appel Police	3
TOTAL	32

En ce qui concerne les formulaires de signalement en ligne, 88 ont été soumis pour des incidents de violence sexuelle ou sexiste. Parmi ceux-ci, 49% sont des signalements de harcèlement sexuel et sexiste, 45% concernent des agressions sexuelles telles que des comportements frotteurs, et 6% symbolisent des signalements d'exhibitionnisme.

G.1.6.c) Sensibilisation en milieu scolaire et associatif

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité maintient son engagement auprès des établissements scolaires et des associations pour sensibiliser les jeunes au respect des règles de transport, à la sécurité et au civisme.

Ces initiatives de prévention visent également à toucher un public plus vaste que celui du milieu scolaire. Elles ont été mises en œuvre au travers d'interventions en classe, de journées dédiées à la citoyenneté, de forums sur la sécurité routière, de présences sur des stands (SNCF, Foire exposition, etc.) et par le biais de partenariats avec des équipes sportives tels que l'UBB et les Girondins de Bordeaux.

Cette année, ce sont 12 614 personnes qui ont été sensibilisés aux règles du transport et à la sécurité, issues de collèges, lycées, associations, forums...de la Métropole) contre 11 390 en 2022, soit une augmentation de 11%.



G.1.7. Sécurité des systèmes de transport

G.1.7.a) Organisation de la mission de Sécurité des Systèmes

La mission de Sécurité des Systèmes a été intégrée à la Direction de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (DRSE) depuis le 1^{er} janvier 2023.

Le responsable de la Sécurité des Systèmes relève directement du Directeur Général pour assurer l'évaluation du niveau de sécurité du réseau, garantissant ainsi son indépendance en tant que second regard. Il est désigné en tant que point de contact unique pour les services de contrôle de l'État.

Cette mission s'applique au domaine des transports routiers et des modes routiers, englobant les bus, bus express, transports de personnes à mobilité réduite et transports à la demande.

G.1.7.b) Evaluation des risques

La sécurité du système repose sur 3 niveaux majeurs de maîtrise des risques :

- La phase projet : elle englobe la création de nouvelles lignes, extensions ou modifications du système de transport existant. L'analyse des risques est généralement effectuée par l'industriel, avec l'avis de la DRSE. Cette étape est cruciale pour atteindre le niveau de sécurité requis à la mise en service et tout au long du cycle de vie du système. La DRSE veille ensuite à la bonne intégration des exigences de sécurité dans le périmètre de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
- La phase d'exploitation : la DRSE s'assure que toutes les procédures et applications des procédures sont mises en œuvre pour maintenir le niveau de sécurité du système. Les variations de l'environnement et les aléas techniques exigent des adaptations et une réactivité pour analyser les risques générés et les couvrir par différents moyens, tels que des procédures spécifiques ou des limitations de vitesse ;
- La phase de maintenance : la sécurité technique dépend largement de la bonne réalisation des opérations de maintenance sur les fonctions de sécurité, ainsi que du maintien d'un niveau de fiabilité élevé pour limiter les modes dégradés. La DRSE analyse, par exemple, l'impact d'une modification de fréquence ou de méthodologie pour garantir le maintien du niveau de sécurité du système.

G.1.7.c) Construction et suivi des plans d'actions

L'amélioration de la sécurité du réseau de tramway, tant en termes d'accidentologie que de sécurité technique pour les voyageurs et les tiers, constitue un enjeu essentiel pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

C'est pourquoi, un ensemble significatif d'actions est actuellement identifié ou en cours de réalisation. Ces actions sont supervisées à travers le Plan d'Actions Unique (PAU), document visant à repérer, coordonner et suivre les initiatives liées à l'amélioration de la sécurité du réseau de bus et de tramway.

Le PAU est géré en collaboration avec Bordeaux Métropole, avec pour objectif de maintenir et d'améliorer la sécurité globale du système.

i) La partie tramway

Concernant la partie tramway, les efforts engagés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'inscrivent dans le cadre du décret 2017-440 relatif à la sécurité des transports publics guidés.

Ce décret a servi de base à de nombreuses initiatives entreprises ou entamées en 2023. Au cours de cette année, 6 actions ont été finalisées, tandis que 12 nouvelles actions ont été initiées. À la fin de l'année 2023, 33 actions étaient en cours, traitant de sujets techniques, d'aménagements urbains, ou répondant aux prescriptions et recommandations du STRTMG.

Les principales actions clôturées en 2023 comprennent :

- La sécurisation des traversées cyclables entre la place Stalingrad et le pont de Pierre ;
- Le remplacement des feux routiers R24 sur les giratoires et traversées routières par des feux LED nouvelle génération ;
- La modification des entrées et sorties du parking Saint-Michel ;
- L'ajout de feux R25 pour la sécurisation des traversées piétonnes sur les stations « Carnot-Mairie de Cenon » de la ligne A et « Cours du Médoc » de la ligne B.

2 points mensuels sont programmés entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour superviser régulièrement le plan d'actions. Les points clés font l'objet de discussions lors des comités de coordination entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

L'ensemble de ces actions vise à réduire l'accidentologie du tramway, en mettant particulièrement l'accent sur les collisions avec les véhicules routiers.

ii) La partie bus

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé la création d'un plan d'actions similaire pour la partie Bus et Bus express, dans le cadre d'une démarche analogue à celle du tramway.

Cette initiative découle d'une volonté commune avec Bordeaux Métropole de structurer l'amélioration de la sécurité des modes de transport routiers, idée renforcée en 2024 avec la mise en service de la première ligne de Bus express.

Ainsi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a présenté un outil de plan d'actions unique, comprenant l'ouverture de 5 actions issues de retours d'expérience ou de situations dangereuses.

G.1.7.d) Avis sur les projets

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités joue un rôle actif en fournissant des avis d'expert sur les projets aux abords du tramway, ainsi que sur les projets de modifications de voiries liés aux Bus et Bus express.

Ces avis, centrés sur la sécurité et les risques découlant des changements apportés aux aménagements ou aux usages, sont partagés avec Bordeaux Métropole. Ils concernent tant les projets définitifs que les phases de travaux, pouvant également être traitées via un processus différent tel que la Demande d'Autorisation de Travaux (DAT).

En 2023, 62 projets liés au tramway ont été analysés, incluant des permis de construire et des projets majeurs tels que l'extension de la ligne A vers l'aéroport ou les interfaces du bus express avec les lignes de tramway.

Pour la partie Bus et Bus express, 28 projets ont été examinés au cours de l'année 2023, parmi lesquels le projet de Bus express Bordeaux - Saint-Aubin du Médoc.

G.2. Sécurité et accident

G.2.1. Accidents de la route

G.2.1.a) Bus

L'accidentalité générale sur les lignes de bus baisse significativement en 2023.

i) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers présente une nette baisse par rapport à l'année 2022, avec un taux de collisions de 0,364 en 2023.

En effet, le taux de collisions aux 10 000 kilomètres parcourus, ainsi que le nombre brut de collisions sont en nette baisse (115 collisions de moins par rapport à 2022, soit une baisse de 12.7 %).

ii) Nombres d'accidents

En 2023, le nombre d'accidents avec dommages corporels bus avec un tiers s'élève à 788.

	Nombre de collisions avec :						
							
2023	12 	10 	1	5 	485 	50 	225 
2022	15	23	0	11	498	78	278

iii) Faits notables

Date incident	Incidents majeurs
14/04/2023	Collision piéton – blessé grave, suspicion acte volontaire du tiers
21/06/2023	Collision bus / VL rue Lucien Faure – Lianes 7
05/07/2023	Perte de contrôle bus et collision grillage école Avenue Labarde – Mise en ligne
19/08/2023	Collision bus / cycliste quai de Brazza – Lianes 7
01/10/2023	Collision bus / bâtiment suite malaise boulevard Jean-Jacques Bosc – ligne 86
07/12/2023	Collision bus / piéton rue Lucien Faure – ligne 31

iv) Conducteurs multi-sinistrés

Il est défini comme conducteur multi-sinistré tout conducteur ayant enregistré au moins 3 déclarations d'accidents au cours des 12 derniers mois, indépendamment de la responsabilité impliquée. Ces conducteurs suivent une formation continue visant à améliorer leurs compétences en matière de conduite.

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023, 83 conducteurs sont concernés par ce critère. Ces derniers ont été à l'origine de 269 déclarations de sinistres.

G.2.1.b) Tramways

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités rédige un rapport annuel sur la sécurité des transports guidés, couvrant l'accidentalité générale sur les lignes de tramway. Ce rapport est remis à Bordeaux Métropole, qui en assure la transmission au préfet. Une première version du rapport annuel sur la sécurité des transports guidés de l'année 2022 (bilan de l'année N-1) a été transmis à Bordeaux Métropole le 25 mai pour relecture. Le rapport final a été transmis à la Préfecture le 29 juin 2023.

i) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers présente une baisse significative par rapport à l'année 2022, avec un taux de collisions de 0,163.

En effet, le taux de collisions aux 10 000 kilomètres parcourus, ainsi que le nombre brut de collisions sont en forte diminution (35 collisions de moins par rapport à 2022, soit une baisse de 20 %). C'est ainsi le meilleur résultat depuis la mise en service du tramway bordelais en 2003 en termes de taux de fréquence.

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.

ii) Nombres de collisions

Le niveau de risque entre tramways et modes actifs (piétons, cycles, trottinettes) est particulièrement observé, au regard de l'augmentation significative du nombre d'utilisateurs et de la vulnérabilité de ces usagers en termes de gravité.

Malgré cette augmentation de la pratique, le taux de collisions avec les cycles est à la baisse (9 collisions de moins par rapport à 2022), et stable avec les piétons.

Taux de collisions au 10 000km parcourus		
Modes	2022	2023
Véhicules Légers	0,102	0,066
Piétons	0,038	0,039
Cyclistes	0,038	0,027
Engins de Déplacement Personnel Motorisés (EDPM)	0,005	0,010
TOTAL	0,207	0,163

Collisions tramway	2022	2023
Nb de collisions tiers	169	135
<i>Dont nb collisions avec piétons</i>	31	32
<i>Dont nb collisions avec cycles</i>	31	22
<i>Dont nb collisions avec EDPM</i>	4	8
<i>Dont dommages corporels graves</i>	12 dont 2 décès	7 dont 1 décès
<i>Dont nb de victimes associées (hors incidents voyageurs dans la rame)</i>	63	54

iii) Faits notables

Date incident	Incidents majeurs
28/02/2023	Déraillement - Mériadeck ligne A
13/03/2023	Chute de LAC - Saint Augustin ligne A
15/03/2023	Chute de LAC Saint Augustin – ligne A
16/03/2023	Collision Véhicule avec déraillement – Camponac Ligne B
04/06/2023	Impact foudre – Aéroport ligne A
12/06/2023	Collision Véhicule routier – Haut Lévêque ligne B
15/06/2023	Collision piéton – Carnot Maire de Cenon ligne A
22/06/2023	Entraînement piéton – Arlac ligne A
09/07/2023	Chute de LAC - Doyen Brus ligne B
29/10/2023	Collision piétons – Mérignac centre ligne A (dont 1 décès)
29/10/2023	Collision trottinette électrique – Bourse ligne B
13/11/2023	Entraînement voyageur – Bergonié ligne B
16/12/2023	Déraillement et collision rame/rame – Bourgogne ligne C

iv) Etude en cours avec Bordeaux Métropole

Les initiatives déployées en 2023 comprennent plusieurs points :

- La continuité des réunions Accidentologie Tramway-Bus, en collaboration avec Bordeaux Métropole, abordant des thèmes majeurs :
 - Des actions de communication en matière de sécurité pour les bus et les tramways, menées du 27 mars 2023 au 09 avril 2023, visant à sensibiliser aussi bien en interne qu'en externe sur l'importance d'une meilleure intégration et d'un partage accru de l'espace urbain ;
 - Le suivi des fiches identifiant les points noirs pour les tramways et les bus, alignés sur les actions du Plan de Suivi Unique ;
 - La mise en place d'un Plan d'Actions Prévisionnel pour la période 2023-2024.
- Lancement d'une étude faisabilité sur l'amélioration de l'éclairage des tramways, ainsi que leur perception par les tiers.

De plus, lors des réunions trimestrielles avec Bordeaux Métropole, l'accidentologie des bus et des Tramways est analysée en détail. Ces rencontres permettent à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités de présenter à Bordeaux Métropole les recommandations et les actions en cours. Ces discussions impliquent l'identification des endroits accidentogènes à travers des fiches détaillées, décrivant les problèmes rencontrés concernant l'aménagement urbain. Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités collaborent pour échanger et trouver des solutions envisageables mais aussi, afin de suivre la mise en œuvre de ces actions.

G.2.1.c) Transport A la Demande

i) Taux de fréquence

Aucune collision n'est comptabilisée à fin 2023 pour le TAD.

ii) Nombres d'accidents

Aucun accident n'a été reportés sur l'année 2023.

iii) Faits notables

Non applicable.

G.2.1.d) Service Mobibus

i) Taux de fréquence

En 2023, l'accidentalité présente une légère hausse comparée à 2022. En effet le taux de fréquence pour les collisions est passé de 0,244 à 0,254.

ii) Nombres d'accidents

Les informations du tableau ci-dessous présentent les données relatives au service Mobibus du réseau TBM :

Accidentologie du service Mobibus	Année 2023
Accidents non-responsables	9
Accidents responsables	38
Dont avec dommages corporels avec tiers	0
Dont avec dommages autres véhicules du réseau	1
Dont avec dommages avec obstacles fixes	24
TOTAL	47

iii) Faits notables

Date incident	Incidents majeurs
21/07/2023	Incendie compartiment moteur véhicule Mobibus au démarrage (sans voyageurs).

G.2.1.e) Service Vélo

i) Taux de fréquence

Il n'y a pas de suivi accidentologie des usagers.

ii) Nombres d'accidents

Il n'y a pas de suivi accidentologie des usagers.

iii) Faits notables

La Station Latule est rendue inopérante le 28/11/2023 à la suite d'un accident de la route.

G.2.2. Accidents fluviaux

Sur l'année 2023, 9 incidents ont été recensés, parmi lesquels figure une collision entre le catamaran Hirondelle et un bateau privé.

De plus, 5 chutes de passagers ont été enregistrées, dont 2 dues à des surfaces glissantes causées par des conditions météorologiques telles que la pluie et le gel. De ce fait, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en collaboration avec Bordeaux Métropole, étudie la possibilité d'une l'installation de tapis anti-dérapants sur chaque ponton et passerelle, remplaçant ainsi le produit antigel utilisé lors des périodes de gel. Ces tapis visent à prévenir les glissades pendant les périodes de pluie ou de gel.

Accidents fluviaux sur l'année 2023							
Date	Lignes	Ponton	Heures	Nb sans gravité	Nb avec gravité	Pompier	Remarques
09/01/2023	6902	Stalingrad	17h00		1	Non	Sol glissant – Blessure genou
09/01/2023	6902	Stalingrad	17h00	1		Non	Pluie, sol glissant
25/01/2023	6902	Quinconces	17h20	1		Non	Glissade ponton, enfant 6 ans
11/02/2023	6901	Lormont	18h00	1			Sol glissant en bas de la passerelle
11/02/2023	6901	Lormont	18h00	1			Sol glissant en bas de la passerelle
26/04/2023	6901	Quinconces	14h33	1		Non	Chute personne en trottinette – écorchure doigt
05/07/2023	6902	Stalingrad	13h55				Abordage entre un catamaran et un bateau privé
10/08/2023	6902	Quinconces	17h20		1	Non	Chute des garde-corps stockés sur le ponton sur le pied du capitaine
23/12/2023	6902	Quinconces	17h48		1	Oui	Chute passager sur une plaque métallique devenue glissante à cause de la pluie
TOTAL accidents fluviaux				5	3		

PARTIE H. PATRIMOINE

H.1. Nombre de véhicules routiers exploité au 31 décembre

H.1.1. Véhicules de mobilité

H.1.1.a) Autobus

i) En propre

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	58
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole	43
MAN	Lion's	GNV	62
IVECO	Urbanway	GNV	67
Sous-total bus articulés			238
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	25
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	27
MAN	Lion's	GNV	92
Sous-total bus standards			154
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	21
HEULIEZ BUS	GX 137	Gazole	2
MERCEDES	CITO	Gazole	0
Sous-total gabarits réduits			23
DIETRICH	City 23	Gazole	2
Sous-total microbus			2
TOTAL BUS en propre			417

En 2023, le parc de bus est constitué de 418 véhicules. Cependant, le matériel roulant portant le numéro 2799 a été impliqué dans un accident au cours de la période et sera bientôt retiré de la flotte pour être remplacé. C'est la raison pour laquelle il ne figure pas dans le tableau précédent.

ii) Sous-traités

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
IRISBUS	CROSSWAY	Gazole	35
USUZU	CITIPOINT	Gazole	4
USUZU	URBANWAY	Gazole	1
MERCEDES	CITARO 050	Gazole	17
MERCEDES	CITARO MILD HYBRID	Gazole	48
HEULIEZ	GX337	Gazole	49
Sous-total bus standards			154
USUZU	CITILIFE	Gazole	5
USUZU	CITIBUS	Gazole	2
MERCEDES	CITARO MILD HYBRID K	Gazole	5

Sous-total gabarits réduits			12
DIETRICH	City 23	Gazole	2
Sous-total microbus			2
TOTAL BUS sous-traités			168

En 2023 le parc Bus affrétés est de 168 autobus pour les lignes régulières et 57 autocars pour les scolaires.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
IRISBUS	CROSSWAY	Gazole	28
MERCEDES	INTURO	Gazole	19
OTOKAR	TERITO	Gazole	6
MAN	INTERCITY	Gazole	1
YUTONG	IC9	Gazole	1
FAST	STARTER	Gazole	1
Sous-total autocars standards			56
IVECO	DAILY	Gazole	1
Sous-total microbus			1
TOTAL BUS sous-traités			57

H.1.1.b) Tramways

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	118
Sous-total rames longues			118
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12
TOTAL TRAMWAYS			130

H.1.1.c) Transport A la Demande

Pour la mise en service des nouveaux services TBM FLEX' au cours de l'année 2023, l'acquisition de 15 véhicules neufs a été réalisée. Parmi ces achats :

- 11 véhicules neufs de type Trafic, ont été spécifiquement choisis pour les besoins opérationnels des services Flex'Gares Presqu'île, Flex'Gares Parempuyre, Flex'Bouliac et Flex'AERO ;
- 4 véhicules neufs de type Midibus, ayant une capacité de 60 places, ont été affectés au service Flex'Night.

En ce qui concerne le service Flex'Artigues, les véhicules utilisés étaient soit déjà disponibles dans l'inventaire du parc du sous-traitant, soit ont été acquis d'occasion au cours de l'année 2023.

Le parc sous-traitant TAD se compose tel que :

Parc sous-traitants Flex TBM au 31/12/2023		
TYPE DE VEHICULE	NOMBRE	Age moyen du parc
9 places	11	0,48
38 places	1	1,12
60 places	5	1,95
100 places	2	0,58
TOTAL TAD	19	0,91

H.1.1.d) Véhicules Mobibus

Le parc de Mobibus est constitué de 32 véhicules à fin 2023.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	3
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	1
FIAT	DUCATO	Gazole	13
RENAULT	MODULIS 50	Gazole	15
TOTAL Mobibus			32

H.1.1.e) Total du parc en propre

Au global, le parc de véhicules de transport est de 579 unités à fin 2023.

	31-déc.-23
TOTAL BUS	417
TOTAL TRAMWAYS	130
TOTAL PMR	32
TOTAL PARC	579

H.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	31-déc.-23
RENAULT	Camion Benne + grue	1
Sous-total bus camions (CAM)		1
MERCEDES	Remorqueur	5
RENAULT	Clio	1
Sous-total bus camions (VASP)		6
CITROËN	Jumper	22
CITROËN	Jumpy	9
CITROËN	eJumpy	1
RENAULT	Kangoo	7
RENAULT	eKangoo	1

CITROËN	Berlingo	8
RENAULT	Master	4
RENAULT	(Camion Benne)	1
RENAULT	Trafic	10
Sous-total camionnettes (CTTE)		63
CITROËN	Berlingo	16
CITROËN	C3	13
PEUGEOT	208	2
PEUGEOT	E208	1
RENAULT	Clio	8
RENAULT	Kangoo	5
Sous-total véhicules particuliers (VP)		45
CMAR	Balayeuse	5
HONDA	Moto	7
R.S.A.	Remorque	5
Sous-total autres véhicules de service		17
TOTAL véhicules de service		132

H.2. Age moyen du parc de véhicule

H.2.1.a) En propre

Type	31-déc.-23	Nbr de véhicule
BUS	9,33	417
TRAMWAYS	13,72	130
PMR	4,96	32
TOTAL âge moyen du parc de véhicule en propre		579

H.2.1.b) Sous-traités

Type	31-déc.-23	Nbr de véhicule
AUTOBUS	6,45	168
TOTAL âge moyen du parc de véhicule sous-traités		168

L'âge moyen de chaque véhicule (autobus, tramways et Mobibus), pour l'année 2023, est fourni en Annexe 8.

H.3. Consommation énergétique des véhicules

H.3.1. Gazole

La répartition de la consommation en gazole par série de bus est présentée dans le tableau ci-dessous :

Marque	Type	Gazole (L)	Kilomètres	Conso au 100km
HEULIEZ BUS	GX427	1 153 990	2 178 337	53,0
Sous-total bus articulés		1 153 990	2 178 337	53,0
HEULIEZ BUS	GX327 Hybride	508 757	1 672 182	30,4
HEULIEZ BUS	GX327	191 661	529 739	36,2

Sous-total bus standards		700 418	2 201 921	31,8
HEULIEZ BUS	GX127	301 402	855 523	35,2
HEULIEZ BUS	GX137	33 355	90 752	36,8
Sous-total Midibus		334 757		35,4
MERCEDES	CITY 23	3 505	24 813	14,1
Sous-total Minibus		3 505	24 813	14,1
TOTAL BUS GAZOLE		2 192 670	5 351 346	41,0

H.3.2. GNV

La répartition de la consommation en GNV par série de bus est présentée dans le tableau ci-dessous :

Référence	Marque	Type	GNV (Nm3)	Kilomètres	Conso au 100km
URBAN 21-23 LION 14-18	IRISBUS	CITELIS-L	1 791 873	2 428 724	73,8
	EOBUS	CITARO	134 598	179 665	74,9
	IVECO	URBAN	2 035 905	2 944 857	69,1
	MAN	Lion's	2 800 716	3 384 716	82,7
Sous-total bus articulés			6 763 092	8 937 962	75,67
LION 15-16-17	HEULIEZ BUS	GX327	600 858	967 714	62,1
	MAN	Lion's	3 284 919	5 206 405	63,1
Sous-total bus standards			3 885 777	6 174 119	62,94
TOTAL BUS GNV			10 648 869	15 112 081	70,47

25 % du gaz consommé par les autobus GNV est du Biogaz d'origine Nouvelle Aquitaine.

H.3.3. Electricité

	Electricité (KW)	Kilomètres	Conso au 100km
TRAMWAYS	46 438 547	8 299 771	559,5
TOTAL Tramway Electricité	46 438 547	8 299 771	559,5

Il est à noter que l'équivalent de la consommation en électricité de traction des tramways du 4ème trimestre 2023 est de l'électricité verte.

H.4. Mouvement du parc (entrées et sorties)

H.4.1. Autobus

Les mouvements du parc autobus pour l'année 2023 sont :

- Les entrées :
 - 33 véhicules articulés GNV de marque IVECO (entrés progressivement sur l'été 2023) ;
- Les sorties :
 - 9 véhicules articulés de marque IVECO / Heuliez ont été réformés dont :
 - 8 CITELIS à la suite de l'arrivée des nouveaux URBANWAYS ;
 - 1 GX127 à la suite d'un accident en exploitation.

H.4.2. Tramways

Le parc de tramways est resté le même sur 2023 et n'a comptabilisé ni entrées ni sorties de rames, à savoir 130 rames.

H.4.3. Gestion de la réserve d'autobus et des rames

H.4.3.a) La réserve d'autobus

Le besoin opérationnel pour l'année 2023 a connu des variations tout au long de l'année, atteignant un pic à 343 véhicules.

Les exigences en matière de maintenance des véhicules sont multiples, visant à garantir la fiabilité du matériel, notamment par le biais de la maintenance préventive de niveau 1 à 3 conformément aux recommandations du constructeur, la préparation aux contrôles techniques, la réalisation périodique de ces contrôles tous les 6 mois, et des travaux de remise à niveau technique en vue d'améliorer la fiabilité et la disponibilité.

Le calcul de la réserve en matériel roulant peut être effectué comme suit : $(\text{Nombre de véhicules au parc} - \text{Besoin d'exploitation} - \text{Besoin de maintenance}) / \text{Nombre de véhicules au parc}$.

En consolidant ces différents besoins, le taux de réserve, représentant le nombre de véhicules disponibles pour pallier aux divers dysfonctionnements techniques, est estimé à environ 5,8%.

H.4.3.b) La réserve des rames

Le besoin opérationnel pour l'année 2023 est de 108 rames en heures de pointes des jours scolaires.

Les besoins en maintenance pour chaque rame sont divers, visant à assurer la fiabilité du matériel par le biais de la maintenance préventive de niveau 1 à 4 conformément aux recommandations du constructeur, ainsi que des travaux de remise à niveau technique en vue d'améliorer la fiabilité et la disponibilité.

Le calcul de la réserve en matériel roulant se fait selon la formule : $(\text{Nombre de rames au parc} - \text{Besoin d'exploitation} - \text{Besoin de maintenance}) / \text{Parc}$.

En consolidant ces différents besoins, le taux de réserve, représentant le nombre de rames disponibles pour pallier aux divers dysfonctionnements techniques, est estimé à environ 11,5%.

Il est néanmoins crucial de souligner qu'en moyenne, deux rames sont immobilisées chaque jour en raison d'accidents impliquant d'autres véhicules en circulation (voitures, vélos, etc.), ce qui réduit le taux de réserve.

H.4.4. Véhicules Mobibus

Au cours de l'année 2023, aucun mouvement n'a été effectué sur le parc Mobibus en propre en termes d'entrées ou de sorties de véhicules. Le parc se maintient donc à 32 véhicules.

Néanmoins, la projection de renouvellement de 17 véhicules, initialement prévue pour 2023 conformément aux termes du contrat, a été reportée. Bordeaux Métropole annonce la livraison des véhicules à partir de la fin de l'année 2024.

Le parc sous-traitant Mobibus est constitué de 14 véhicules au 31 décembre 2023. Les prestataires, sélectionnés pour exploiter les services Mobibus dans le cadre des nouveaux contrats, ont débuté avec des véhicules neufs ou récemment immatriculés.

Les informations relatives par sous-traitant sont les suivantes :

Parc sous-traitants MOBIBUS au 31/12/2023		
TYPE DE VEHICULE	NOMBRE	Age moyen du parc
3 UFR + 4 PA + conducteur	14	1,03

H.4.5. Transport A la Demande

Le service TAD FLEX, lancé en septembre 2023, n'a enregistré aucune sortie au cours de l'année, maintenant ainsi son parc inchangé depuis sa mise en service, à savoir 24 véhicules.

Les détails du parc sont donnés en *PARTIE H.1.1.c) Transport A la Demande*.

H.5. Maintenance des véhicules et autres équipements

H.5.1. Bus

Le programme de maintenance préventive des bus repose sur les recommandations des constructeurs, lesquelles sont définies de la manière suivante :

- VISITE DES MINES (CT) / 6 Mois ;
- ENTRETIEN "Graissage Systématique" (GS) - 30 000 km ;
- ENTRETIEN "Maintenance Systématique" (MS)- 6 mois ;
- VISITE CLIMATISATION 1 AN ;
- CID (4 ANS).

Chaque intervention de maintenance, qu'il s'agisse de préventive, curative ou améliorative, est consignée dans le logiciel de GMAO, MAINTA.

Le coût de la maintenance varie en fonction des séries de bus et de l'âge du véhicule.

En moyenne, le coût des pièces utilisées pour la maintenance du Matériel Roulant Bus s'élève à 0,23 € par kilomètre.

H.5.2. Tramways

Le programme de maintenance préventive pour les tramways s'appuie sur les recommandations du constructeur ALSTOM. Des visites sont programmées tous les 25 000 km.

L'ensemble des visites préventives peut se résumer comme suit :

- VISITE PREVENTIVE 25 000 km ;
- VISITE PREVENTIVE 50 000 km ;
- VISITE PREVENTIVE 75 000 km ;
- VISITE PREVENTIVE 150 000 km ;
- VISITE PREVENTIVE 300 000 Km ;
- VISITE PREVENTIVE 600 000 Km ;

- VISITE PREVENTIVE 900 000 Km ;
- VISITE PREVENTIVE 1 200 000 Km .

De plus, des Gros Entretien de Renouvellement (GER) sont effectués à partir de 300 000 km, lors desquels des composants majeurs tels que le pantographe, le groupe de climatisation, le groupe de refroidissement et les centrales hydrauliques sont déposés pour garantir leur entretien.

Toutes les opérations de maintenance, qu'il s'agisse de préventives, curatives ou amélioratives, sont consignées dans le logiciel de GMAO, MAINTA.

Le coût de la maintenance varie en fonction de l'âge de la rame.

Le coût moyen des pièces utilisées pour l'entretien du Matériel Roulant Tramway est estimé à 0,92 €/km.

H.5.3. Mobibus

Le programme de maintenance préventive du Mobibus est établi en conformité avec les recommandations des constructeurs, définies de la manière suivante :

- VISITE DES MINES (CT) / 1 AN ;
- ENTRETIEN "Graissage Systématique" (GS) - 25 000 km ;
- ENTRETIEN "Maintenance Systématique" (MS) - 6 mois ;
- REMPLACER KIT ACCESSOIRE - 150 000 km ;
- CONTROLE HAYON / 6 mois ;
- VISITE CLIMATISATION / 1 AN.

L'ensemble des opérations de maintenance, qu'il s'agisse de préventives, curatives ou amélioratives, sont consignées dans le logiciel de GMAO, MAINTA.

Le coût de la maintenance varie en fonction des séries de bus et de l'âge du véhicule.

Le coût moyen des pièces utilisées pour l'entretien du Matériel Roulant Mobibus est estimé à 0,10 €/km.

H.5.4. Transport à la Demande

Les véhicules TAD sont exploités et maintenus par les sous-traitants.

H.5.5. Eléments relatifs au service vélo

H.5.5.a) Organisation du service

i) Flotte de véhicules

Au 31 décembre 2023, le parc de véhicules utilisé pour assurer l'exploitation des services vélos est le suivant :

Marque	Type	Carburant	31/12/2023
Fiat	DUCATO	Électrique	5
Citroën	JUMPER	Gazole	1

Mercedes	SPRINTER	Gazole	1
Renault	CLIO	Gazole	1
Renault	ZOE	Électrique	1
OPEL	VIVARO	Gazole	1
Renault	KANGOO	Gazole	3
Sous-total véhicules			13
Sous-total vélos de maintenance			2
TOTAL véhicules maintenance et régulation			15

Parmi ces éléments, la boutique mobile est incluse, laquelle est un véhicule électrique de marque FIAT DUCATO.

ii) Moyens humains

Afin de gérer l'ensemble du service vélo, les moyens humains, au 31/12/2023, sont :

H.5.5.b) Stations et box

i) Nouvelles stations

La station 314 - Sainte-Germaine a été établie à proximité du PEM Le Bouscat, marquant ainsi le premier redéploiement des stations périphériques retirées en 2023.

ii) Box fermés

Au cours de l'année 2023, 65 Véloboxs à 5 places ont été exploités, auxquels s'ajoutent 9 nouveaux Véloboxs vers la fin de l'année.

Les Véloboxs sont les suivants :

Véloboxs	Commentaire
566 - VELOBOX BASSENS Jean Jaurès	
560 - VELOBOX BEGLES Albert Premier	
562 - VELOBOX BEGLES Anatole	
564 - VELOBOX BEGLES Arago	
512 - VELOBOX BEGLES César Franck	
527 - VELOBOX BEGLES Dolet	
514 - VELOBOX BEGLES Mazagran	
520 - VELOBOX BEGLES Saint François	
515 - VELOBOX BEGLES Schuman	
528 - VELOBOX BORDEAUX Andrieu	
557 - VELOBOX BORDEAUX Agen	
501 - VELOBOX BORDEAUX Alsace Lorraine	
88 - VELOBOX BORDEAUX Alzon	Remise en gestion en 2023

518 - VELOBOX BORDEAUX Antoine Monier	
547 - VELOBOX BORDEAUX Arago	
82 - VELOBOX BORDEAUX Aubidey	Remise en gestion en 2023
565 - VELOBOX BORDEAUX Bel Air	
81 - VELOBOX BORDEAUX Bergonié	Remise en gestion en 2023
542 - VELOBOX BORDEAUX Blanqui	
90 - VELOBOX BORDEAUX Blanqui	Remise en gestion en 2023
546 - VELOBOX BORDEAUX Braille	
544 - VELOBOX BORDEAUX Brian	
548 - VELOBOX BORDEAUX Camelle	
511 - VELOBOX BORDEAUX Camille Saint Saëns	
530 - VELOBOX BORDEAUX Carde	
509 - VELOBOX BORDEAUX Catulle Mendès	
526 - VELOBOX BORDEAUX Cremer	
510 - VELOBOX BORDEAUX Dandicole	
521 - VELOBOX BORDEAUX Delord	
517 - VELOBOX BORDEAUX Despagnet	
541 - VELOBOX BORDEAUX Domremy	
554 - VELOBOX BORDEAUX Dulamon	
91 - VELOBOX BORDEAUX Emilie Dreux	Remise en gestion en 2023
525 - VELOBOX BORDEAUX Ferdinand de Lesseps	
87 - VELOBOX BORDEAUX Francin	Remise en gestion en 2023
507 - VELOBOX BORDEAUX Hible	
524 - VELOBOX BORDEAUX Jardin Public	
523 - VELOBOX BORDEAUX Jeanne d'Arc	
549 - VELOBOX BORDEAUX Joséphine	
502 - VELOBOX BORDEAUX Jules Simon	
558 - VELOBOX BORDEAUX Labottiere	
550 - VELOBOX BORDEAUX Lamothe Pichon	
543 - VELOBOX BORDEAUX Leblanc	
508 - VELOBOX BORDEAUX Lewis Brown	
519 - VELOBOX BORDEAUX Libération	
540 - VELOBOX BORDEAUX Mabit	
552 - VELOBOX BORDEAUX Mamert	
85 - VELOBOX BORDEAUX Maréchal Gallieni	Remise en gestion en 2023
535 - VELOBOX BORDEAUX Nodon	
567 - VELOBOX BORDEAUX Oscar Balaesque	
89 - VELOBOX BORDEAUX Picard	Remise en gestion en 2023
504 - VELOBOX BORDEAUX Sauternes	
503 - VELOBOX BORDEAUX Sète	
545 - VELOBOX BORDEAUX Simiot	
506 - VELOBOX BORDEAUX Soulac	
553 - VELOBOX BORDEAUX Thiers 187	
86 - VELOBOX BORDEAUX Thiers 189	Remise en gestion en 2023
556 - VELOBOX BORDEAUX Thiers 235	
555 - VELOBOX BORDEAUX Thiers 59	
537 - VELOBOX MERIGNAC Jean Moulin	
539 - VELOBOX MERIGNAC Juin	
538 - VELOBOX MERIGNAC Lyon	
536 - VELOBOX MERIGNAC Ornano	
570 - VELOBOX PESSAC Ailes Françaises	
505 - VELOBOX TALENCE Albert Thomas	
551 - VELOBOX TALENCE Bash	

529 - VELOBOX TALENCE Boris Diaw	
563 - VELOBOX TALENCE Bourges	
516 - VELOBOX TALENCE Bourges	
569 - VELOBOX TALENCE Colonel Moll	
561 - VELOBOX TALENCE Durand	
522 - VELOBOX TALENCE Emile Zola	
568 - VELOBOX TALENCE Floquet	
513 - VELOBOX TALENCE Gambetta	

iii) Parcs vélos

Dans le cadre du déploiement de l'offre VéloPark, 21 abris ont été équipés de systèmes de contrôle d'accès, de caméras de vidéoprotection, ainsi que de quelques équipements supplémentaires tels que des casiers, des pompes et des totems, et sont désormais inclus dans cette offre.

iv) Fermetures temporaires et déplacements de stations

🔒 Fermetures définitives

Au total, 20 stations de vélos en libre-service en périphérie ont été retirées sur 2023.

Station Déposée	Date
180 – Art Y Show	04/06/2023
183 - Cantinolle	06/06/2023
091 – Le Haillan Mairie	05/06/2023
087 - Jean Jaurès	07/06/2023
079 - Bersol	09/06/2023
150 - Feydeau	19/06/2023
071 - Gardette	08/06/2023
081 - Castaing	14/06/2023
097 - Claveau	16/08/2023
148 - Berges de la Garonne	04/07/2023
158 – Le Haillan Rostand	30/06/2023
165 – France Alouette	03/06/2023
164 – Haut Leveque	20/06/2023
094 – Gare Blanquefort	13/06/2023
168 – Blanquefort Mairie	19/06/2023
161 – Le Taillan Mairie	06/07/2023
092 – Saint Médard République	26/06/2023
077 – Place Roumégoux	06/07/2023
167 - Centre Commercial Saint Médard	01/01/2023
160 - Bordeaux Eglise St Aubin	06/06/2023

🔒 Fermetures temporaires pour causes de travaux

En plus des travaux de remplacement des bornes, les chantiers suivants ont été entrepris :

Travaux sans déplacement	Début	Fin	Commentaire
013 - Barrière Saint Médard	07/06/2023	02/11/2023	Travaux Réseau Extérieur
029 - Saint Augustin	26/10/2023	18/12/2023	Travaux voirie

088 - Mérignac Capeyron	17/04/2023	11/05/2023	Travaux d'enfouissement d'une ligne HT par Enedis
178 - Jean Jaurès	20/02/2023	09/06/2023	Travaux voirie

➡ Déplacements de stations pour cause de travaux

Dépose/repose	Début	Fin	Commentaire
008 - Patinoire	05/05/2023		Travaux hôtel
015 - Croix Blanche	27/06/2022		Devient 015 - Capdeville
034 - Tivoli	23/01/2023	07/11/2023	
139 - Lycée Brémontier	10/07/2023		Station déposée et déplacée dans le cadre de travaux d'aménagement de la voirie

H.5.5.c) Vélos

i) Flotte de VLS

Nombre de vélos en maintenance sur 2023	
Nombres de vélos réformés de prêt	221
Dont classiques	191
Dont VAE	30
Dont spéciaux	0
Nombre de vélos réformés de location	0
Dont VAE	0
Dont cargos	0
Nombre de vélos volés (tout confondu)	71

Au 1^{er} janvier 2023, les vélos de la flotte appartiennent à Bordeaux Métropole et sont placés sous la gestion de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités dans le cadre de la nouvelle Concession de Service Public. Le Concessionnaire est donc responsable de leur maintenance, de leur renouvellement, ainsi que de l'achat de nouveaux vélos pour les nouvelles stations. Cependant, dans le cadre du projet de renouvellement de la flotte avec les vélos au « nouveau design », aucun vélo de l'ancien modèle n'a été remplacé.

La maintenance de la flotte existante a été assurée tout au long de l'année 2023 et au 31 décembre 2023, 280 vélos ont été retirés de la circulation.

Par ailleurs, 292 vélos sont répertoriés comme « disparus » depuis plus de 24 heures au 31 décembre 2023. La plupart de ces disparitions sont dues à des vélos mal raccrochés ou temporairement empruntés, pouvant être retrouvés ou remis en place quelques jours plus tard. Ce chiffre est élevé en raison de l'impact des travaux, où des vélos ont été laissés sur des stations en cours de rénovation. Au fur et à mesure du retour à un fonctionnement normal (sans travaux), les vélos sont réintégrés par les stations.

Enfin, un nombre important de vélos, 1 084 au total, ont été vandalisés ou endommagés en 2023.

En août 2023, la nouvelle flotte de vélos a été reçue, préparée et soumise à des tests. Elle se compose de :

- 1 220 vélos mécaniques (MZc) ;

- 1 220 vélos à assistance électrique (MZe).

ii) Flotte de vélos de prêt (gratuite)

En 2023, les stocks de nouveaux vélos ont été approvisionnés comme suit :

- 211 vélos classiques ont été livrés en janvier 2023 ;
- 40 nouveaux VAE ont été livrés en mai 2023.

En tout, 433 vélos ont été retirés du service et 63 vélos ont été déclarés volés en 2023.

iii) Flotte de vélos de location (payante)

Cette flotte dédiée à la location se compose de :

- 1 050 VAE de location (modèle CKE) ;
- 15 vélos cargos biporteurs ;
- 15 vélos cargos triporteurs ;

H.5.5.d) Maintenance des vélos

Dans la sphère VLS, au niveau de l'atelier, un total de 4 454 réparations a été effectuée sur les vélos en libre-service (à l'exclusion des interventions préventives et des petites réparations effectuées sur site). Parmi celles-ci, 3 370 ont été réalisées dans le cadre de la maintenance régulière et 1 084 en réponse à des actes de vandalisme. Le ratio s'élève à 4,6 réparations pour 1 000 locations. Ces statistiques ne comprennent pas les opérations de test et de préparation de la nouvelle flotte de vélos VLS.

Concernant la flotte de Vélo'c, un total de 5 960 réparations a été effectuée sur les vélos de prêt ou de location, enregistrant ainsi 4 681 contrats réalisés. Ces réparations englobent les opérations de maintenance effectuées pendant la durée des contrats. Cependant, ce chiffre ne prend pas en compte les réparations effectuées dans le cadre de la mise à disposition de la flotte événementielle pour la Coupe du Monde de Rugby.

H.5.5.e) Réparations

i) Réparations des vélos par organe

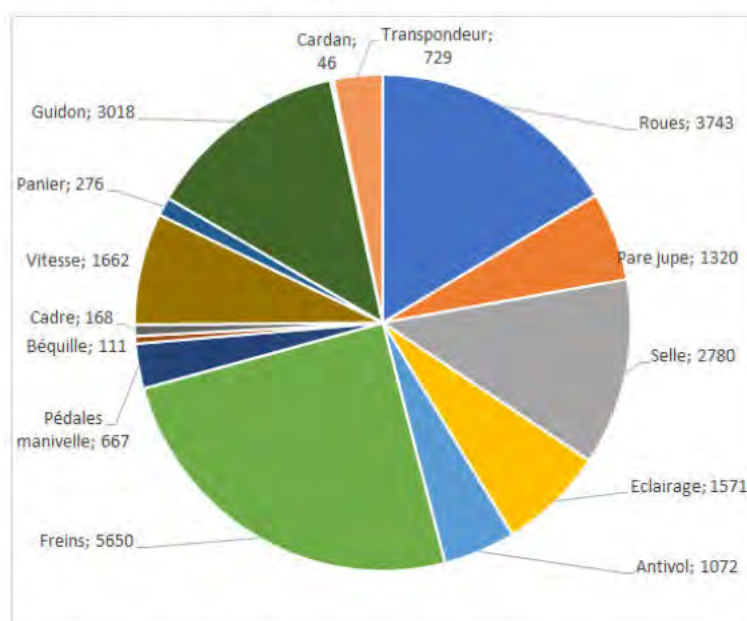
➡ Vélos Libre-Service

Réparations par organes (y.c. à la suite de vandalisme)	Nombre réparations 2023
Roues	3 743
Pars jupe	1 320
Selle	2 780
Eclairage	1 571
Antivol	1 072
Freins	5 650
Pédales manivelle	667
Béquille	111
Cadre	168
Vitesse	1 662
Panier	276
Guidon	3 018

Cadran	46
Transporteur	729
Autres	4 992
TOTAL	27 805

La catégorie « autres » comprend principalement des réparations multiples dues à des vols, des accidents, des graffitis, des petites pannes telles que des problèmes de sonnette ou de ressort de direction, ainsi que des interventions préventives.

Les réparations réalisées sur place, telles que l'éclairage, les poignées, les paniers, le gonflage ou le resserrage, ne sont pas incluses dans ces chiffres.



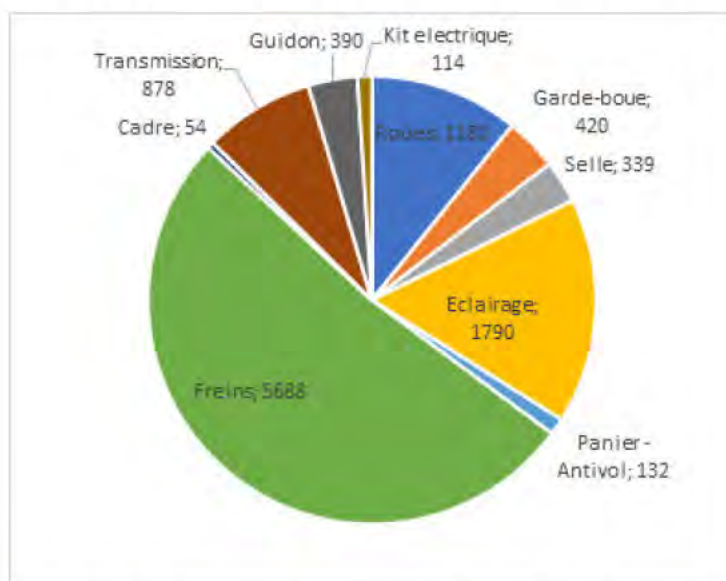
Répartition des réparations VLS par organes (hors catégorie autres) en 2023

➔ Vélos de prêt et de location (VLD)

Réparations par organes (y.c. à la suite de vandalisme)	Nombre réparations 2023
Roues	1 182
Garde-boue	420
Selle	339
Eclairage	1 790
Panier - Antivol	132
Freins	5 688
Cadre	54
Transmission	878
Guidon	390
Kit électrique	114
Autres	8 697
TOTAL	19 684

La catégorie « autres » comprend principalement des réparations multiples dues à des vols, des accidents, des graffitis, des petites pannes telles que des problèmes de sonnette ou de ressort de direction, ainsi que des interventions préventives.

Les réparations réalisées sur place, telles que l'éclairage, les poignées, les paniers, le gonflage ou le resserrage, ne sont pas incluses dans ces chiffres.



Répartition des réparations VLD par organes (hors catégorie autres) en 2023

ii) Réparations des stations par cause

Réparations par organes (y.c. à la suite de vandalisme)	Nombre réparations 2023
BC - Bloc PC	939
BC - Alimentation	34
BC - TPE	59
Autres	428
Bornettes - verrouillage	547
Bornettes - Incidents électroniques	296
TOTAL	2 303

BC : Borne Client

TPE : Terminal de Paiement Electronique

La catégorie "Autres" englobe principalement les révisions complètes des stations, les interventions qui ne nécessitent pas de remplacement standard de pièces (telles que le paramétrage, la connectique, etc.), les problèmes extérieurs (comme ceux liés à l'EDF, etc.), et les cas de vandalisme.

Ne sont pas inclus dans ces chiffres les dépannages, les petites interventions et tests, les recharges de papier, le resserrage des bornettes et les vérifications de bon fonctionnement. Ces types d'interventions sont directement traités par les agents pendant leurs rondes. Tout comme les interventions liées aux déposes de stations et aux déplacements qui ne sont pas prises en compte non plus.

De plus, les actions réalisées dans le cadre du remplacement des bornes à partir de septembre 2023 ne sont pas comptabilisées dans cette catégorie.

H.5.6. Navette fluviale

La responsabilité de la maintenance de l'ensemble de la flotte incombe à Inter Rives Bordeaux. L'entretien est effectué en conformité avec les recommandations du constructeur et le cadre réglementaire en vigueur. Un plan de maintenance spécifique est appliqué aux catamarans et au monocoque pour assurer le bon fonctionnement des bateaux.

Chaque bateau bénéficie d'une sortie annuelle programmée, comprenant des opérations de maintenance, de contrôle, de nettoyage et de peinture de la coque (œuvres vives), en accord avec le plan de maintenance établi et les constats effectués lors de la sortie.

Toutes les interventions de maintenance, qu'elles soient préventives, curatives ou amélioratives, sont consignées dans le logiciel de GMAO (SMART SAILOR) d'Inter Rives Bordeaux, avec la possibilité d'extractions par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Les opérations de maintenance varient en fonction du niveau requis et sont effectuées soit par Inter Rives Bordeaux, soit par un prestataire spécialisé.

Voici quelques exemples d'opérations spécifiques :

- Moteur : à 5 000 heures, 10 000 heures et 20 000 heures (incluant le remplacement du turbo, différents contrôles...) ;
- Génératrice : à 10 000 heures (comportant des opérations telles que le bobinage, le nettoyage des isolants et le traitement d'imprégnation...) ;
- Moteur électrique : tous les 2 ans (comportant des mesures de tension, une analyse vibratoire, et l'examen de l'état des roulements...) ;
- Batteries de puissance : vérifications régulières, incluant le resserrage des connectiques et le contrôle des différentes pompes du circuit de refroidissement... ;
- Armoire électrique : contrôles réalisés à l'aide d'une caméra thermique.

Par ailleurs, Inter Rives Bordeaux assure la maintenance périodique des moteurs, à raison de 300 heures pour les catamarans et 250 heures pour le monocoque. Ces opérations comprennent le remplacement de l'huile moteur, des filtres, ainsi qu'une analyse de l'huile.

H.5.7. Parcs relais

Le programme de maintenance des parcs de stationnement et de covoiturage (P+R) est en conformité avec les exigences législatives et réglementaires applicables à ce domaine.

La gestion des opérations de maintenance et le suivi des obligations légales sont délégués à SBES, qui assure la mise à jour des registres de sécurité ainsi que des dossiers de maintenance et de vérification légale. Ces documents sont accessibles à tout moment pour consultation par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Le programme de suivi des maintenance appliqué est le suivant :

Maintenance	Fréquence
Ascenseur	Toutes les 6 semaines
SSI	1 fois / an
Porte automatique / portail motorisé / rideau motorisé	2 fois / an
Climatisation	1 fois / an
Eclairage sécurité et AES	2 fois / an

Vidange séparateur hydrocarbure	1 fois / an
Disconnecteur	1 fois / an
Colonne sèche	1 fois / an
Pompes de relevages	1 fois / an
Extincteur	1 fois / an
Désenfumage	1 fois / an
Détecteur CO/NO	1 fois / an

Le programme de suivi des vérifications légales est :

Vérifications légales	Fréquence
Ascenseur	1 fois / an - 1 fois / 5 ans
SSI	1 fois / 3 ans
Porte automatique / portail motorisé / rideau motorisé	2 fois / an
Climatisation	1 fois / an
Moyen de secours incendie	1 fois / 5 ans
Disconnecteur	1 fois / an
Désenfumage	1 fois / 3 ans
Installation électrique	1 fois / an - 1 fois / 4 ans
Détecteur CO/NO	1 fois / an

SBES garantit également l'entretien, la propreté et l'hygiène des P+R ainsi que de leurs espaces communs, conformément à un plan de nettoyage et de désinfection établi. Pour ces tâches, des produits labellisés Ecolabel sont privilégiés afin de favoriser des pratiques respectueuses de l'environnement.

H.5.8. Autres équipements

ii) Les bornes d'informations voyageurs

Les Bornes d'Informations Voyageurs (BIV), situées aux points d'arrêt des bus et alimentées par l'éclairage public, continuent de poser des problèmes. Assurer un fonctionnement optimal de ces équipements est difficile en raison du manque de contrôle sur leur alimentation. Une Rénovation Technique effectuée par les équipes de la société CLEARCHANNEL a provoqué des dysfonctionnements sur une vingtaine de BIV, entraînant des réclamations récurrentes de la part des clients.

ii) Les points d'arrêts

L'entretien des points d'arrêts est effectué de manière continue tout au long de l'année et englobe les activités suivantes :

- Des visites régulières pour assurer une maintenance préventive, comprenant le nettoyage des boîtiers, la remise en ordre, etc. Ces visites ont lieu mensuellement pour les arrêts des Lianes et les pôles d'échanges majeurs, et trimestriellement pour les autres arrêts du réseau ;
- Des interventions curatives déclenchées en réponse à des signalements ou des suites des visites préventives. Les interventions de remise en état sont également l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt situés dans le même secteur.

En nouveauté pour 2023, les agents du service signalétique et les encadrants sont désormais équipés d'un outil digitalisé de gestion des Points d'Arrêts. Cet outil contribue à :

- Faciliter la planification et la priorisation des interventions ;
- Améliorer la fluidité et la réactivité des échanges entre les agents sur le terrain et les gestionnaires ;
- Offrir un retour terrain en temps réel avec photos, et archiver les actions liées à la gestion d'un point d'arrêt ;
- Fournir des rapports statistiques.

iii) Les abri-voyageurs

Concernant les abribus, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité prend en charge la pose et l'entretien de l'information voyageurs dans les cadres dédiés, ainsi que des adhésifs affichant les noms des arrêts et les numéros des lignes.

Les signalements nécessitant une remise en état des cadres, du plexiglass et des vitres sont transmis à CLEAR CHANNEL, qui assure l'entretien du mobilier conformément à son contrat avec Bordeaux Métropole.

H.6. Equipement points d'arrêt bus et tram

H.6.1. Equipement des points d'arrêt bus

À la fin de l'année 2023, le réseau TBM comptait :

- 1 880 poteaux, dont 207 mobiles ;
- 1 817 abri-voyageurs.

Dans le but de faciliter l'orientation, des poteaux mobiles sont régulièrement installés ou retirés du réseau par l'équipe signalétique. Cette pratique s'applique notamment dans les cas suivants :

- Déviations importantes sur plusieurs semaines ;
- Arrêts ne pouvant être installés de manière permanente ;
- En attente de l'exécution de travaux ou de la réception d'un abri voyageur (comme les BEX).

Au total, ce sont environ 120 poteaux ont été installés ou désinstallés sur l'année 2023.

De plus, avec la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023, la signalétique des points d'arrêt a subi une refonte complète, comprenant :

- Le remplacement de l'intégralité des informations destinées aux voyageurs positionnées dans les cadres (carte réseau, fiches horaires, politique tarifaire, etc.) ;
- Le changement des adhésifs indicateurs de ligne, aussi bien en tête de poteau que sur les abribus, avec le remplacement de plus de 8 000 adhésifs.

H.6.2. Stations tram

Les baies CFA des stations voyageurs de la phase I sont actuellement équipées de nouvelles climatisations, en remplacement des unités installées sur le réseau depuis 2003, qui étaient arrivées en fin de vie et devenues obsolètes.

Une Revue de Non-conformité Technique (RNT) a été menée pour la reprise des fixations des BIV dans les stations voyageurs de la phase III.

Une opération de remise en peinture a été effectuée sur les stations voyageurs « Sainte Catherine », « Hôtel de Ville (ligne B) », « New York » et « Mairie de Cenon ».

Dans le cadre des initiatives visant à réaliser des économies d'énergie, une campagne de migration vers des luminaires LED a débuté en 2023 pour les candélabres des stations des phases 1 et 2. Cette campagne implique le remplacement de 780 mats d'éclairage, dont 250 ont été accomplis en 2023. Ces remplacements se poursuivront jusqu'en 2025.

H.7. Taux de pannes perturbantes pour les clients

H.7.1. Autobus

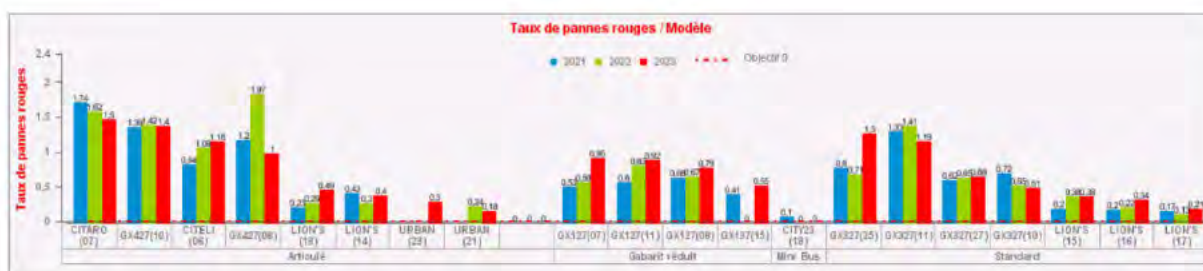
2023	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Janvier	122	0,67
Février	115	0,69
Mars	122	0,65
Avril	128	0,76
Mai	126	0,76
Juin	133	0,75
Juillet	81	0,61
Août	71	0,55
Septembre	139	0,77
Octobre	107	0,58
Novembre	101	0,55
Décembre	106	0,58
TOTAL Pannes	1 351	0,66

Le taux de panne en ligne pour l'année 2023 s'établit à 0,66, enregistrant une amélioration par rapport à 2022, où il était de 0,73.

Les séries de bus les plus fiables sont les MAN articulés et standards, ainsi que les bus URBANWAYS récemment mis en service au cours des deux dernières années. Un suivi attentif est maintenu sur les bus CITELIS, qui approchent de la fin de leur cycle de vie.

Initialement mis en service en 2006, les CITELIS ont subi une rénovation complète, couvrant la carrosserie et le moteur, en 2014/2015. Cette rénovation visait à prolonger leur durée de vie jusqu'à 20 ans ou 900 000 kilomètres. À ce jour, l'ensemble des CITELIS a dépassé les 900 000 kilomètres, avec 3 d'entre eux dépassant déjà le seuil d'1 million de kilomètres. Cette situation nécessite des travaux supplémentaires sur les moteurs, la boîte de vitesses automatique (BVA), le pont, ainsi que sur la climatisation, où plusieurs réparations du circuit ont été effectuées au cours de l'année 2023.

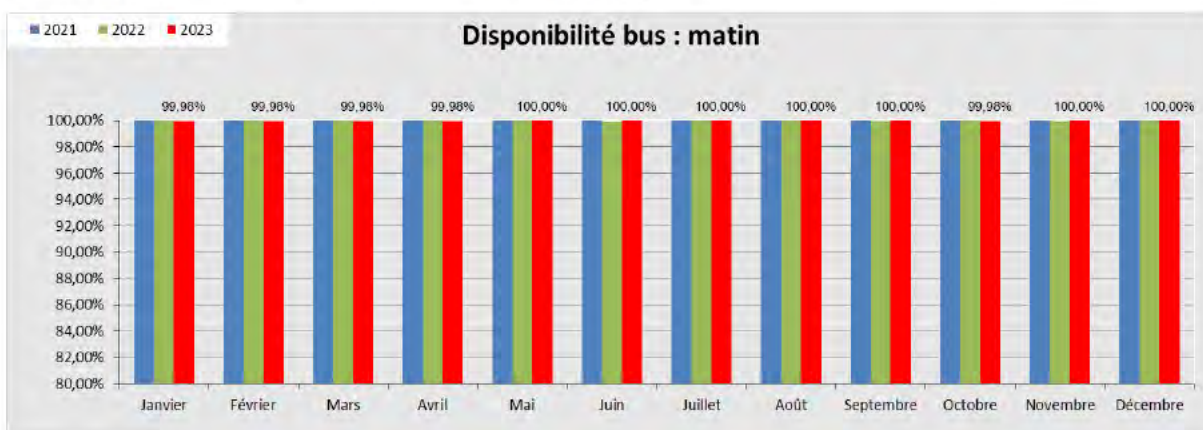
Pour les bus articulés GX427, des interventions de reprise des réglages des portes et le remplacement des pivots ont été réalisés sur l'ensemble du parc, contribuant à une baisse du nombre de pannes.



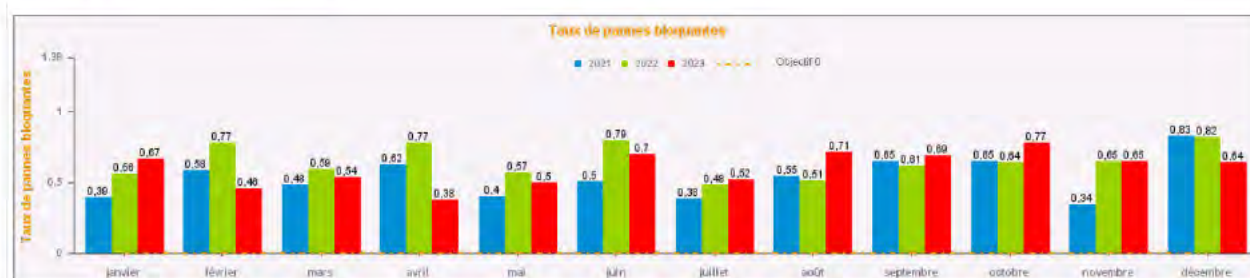
La diminution du taux de panne constaté s'applique à la majorité des séries de bus entretenues, reflétant la diligence dans le suivi des performances de ces séries et l'application de solutions adaptées aux pannes rencontrées.

Les partenariats établis avec les constructeurs se révèlent fructueux, facilitant un échange objectif sur les problématiques spécifiques au réseau TBM et la mise en œuvre de solutions techniques appropriées.

En ce qui concerne la disponibilité des bus au départ du dépôt le matin (à 07h30), le taux avoisine les 100% (99,99%) au cours de l'année 2023. La gestion proactive de la disponibilité du parc, par le biais d'ajustements anticipés et, si nécessaire, de rééquilibrages entre les différents dépôts, assure de manière constante la mise en œuvre du plan de transport.



H.7.2. Tramways

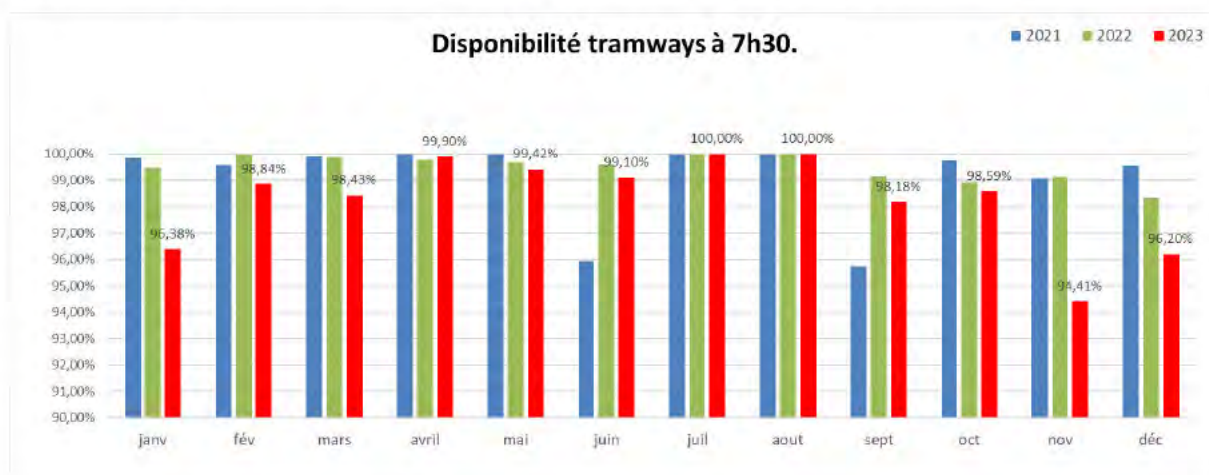


Moyenne du taux de panne au Tramway 10 000km	
2022	0,64
2023	0,6

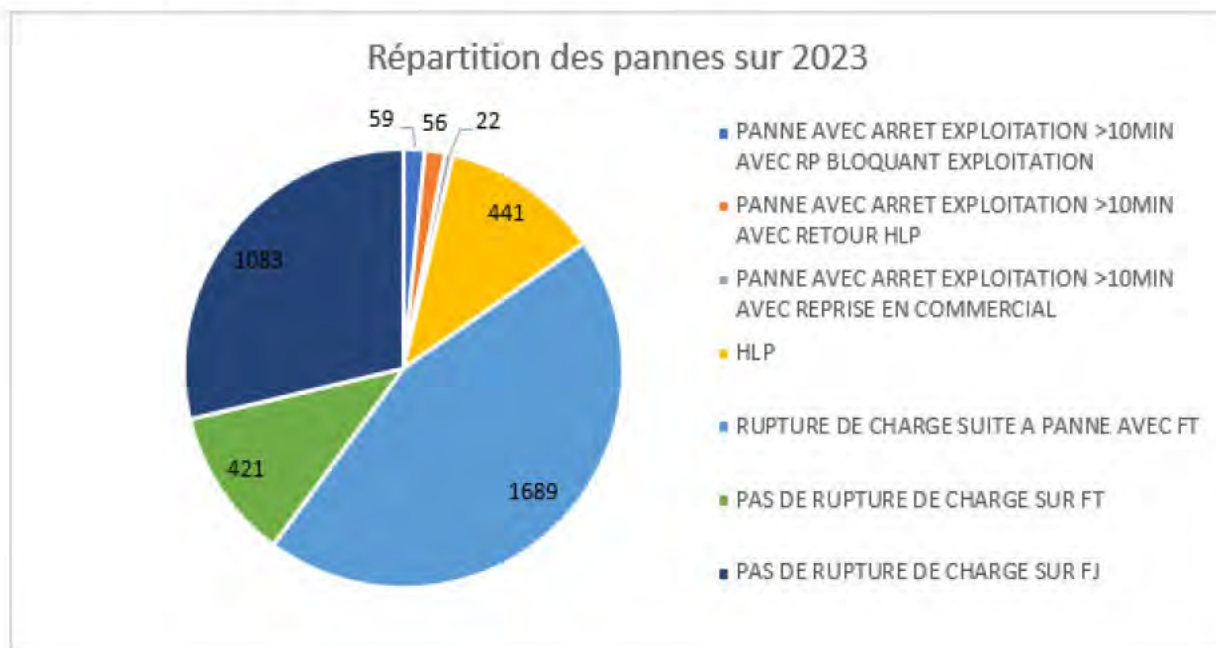
Le taux global de pannes du matériel roulant tramway affiche une légère baisse entre 2022 et 2023. La fonction APS est la principale cause de dysfonctionnement.

Quant au taux de disponibilité des tramways à la sortie du dépôt le matin pour l'année 2023, il se situe à 98,29%. Toutefois, cette disponibilité a légèrement baissé par rapport à 2022.

Une baisse significative est observée en novembre 2023, en raison de travaux de reprise de 3 carrefours APS sur la ligne B entre Quinconces et CAPC, entre le 22 octobre et le 5 novembre. Ces travaux ont perturbé l'organisation de la maintenance des rames, entraînant l'indisponibilité de 10% du parc pour des interventions de maintenance corrective. Cette accumulation de dysfonctionnements a eu un impact sur la disponibilité des rames lors de la reprise complète du réseau. Un temps de remise en condition opérationnelle a été nécessaire pour retrouver l'objectif de disponibilité.



Il est également possible de répartir les pannes selon les causes suivantes :



A noter :

HLP : Haut-Le-Pied.

FT : Fins de tour.

FJ : Fins de journée.

RP : Remorquage-Poussage.

H.7.3. Mobibus

Le taux de panne en ligne sur les véhicules Mobibus est de 0,07 sur l'année 2023 et se symbolise comme suit :

2023	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Janvier	0	0
Février	3	0,31
Mars	3	0,28
Avril	0	0
Mai	0	0
Juin	0	0
Juillet	1	0,12
Août	0	0
Septembre	0	0
Octobre	1	0,09
Novembre	0	0
Décembre	0	0
TOTAL Pannes	8	0,07

Il est important de mentionner que l'incident survenu le 21 juillet, ayant entraîné un incendie dans la partie moteur du véhicule 1752, a occasionné une immobilisation de plus de 5 mois, avec une remise en service prévue en 2024.

H.7.4. Transport A la Demande

Au cours du dernier quadrimestre de 2023, aucune panne perturbatrice n'a été enregistrée sur les services TBM Flex', attribuable à la récente acquisition du parc et à un taux de réserve adéquat en début de CSP.

H.7.5. Navette fluviale

Le taux de disponibilité de la flotte pour 2023 s'élève à 97,37 %, enregistrant ainsi une performance inférieure à la cible de 98,5%.

La composition de la flotte inclut un bateau de réserve, essentiel pour maintenir la continuité du service et minimiser les kilomètres perdus en cas d'incident. Du fait d'une période d'immobilisation de l'Hirondelle, du 10 août au 09 novembre en raison d'un problème technique lié aux batteries, a impacté la disponibilité opérationnelle. Cette immobilisation a entraîné une diminution de la flotte, supprimant la disponibilité du bateau de réserve et compromettant la continuité du service en cas d'incident sur l'un des bateaux.

H.8. Détail des pannes par cause

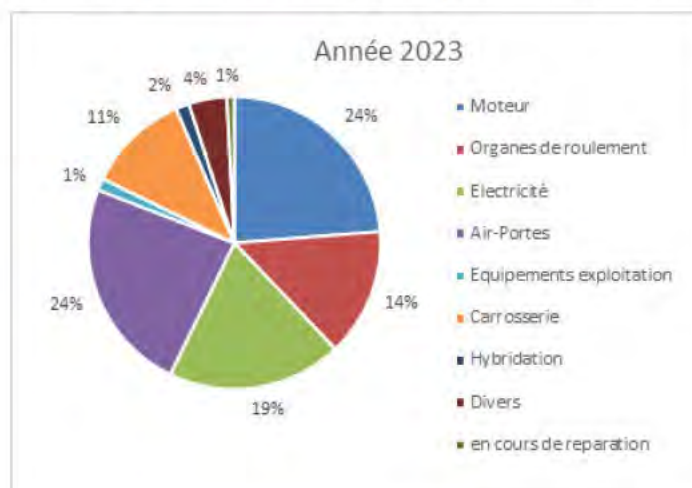
H.8.1. Autobus

En 2023, la répartition des pannes perturbatrices pour les voyageurs se répartit de la manière suivante :

Causes pannes	Nombre de pannes
Moteur	321
Organes de roulement	191
Electricité	261
Air-Portes	320
Equipements exploitation	18
Carrosserie	152
Hybridation	20
Divers	57
En cours de réparation	11
TOTAL	1 351

Ces dysfonctionnements proviennent principalement des organes suivants :

- Moteur (24 % des incidents) ;
- Système d'air et portes (24 % des incidents) ; une augmentation en début d'année, principalement due à des problèmes sur les GX 427, mais également sur la nouvelle série IVECO URBANWAYS ;
- Électricité (19 % des incidents) ;
- Organes de roulement (14 % des incidents), principalement liés au freinage et à la suspension.



Le programme de fiabilisation lancé sur les séries GX427 a contribué à réduire le nombre de dysfonctionnements sur les différents composants du compartiment moteur, ainsi que sur la suspension.

Par ailleurs, des efforts de fiabilisation ont été engagés sur les portes. Toutes les portes des GX427 (séries 2008 et 2010) ont été traitées, comprenant le réglage de l'ensemble des portes et le remplacement des pivots. Un suivi hebdomadaire des récidives sur les portes de l'ensemble de la flotte de bus est également effectué.

Outre le sujet des batteries APS, d'autres causes de dysfonctionnements sont présentes :

- Au cours du premier trimestre, une hausse notable d'alarmes a été enregistrée sur les caméras de rétrovision, attribuable à une défaillance mécanique du volet facilitant la transition du mode jour au mode nuit sur certaines caméras des rames des phases 1 et 2. Les caméras défectueuses ont fait l'objet d'un remplacement dû à un défaut de fabrication sur une série de pièces ;
- Parallèlement, la veille automatique effectuée à l'aide de la pédale de détresse a connu un nombre accru de pannes cette année. L'axe garantissant la fixation de la pédale, devenu fragile au fil des années, a été renforcé par une amélioration consistant à le rendre traversant sur toute la largeur de la pédale, assurant ainsi une fixation plus fiable ;
- Également, des défauts concernant les systèmes de portes ont été notés. Une usure de la vis sans fin du mécanisme de porte, détectée en 2021, a initié un processus de remplacement étalé sur l'année 2023, prévu pour se conclure au premier trimestre 2024. Des analyses régulières sont entreprises pour identifier les rames et les portes présentant des pannes récurrentes, afin d'instaurer des mesures correctives ciblées.

H.8.3. Mobibus

La répartition des 8 pannes perturbantes pour les voyageurs se décompose de la manière suivante :

Causes pannes	Nombre de panne
Moteur	3
Organe de roulement	1
Electricité	1
Portes	0
Équipement d'exploitation	3
Carrosserie	0
Pneumatique	0
Divers	0
TOTAL	8

H.8.4. Transport à la Demande

Aucune panne n'a été identifiée sur l'année 2023 pour le Transport A la Demande.

H.8.5. Service vélo

Les pannes ayant entraîné une perturbation du service client sont principalement attribuables aux dysfonctionnements du mobilier qui rendent une station de vélos en libre-service indisponible.

Plus de détails concernant la maintenance de l'ensemble du service vélo est donné en *PARTIE H.5.5 : Éléments relatifs au service vélo.*

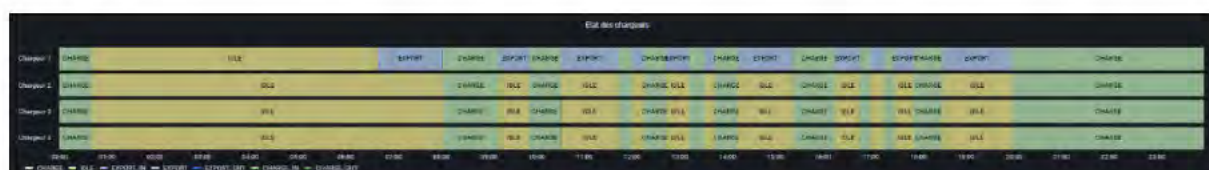
H.8.6. Navette fluviale

Les catamarans, Hirondelle et Gondole, opèrent en mode électrique pendant au moins 6 heures. Un système de supervision mis en place par Inter Rives Bordeaux assure un suivi quotidien et une analyse

des données, notamment en ce qui concerne la recharge nocturne à quai, les chargeurs, le State of Charge (SoC) et les batteries. L'objectif de cette supervision est de recueillir et d'analyser les données en temps réel, permettant ainsi un diagnostic précoce des éventuelles pannes. Ceci vise à améliorer la réactivité, réduisant ainsi au maximum le temps d'immobilisation des catamarans.

La supervision recueille les données suivantes :

- State of Charge (SoC) des batteries des deux côtés ;
- Tension des cellules ;
- État des chargeurs ;
- Durée d'utilisation des différents modes : Électrique, Diesel-électrique et Électrique-recharge ;
- ...



Etat des chargeurs bateau



Grappe tension des cellules

En 2023, les heures d'utilisation des moteurs thermiques se répartissent comme suit :

- Hirondelle : 969 heures Bâbord et 968 heures Tribord ;
- Gondole : 1 250 heures Bâbord et 1 250 heures Tribord ;
- Avocette : 2 529 heures Bâbord et 2 532 heures Tribord ;

Quant aux pourcentages de temps de fonctionnement en propulsion électrique :

Mois	Hirondelle	Gondole
Janvier	62,76%	48,64%
Février	63,72%	65,50%
Mars	59,28%	64,33%
Avril	59,67%	51,01%
Mai	60,23%	50,87%
Juin	50,20%	53,83%
Juillet	19,13%	57,09%

Août	0,00%	51,12%
Septembre	0,00%	48,20%
Octobre	0,00%	41,93%
Novembre	0,00%	53,59%
Décembre	0,00%	49,65%

Depuis août, l'Hirondelle n'opère plus en mode électrique en raison de l'incident technique survenu le 10 août, lié à un problème d'emballement thermique des batteries. Ces dernières ont été retirées le 09 novembre pour expertise auprès du fournisseur, ce qui a conduit le bateau à fonctionner en mode diesel-électrique.

Le fonctionnement en mode électrique contribue à réduire les heures de fonctionnement des moteurs thermiques, mais plusieurs facteurs ont entraîné des pannes d'origines diverses. Ces problèmes incluent des aspects mécaniques tels que l'hélice, l'arbre d'hélice (APH), et le refroidissement moteur, des éléments électromécaniques tels que le variateur, la carte de régulation, le POWERPLEX, la génératrice, le réducteur, le codeur, ainsi que des composants électriques tels que la prise quai bateau et ponton, les chargeurs, le déséquilibre du SoC (State of Charge), les fuites de courant impactant les réseaux COM (communication), et le circuit de refroidissement.

L'année 2023 a été marquée par un problème technique majeur sur le système d'hybridation de l'Hirondelle, entraînant une immobilisation prolongée du bateau d'août à novembre. Cette période d'immobilisation a conduit à la suppression du renfort du 10 août au 1^{er} novembre, le bateau de réserve étant mobilisé en renfort d'avril à octobre. La reprise de la navigation de l'Hirondelle à partir du 09 novembre a été rendue possible après le retrait de toutes les batteries de puissance pour expertise chez le fournisseur MG ENERGY aux Pays-Bas. Les résultats de cette expertise sont attendus pour contribuer à l'amélioration du fonctionnement hybride des bateaux.

H.9. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

Ces contrôles sont réalisés sur une périodicité maximale de 6 mois, au sein des ateliers d'un professionnel agrémenté : DEKRA.

Le taux de réussite aux contrôles techniques sur 2023 est de 99,40%.

	Année 2023
Nombre de visites	837
Nombre de refus	5
TAUX DE REFUS	0,60%

Les 5 contrôles techniques avec des réserves bloquantes concernent 3 bus articulés CITELIS en fin de vie et 2 bus articulé MAN. La remise aux normes a été effectuée par le constructeur pour les bus encore sous garantie (MAN).

PARTIE I. INVESTISSEMENT DU CONCESSIONNAIRE

I.1. Suivi des investissements

Dans le cadre du nouveau contrat de CSP, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole ont défini quatre catégories d'investissements : Matériel Roulant, Immobilier, Informatique et Autres.

Ces investissements sont intégrés aux Plans Pluriannuels d'Investissement, planifiés dans le contrat pour garantir le bon fonctionnement et la progression des services de transport dans la métropole.

I.1.1. Investissements prévus, engagés et réalisés

Le Plan Pluriannuel d'Investissements de l'année 2023 est décomposé en famille d'investissements :

Famille d'investissement	PPI 2023		
	Contrat (€ 2021)	Engagé (€ 2023)	Réalisé (€ 2023)
Autres	170 125€	152 664€	4 478€
Bâtiments	237 519€	449 045€	396 679€
Bus/BHNS – Equipements	51 197€	53 603€	50 299€
Bus/BHNS – Installations fixes	90 107€	74 350€	1 605€
Bus/BHNS – Systèmes	1 219 268€	403 822€	197 245€
Navettes fluviales	0€	14 000€	14 000€
Parcs-relais	334 892€	305 156€	303 441€
Systèmes transversaux / SI Transports	2 327 309€	3 533 288€	2 660 514€
Tramway – Equipements	96 706€	94 375€	71 636€
Tramway – Installations fixes	2 187 079€	5 020 427€	1 787 418€
Tramway – Matériel Roulant	762 259€	865 003€	737 552€
Vélos	9 149 707€	9 490 040€	5 922 794€
TOTAL Investissements	16 626 168€	20 455 773€	12 147 659€

Les données présentées dans le tableau se déclinent comme suit :

- **Contrat €₂₀₂₁** : engagement contractuel inscrit en annexe 16.2 du contrat de CSP ;
- **Engagé €₂₀₂₃** : demandes d'engagement d'investissements validées - depuis le demandeur, sa direction jusqu'aux services financiers et la direction générale ;
- **Réalisé €₂₀₂₃** : investissements facturés sur l'année 2023.

Concernant les investissements neufs de la CSP, les principaux écarts sont portés par :

- Les installations fixes vélos, comprenant les nouvelles stations de vélos en libre-service et la mise en place de box vélos sécurisés, qui sont reportées sur le début de l'année 2024, avec le déploiement du projet Vélo ;
- Les systèmes bus comprenant les équipements billettique et SAE de la flotte affrétée, dont la ventilation du programme a été redéfinie sur les années 2023-2025 (projet transverse indexé

aux jalons d'autres projets). Les projets alloués à l'année 2023 ont été menés à leur terme pour les bus scolaires et la flotte affrétée.

Les autres écarts sont présentés dans la partie suivante et sont relatifs aux entretiens et opérations de renouvellement.

I.1.2. Opérations de renouvellement et gros entretien

Chaque famille d'investissement se décompose en plan d'investissement, avec ici, un focus sur les axes concernant le maintien de l'existant : gros entretien et réparation, et renouvellements.

Famille d'investissement	PPI 2023	
	Contrat (€ 2021)	Réalisé (€ 2023)
Installations fixes tramway	2 187 079€	1 744 058€
Matériels roulants et navigants	511 962€	519 370€
Sous-total Gros Entretien et Réparation	2 699 040€	2 263 428€
Bâtis / dépôts	46 382€	216 940€
Informatique / systèmes	1 075 077€	493 700€
Installations fixes bus	70 994€	0€
Installations fixes vélos	2 158 268€	166 978€
Renouvellements	3 350 721€	877 618€
TOTAL Investissements	6 049 761€	3 141 046€

Dans la section dédiée aux gros entretiens et réparations du rapport annuel, le projet majeur au sein des infrastructures tramway est celui visant le remplacement des rails APS (Alimentation Par le Sol). Un jalon significatif a été atteint en octobre 2023, marqué par une réalisation majeure concernant les carrefours APS de Munich, Bristol et Ferrère.

Par ailleurs, dans la même section, axée sur la catégorie matériel roulant, le projet de prolongation de la vie des rames a été entrepris et inaugure ainsi la phase d'expertise approfondie de ces dernières.

Dans la section renouvellement, l'achèvement du remplacement des stations de vélos, amorcé en 2023, est prévu pour le début de l'année 2024.

En 2023, plusieurs projets informatiques ont été reportés en accord avec le Concédant :

- Le projet de transfert de la billettique est en attente de l'achèvement de l'audit en cours ;
- Le renouvellement des logiciels Alstom a été traité dans le cadre d'un marché dédié de Bordeaux Métropole, dont la finalisation a été reportée au premier semestre 2024 ;
- Le traitement de l'obsolescence de Mainta est réalisé en 2 étapes : la montée de version OS réalisée en 2023 et la montée de version applicative reportée en 2025.

Par ailleurs, l'avance des dépenses sur la section bâtis / dépôts est portée par le projet de renouvellement des sanitaires conducteurs, et a été conduit sur l'année 2023 dans sa totalité au lieu d'un échelonnement prévu sur l'ensemble de la CSP.

En outre, le déploiement du Data Center de secours, originellement planifié plus tôt, a été différé et est désormais programmé pour l'été 2024.

Ces ajustements calendaires sont opérés conformément aux efforts fournis continuellement par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour garantir le succès et l'efficacité des projets, en tenant compte des exigences et des validations nécessaires.

I.1.3. Biens propres à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Les catégories de biens, telles que définies dans le contrat, sont les suivantes :

- A : biens de retour entendus comme les biens nécessaires au fonctionnement des services délégués à compter de la date de prise d'effet du présent Contrat et pendant toute sa durée (inventaire A1 des biens mis à disposition par le Concédant et inventaire A2 des biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Concessionnaire) ;
- B : biens de reprise entendus comme les biens qui, sans être nécessaires, sont utiles au fonctionnement des services délégués ;
- C : biens propres appartenant au Concessionnaire qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement des services.

I.2. Mouvements liés aux investissements

I.2.1. Etat d'amortissement par bien

I.2.2. Suivi de la VNC

Pour les biens activés sur l'année 2023, la Valeur Nette Comptable au 31/12/2023 est de 9.1M€.

	Investissements cumulés			VNC
	Acquisitions	Sorties et Cessions	Immobilisations en cours	
Inventaire A : biens de retour du contrat	9 432 875		4 365 175	9 026 953
Inventaire B : biens de reprise du contrat				
Inventaire C : biens propres du Concessionnaire	75 784			74 562
TOTAL	9 508 659		4 365 175	9 101 515

I.3. Synthèse globale

En 2023, la concrétisation des programmes d'investissement présente des écarts par rapport à l'engagement contractuel, motivés par les raisons suivantes :

- Anticipation de projets ultérieurs au cours de l'année 2023 ;
- Réalisation partielle et/ou décalage de projets pour des raisons identifiées ;

- Annulation de certains projets.

Programme	Sous-programme	Contrat	Réel	Ecart
			(K€ ₂₀₂₃)	
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	Réseau "propre"		25 K€	
Développer l'expérience voyageur	Développer la relation client		0 K€	
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	Patrimoine bâti ou assimilé		376 K€	
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	Matériel roulant		738 K€	
Optimiser la performance du réseau	GER-INFRA		1 744 K€	
Optimiser la performance du réseau	CAPATRAM		43 K€	
Développer l'expérience voyageur	Evolution IV		319 K€	
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	Gestion patrimoine		147 K€	
Développer l'expérience voyageur	SI Indus & Equipement		414 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	VLS		4 275 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	MAMMA		1 648 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	Stationnement Vélos		0 K€	
Moderniser et sécuriser les infrastructures informatiques	Evolutions infra et SI industriels		1 177 K€	
Moderniser et sécuriser les infrastructures informatiques	Evolutions logicielles et socles techniques		69 K€	
Développer l'expérience voyageur	MaaS		968 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	Transports scolaires		188 K€	
Développer l'expérience voyageur	Evolutions digitales		16 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	TAD TPMR		0 K€	
TOTAL			12 148 K€	

I.3.1. Anticipation de projet sur l'année 2023

Les anticipations de projet visent à garantir la réalisation des investissements dans les délais et les coûts prédéfinis, en tenant compte des contraintes fournisseurs et des contraintes techniques du terrain.

Dans la section dédiée aux bâtiments, des provisions d'un montant de 234K€ ont été prévues pour l'année 2023, couvrant les espaces de travail des Quinconces, Arts et Métiers, ainsi que les entités contrôle sûreté, et les installations sanitaires pour les conducteurs.

Par ailleurs, le projet MaaS, une application unique destinée aux voyageurs, a été anticipé de l'année 2024 à 2023. Le périmètre de ce projet a également été redéfini en concertation avec Bordeaux Métropole.

I.3.2. Réalisations partielles sur l'année 2023

Le projet vélo a connu une réalisation partielle au cours de l'année 2023. En effet, l'acquisition réussie de la nouvelle flotte de vélos musculaires et électriques, ainsi que la mise en place opérationnelle du service de location Vélo'c, sont désormais effectives. Concernant le développement des nouvelles stations vélos, une partie a été réalisée en 2023, avec un reliquat de stations à achever au début de l'année 2024.

Dans le domaine des infrastructures informatiques, les avancées partielles en 2023 concernent le logiciel de billettique et le logiciel de maintenance. Le périmètre des travaux reportés a été clairement identifié et validé en collaboration avec le Concedant.

Le projet de déploiement du Data Center de secours a été repoussé à 2024 en raison du décalage du projet métropolitain de construction de ce centre, prévu pour l'été 2024.

Quant au projet d'infrastructure réseau impliquant le remplacement des rails en Alimentation Par le Sol, il a été partiellement finalisé en 2023. Les retards [REDACTED] ont entraîné le report de la réalisation du carrefour Coty à l'année 2024 [Cf. PARTIE B.7.3.c) ii) : Projets PPI Concessionnaire].

I.3.3. Annulation sur l'année 2023

La construction du bâtiment dédié au projet Opération de Prolongation de la durée de Vie Résiduelle des rames de tramway (OPVR) a fait l'objet d'une révision et a été annulée. Cette décision a été prise en faveur du report du budget alloué, qui sera désormais consacré à la réalisation des travaux directement sur les rames, en collaboration étroite avec Bordeaux Métropole.

PARTIE J. PLAN DE QUALITE MAINTENANCE

J.1. Synthèse des opérations de maintenance réalisées dans l'année

Le contrat de Concession de Service Public (CSP) définit en Annexe 19.2 un Plan Qualité Maintenance (PQM). Ce dernier vise à offrir une vision globale de la politique de gestion patrimoniale de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en exposant de manière exhaustive l'organisation du département de maintenance pour chaque mode, tant sur le plan organisationnel que technique. La liste des sous-annexes détaillant le PQM pour chaque mode est répertoriée dans la *PARTIE A.1.8.b) i) : Plan de Qualité Maintenance*.

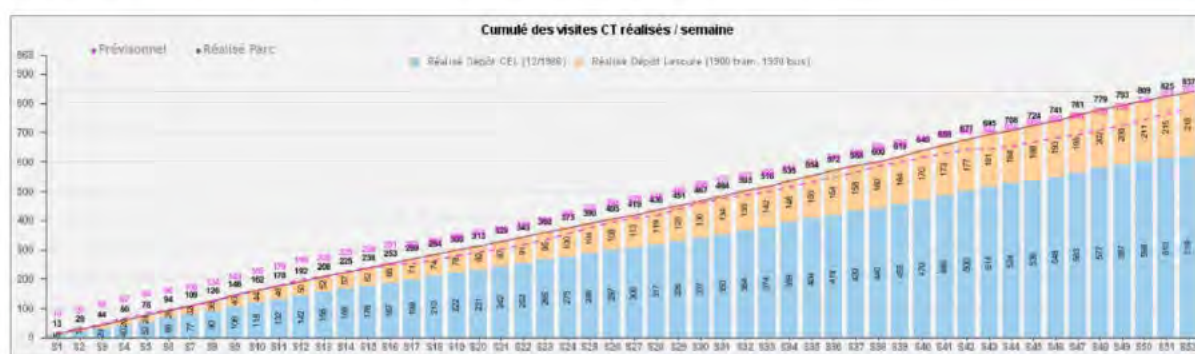
En conformité avec le PQM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a effectué un suivi mensuel rigoureux du plan de maintenance, englobant les opérations préventives et réglementaires. Les avancements de ces activités sont régulièrement communiqués à Bordeaux Métropole, notamment au cours des réunions de suivi du Plan de Déploiement des Moyens (PDM).

Un bilan détaillé des réalisations des principales opérations de maintenances préventives, illustré graphiquement avec une distinction entre les prévisions (en valeur rose) et les réalisations effectives (en valeur noire) est détaillé ci-dessous.

J.1.1. Bus

J.1.1.a) Suivi des contrôles techniques

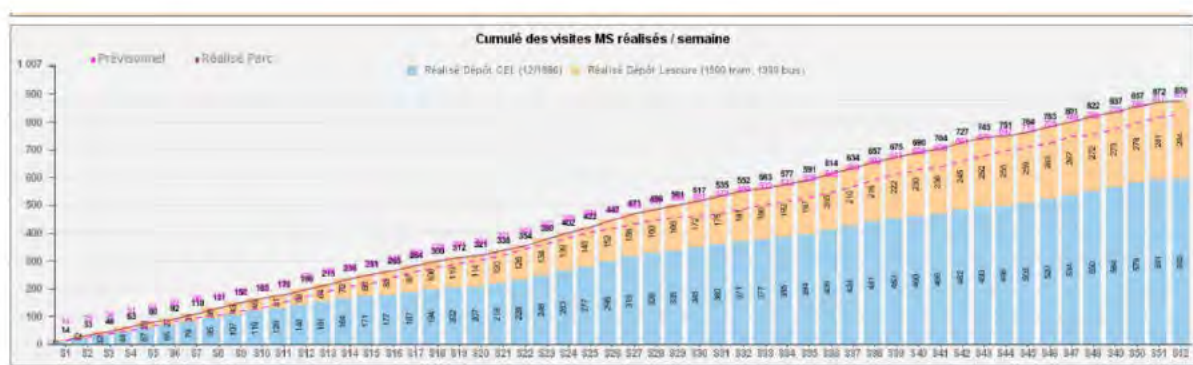
Chaque véhicule doit être contrôlé par un organisme agréé tous les 6 mois.



Ce graphique montre que le planning prévisionnel qui a été suivi tout au long de l'année.

J.1.1.b) Maintenance systématique (MS)

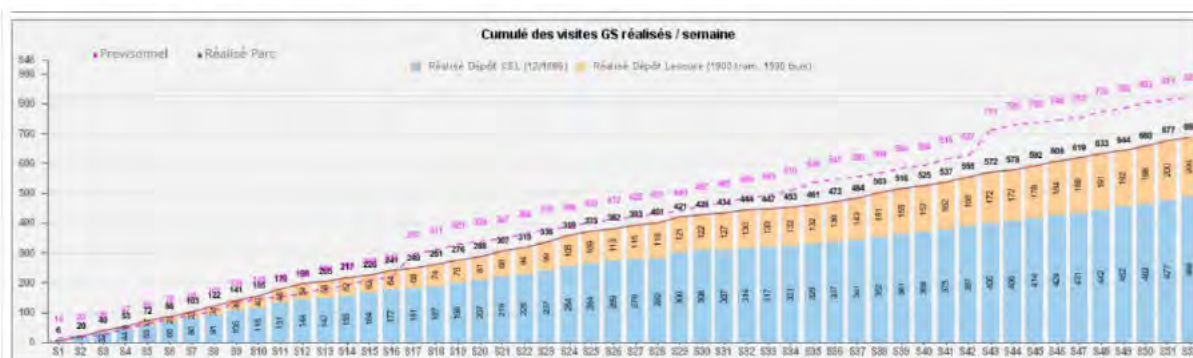
La Maintenance Systématique (MS) repose sur les recommandations des fabricants et s'effectue à une fréquence biannuelle. Elle est planifiée de manière à coïncider avec la préparation à la visite de contrôle technique, assurant ainsi que chaque bus bénéficie d'une attention régulière de la part des équipes de maintenance au moins tous les 3 mois.



Ce graphique montre que le planning prévisionnel qui a été suivi tout au long de l'année.

J.1.1.c) Graissage systématique (GS)

La procédure de Graissage Systématique (GS) s'appuie sur les recommandations des fabricants et est effectuée en fonction d'un kilométrage spécifique déterminé pour chaque type de bus, généralement à intervalles moyens de 30 000 km.



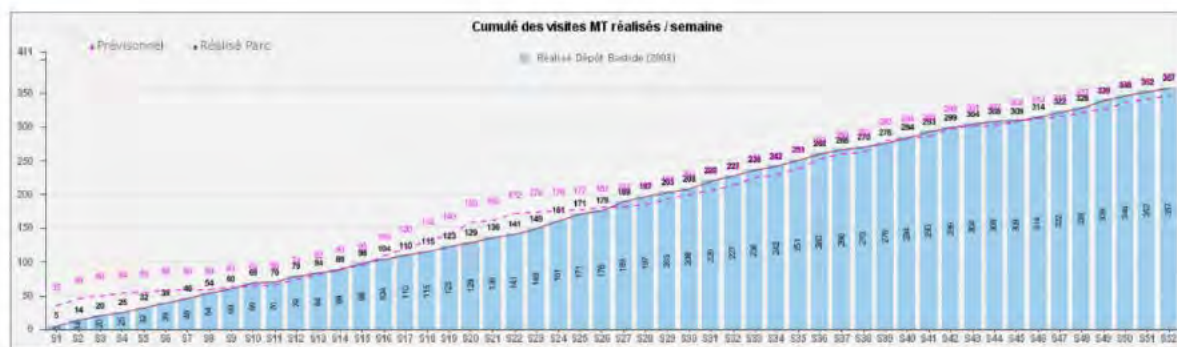
Ce diagramme illustre que le programme prévisionnel a été surestimé, étant donné que le kilométrage réel parcouru par les véhicules n'a pas été atteint au cours de l'année 2023.

Sur 2023 le ratio du coût d'entretien pour le matériel roulant Bus s'élève à 0,65 et englobe l'ensemble des dépenses des coûts de la main d'œuvre ainsi que le coût des pièces et prestations relatives au mode de transport.

J.1.2. Tramway

J.1.2.a) Maintenance préventive – 25 000 km

La Maintenance Préventive Systématique, nommée M (phase 3 et 3 bis) T (phase 1 et 2), est alignée sur les recommandations des constructeurs. Cette opération est programmée à des intervalles de 25 000 kilomètres.



J.1.2.b) GER 300 000 et 600 000 km

L'été 2023 a marqué le début de la maintenance préventive des rames de la phase 3 bis, intervenant à l'atteinte des 300 000 km. 11 rames ont été prises en charge au cours de cette année, avec la perspective de continuer les opérations tout au long de l'année 2024.

En outre, à la fin du mois de décembre 2023, la maintenance préventive des rames de la phase 3, couvrant un total de 600 000 km (soit 26 rames au total), a été réalisée.



Sur 2023 le ratio du coût d'entretien pour le matériel roulant Tram s'élève à 1,60 et englobe l'ensemble des dépenses des coûts de la main d'œuvre ainsi que le coût des pièces et prestations relatives au mode de transport.

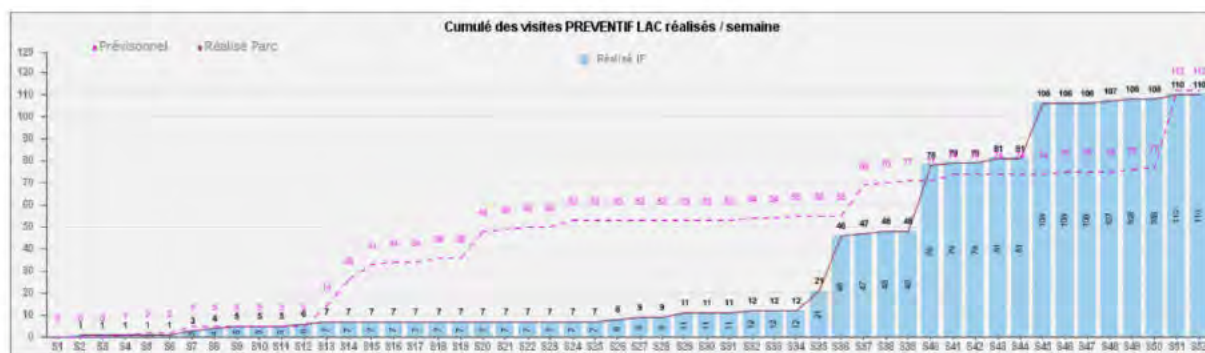
J.1.3. Infrastructure tramway

J.1.3.a) Maintenance préventive sur la LAC

Chaque année, un prestataire externe réalise un contrôle en nacelle, focalisant son attention sur des points critiques tels que :

- Le contrôle des isolateurs de sections ;
- La vérification de l'épaisseur du fil sur tous les points singuliers ;
- L'examen des communications ;
- Une inspection visuelle exhaustive de tous les éléments composant la Ligne Aérienne de Contact (LAC) ;
- etc.

En cas de détection d'une Non-conformité sécuritaire, une correction immédiate est entreprise. Les défauts mineurs ((bras de rappel abimé, équipements oxydés, pieds de consoles endommagés...), quant à eux, font l'objet de corrections dans un délai ultérieur.

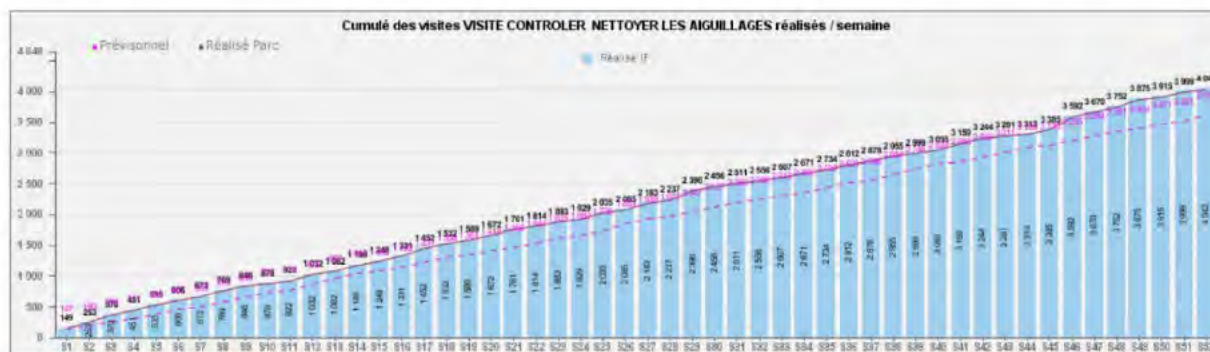


J.1.3.b) Maintenance préventive sur la voie

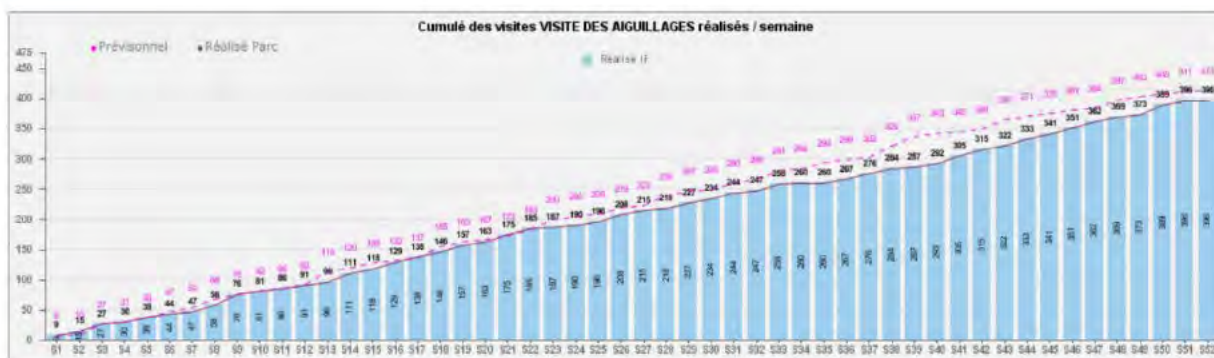
Chaque mois, l'ensemble des aiguillages du réseau fait l'objet d'une opération de nettoyage.

Les zones particulièrement critiques, telles que Porte de Bourgogne, Quinconces et Thiers Benauges, bénéficient d'un nettoyage hebdomadaire.

Certains sites spécifiques, tels que Méridadeck, Stalingrad, Peixotto, sont nettoyés toutes les 2 semaines.



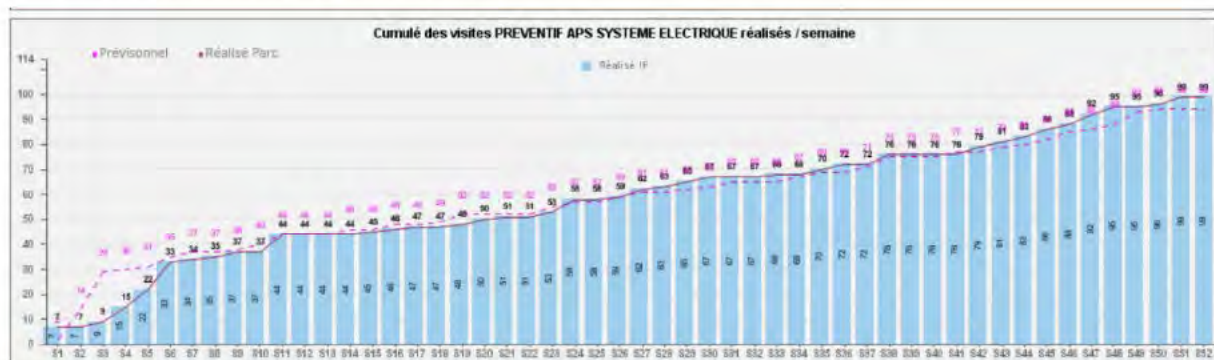
Chaque année, une opération de maintenance est effectuée sur les aiguillages, conformément aux recommandations des fabricants. Cette maintenance préventive englobe le traitement des moteurs ou mécanismes, la vérification de l'ornièr de libre passage, ainsi que le contrôle de l'usure des cœurs.



J.1.3.c) Maintenance préventive de l'APS

La maintenance préventive associée à l'Alimentation Par le sol est alignée sur les recommandations des fabricants. Cela inclut des opérations telles que :

- La maintenance préventive des armoires ;
- La vérification des boîtiers d'injections ;
- Les mesures d'isolation du Feeder ;
- Les contrôles des signaux 220V.



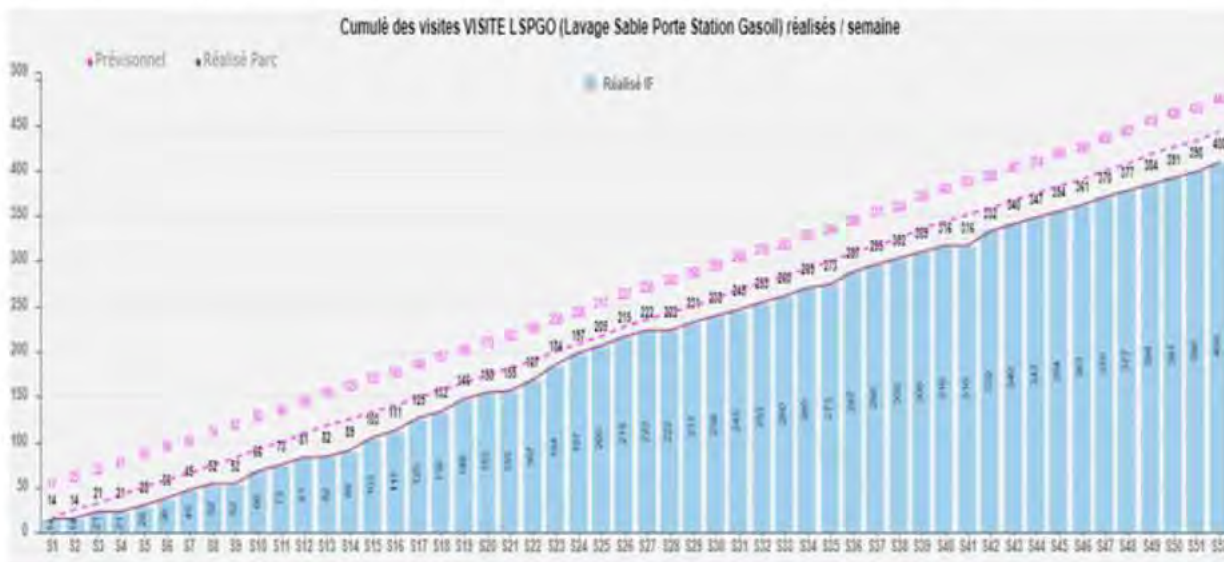
La maintenance préventive associée à la plateforme englobe les contrôles essentiels de l'infrastructure du rail APS, comprenant notamment les parties isolantes, la visserie, les barreaux conducteurs, l'air comprimé, et autres éléments.



J.2. Equipements industriels

J.2.1. Maintenance préventive

Le suivi de la maintenance préventive sur les équipements de lavage, distribution de sable, portes et station Gasoil est présentée ci-dessous.



Ces opérations sont effectuées soit en interne, soit par un prestataire externe conformément aux recommandations des constructeurs. Le taux d'achèvement est de 92%. En effet, au cours de l'année, quelques arrêts techniques, en particulier sur les machines à laver, ont empêché la réalisation de certaines opérations hebdomadaires.

D'autres opérations de maintenance préventive ont été menées conformément au plan de maintenance sur les équipements suivants :

- Systèmes CVC (Chauffage, Ventilation, Climatisation) ;
- Systèmes de détection de gaz ;
- Compresseurs d'air/gaz.

J.2.2. Suivi des contrôles réglementaires

Les contrôles et maintenances réglementaires ont été programmés et surveillés tout au long de l'année 2023. À l'exception des cas particuliers où l'organisme de contrôle n'a pu intervenir que début 2024 pour certains équipements situés dans les parcs relais, tous les autres contrôles ont été effectués correctement en 2023.



J.3. Renouvellement et entretien

J.3.1. Opérations de renouvellement

J.3.1.a) Bus

Le service carrosserie, implanté sur le site d'Achard, a procédé cette année au remplacement intégral des coiffes (assises et dossiers) de la série des bus articulés MAN 16.

Parallèlement, une campagne de remplacement des sièges conducteurs a également été réalisée.



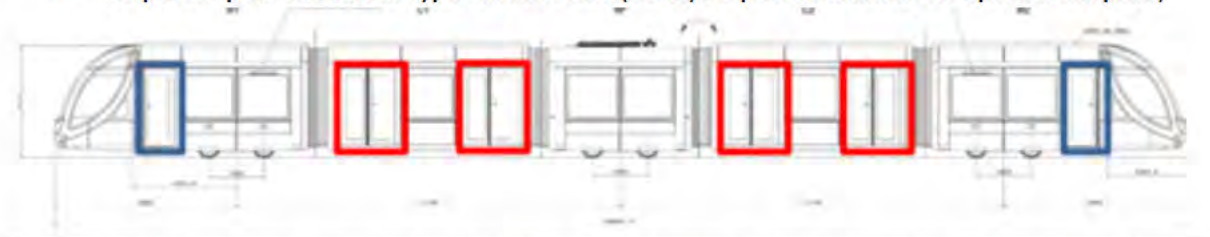
J.3.1.b) Tramway

i) Remplacement des vis sans fin

La prestation de remplacement des vis sans fin des portes des 74 rames de phases 1 et 2 a été initiée en 2023.

La configuration détaillée des rames est la suivante :

- 12 portes pour les rames type CITADIS 302 (32 m) : 8 portes doubles et 4 portes simples ;



- 14 portes pour les rames type CITADIS 402 (44 m) : 10 portes doubles et 4 portes simples.



Cette procédure se divise comme suit :

- Retrait de l'ensemble de la vis sans fin existante.
- Installation de cet ensemble sur un poste de travail dédié.
- Remplacement des éléments suivants :
 - Vis sans fin (modèle sans graissage) ;
 - Ecrou ;
 - Palier ;
 - Roulement ;
 - Poulie (modèle Alu)
- Remontage de la vis sans fin sur le mécanisme ;
- Réglage de la porte.

En 2023, 62 rames ont été soumises à ce traitement.

L'ensemble de l'opération devrait être achevé d'ici la fin du premier trimestre 2024.

ii) Remplacement des flexibles de frein

Pour remédier à l'usure des flexibles des étriers de freins, une nouvelle référence, déjà utilisée sur les rames de phases 3 et 3bis, a été intégrée sur l'ensemble des rames de phases 1 et 2.

Cette démarche a résolu divers problèmes, tels que le décrochage des flexibles pendant l'exploitation et le risque d'échauffement des étriers et des disques, pouvant potentiellement entraîner des départs de feu.

iii) Remplacement des boutons de pupitre de commande

Un grand nombre de signalements ont été observés concernant les boutons poussoirs des pupitres de commande des rames de phases 1 et 2. Après une analyse approfondie, il a été décidé de lancer une campagne de remplacement des boutons les plus touchés, totalisant ainsi 15 boutons poussoirs.

En 2023, la campagne de remplacement a été exécutée sur toutes les rames, à l'exception de la rame 2514, actuellement chez un prestataire dans le cadre du projet OPVR (Opération de Prolongation de la Vie des Rames). L'intervention sur cette dernière devrait être conclue au cours du premier semestre 2024.

J.3.1.c) Infrastructure tramway

i) Carrefour APS

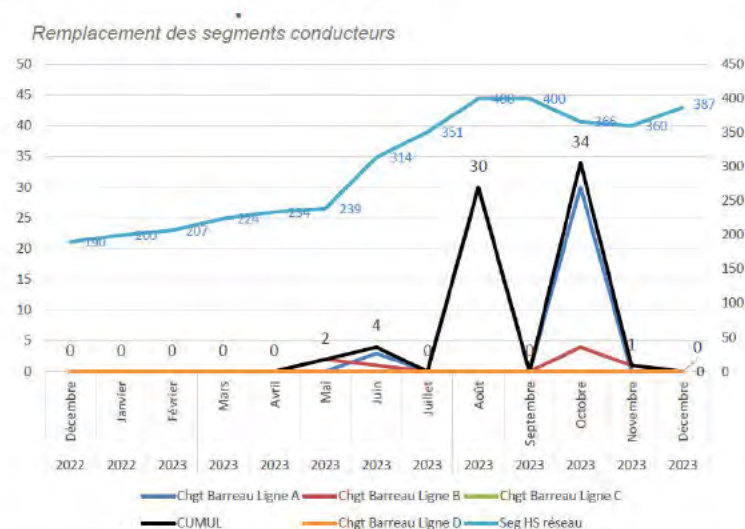
Le projet visant à remplacer les rails APS endommagés aux carrefours routiers par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été lancé en 2023 et 4 carrefours ont été réalisés : Carrefour Tourny, Carrefour Munich, Carrefour Bristol et Carrefour Ferrère.

Tous les détails relatifs à ces travaux sont spécifiés en *PARTIE B.7.3.c) ii) Projets PPI Concessionnaire*.

ii) Maintenance de la plateforme APS

Le graphique présenté ci-dessous illustre le nombre de segments conducteurs à remplacer (seuil inférieur à 1 mm) ainsi que le nombre de remplacements effectués chaque mois au cours de l'année 2023.

Une augmentation notable du nombre de segments à remplacer est observée depuis mai, résultant de la mise en place d'un nouvel outil de mesure plus précis.



iii) Maintenance des coffrets APS

Le diagramme ci-dessous offre une visualisation du nombre de coffrets APS retirés chaque mois au cours de l'année 2023.

Les coffrets remplacés pendant les heures d'exploitation sont ceux entraînant une interruption de ligne.

En ce qui concerne les autres dysfonctionnements, les coffrets sont isolés et remplacés en dehors des heures d'exploitation, généralement la nuit. Chaque coffret isolé induit une interruption d'alimentation susceptible de solliciter les batteries présentes sur les rames.



Keolis Bordeaux Métropole Mobilités attend la livraison de 400 nouveaux coffrets de la nouvelle génération (type N) prévue pour octobre 2024. Cette initiative vise à renforcer la fiabilité du réseau APS.

J.3.2. Gros entretiens menés

J.3.2.a) GER 300 000 km

Les principales actions entreprises au cours de l'opération de maintenance préventive des 300 000 km comprennent :

- Maintenance du Groupe de Refroidissement ;
- Maintenance des Freins : centrales hydrauliques + étriers ;
- Maintenance des groupes de climatisation (salles et cabines).

La durée totale de l'opération de maintenance pour une rame est d'une semaine.

J.3.2.b) GER 600 000 km

Les principales actions réalisées lors de l'opération de maintenance préventive des 600 000 km comprennent :

- Maintenance des Bogies : reconditionnement des bogies ;
- Maintenance du Groupe de Refroidissement ;
- Maintenance des Freins : centrales hydrauliques + étriers ;
- Maintenance des Moteurs de traction ;
- Maintenance des groupes de climatisation (salles et cabines).

La durée totale de l'opération de maintenance pour une rame est de 2 semaines.

J.4. Tableau de bord annuel des biens du réseau

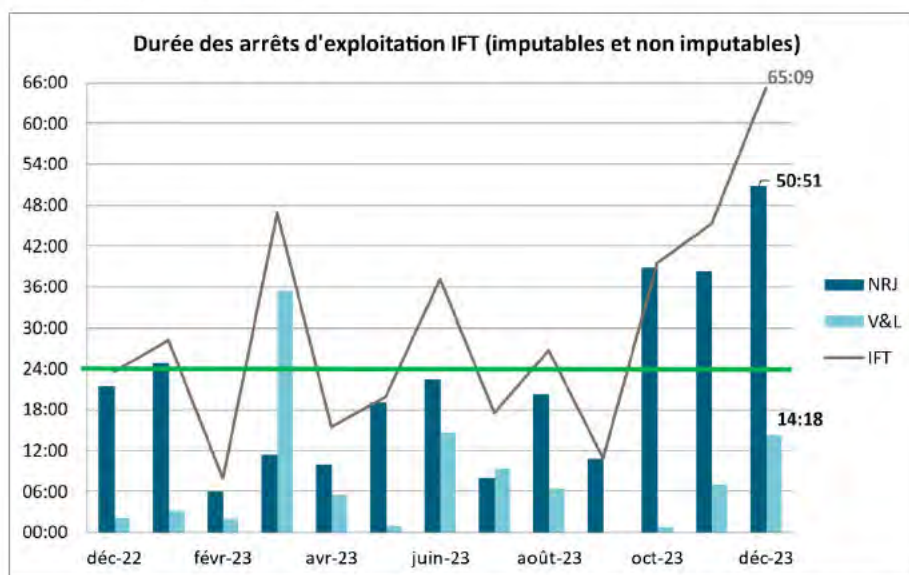
Les divers indicateurs de performance et de suivi de la maintenance pour les matériel roulant bus et tramways sont présentés dans les PARTIES :

- H.7 : Taux de pannes perturbantes pour les clients
 - H.7.1 : Autobus ;
 - H.7.2 : Tramway ;
- H.8 : Détail des pannes par causes :
 - H.8.1 : Autobus ;
 - H.8.2 : Tramway ;
- H.9 : Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans ;
- J.1 : Synthèse des opérations de maintenance réalisées dans l'année
 - J.1.1 : Bus ;
 - J.1.2 : Tramway.

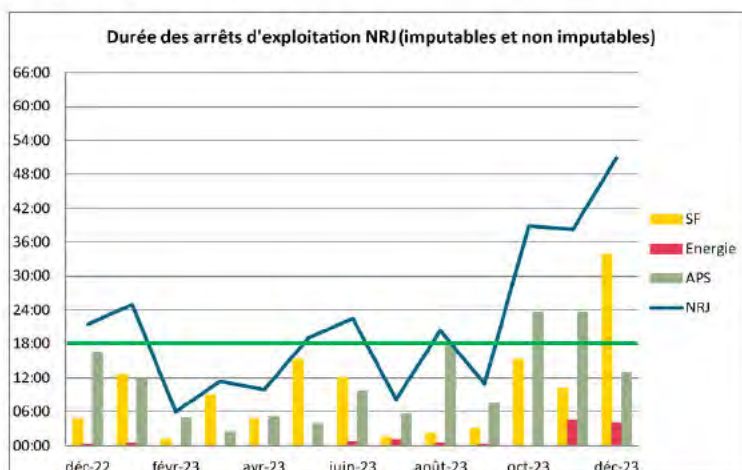
J.4.1. Infrastructure tramway

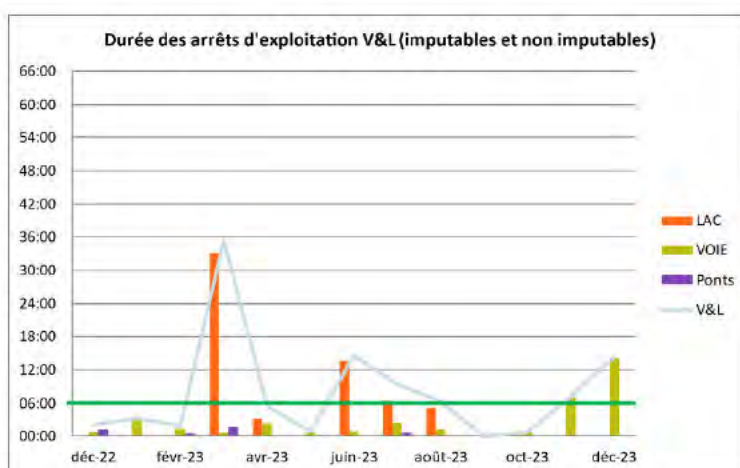
Le suivi de la maintenance préventive des équipements des infrastructures tramways est exposé dans la PARTIE J.1.3 : Infrastructure tramway.

De manière mensuelle, une attention particulière est également portée à la durée des arrêts d'exploitation liés à un équipement de l'infrastructure tramway, qu'ils soient imputables ou non à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.



Les deux graphiques ci-dessous fournissent une analyse plus approfondie, d'une part, de la partie Énergie et, d'autre part, de la partie Voie et LAC.





Les détails concernant les éléments significatifs survenus au cours de l'année 2023 sont exposés dans la *PARTEIE B.7.5 : Problématiques Maintenance et Patrimoine*.

J.5. Plan de traitement des obsolescences

Au cours de l'année 2023, une évaluation a été réalisée concernant les équipements devenus obsolètes ou en voie d'obsolescence du côté du Matériel Roulant Tramways, des Systèmes Embarqués Bus et Tramways, ainsi que des Infrastructures Tramways. En outre, le processus de gestion de l'obsolescence entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été formalisé à l'aide d'un logigramme, permettant de préciser les responsabilités de chaque partie prenante ainsi que les livrables attendus.

33 fiches d'obsolescence ont été établies et partagées avec Bordeaux Métropole.

Fiches obsolescences 2023
Alimentation à potentiel Flottant
CLIM BCC
PRISE DE MASSE CABLOT
TIROIR DE FREIN
Verin APS
XBOX
CENTRALE TACHY KWR4
CENTRALE TACHY KWR6
Sous-total MR Tramway
ANTENNE WIFI
BIV BUS
UNITE CENTRALE DU DTT FLOWBIRD
ECRAN TFT 42 POUCES
MICROPOIRE
NETTOTRAM
UC INEO
VALIDEUR 3G
DALLES TACTILES
PIN PAD
Sous-total Système Industriel

Automates SIEMENS SF
 Automate SIEMENS SSR
 Automate SECHERON SEPCOS
 Signal SLT
 Relais de sécurité cellule haute tension MICOM
 RELAIS DE SECURITE CELLULE HAUTE TENSION OPN
 CARTE WSK
 Automate de sécurité de signalisation ferroviaire PIPC
 Boucle SLT
 Carte de communication BWC100
 Cellule Haute Tension M24+
 Cellule Haute Tension M24
 Eclairage Moon-torche
 BOUCLE DE COMMANDE
 Automate Schneider TSX
 Sous-total Infrastructure Tramway

TOTAL : 33 fiches

Un comité de pilotage, se réunissant tous les 2 mois, a été instauré dans le but de présenter les nouvelles fiches d'obsolescence et de discuter de l'avancement des plans d'action correspondants.

J.6. Dossier technique des opérations annuelles

J.6.1. Contrôles et maintenances réglementaires annuels

Tous les détails concernant les contrôles et les maintenances réglementaires annuels sont développés dans la *PARTIE C.7 : Gestion des infrastructures et des équipements*.

J.6.2. Données relatives à la gestion d'énergie

Tous les détails concernant les données relatives à la gestion d'énergie sont abordés dans la *PARTIE H.3 : Consommation énergétique des véhicules*.

J.7. Comptes rendus des réunions Concessionnaire-Concédant

Tous les documents relatifs aux comptes rendus des réunions Concessionnaire-Concédant concernant le Plan de Qualité Maintenance sont déposés sur la plateforme KIPDOC et accessible de l'ensemble des parties.

PARTIE K. DONNEES ECONOMIQUES ET FINANCIERES

K.1. Synthèse des indicateurs

K.1.1. Le compte d'exploitation prévisionnel

L'indexation appliquée au contrat correspond à celle détaillée dans le calcul de l'indexation du forfait de charges.

Ce taux a été automatiquement appliqué à l'intégralité des produits et charges répertoriés dans le tableau ci-dessous, garantissant ainsi une uniformité dans l'ajustement des valeurs contractuelles.

A noter : le traitement des charges réelles peut différer de celui opéré lors de l'établissement du Compte d'Exploitation Prévisionnel contrat, induisant des variations d'un poste à l'autre.

Comptes d'exploitation (k€)				
		Réel 2023		
Recettes (k€)				
Recettes tarifaires Tram + Bus + TAD + Bat3 + P+R		82 906,00		
Recettes tarifaires TAD PMR		335,00		
Recettes tarifaires Vélos		714,00		
Total recettes commerciales		83 955,00		
Recettes publicitaires		2 338,00		
Recettes espaces commerciaux		216,00		
Recettes d'infraction		1 731,00		
Recettes annexes vélos		-		
Recettes exceptionnelles		-		
Total recettes annexes		4 285,00		
Total des recettes (k€)		88 240,00		
Charges directes (k€)				
Total charges variables		-195 100,31		
Total charges fixes		-42 424,90		
Total des charges directes transport (k€)		-237 525,21		
Charges indirectes (k€)				
Total charges variables		-7 788,76		
Total charges fixes		-58 903,07		
Total des charges indirectes transport (k€)		-66 691,84		
Total des charges / Forfait de charges (k€)		-304 217,05		
Synthèse coût net pour Bordeaux Métropole (k€)				
Forfait de charges versé par BM à l'opérateur		- 304 217,05		
+Recettes reversées à Bordeaux Métropole		88 240,00		
Coût net pour BM (k€)		- 215 977,05		

Il convient de souligner que les comptes 2023 établis par le Concessionnaire incluent le Forfait de Charges Ajusté, calculé sur la base de diverses données et hypothèses, ainsi que le chiffre d'affaires provenant du Reste à Faire du contrat précédent de CSP, versé par Bordeaux Métropole pour un montant de 1,7 million d'euros.

K.1.2. Le Plan Pluriannuel d'Investissement

Dans le cadre du nouveau contrat de CSP, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole ont définis 4 catégories d'investissements : Matériel Roulant, Immobilier, Informatique et Autres.

Lors de l'Appel d'Offre lancé par Bordeaux Métropole, un Plan Pluriannuel d'Investissements pour la durée du contrat a été élaboré. Ce dernier intègre divers éléments et établit une distinction entre les phases consacrées aux études et celles dédiées aux travaux. Ces investissements garantissent le bon fonctionnement et la progression des services de transport dans la métropole.

K.1.2.a) Les fiches PPI

Au démarrage de la Concession de Service Public (CSP), les fiches-programmes du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) ont été partagées avec Bordeaux Métropole dans le but de définir les projets à initier au cours de la première année.

Ces fiches ont été détaillées sous forme de notes de cadrage et/ou de Plans Qualité Projet, permettant ainsi de préciser les contours, de présenter le déroulement des projets, les livrables attendus, la structure des comités de pilotage, ainsi que le suivi des risques.

Des modifications ont été apportées aux périmètres de ces fiches et ont été suivies et consignées lors des comités de pilotage du programme, organisés de manière mensuelle. Ces informations sont ensuite remontées lors des réunions trimestrielles du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI), assurant ainsi un suivi continu des évolutions et leur intégration, le cas échéant, à travers des avenants contractuels.

K.1.2.b) Ratio PPI Contrat vs. Réel

Pour l'année 2023, le ratio de réalisation du PPI prévisionnel par rapport au PPI réel est de :

Contrat PPI	Réel PPI	Annuel	Cumul
16 626 K€	9 508 K€	1,75	1,75

Tous les détails concernant les investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont développés dans la *Partie I : Investissements du Concessionnaire*.

K.1.3. Les ratios financiers

Les ratios financiers sont détaillés en *Partie B.9.3 : Ratios financiers*.

K.2. Données comptables et fiscales

K.2.1. Les comptes sociaux (liasse fiscale)

La liasse fiscale est établie en avril 2024 et n'est donc à ce jour pas encore disponible (Annexe 9).

K.2.1.a) Le compte de résultat



K.2.1.b) Le Grand Livre Général (comptes classe 1 à 7)

Le Grand Livre Général au 31 décembre 2023 est fourni en Annexe 10.

K.2.1.c) La Balance Générale

La balance générale des comptes arrêtées au 31 décembre 2023 se trouve en Annexe 1.

K.2.1.d) Variations constatées depuis le début du contrat

i) Les produits

Le détail du chiffre d'affaires est indiqué dans la *PARTIE K.3 : Le forfait de charges*.

ii) Les charges

Les achats sont fortement impactés par les énergies de traction dont le coût a augmenté en 2023.

Cet effet est cependant neutralisé via le mécanisme d'effet tunnel retranscrit dans le calcul du forfait de charges.

L'exercice 2023 génère des bénéfices et déclenche ainsi le calcul de participation et impôts sur les bénéfices, non calculés dans le scope de l'appel d'offre.

K.2.1.e) Détail des provisions constituées au cours de l'année

Cet état est fourni en Annexe 11.

K.2.1.f) Détail de la dette sociale et des comptes sociaux



K.2.2. Contribution Economique Territoriale



K.2.3. La TICPE



K.2.4. Les aides à la réduction du temps de travail



K.2.5. Décomposition des charges

K.2.5.a) Détail de l'ensemble des charges sous-traitées



K.2.5.b) Détail des frais d'assistance technique groupe mobilisés dans l'année



K.2.5.c) Détail des flux de trésorerie (filiale / groupe)



K.3. Le forfait de charges

K.3.1. Indexation du forfait de charges

Chaque composante du Forfait de charges fait l'objet d'une indexation spécifique, de sorte que le Forfait de charges de l'année N est calculé comme suit :

$$FCh1 = ICT \times A + ICB \times B + ICTAF \times C + ICPMR \times D + ICV \times E + ICPR \times F + ICAST \times G + ICBAT \times H$$

Sur cette base, l'indexation arrêtée dans les comptes 2023 du Concessionnaire est la suivante :

Articles 52.2.1 et 52.2.2	Montants en € valeur 2021	Coef. d'actualisation (Article 52.2)	Montants en € valeur 2023	Impact indexation
Service Tramway (ICT)	82 866 242	A 1,13300	93 887 452	11 021 210
Service Bus (ICB)	131 520 994	B 1,15100	151 380 664	19 859 670
Service TAD (ICTAD)	1 873 946	C 1,32900	2 490 475	616 528
Service PMR (ICPMR)	5 664 088	D 1,15200	6 525 029	860 941
Service Vélos (ICV)	6 358 874	E 1,09100	6 937 531	578 658
Service P+R (ICPR)	3 462 654	F 1,09000	3 774 292	311 639
Services de transport sous-traités (ICAST)	33 086 446	G 1,14100	37 751 635	4 665 189
Service navettes fluviales (CBAT)	2 027 294	H 1,13000	2 290 842	263 548
FCh	266 860 538	1,143	305 037 921	38 177 383

L'ajustement lié à l'indexation entre le contrat (exprimé en euros valeur 2021) et l'exercice 2023 est évalué à plus de 38 millions d'euros.

Il convient de souligner que, conformément à l'article 52.2.2.1, en cas de divergence entre l'évolution de la valeur de l'indice INSEE correspondant et l'évolution du coût réel d'achat de l'énergie nécessaire à l'exécution des services faisant l'objet de la concession, la différence entre ces deux valeurs peut être refacturée ou restituée au Concédant, sous réserve de l'application d'une franchise. À cet égard, les comptes 2023 de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités prévoient une refacturation à Bordeaux Métropole d'un montant de 7,7 millions d'euros, correspondant pratiquement à l'écart d'indexation sur l'électricité.

Le tableau de synthèse est présenté en *PARTIE K.1.1. Le compte d'exploitation prévisionnel*.

K.4. Objectif contractuel de recettes

Conformément à l'article 38 du contrat de la Concession du Service Public, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités perçoit au nom et pour le compte de Bordeaux Métropole deux catégories de recettes : les recettes tarifaires et les recettes annexes. L'intégralité des recettes du service sont reversées à la Métropole dans les conditions prévues à l'article 45 du contrat. Un compte bancaire dédié aux recettes a été ouvert, permettant une totale étanchéité vis-à-vis des opérations propres au Concessionnaire.

K.4.1. Rappel des objectifs et ajustements en cours d'exécution

Dans le cadre des engagements contractuels, entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, des objectifs de recettes tarifaires ont été définies dans l'article 38.2.2.

Les objectifs tarifaires, établis sur la base de la gamme tarifaire en vigueur à la signature du contrat, sont ajustés sur la base de l'évolution tarifaire validée par Bordeaux Métropole.

Pour 2023, l'objectif contractuel des recettes tarifaires s'élève à 81 037 492 € et sont répartie de la manière suivante :

- Recettes tarifaire Tramways / Bus / Navettes fluviales / P+R : 79 127 860 € ;
- Recettes tarifaire vélos : 1 628 133 € ;
- Recettes tarifaires PMR : 281 499 €.

En mars 2023, le conseil de communautaire de Bordeaux Métropole a voté une nouvelle gamme tarifaire, suivie d'ajustements en septembre. Il convient d'identifier deux catégories distinctes :

- Des évolutions structurelles par rapport au contrat de concession d'une part ;
- Des hausses tarifaires d'autre part.

Si les premières font l'objet de discussions entre les parties quant à leur impact sur l'engagement contractuel du Concessionnaire et seront régularisées dans le cadre de l'avenant 1 au contrat de concession, les secondes rentrent dans le cadre de l'article 37.2 traitant des hausses tarifaires décidées par le Concédant.

Il est à noter que la hausse moyenne pondérée de la hausse tarifaire intervenue le 01 juillet 2023 ressort à +3,2%. Le traitement de la hausse supérieure à 2% fait l'objet d'interprétations divergentes du contrat entre le Concessionnaire et son Concédant. Une fois cet objectif contractuel réajusté, les règles d'intéressement du Concessionnaire sont les suivantes :

- Si les recettes tarifaires réelles sont inférieures à cet objectif, le Concessionnaire reste tenu par son engagement et reverse au Concédant l'écart constaté ;
- Si les recettes tarifaires réelles sont supérieures à cet objectif, l'écart est reversé par le Concédant au Concessionnaire selon une grille de partage évolutive en fonction du taux de dépassement constaté.

K.4.2. Détail des recettes annexes et exceptionnelles

Les recettes annexes et exceptionnelles font également l'objet d'une contractualisation précisément définie à l'article 38.2.3 et s'élèvent à 3 505 425 € pour l'exercice 2023.

Les objectifs peuvent être ajustés en fonction de l'évolution d'indicateurs définis à l'article 51.

Celles-ci comprennent les recettes suivantes :

- Recettes publicitaires : 1 601 666 € ;
- Recettes de gestion des espaces commerciaux : 211 669 € ;
- Recettes d'infraction : 1 692 090 € ;
- Recettes annexes vélos RPU : 0 € ;
- Recettes exceptionnelles : 0 €.

En 2023, il n'est pas prévu d'ajustements concernant les recettes annexes.

K.5. Missions de veille prévues au contrat

Dans le cadre des missions de veille du Concessionnaire relatives à l'adaptation et au développement de l'offre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en œuvre les actions suivantes :

- Adaptation du réseau 2023 pour donner suite à la présentation aux communes de fin 2022 ;
- Réorganisation autour du prolongement de la ligne A à l'aéroport ;
- Adaptation de l'offre du fait du manque de conducteur ;
- Préparation des réunions annuelles 2024 ;
- Travail sur le projet futur pôle Gare Saint-Jean ;
- Participation aux réunions projet Bus Express (BEX) ;
- Études / dimensionnement pour les offres événementielles.

Sur le point spécifique du schéma d'accessibilité des lignes et des équipements du réseau dans le cadre de la loi Handicap de février 2005, les actions suivantes ont été entreprises :

- Mise à jour des arrêts accessibles/praticables pour les UFR sur tous les supports infos sur la base des données de Bordeaux Métropole ;
- Tests UFR pour l'accessibilité des stations BEX ;
- Groupe de travail avec Bordeaux Métropole sur les annonces sonores tram.

ANNEXES

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE



Annexes

Annexe 1 : Balance Générale au 31/12/2023

Annexe 2 : Liste des conventions avec les tiers

Annexe 3 : Organigramme détaillé

Annexe 4 : Bilan social annuel

Annexe 5 : Profil et condition d'emploi

Annexe 6 : Données complémentaires effectifs

Annexe 7 : Kilomètres et PKO par lignes

Annexe 8 : Age moyen de chaque bus

Annexe 9 Liasse fiscale

Annexe 10 : Grand Livre Général

Annexe 11 Détail des provision constituées au cours de l'année

Annexe 12 : Avis CET

Annexe 13 : Remboursement TICPE

Annexe 14 : Détail flux de trésorerie (filiale / groupe)

Annexe 15 : Inventaire des biens

Annexe 16 : Suivi de l'activité (non-fourni – en cours de réalisation)

Annexe 17 : Déclaration de la Performance Extra-Financière (DPEF) (provisoire - avant passage en commission)

Annexe 1 : Balance Générale au 31/12/2023

Annexe 2 : Liste des conventions avec les tiers

Annexe 3 : Organigramme détaillé

Annexe 4 : Bilan social annuel

Annexe 5 : Profil et condition d'emploi

Annexe 6 : Données complémentaires effectifs

Annexe 7 : Kilomètres et PKO par lignes

Kilomètres et PKO par ligne

Km et PKO par ligne	Année 2023			
	Km Commerciaux	Km HLP	Km totaux	PKO
TRAMWAY				
Tram A	2 738 314	35 884	2 774 198	815 562 066
Tram B	2 162 012	17 383	2 179 395	644 005 418
Tram C	2 155 761	40 055	2 195 816	642 300 464
Tram D	1 112 917	144	1 113 061	331 906 416
Sous-total TRAMWAY	8 169 004	93 466	8 262 470	2 433 774 364
BUS				
Lianes 1	820 548	168 815	989 363	136 894 803
Lianes 2	786 819	186 835	973 654	130 572 347
Lianes 3	1 220 257	380 067	1 600 324	202 599 558
Lianes 4	950 938	186 660	1 137 598	159 103 817
Lianes 5	753 728	170 296	924 024	123 753 823
Lianes 7	947 474	87 417	1 034 891	85 734 529
Lianes 8	466 179	40 207	506 386	77 378 856
Lianes 9	846 443	57 598	904 041	140 384 110
Lianes 10	639 523	119 197	758 720	107 219 377
Lianes 11	863 125	117 959	981 084	101 393 418
Lianes 12	190 792	35 633	226 425	25 535 268
Lianes 15	1 249 276	225 156	1 474 432	141 739 179
Lianes 16	1 107 722	137 141	1 244 863	183 914 725
Principale 20	360 487	42 211	402 698	40 028 344
Principale 21	180 442	13 257	193 699	21 922 596
Principale 22	331 693	52 765	384 458	40 231 575
Principale 23	453 793	81 629	535 422	57 082 376
Principale 24	524 172	74 260	598 432	59 427 937
Principale 25	241 624	28 951	270 575	25 912 437
Principale 26	331 861	41 398	373 259	32 639 501
Principale 27	400 223	41 492	441 715	45 301 261
Renfort 27	4 448	1 314	5 762	693 857
Principale 28	278 515	23 438	301 953	31 454 198
Principale 29	258 309	62 385	320 694	33 511 620
Principale 30/Locale 30	400 496	103 985	504 481	46 068 631
Corol 31/Lianes 31	707 382	178 159	885 541	91 794 989
Corol 32/Locale 32	593 497	47 242	640 739	53 178 467
Corol 33/Locale 33	294 010	36 670	330 680	39 050 829
Corol 34/Locale 34	543 182	96 209	639 391	77 555 395
Corol 35/Lianes 35	879 496	100 623	980 119	144 489 726
Corol 36	339 281	59 773	399 054	34 646 294
Corol 37/Locale 37	289 995	69 539	359 534	35 547 600
Corol 38/Locale 38	380 168	84 694	464 862	43 457 748
Corol 39/Lianes 39	622 206	82 038	704 244	79 969 733

Citéis 40	147 257	16 339	163 596	17 271 164
Citéis 41	125 858	13 492	139 350	9 328 093
Citéis 42	129 600	9 382	138 982	9 512 065
Citéis 43	109 184	14 629	123 813	7 459 744
Citéis 44	191 784	19 537	211 321	19 615 202
Citéis 45	257 275	20 973	278 248	30 226 446
Citéis 46	43 982	4 754	48 736	1 012 993
Flexo 51	45 847	7 354	53 201	6 235 190
Flexo 52	9 325	4 209	13 534	1 454 753
Directe 53	17 165	8 751	25 916	2 677 789
Flexo 55/Directe 55	20 053	8 409	28 462	1 339 024
Flexo 57/Directe 57	7 108	6 345	13 453	1 006 201
Soirée 58/TBNight 58	48 176	9 850	58 026	7 726 614
Locale 60	142 506	20 293	162 799	22 230 957
Locale 61	104 766	13 211	117 977	16 343 428
Locale 64	97 043	19 125	116 168	11 064 407
Locale 65	27 982	2 086	30 068	3 805 567
Locale 66	33 539	6 010	39 549	3 552 987
Locale 67	56 798	4 711	61 509	6 434 924
Locale 69	64 396	9 511	73 907	4 314 508
Resago 70/Locale 70	92 079	24 513	116 592	9 751 500
Locale 71	330 697	41 377	372 074	36 578 878
Citéis 72/Locale 72	195 914	21 922	217 836	24 011 802
Locale 73	213 573	29 494	243 067	15 155 480
Spécifique 74/Locale 74	92 380	15 595	107 975	9 764 123
Flexo 75/Locale 75	76 756	7 576	84 332	10 438 750
Locale 76	194 348	43 958	238 306	20 605 993
Spécifique 77/Locale 77	90 708	11 718	102 426	13 394 150
Spécifique 78/Locale 78	79 076	19 540	98 616	9 133 235
Spécifique 79/Locale 79	14 171	10 834	25 005	2 371 487
Locale 80	145 298	49 610	194 908	20 850 956
Spécifique 81/Locale 81	43 427	8 466	51 893	2 961 955
Spécifique 82/Locale 82	55 231	11 755	66 986	3 776 233
Locale 83	152 267	27 134	179 401	16 358 509
Locale 84	303 507	48 323	351 830	32 321 748
Locale 84 Express	20 095	11 001	31 096	1 161 554
Spécifique 85/Locale 85	43 324	4 053	47 377	5 896 560
Spécifique 86/Locale 86	45 359	14 281	59 640	3 070 039
Locale 87	126 525	39 464	165 989	19 697 812
Spécifique 88	5 083	4 468	9 551	416 833
Citéis 89/Locale 89	92 421	6 984	99 405	6 797 438
Locale 90	282 985	31 671	314 656	18 424 741
Locale 91	196 578	26 597	223 175	11 799 174
Locale 92	180 792	17 904	198 696	15 572 604
Locale 93	34 059	22 708	56 767	2 049 119
Spécifique 94	6 600	3 970	10 570	395 967
Spécifique 95	2 487	1 648	4 135	203 911
Spécifique 96	5 380	4 495	9 875	441 171
Substitution	61 231	7 668	68 899	9 701 981

Sous-total BUS	24 120 099	4 022 711	28 142 810	3 155 904 683
SCODI				
Scolaires S1	1 298	2 240	3 538	81 747
Scolaires S2	1 672	2 299	3 971	105 360
Scolaires S3	1 796	1 384	3 180	113 175
Scolaires S4	556	3 009	3 565	35 014
Scolaires S5	1 490	1 785	3 275	93 879
Scolaires S7	568	1 639	2 207	35 786
Scolaires S8	1 184	2 428	3 612	74 573
Scolaires S9	1 609	2 333	3 942	101 368
Scolaires S10	2 186	4 553	6 739	137 725
Scolaires S11	1 761	6 151	7 912	110 956
Scolaires S12	870	1 324	2 194	54 803
Scolaires S13	586	786	1 372	36 947
Scolaires S14	1 333	2 089	3 422	83 993
Scolaires S15	732	1 324	2 056	46 133
Scolaires S16	845	1 665	2 510	53 242
Scolaires S17	979	3 283	4 262	61 663
Scolaires S20	1 367	2 939	4 306	86 120
Scolaires S21	2 826	3 734	6 560	178 008
Scolaires S22	3 099	4 769	7 868	195 207
Scolaires S24	3 491	3 115	6 606	219 925
Scolaires S25	2 646	3 072	5 718	166 711
Scolaires S26	3 097	3 794	6 891	195 097
Scolaires S27	3 570	3 598	7 168	224 908
Scolaires S28	2 501	1 545	4 046	157 569
Scolaires S29	1 689	2 097	3 786	106 395
Scolaires S30	2 194	1 698	3 892	138 211
Scolaires S32	808	1 733	2 541	50 875
Scolaires S33	705	1 592	2 297	44 386
Scolaires S34	1 215	933	2 148	76 550
Scolaires S35	1 523	865	2 388	95 971
Scolaires S36	1 007	630	1 637	63 412
Scolaires S37	721	1 446	2 167	45 407
Scolaires S38	617	1 094	1 711	38 871
Scolaires S39	485	5 520	6 005	30 555
Scolaires S40	1 079	3 068	4 147	67 967
Scolaires S42	1 085	4 497	5 582	68 343
Scolaires S43	1 123	5 679	6 802	70 738
Scolaires S44	1 188	5 010	6 198	74 813
Scolaires S45	862	5 293	6 155	54 335
Scolaires S46	415	4 913	5 328	26 156
Scolaires S47	377	3 062	3 439	23 774
Scolaires S48	1 135	1 722	2 857	71 475
Scolaires S49	990	2 291	3 281	62 387
Scolaires S53	3 223	2 514	5 737	203 067
Scolaires S55	1 179	4 111	5 290	74 280
Scolaires S56	3 027	1 959	4 986	190 699
Scolaires S57	596	480	1 076	37 517

Scolaires S58	4 462	4 805	9 267	281 121
Scolaires S59	689	1 664	2 353	43 388
Scolaires S60	500	1 621	2 121	31 478
Scolaires S61	3 301	3 449	6 750	207 967
Scolaires S62	2 542	1 540	4 082	160 137
Scolaires S63	1 777	1 374	3 151	111 956
Scolaires S64	1 632	1 323	2 955	102 795
Sous-total SCODI	84 208	142 841	227 049	5 304 935
NAVETTE FLUVIALE				
Sous-total NAVETTE FLUVIALE	0	0	0	0
TAD				
Sous-total TAD	0	0	0	0
TPMR				
Sous-total TPMR	0	0	0	0
TOTAL	32 373 311	4 259 018	36 632 329	5 594 983 982

Annexe 8 : Age moyen de chaque bus

Annexe 9 Liasse fiscale

Désignation de l'entreprise française	KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60) 0012 Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX 908286636	31/12/2023
---------------------------------------	--	-------------------

Montant des dépenses effectuées	
Montant prélevé sur les bénéfices de l'exercice	
Montant prélevé sur les provisions	

**DÉCLARATION COMPLÉMENTAIRE DES
SOCIÉTÉS DE MOYENS QUI ONT OPTÉ POUR L'IMPOSITION
D'APRÈS LEUR BÉNÉFICE RÉEL ET GROUPEMENTS ASSIMILÉS***Sociétés et groupements ayant pour objet de permettre à leurs membres
l'utilisation commune de moyens nécessaires à l'exercice de leur profession.*

EXERCICE OUVERT LE 01/01/2023

ET CLOS LE 31/12/2023

DÉSIGNATION DE LA SOCIÉTÉ (dénomination et forme) KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)

ATTENTION : toutes les entreprises ont désormais l'obligation de déposer leur déclaration de résultats et les annexes par voie dématérialisée. Le non respect de cette obligation est sanctionné par l'application de la majoration de 0,2 % prévue par l'article 1738 du code général des impôts. Vous trouverez toutes les informations utiles pour télédéclarer sur le site www.impots.gouv.fr.

Adresse de la direction	Ancienne adresse en cas de changement
0012 Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX	

La présente déclaration complémentaire, souscrite en un seul exemplaire, doit être jointe à la déclaration de résultat des sociétés et groupements soumis aux dispositions de l'article 261 B du code général des impôts qui exonère de la T.V.A., sous certaines conditions, les remboursements exacts de frais effectués par les membres de ces sociétés en contrepartie de services qui leur sont rendus et qui concourent directement et exclusivement à la réalisation de leurs opérations professionnelles exonérées de T.V.A. ou placées hors du champ d'application de cette taxe.

Elle ne dispense pas les personnes morales effectuant des opérations taxables de souscrire au service des impôts des entreprises les déclarations de chiffre d'affaires habituelles.

Les dépenses à répartir sont les dépenses communes effectuées par la société en vue de mettre à la disposition de ses membres les moyens nécessaires à l'exercice de leur profession. Elles ne comprennent pas les dépenses particulières des associés telles que les cotisations personnelles, les frais de déplacements... Il convient d'isoler et de distinguer (en les soulignant d'un trait) les dépenses communes dont le remboursement est exonéré de T.V.A., à savoir : les dépenses correspondant uniquement à des prestations de services qui concourent directement et exclusivement à la réalisation d'opérations professionnelles exonérées de T.V.A. ou placées hors du champ d'application de cette taxe.

La répartition des dépenses communes entre les associés doit se faire en imputant à chacun le coût exact des achats, fournitures ou services le concernant et en répartissant de la même manière les amortissements régulièrement comptabilisés.

Des précisions concernant les différentes colonnes sont données ci-après :

- colonne 1 : nombre de parts détenues par associé dans la société.
- colonne 3 : fournitures et produits achetés pour le compte des associés, dépenses de chauffage, eau, gaz, électricité, fournitures de bureau, ainsi que les dépenses d'acquisition de petits matériels et outillages et matériels et mobiliers de bureau et logiciel d'une valeur unitaire inférieure à 500 euros hors taxes.
- colonne 8 : primes d'assurances, frais de documentation, frais de personnel intérimaire, honoraires et commissions, frais postaux et frais de télécommunications, services bancaires et autres charges externes,
- colonne 9 : impôts professionnels établis au nom de la société (taxe foncière sur les propriétés bâties, taxe sur les salaires, droits d'enregistrement et de timbre),
- colonne 10 : rémunérations du personnel, y compris les charges sociales salariales,
- colonne 13 : intérêts de prêts contractés pour les besoins de l'entreprise,
- colonne 15 : le total global de cette colonne doit correspondre au total des dépenses réparties entre les associés et remboursées par eux, que ce remboursement soit réalisé par versement direct ou inscription à un compte courant.

Arrondis fiscaux : Ne pas porter de centimes, l'arrondissement s'effectue à l'unité la plus proche, les fractions d'euro inférieures à 0,50 sont négligées, celles supérieures ou égales à 0,50 sont comptées pour 1.

Les dispositions des articles 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, garantissent les droits des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel.

	À _____, le _____ Signature Nom et qualité du signataire	
--	--	--

Désignation : KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)

Les montants sont arrondis à l'euro le plus proche, explications au recto.

[illegible]

Si le nombre de cadres est insuffisant joindre un état de même modèle et reporter les totaux dans le dernier des cadres ci-dessus.

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KL										Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois* 12																													
Adresse de l'entreprise 0012 Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX										Durée de l'exercice précédent* 12																													
Numéro SIRET* 9 0 8 2 8 6 6 3 6 0 0 0 3 4										Néant ☐ *																													
										Exercice N clos le, 31/12/2023																													
										Brut 1					Amortissements, provisions 2					Net 3																			
Capital souscrit non appelé (I)										AA																													
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *								AB										AC																			
		Frais de développement *								CX										CQ																			
		Concessions, brevets et droits similaires								AF					887 965,60					AG					32 133,38					855 832,22									
		Fonds commercial (1)								AH										AI																			
		Autres immobilisations incorporelles								AJ										AK																			
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles								AL										AM																			
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains								AN					4 477,57					AO					79,60					4 397,97									
		Constructions								AP					903 829,46					AQ					42 729,26					861 100,20									
		Installations techniques, matériel et outillage industriels								AR					207 297,73					AS					9 028,45					198 269,28									
		Autres immobilisations corporelles								AT					7 505 089,10					AU					397 735,36					7 107 353,74									
		Immobilisations en cours								AV					4 365 174,84					AW										4 365 174,84									
		Avances et acomptes								AX					33 299,26					AY										33 299,26									
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence								CS										CT																			
		Autres participations								CU										CV																			
		Créances rattachées à des participations								BB										BC																			
		Autres titres immobilisés								BD										BE																			
		Prêts								BF										BG																			
		Autres immobilisations financières*								BH					226 275,71					BI										226 275,71									
	TOTAL (II)										BJ					14 133 409,27					BK					481 706,05					13 651 703,22								
	ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements								BL					13 666 049,24					BM										13 666 049,24								
En cours de production de biens								BN										BO																					
En cours de production de services								BP										BQ																					
Produits intermédiaires et finis								BR										BS																					
Marchandises								BT										BU																					
CRÉANCES		Avances et acomptes versés sur commandes								BV					453 350,70					BW										453 350,70									
		Clients et comptes rattachés (3)*								BX					23 334 905,67					BY										23 334 905,67									
		Autres créances (3)								BZ					31 314 642,43					CA										31 314 642,43									
DIVERS		Capital souscrit et appelé, non versé								CB										CC																			
		Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :								CD										CE																			
	Disponibilités								CF					7 739 638,54					CG										7 739 638,54										
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*								CH					1 770 152,42					CI										1 770 152,42										
	TOTAL (III)								CJ					78 278 739					CK										78 278 739										
	Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)								CW																														
	Primes de remboursement des obligations (V)								CM																														
	Ecart de conversion actif* (VI)								CN																														
	TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)								CO					92 412 148,27					1A					481 706,05					91 930 442,22										
Renvois : (1) Dont droit au bail :										(2) Part à moins d'un an des immobilisations financières nettes : CP										(3) Part à plus d'un an CR																			
Clause de réserve de propriété :*										Immobilisations :										Stocks :										Créances :									

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)			Néant ☐ *	
			Exercice N	
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé :5 000 000.....)		DA	5 000 000
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...		DB	
	Ecart de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)		DC	
	Réserve légale (3)		DD	
	Réserves statutaires ou contractuelles		DE	
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours B1)		DF	
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)		DG	
	Report à nouveau		DH	
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)		DI	1 272 004,99
	Subventions d'investissement		DJ	
	Provisions réglementées *		DK	
	TOTAL (I)		DL	6 272 004,99
	Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs		DM
Avances conditionnées		DN		
TOTAL (II)		DO		
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques		DP	1 396 705,32
	Provisions pour charges		DQ	1 031 261
	TOTAL (III)		DR	2 427 966,32
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles		DS	
	Autres emprunts obligataires		DT	
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)		DU	565 650,28
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)		DV	
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		DW	
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés		DX	32 672 596,24
	Dettes fiscales et sociales		DY	19 618 693,33
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		DZ	4 899 971,32
	Autres dettes		EA	24 804 692,74
Compte régul	Produits constatés d'avance (4)		EB	668 867
TOTAL (IV)		EC	83 230 470,91	
Ecart de conversion passif* (V)		ED		
TOTAL GÉNÉRAL (I à V)		EE	91 930 442,22	
RENOVOIS	(1)	Écart de réévaluation incorporé au capital	1B	
	(2)	Dont { Réserve spéciale de réévaluation (1959) Ecart de réévaluation libre Réserve de réévaluation (1976)	1C	
			1D	
			1E	
	(3)	Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *	EF	
	(4)	Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG	83 230 470,91
(5)	Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH		

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Désignation de l'entreprise : KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)

Néant ☐ *

		Exercice N					
		France		Exportations et livraisons intracommunautaires		Total	
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA	0	FB		FC	0
	Production vendue $\left\{ \begin{array}{l} \text{biens *} \\ \text{services *} \end{array} \right.$	FD		FE		FF	
		FG	305 192 413,10	FH		FI	305 192 413,10
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	305 192 413,10	FK		FL	305 192 413,10
	Production stockée*					FM	
	Production immobilisée*					FN	
	Subventions d'exploitation					FO	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)					FP	1 621 740,09
	Autres produits (1) (11)					FQ	1 024,38
	Total des produits d'exploitation (2) (I)					FR	306 815 177,57
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*					FS	
	Variation de stock (marchandises)*					FT	
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*					FU	15 053 605,89
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*					FV	-353 725,58
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*					FW	135 106 925,73
	Impôts, taxes et versements assimilés*					FX	6 944 689,69
	Salaires et traitements*					FY	102 632 386,38
	Charges sociales (10)					FZ	42 517 651,08
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations $\left\{ \begin{array}{l} - \text{dotations aux amortissements*} \\ - \text{dotations aux provisions*} \end{array} \right.$		(dont amortissement du fonds de commerce (art. 39, 1-2° al 3 du CGI) HS)		GA	481 706,05
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*				GB	
		Pour risques et charges : dotations aux provisions				GC	
						GD	2 620 145,32
	Autres charges (12)					GE	46 835,20
	Total des charges d'exploitation (4) (II)					GF	305 050 219,76
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)						GG	1 764 957,81
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée*					(III)	GH
	Perte supportée ou bénéfice transféré*					(IV)	GI
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)					GJ	
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)					GK	
	Autres intérêts et produits assimilés (5)					GL	1 202 230,45
	Reprises sur provisions et transferts de charges					GM	
	Différences positives de change					GN	
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement					GO	
	Total des produits financiers (V)					GP	1 202 230,45
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*					GQ	
	Intérêts et charges assimilées (6)					GR	42 000
	Différences négatives de change					GS	
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement					GT	
	Total des charges financières (VI)					GU	42 000
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)						GV	1 160 230,45
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)						GW	2 925 188,26

Désignation de l'entreprise KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)										Néant ☐ *	
										Exercice N	
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion								HA		
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *								HB		
	Reprises sur provisions et transferts de charges								HC		
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)								HD		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)								HE	12 119	
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *								HF		
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions (6 ter)								HG		
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)								HH	12 119	
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)										HI	-12 119
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)										HJ	775 652,66
Impôts sur les bénéfices * (X)										HK	865 411,61
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)										HL	308 017 408,02
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)										HM	306 745 403,03
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)										HN	1 272 004,99
RENVIS	(1)	Dont produits nets partiels sur opérations à long terme								HO	
	(2) Dont	{ produits de locations immobilières produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)								HY 1G	
	(3) Dont	{ - Crédit-bail mobilier * - Crédit-bail immobilier								HP HQ	
	(4)	Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)								1H	
	(5)	Dont produits concernant les entreprises liées								1J	1 202 230,45
	(6)	Dont intérêts concernant les entreprises liées								1K	
	(6bis)	Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)								HX	
	(6ter)	Dont amortissements des souscriptions dans des PME innovantes (art. 217 octies)								RC	
		Dont amortissements exceptionnel de 25% des constructions nouvelles (art. 39 quinquies D)								RD	
	(9)	Dont transferts de charges								A1	1 429 561,09
	(10)	Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)								A2	
		(Dont montant des cotisations sociales obligatoires hors CSG-CRDS) A5									
	(11)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)								A3	
	(12)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)								A4	44 883,24
	(13)	Dont primes et cotisations complémentaires personnelles :	facultatives A6			obligatoires A9					
			Dont cotisations facultatives Madelin A7			Dont cotisations facultatives aux nouveaux plans d'épargne retraite A8					
	(7)	joindre en annexe) : Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le								Exercice N	
									Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels	
	Amendes								12 119		
(8)	Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :								Exercice N		
								Charges antérieures	Produits antérieurs		

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

(Ne pas reporter le montant des centimes)*

Cegid Group

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise													KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)			Néant ☐ *	
CADRE A		IMMOBILISATIONS						Valeur brute des immobilisations au début de l'exercice		Augmentations							
								1		2		3					
INCO	Frais d'établissement et de développement						TOTAL I		CZ		D8		D9				
	Autres postes d'immobilisations incorporelles						TOTAL II		KD		KE		KF	887 965,60			
CORP	Terrains								KG		KH		KI	4 477,57			
	Constructions	Sur sol propre	Dont Composants	L9					KJ		KK		KL	92 586			
		Sur sol d'autrui	Dont Composants	M1					KM		KN		KO				
		Installations générales, agencements et aménagements des constructions *			Dont Composants	M2			KP		KQ		KR	811 243,46			
	Installations techniques, matériel et outillage industriels			Dont Composants	M3			KS		KT		KU	207 297,73				
	Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers *						KV		KW		KX	169 933,80				
		Matériel de transport*						KY		KZ		LA	6 136 132,95				
		Matériel de bureau et mobilier informatique						LB		LC		LD	1 199 022,35				
		Emballages récupérables et divers *						LE		LF		LG					
	Immobilisations corporelles en cours								LH		LI		LJ	4 365 174,84			
	Avances et acomptes								LK		LL		LM	33 299,26			
	TOTAL III								LN		LO		LP	13 019 167,96			
	FIN	Participations évaluées par mise en équivalence						8G			8M		8T				
Autres participations						8U			8V		8W						
Autres titres immobilisés						1P			1R		1S						
Prêts et autres immobilisations financières						1T			1U		1V	226 275,71					
TOTAL IV						LQ			LR		LS	226 275,71					
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)								ØG		ØH		ØJ	14 133 409,27				
CADRE B		IMMOBILISATIONS				Diminutions				Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice		Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence					
						par virement de poste à poste		par cessions à des tiers ou mises hors service ou résultant d'une mise en équivalence		3		4					
						1		2									
INCO	Frais d'établissement et de développement				TOTAL I		IN		CØ		DØ		D7				
	Autres postes d'immobilisations incorporelles				TOTAL II		IO		LV		LW	887 965,60	IX				
CORP	Terrains						IP		LX		LY	4 477,57	LZ				
	Constructions	Sur sol propre					IQ		MA		MB	92 586	MC				
		Sur sol d'autrui					IR		MD		ME		MF				
		Inst gales, agencts et am des constructions					IS		MG		MH	811 243,46	MI				
	Installations techniques, matériel et outillage industriels						IT		MJ		MK	207 297,73	ML				
	Autres immobilisations corporelles	Inst gales , agencts, aménagements divers					IU		MM		MN	169 933,80	MO				
		Matériel de transport					IV		MP		MQ	6 136 132,95	MR				
		Matériel de bureau et informatique, mobilier					IW		MS		MT	1 199 022,35	MU				
		Emballages récupérables et divers *					IX		MV		MW		MX				
	Immobilisations corporelles en cours						MY		MZ		NA	4 365 174,84	NB				
	Avances et acomptes						NC		ND		NE	33 299,26	NF				
	TOTAL III						IY		NG		NH	13 019 167,96	NI				
	FIN	Participations évaluées par mise en équivalence						IZ		ØU		M7		ØW			
Autres participations						IØ		ØX		ØY		ØZ					
Autres titres immobilisés						I1		2B		2C		2D					
Prêts et autres immobilisations financières						I2		2E		2F	226 275,71	2G					
TOTAL IV						I3		NJ		NK	226 275,71	2H					
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)						I4		ØK		ØL	14 133 409,27	ØM					

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

TABLEAU DES ÉCARTS DE RÉÉVALUATION SUR IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Exercice N clos le : 31/12/2023

Les entreprises ayant pratiqué la réévaluation légale de leurs immobilisations amortissables (art. 238 bis J du CGI) doivent joindre ce tableau à leur déclaration jusqu'à (et y compris) l'exercice au cours duquel la provision spéciale (col. 6) devient nulle.

Désignation de l'entreprise : KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex : KLP60) Néant *

CADRE A	Détermination du montant des écarts (col. 1 – col. 2) (1)		Utilisation de la marge supplémentaire d'amortissement			Montant de la provision spéciale à la fin de l'exercice [(col 1 – col 2) – col 5 (5)] 6
	Augmentation du montant brut des immobilisations 1	Augmentation du montant des amortissements 2	Au cours de l'exercice		Montant cumulé à la fin de l'exercice (4) 5	
			Montant des suppléments d'amortissement (2) 3	Fraction résiduelle correspondant aux éléments cédés (3) 4		
1 Concessions, brevets et droits similaires						
2 Fonds commercial						
3 Terrains						
4 Constructions						
5 Installations techniques mat. et out. industriels						
6 Autres immobilisations corporelles						
7 Immobilisations en cours						
8 Participations						
9 Autres titres immobilisés						
10 TOTAUX						

(1) Les augmentations du montant brut et des amortissements à inscrire respectivement aux colonnes 1 et 2 sont celles qui ont été apportées au montant des immobilisations amortissables réévaluées dans les conditions définies à l'article 238 bis j du code général des impôts et figurant à l'actif de l'entreprise au début de l'exercice. Le montant des écarts est obtenu en soustrayant des montants portés colonne 1, ceux portés colonne 2.

(2) Porter dans cette colonne le supplément de dotation de l'exercice aux comptes d'amortissement (compte de résultat) consécutif à la réévaluation.

(3) Cette colonne ne concerne que les immobilisations réévaluées cédées au cours de l'exercice. Il convient d'y reporter, l'année de la cession de l'élément, le solde non utilisé de la marge supplémentaire d'amortissement.

(4) Ce montant comprend :
a) le montant total des sommes portées aux colonnes 3 et 4 ;
b) le montant cumulé à la fin de l'exercice précédent, dans la mesure où ce montant correspond à des éléments figurant à l'actif de l'entreprise au début de l'exercice.

(5) Le montant total de la provision spéciale en fin d'exercice est à reporter au passif du bilan (tableau n° 2051) à la ligne «Provisions réglementées».

CADRE B

DÉFICITS REPORTABLES AU 31 DÉCEMBRE 1976 IMPUTÉS SUR LA PROVISION SPÉCIALE AU POINT DE VUE FISCAL

1 — FRACTION INCLUSE DANS LA PROVISION SPÉCIALE AU DÉBUT DE L'EXERCICE

2 — FRACTION RATTACHÉE AU RÉSULTAT DE L'EXERCICE..... –

3 — FRACTION INCLUSE DANS LA PROVISION SPÉCIALE EN FIN D'EXERCICE..... =

Le cadre B est servi par les seules entreprises qui ont imputé leurs déficits fiscalement reportables au 31 décembre sur la provision spéciale.

Il est rappelé que cette imputation est purement fiscale et ne modifie pas les montants de la provision spéciale figurant au bilan : de même, les entreprises en cause continuent à réintégrer chaque année dans leur résultat comptable le supplément d'amortissement consécutif à la réévaluation.

Ligne 2, inscrire la partie de ce déficit incluse chaque année dans les montants portés aux colonnes 3 et 4 du cadre A. Cette partie est obtenue en multipliant les montants portés aux colonnes 3 et 4 par une fraction dont les éléments sont fixés au moment de l'imputation, le numérateur étant le montant du déficit imputé et le dénominateur celui de la provision.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)											Néant ☐ *							
CADRE A		SITUATIONS ET MOUVEMENTS DE L'EXERCICE DES AMORTISSEMENTS TECHNIQUES (OU VENANT EN DIMINUTION DE L'ACTIF) *																
IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES			Montant des amortissements au début de l'exercice			Augmentations : dotations de l'exercice			Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises			Montant des amortissements à la fin de l'exercice						
Frais d'établissement et de développement			CY				EL				EM				EN			
Fonds commercial			RE				RF				RI				RJ			
Autres immobilisations incorporelles			PE				PF	32 133,38			PG				PH	32 133,38		
TOTAL I			RK				RM	32 133,38			RN				RO	32 133,38		
Terrains			PI				PJ	79,60			PK				PL	79,60		
Constructions	Sur sol propre		PM				PN	5 910,13			PO				PQ	5 910,13		
	Sur sol d'autrui		PR				PS				PT				PU			
	Inst. générales, agencements, aménagements des constructions		PV				PW	36 819,13			PX				PY	36 819,13		
Installations techniques, matériel et outillage industriels			PZ				QA	9 028,45			QB				QC	9 028,45		
Autres immobilisations corporelles	Inst. générales, agencements, aménagements divers		QD				QE	1 424,79			QF				QG	1 424,79		
	Matériel de transport		QH				QI	349 058,18			QJ				QK	349 058,18		
	Matériel de bureau et informatique, mobilier		QL				QM	47 252,39			QN				QO	47 252,39		
	Emballages récupérables et divers		QP				QR				QS				QT			
	TOTAL II		QU				QV	449 572,67			QW				QX	449 572,67		
TOTAL GÉNÉRAL (I + II)			ØN				ØP	481 706,05			ØQ				ØR	481 706,05		
CADRE B		VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DÉROGATOIRES																
Immobilisations amortissables		DOTATIONS						REPRISES						Mouvement net des amortissements à la fin de l'exercice				
		Colonne 1 Différentiel de durée et autres		Colonne 2 Mode dégressif		Colonne 3 Amortissement fiscal exceptionnel		Colonne 4 Différentiel de durée et autres		Colonne 5 Mode dégressif		Colonne 6 Amortissement fiscal exceptionnel						
Frais établissements		M9		N1		N2		N3		N4		N5		N6				
Fonds commercial		RP		RQ		RR		RS		RT		RU		RV				
Autres immob. incorporelles		N7		N8		P6		P7		P8		P9		Q1				
TOTAL I		RW		RX		RY		RZ		SB		SC		SD				
Terrains		Q2		Q3		Q4		Q5		Q6		Q7		Q8				
Constructions	Sur sol propre	Q9		R1		R2		R3		R4		R5		R6				
	Sur sol d'autrui	R7		R8		R9		S1		S2		S3		S4				
	Ins. gales, agenc. et am. des const.	S5		S6		S7		S8		S9		T1		T2				
Inst techniques mat et outillage		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9				
Autres immobilisations corporelles	Inst. gales, agenc. am. divers	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7				
	Matériel de transport	U8		U9		V1		V2		V3		V4		V5				
	Mat. bureau et inform. mobilier	V6		V7		V8		V9		W1		W2		W3				
	Emballages récup. et divers	W4		W5		W6		W7		W8		W9		X1				
TOTAL II		X2		X3		X4		X5		X6		X7		X8				
Frais d'acquisition de titres de participation TOTAL III		NL							NM							NO		
Total général (I+II+III)		NP		NQ		NR		NS		NT		NU		NV				
Total général non ventilé (NP+NQ+NR)		NW					Total général non ventilé (NS+NT+NU)		NY					Total général non ventilé (NW-NY)		NZ		
CADRE C																		
MOUVEMENTS DE L'EXERCICE AFFECTANT LES CHARGES RÉPARTIES SUR PLUSIEURS EXERCICES*			Montant net au début de l'exercice			Augmentations			Dotations de l'exercice aux amortissements			Montant net à la fin de l'exercice						
Frais d'émission d'emprunt à étaler									Z9			Z8						
Primes de remboursement des obligations									SP			SR						

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex : KLP60)										Néant ☐ *	
Nature des provisions		Montant au début de l'exercice 1		AUGMENTATIONS : Dotations de l'exercice 2		DIMINUTIONS : Reprises de l'exercice 3		Montant à la fin de l'exercice 4			
Provisions réglementées	Provisions pour reconstitution des gisements miniers et pétroliers *	3T		TA		TB		TC			
	Provisions pour investissement (art. 237 bis A-II) *	3U		TD		TE		TF			
	Provisions pour hausse des prix (1) *	3V		TG		TH		TI			
	Amortissements dérogatoires	3X		TM		TN		TO			
	Dont majorations exceptionnelles de 30 %	D3		D4		D5		D6			
	Provisions pour prêts d'installation (art. 39 quinquies H du CGI)	IJ		IK		IL		IM			
	Autres provisions réglementées (1)	3Y		TP		TQ		TR			
	TOTAL I	3Z		TS		TT		TU			
Provisions pour risques et charges	Provisions pour litiges	4A		4B		4C		4D			
	Provisions pour garanties données aux clients	4E		4F		4G		4H			
	Provisions pour pertes sur marchés à terme	4J		4K		4L		4M			
	Provisions pour amendes et pénalités	4N		4P		4R		4S			
	Provisions pour pertes de change	4T		4U	1 396 705,32	4V		4W	1 396 705,32		
	Provisions pour pensions et obligations similaires	4X		4Y	1 109 440	4Z	192 179	5A	917 261		
	Provisions pour impôts (1)	5B		5C		5D		5E			
	Provisions pour renouvellement des immobilisations *	5F		5H		5J		5K			
	Provisions pour gros entretien et grandes révisions	EO		EP		EQ		ER			
	Provisions pour charges sociales et fiscales sur congés à payer *	5R		5S		5T		5U			
	Autres provisions pour risques et charges (1)	5V		5W	114 000	5X		5Y	114 000		
	TOTAL II	5Z		TV	2 620 145,32	TW	192 179	TX	2 427 966,32		
Provisions pour dépréciation	sur immobilisations – incorporelles – corporelles – titres mis en équivalence – titres de participation – autres immobilisations financières (1)*	6A		6B		6C		6D			
		6E		6F		6G		6H			
		Ø2		Ø3		Ø4		Ø5			
		9U		9V		9W		9X			
		Ø6		Ø7		Ø8		Ø9			
	Sur stocks et en cours	6N		6P		6R		6S			
	Sur comptes clients	6T		6U		6V		6W			
	Autres provisions pour dépréciation (1) *	6X		6Y		6Z		7A			
	TOTAL III	7B		TY		TZ		UA			
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)		7C		UB	2 620 145,32	UC	192 179	UD	2 427 966,32	
Dont dotations et reprises – d'exploitation – financières – exceptionnelles			UE	2 620 145,32	UF	192 179					
			UG								
			UH								
			UJ								
Titres mis en équivalence : montant de la dépréciation à la clôture de l'exercice calculé selon les règles prévues à l'article 39-1-5 ^e du C.G.I.									10		
(1) à détailler sur feuillet séparé selon l'année de constitution de la provision ou selon l'objet de la provision. NOTA : Les charges à payer ne doivent pas être mentionnées sur ce tableau mais être ventilées sur l'état détaillé des charges à payer dont la production est prévue par l'article 38 II de l'annexe III au CGI											

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Désignation

1 / 1

KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)[illegible]

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KL										Néant ☐ *			
CADRE A		ÉTAT DES CRÉANCES				Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'un an 3			
DE L'ACTIF IMMOBILISÉ	Créances rattachées à des participations				UL		UM		UN				
	Prêts (1) (2)				UP		UR		US				
	Autres immobilisations financières				UT	226 275,71	UV	226 275,71	UW				
DE L'ACTIF CIRCULANT	Clients douteux ou litigieux				VA								
	Autres créances clients				UX	23 334 905,67		23 334 905,67					
	Créance représentative de titres (Provision pour dépréciation antérieurement constituée* U0)				ZI								
	Personnel et comptes rattachés				UY	801 625,58		801 625,58					
	Sécurité sociale et autres organismes sociaux				UZ	881 853,94		881 853,94					
	Etat et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices			VM								
		Taxe sur la valeur ajoutée			VB	5 224 207,49		5 224 207,49					
		Autres impôts, taxes et versements assimilés			VN								
		Divers			VP	119 867,95		119 867,95					
	Groupe et associés (2)				VC	21 007 658,85		21 007 658,85					
	Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pension de titres)				VR	3 279 428,62		3 279 428,62					
	Charges constatées d'avance				VS	1 770 152,42		1 770 152,42					
	TOTAUX				VT	56 645 976,23	VU	56 645 976,23	VV				
RENOIS	(1)	Montant des	– Prêts accordés en cours d'exercice		VD								
			– Remboursements obtenus en cours d'exercice		VE								
	(2)	Prêts et avances consentis aux associés (personnes physiques)				VF							
CADRE B		ÉTAT DES DETTES				Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'1 an et 5 ans au plus 3		A plus de 5 ans 4	
Emprunts obligataires convertibles (1)				7Y									
Autres emprunts obligataires (1)				7Z									
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (1)	à 1 an maximum à l'origine			VG	565 650,28		565 650,28						
	à plus d'1 an à l'origine			VH									
Emprunts et dettes financières divers (1) (2)				8A									
Fournisseurs et comptes rattachés				8B	32 672 596,24		32 672 596,24						
Personnel et comptes rattachés				8C	10 834 102,78		10 834 102,78						
Sécurité sociale et autres organismes sociaux				8D	6 493 905,01		6 493 905,01						
État et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices			8E									
	Taxe sur la valeur ajoutée			VW	1 910 356,35		1 910 356,35						
collectivités publiques	Obligations cautionnées			VX	10 907,04		10 907,04						
	Autres impôts, taxes et assimilés			VQ	369 422,15		369 422,15						
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				8J	4 899 971,32		4 899 971,32						
Groupe et associés (2)				VI	865 411,61		865 411,61						
Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)				8K	23 939 281,13		23 939 281,13						
Dette représentative de titres empruntés ou remis en garantie *				ZZ									
Produits constatés d'avance				8L	668 867		668 867						
TOTAUX				VY	83 230 470,91	VZ	83 230 470,91						
RENOIS	(1)	Emprunts souscrits en cours d'exercice		VJ		(2)	Montant des divers emprunts et dettes contractés auprès des associés personnes physiques		VL				
		Emprunts remboursés en cours d'exercice		VK		* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032							

Désignation de l'entreprise : KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)										Néant ☐		Exercice N, clos le : 31/12/2023			
I. RÉINTÉGRATIONS										BÉNÉFICE COMPTABLE DE L'EXERCICE		WA 1 272 004,99			
Charges non admises en déduction du résultat fiscal	Rémunération du travail de l'exploitant ou des associés (entreprises à l'IR)										WB 0				
	Avantages personnels non déductibles* (sauf amortissements à porter ligne ci-dessous)			WD		Amortissements excédentaires (art 39-4 du CGI) et autres amortissements non déductibles			WE	11 157	XE 29 640				
	Autres charges et dépenses somptuaires (art. 39-4 du C.G.I.)			WF		Taxe sur les véhicules des sociétés (entreprises à l'IS)			WG	18 483					
	Fraction des loyers à réintégrer dans le cadre d'un crédit bail immobilier et de levée d'option			RA		(Part des loyers dispensée de réintégration (art. 239 sexies D)			RB						
	Provisions et charges à payer non déductibles (cf. tableau 2058-B, cadre III)			WI	1 359 502	Charges à payer liées à des états et territoires non coopératifs non déductibles (cf. 2067-BIS)			XX		XW 1 371 621				
	Amendes et pénalités			WJ	12 119	Charges financières (art. 39-1-3 et 212 bis) *			XZ	0					
	Réintégrations prévues à l'article 155 du CGI*										XY				
	Impôt sur les sociétés (cf. page 9 de la notice 2032)										IT		865 412		
Quote-part		Bénéfices réalisés par une société de personnes ou un GIE			WL		Résultats bénéficiaires visés à l'article 209 B du CGI			L7		K7			
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Moins-values nettes à long terme			{ - imposées au taux de 15 % ou de 19 % (12,8 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu) - imposées au taux de 0 %							J8				
	Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs*			{ - Plus-values nettes à court terme - Plus-values soumises au régime des fusions							WN				
											WO				
											XR				
Écarts de valeurs liquidatives sur OPC* (entreprises à l'IS)															
Réintégrations diverses à détailler sur feuillet séparé DONT *		Intérêts excédentaires (art 39-1-3 et 212 du CGI)			SU		Zones d'entreprises* (activité exonérée)			SW		WQ 68 100			
							Quote-part de 12 % des plus-values à taux zéro			M8					
Réintégration des charges affectées aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage												Y1			
Résultat fiscal afférent à l'activité relevant du régime optionnel de taxation au tonnage												Y3			
										TOTAL I		WR 3 606 778			
II. DÉDUCTIONS										PERTE COMPTABLE DE L'EXERCICE		WS			
Quote-part dans les pertes subies par une société de personnes ou un G.I.E. *												WT			
Provisions et charges à payer non déductibles, antérieurement taxées, et réintégréées dans les résultats comptables de l'exercice (cf. tableau 2058-B, cadre III)												WU			
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Plus-values nettes à long terme			{ - imposées au taux de 15 % (12,8 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu) - imposées au taux de 0 % - imposées au taux de 19 % - imputées sur les moins-values nettes à long terme antérieures - imputées sur les déficits antérieurs							WV				
											WH				
											WP				
											WW				
											XB				
											I6				
											WZ				
Autres plus-values imposées au taux de 19 %															
Fraction des plus-values nettes à court terme de l'exercice dont l'imposition est différée*															
Régime des sociétés mères et des filiales *		(Quote-part des frais et charges restant imposable à			2A						XA				
Produit net des actions et parts d'intérêts :		(déduire des produits nets de participation													
Produits de participations inéligibles au régime des sociétés mères déductibles à hauteur de 99 % (art. 223 B du CGI)												ZX			
Mesures d'incitation	Déduction autorisée au titre des investissements réalisés dans les collectivités d'Outre-mer*.										ZY				
	Majoration d'amortissement*										XD				
	Abattement sur le bénéfice et exonérations*	Reprise d'entreprises en difficultés (44 septies)		K9	Entreprises nouvelles (44 sexies)		L2	Jeunes entreprises innovantes (44 sexies A)		L5	XF				
		Zone franche urbaine -TE (44 octies A)		OV	Sociétés d'investissement immobilier cotée (art. 208C)		K3	Zone de restructuration de la défense (44 terdecies)		PA					
		Bassin urbain à dynamiser (art. 44 sexdecies)		PP	Bassin d'emploi à redynamiser (44 duodecies)		IF	Zone franche d'activités NG (44 quaterdecies)		XC					
			Zone de revitalisation rurale (art. 44 quindecies)		PC	Zone de développement prioritaire (art. 44 septdecies)		PB							
Écarts de valeurs liquidatives sur OPC* (entreprises à l'IS)												XS			
Déductions diverses à détailler sur feuillet séparé	Dont déduction exceptionnelle (art. 39decies)			X9	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art. 39 decies F)			YI				XG 0			
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art. 39 decies A)			YA	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art. 39 decies G)			YL							
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art. 39 decies B)			YB	Dont déduct° exception simulateur de conduite (art. 39 decies E)			YH							
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art. 39 decies C)			YC	Créance dégagée par le report en arrière de déficit			ZI							
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art. 39 decies D)			YD											
Déduction des produits affectés aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage												Y2			
III. RÉSULTAT FISCAL										TOTAL II		XH 0			
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables :										{ bénéfice (I moins II)		XI 3 606 778			
										{ déficit (II moins I)		XJ 0			
Déficit de l'exercice reporté en arrière (entreprises à l'IS)*										ZL					
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (entreprises à l'IS)*												XL			
RÉSULTAT FISCAL BÉNÉFICE (ligne XN) ou DÉFICIT reportable en avant (ligne XO)										XN 3 606 778		XO			

Annexe 10 : Grand Livre Général

Annexe 16 : Suivi de l'activité

Annexe 16.1 : Tableaux de bord mensuels arrêtés au 31/12/2023 (non-fourni – en cours de réalisation)

Annexe 17 : Déclaration de la Performance Extra-Financière (DPEF) (provisoire – version avant passage en commission)



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE DPEF

2023

keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE
MOBILITÉS

Sommaire

1.

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS :
UNE NOUVELLE ENTREPRISE AU SERVICE
D'UNE MOBILITÉ DURABLE 4-15

**1.1 Un engagement fort dans le contrat de délégation
de service public 2023-2030 : la transformation en société
à mission P.08**

**1.2 Un modèle d'affaires au service de la création
de valeur et d'une mobilité partagée et durable P.10**

1.3 Des valeurs pour guider nos actions au quotidien ... P.14

2.

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS :
UN ACTEUR ENGAGÉ16-53

**2.1. L'identification et la réponse à nos enjeux
extra-financiers P.20**

**2.2 Notre contribution aux objectifs de développement
durable des nations unies P.24**

2.3 Une gouvernance et un pilotage renforcés..... P.28
2.3.1 Notre feuille de route 2023-2030..... P.31
2.3.2 Nos engagements : Cap vers l'excellence et l'exemplarité. P.32

2.4 Le dialogue avec nos parties prenantes P.34
2.4.1 Les parties prenantes internes P.37
2.4.1.1 Le dialogue social avec les instances
représentatives du personnel P.37
2.4.1.2 La prise en compte des attentes des conducteurs
receveurs sur les rythmes de travail P.40
2.4.2 Les parties prenantes externes P.42
2.4.2.1 Notre partenaire AOM..... P.42
2.4.2.2 Un service d'excellence impulsé par la « voix voyageur ». P.43

2.5 Favoriser la communication RSE..... P.48
2.5.1 Réalisons notre fresque RSE ! P.51
2.5.2 Prendre la parole en RSE pour engager le plus grand
nombre..... P.52

3.

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS :
UNE ENTREPRISE QUI AGIT DE FAÇON
RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE.....54-71

3.1 Notre démarche climat-air-énergie P.58

3.2 Développer une gestion vertueuse de nos ressources P.62

3.3 Prévenir les impacts santé-environnement P.68

4.

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS :
UN EMPLOYEUR RESPONSABLE QUI
ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT DE SES
COLLABORATEURS.....72-107

4.1 Recruter de façon inclusive et solidaire P.76

4.2 Renforcer l'attractivité de nos métiers P.80

4.3 Développer le potentiel de tous nos collaborateurs P.84

**4.4 Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion dans
nos activités..... P.88**
4.4.1 Lutter contre toutes formes de harcèlement et de
discrimination P.91
4.4.2 Partager une culture de l'égalité, de la diversité, et de
l'inclusion..... P.92

4.5 Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs P.96
4.5.1 Connaître et partager la culture sécurité P.99
4.5.2 Améliorer la santé et la sécurité au travail P.100
4.5.3 Prévenir les risques liés à nos activités P.100

4.6 Être attentif au bien-être de nos collaborateurs P.102

5.

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS :
UN ACTEUR ENGAGÉ POUR UNE MOBILITÉ SÛRE
ET DURABLE EN OFFRANT LA LIBERTÉ
DE MOUVEMENT DE TOUS ET DE CHACUN
.....108-141

5.1 La sécurité au service de nos voyageurs P.112
5.1.1 Assurer la sécurité d'exploitation du réseau TBM..... P.115
5.1.2 Protéger les personnes et les biens contre toutes
formes de menaces et d'atteintes..... P.117
5.1.3 Accompagner les femmes dans leur mobilité P.121

5.2 Promouvoir des mobilités alternatives P.124
5.2.1 La marche, un allié indispensable de la mobilité..... P.127
5.2.2 Le développement du vélo au sein de l'offre de transport P.128
5.2.3 Des services de transport à la demande innovants
adaptés aux spécificités territoriales..... P.130

**5.3 Répondre au besoin de mobilité de toutes
et de tous - développer une mobilité inclusive P.134**

6.

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS,
PARTENAIRE DU TERRITOIRE142-175

6.1 Notre démarche éthique et conformité P.146

**6.2 Notre organisation interne sur la protection des
données P.152**

**6.3 Nos pratiques sur le territoire : notre politique
d'achats responsables P.158**

6.4 Notre contribution au développement du territoire P.166
6.4.1 Des partenariats historiques..... P.11
6.4.2 L'innovation au service de l'écosystème territorial P.11

7.

BILAN ET PERSPECTIVES.....176-181

8.

LE SUIVI DE NOTRE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE.....182-197

8.1 Notre performance extra-financière P.186

8.2 Eléments méthodologiques P.190

An aerial photograph of a wide river, likely the Garonne in Bordeaux, France. Several boats are visible, including a large white ferry and several smaller sailboats. In the background, the city skyline is visible across the water. The image is overlaid with a large, semi-transparent yellow and green graphic element on the right side.

1

Keolis Bordeaux
Métropole Mobilités :
une nouvelle entreprise au
service d'une mobilité durable

1

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : une nouvelle entreprise au service d'une mobilité durable

La Déclaration de Performance Extra-Financière, est un document permettant à une entreprise de préciser l'ensemble des actions déployées pour couvrir les questions sociales, environnementales, sociétales et de gouvernance, liées à ses activités.

Elle répond à la Directive européenne de 2014 sur la transparence et la publication d'informations extra-financières.

Le groupe Keolis SAS, non concerné par l'article L225-102-10 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une déclaration de performance extra financière, a fait le choix de façon volontaire d'en publier une dans son rapport de gestion.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M), en tant que filiale, n'est pas concernée par cette obligation mais

a volontairement fait le choix de rédiger et publier ce rapport afin de valoriser sa contribution aux enjeux du territoire.

Parmi les domaines spécifiques, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ne fournit pas d'informations détaillées sur les thématiques de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal, de l'alimentation responsable, équitable et durable, des actions visant à promouvoir le lien Nation-Armée et à soutenir l'engagement dans les réserves et des actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives, au motif que celles-ci ne font pas partie des principaux risques et enjeux de l'entreprise, notamment du fait de son activité.



1.1

Un engagement fort dans le contrat de délégation de service public 2023-2030 : la transformation en société à mission

Lors du Conseil de juillet 2022, Bordeaux Métropole a officialisé le choix de Keolis comme futur concessionnaire pour le réseau Transports Bordeaux (TBM) sur la période 2023 – 2030. Le montant de ce contrat historique s'élève à 2,2 milliards d'euros. Bordeaux Métropole souhaite que Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en tant qu'acteur majeur du territoire exerçant une mission de service public phare, s'engage de manière forte et structurée sur les différents piliers du développement durable. C'est pourquoi, depuis le 1er janvier 2023, la qualité d'entreprise à mission est officiellement inscrite dans les statuts de la nouvelle entreprise KB2M, première entreprise à mission du domaine des transports urbains de voyageurs.

La transformation en société à mission est l'aboutissement naturel de sa réflexion sur les finalités de l'entreprise. C'est également

exprimer aux salariés qu'elle est prête à consacrer l'écoute et l'intérêt nécessaires à la mobilisation de tous autour d'un projet inspirant. C'est un puissant levier pour renforcer le sentiment d'appartenance et contribuer au maintien d'un climat social positif.

2023 marque ainsi le début de la première année de la délégation de service public. Il n'est donc pas possible de mesurer l'évolution de la performance de l'entreprise par rapport à l'année précédente.

Néanmoins afin d'obtenir une analyse globale de la performance annuelle, certaines données comme par exemple, celles relatives à la sûreté et sécurité pourront être comparées avec celles de l'année 2022 afin de vérifier la pertinence de l'offre proposée en 2023 dans le cadre de cette nouvelle délégation de service public.



**PUISSANT LEVIER POUR
RENFORCER LE SENTIMENT
D'APPARTENANCE**



1.2

Un modèle d'affaires au service de la création de valeur et d'une mobilité partagée et durable

En tant que délégataire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités :

- Assure l'exploitation du service public de transport dans le respect des règles édictées par Bordeaux Métropole ;
- Participe activement au développement de l'utilisation des transports en commun ;
- Améliore au quotidien le service offert (formation du personnel, démarche qualité, politique commerciale...) ;
- Accompagne Bordeaux Métropole dans la mise en œuvre de nouveaux projets de transport.



130 rames

4 lignes

68,25 millions
de voyages* en 2023



417 bus
(dont 168 affrétés)

73 lignes
dont 31 affrétées

37,54 millions
de voyages* en 2023



1 491 V^a
dont la moitié à assistance
électrique

168 stations

961 011 emprunts

1 050 vélos à
assistance
électrique

30 vélos cargo
en location longue durée

Des vélos classiques et à
assistance électrique en
prêt gratuit



3 navettes fluviales
dont 2 catamarans

5 pontons

270 206 voyages*
en 2023



43 véhicules
Dont 11 affrétés

111 965 voyages

1 742 clients réguliers



26 parcs-relais

1 390 367 entrées
en 2023

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en 2023

*validations

Notre modèle d'affaires consiste à développer, concevoir, financer, opérer, maintenir et promouvoir des offres de mobilité partagées et durables pour chacun sur tout le territoire.

Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux Métropole

Mobilités et création de valeur

Les défis de la mobilité



Transition écologique



Nouvelles attentes de mobilité



Transformation digitale, big data, smart city



Efficiency opérationnelle



Sûreté et sécurité



Renouvellement des compétences

Nos ressources

Projet d'entreprise et programme d'amélioration continue, KEOLIS WAY

Expertises et expériences

- Connaissance des déplacements, des voyageurs et de l'évolution des modes de vie et des territoires.
- Offres et solutions de mobilité dans une logique d'intégration et d'optimisation.
- Capacité d'expérimentation et d'innovation.

Finances

- **301 737 141 €** de chiffre d'affaires.

Humains

- **2 806** collaborateurs dont 21,24% de femmes.
- **1 824** conducteurs.
- **198** embauchés en CDI dont 103 conducteurs.

Environnement

- **44 561 135** Kwh de consommation d'électricité tramways.
- **118 275** m³ d'eau de réseau dont 65% pour les plateformes de tramways engazonnées.

Ancrage territorial

- **28** communes.
- **578,28** km² de superficie*.
- **819 604** habitants.

Chiffres à fin 2023
*Source : Bordeaux Métropole

Nos activités

Développer, concevoir, financer, opérer, maintenir et promouvoir des offres de mobilité partagées et durables sur tous les territoires.



Nos atouts

Agilité, adaptabilité, capacité d'innovation et vision prospective face aux mutations

Capacité d'écoute, de dialogue et de co-construction avec l'AOM, les voyageurs et les citoyens

Empreinte territoriale permettant de partager et diffuser expériences et expertises

Système intégré (conception, exploitation, maintenance) et excellence opérationnelle reconnue

Développement et fédération d'un écosystème de partenaires

Fort taux d'engagement des collaborateurs

Nos valeurs

Innovant

Solidaire

Responsable

La valeur créée pour et avec nos parties prenantes

Résultats

- **106 169 453** validations sur le réseau tous modes confondus.

Sécurité

- **48,105** taux de fréquence.
- **6,618** taux de gravité.

Sociaux

- **5,08 %** masse salariale consacrée à la formation.
- **100 %** des salariés couverts par le label Égalité femme/homme.
- **100 %** des salariés couverts par le label Engagé RSE au niveau 3.
- **100** note obtenue à l'index égalité professionnelle.

Environnement

- **100 %** de salariés couverts par une certification ISO 14001.
- **155** tonnes de déchets dangereux valorisés.
- **437** tonnes de déchets non dangereux valorisés.

Territoire

- **12 614** scolaires sensibilisés.
- **1 681 266** de chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (France).

1.3

Des valeurs pour guider nos actions au quotidien

68 118 collaboratrices et collaborateurs de Keolis partagent les mêmes valeurs : « We Imagine, We Care, We Commit ». Issues de la culture et de l'histoire du Groupe, elles sont au cœur de son ADN et rassemblent toutes les équipes autour d'une vision « One Keolis », centrée sur la satisfaction des Autorités Organisatrices et des voyageurs.

Chez Keolis Bordeaux métropole mobilités, trois valeurs fondamentales en lien avec celles du groupe KEOLIS, guident les actions des collaborateurs au quotidien.



INNOVANT, SOLIDAIRES ET RESPONSABLES



2

Keolis Bordeaux
Métropole Mobilités :
un acteur engagé en RSE

2

Keolis a dévoilé en 2021 son projet d'entreprise KEOLIS WAY avec pour objectif de construire un projet commun, afin de cultiver et renforcer des méthodes de travail communes, et d'améliorer la performance de l'entreprise au bénéfice des Collaborateurs, des Passagers, de la Planète et des Partenaires Autorités organisatrices de la mobilité (AOM).

En 2022, la filiale de bordeaux a décliné ce projet en définissant un référentiel commun pour mener à bien sa feuille de route au travers de huit programmes structurants pour toute la durée du futur contrat de délégation de service public 2023-2030.

Ce projet s'inscrit dans les valeurs de l'entreprise pour concrétiser sa vision RSE en parfaite cohérence avec la matrice de matérialité réalisée en 2021.

Dans ce contexte et au service de notre Raison d'Être « Nous imaginons et déployons des mobilités sûres

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : un acteur engagé en RSE

et durables au service de chaque territoire pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun », notre stratégie et notre gouvernance s'adaptent aux défis actuels. En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accélère sa transformation autour des quatre engagements stratégiques inscrits dans les statuts de l'entreprise :

- Agir de façon responsable pour la planète ;
- Accompagner le développement des collaborateurs ;
- Offrir la liberté de mouvement de tous et de chacun ;
- Nouer des partenariats qui profitent à tous sur le territoire.

“

NOTRE STRATÉGIE RSE S'INSCRIT
DANS LE PROJET D'ENTREPRISE DU
GROUPE KEOLIS ET LES OBJECTIFS DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU.

KEOLIS
WAY>>>
BORDEAUX



2.1

***L'identification
et la réponse à nos enjeux
extra-financiers***

2.1

L'identification et la réponse à nos enjeux extra-financiers

L'analyse de matérialité réalisée par le groupe Keolis a été menée en cohérence avec le guide NF X30-029, elle vaut ainsi une analyse de risque : les enjeux RSE couvrent bien les 7 questions centrales (conformément au référentiel ISO 26000 relatif à la Responsabilité sociétale des entreprises) et chaque enjeu a été évalué selon les 2 critères classiques : importance et performance.

La matrice de matérialité permet de hiérarchiser les enjeux RSE de l'entreprise. Elle prend aussi en compte

l'importance de ces enjeux pour les différentes parties prenantes. Cet exercice nécessite la hiérarchisation des multiples enjeux du développement durable vis-à-vis des priorités de l'entreprise mais également des attentes de ses parties prenantes.

9 catégories de parties prenantes ont été consultées et 23 enjeux ont été identifiés parmi 5 familles d'enjeux RSE (collaborateurs, environnementaux, voyageurs, gouvernance, territoriaux) :

3 enjeux matériels

prioritaires pour les Parties Prenantes et le Top Management



Développement et promotion de solutions de transports bas carbone



Sûreté des voyageurs dans les transports



Sécurité d'exploitation

2 enjeux émergents

à la fois pour les Parties Prenantes et le Top Management



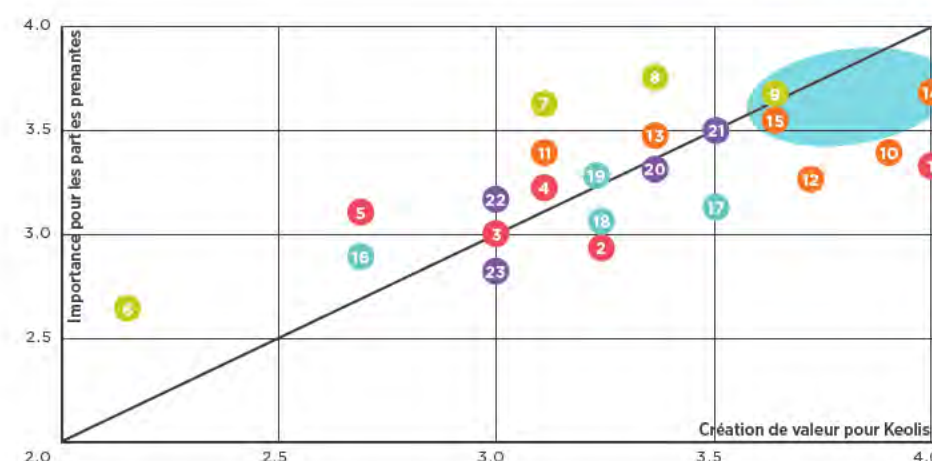
Utilisation raisonnée et sécurisée du digital



Adaptation de l'offre aux nouvelles habitudes de mobilité

En 2022, La filiale de Bordeaux s'est appuyée sur cette analyse afin de faire évoluer sa stratégie RSE et préparer sa transformation dans l'objectif de répondre aux attentes de ses parties prenantes.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ 2021 ÉCHELLE 2,0 À 4,0



LES ENJEUX LES PLUS SIGNIFICATIFS

- 9** Développement et promotion de solutions de transports bas carbone
- 14** Sécurité d'exploitation
- 15** Sûreté des voyageurs dans les transports

ENJEUX				
COLLABORATEURS	ENVIRONNEMENTAUX	VOYAGEURS	GOVERNANCE	TERRITORIAUX
1 Santé et sécurité au travail 2 Attraction et rétention des talents 3 Culture d'entreprise forte et partagée 4 Diversité et inclusion 5 Relation et dialogue social	6 Préservation de la biodiversité 7 Réduction de l'empreinte environnementale des activités 8 Contribution à la transition énergétique 9 Développement et promotion de solutions de transports bas carbone	10 Satisfaction et expérience client 11 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite 12 L'innovation au service de la mobilité 13 Maintien de la qualité de service 14 Sécurité d'exploitation 15 Sûreté des voyageurs dans les transports	16 Gouvernance d'entreprise engagée et responsable 17 Dialogue parties prenantes 18 Utilisation raisonnée et sécurisée du digital 19 Ethique des affaires	20 Promouvoir de nouvelles formes de mobilité 21 Partenaire du développement des territoires 22 Acteur de la ville durable 23 Contribution à la communauté



2.2

***Notre contribution aux
objectifs de développement
durable des nations unies***

2.2

Notre contribution aux objectifs de développement durable des nations unies



KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS REMPORTE LE TROPHÉE DES ODD 2023 GRÂCE AU DISPOSITIF « DEMANDEZ ANGELA ».

Les trophées 2023 des Objectifs de Développement Durable (ODD) du Pacte Mondial France de l'ONU ont été remis le 25 septembre 2023, à Paris.

NOS ACTIONS AU QUOTIDIEN TRANSCRITES DANS 20 PLANS D' ACTIONS RSE OPÉRATIONNELS AINSI QUE NOS POLITIQUES CONTRIBUENT AUX ODD ET SONT AINSI AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL, ÉCONOMIQUE ET ENVIRONNEMENTAL.

Ce concours vise à valoriser les entreprises ayant développé des initiatives innovantes. À cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a remporté le « trophée des ODD » sur la catégorie « Promotion des droits humains » via le projet « Demandez Angela ».

Laurence Vercucq, directrice de la responsabilité sociétale de l'entreprise a reçu le trophée au nom des équipes de l'exploitation et du marketing mobilisées sur ce projet.

Expérimenté sur le réseau des transports de Bordeaux Métropole (TBM) depuis janvier 2022, le dispositif « Demandez Angela » permet aux passagers de signaler de manière anonyme et discrète, tout comportement inapproprié ou toute situation de harcèlement, grâce au nom de code « Angela ».

Demandez Angela



2.3

***Une gouvernance
et un pilotage renforcés***

2.3

Une gouvernance et un pilotage renforcés

La RSE est portée au sein du Comité de direction par la Direction de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (DRSE). La DRSE pilote le déploiement global de la stratégie RSE pour atteindre les objectifs et coordonne la mise en œuvre des plans d'actions RSE.

La stratégie RSE de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se structure également au cours de revues RSE dédiées en réunion du comité de direction. Ces revues RSE ont lieu 3 fois par an.

Cette gouvernance RSE s'appuie également sur deux autres instances :

- Le Comité de mission de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités composé de 9 membres avec participation de Pierrick Poirier en qualité de Directeur Général de KB2M et de Laurence Vercucq en qualité de manager de la mission, avec un objectif de parité. Il suit l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux adoptés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Durant l'année 2023, le Comité de Mission s'est réuni quatre fois : 1 réunion informelle et 3 réunions formelles.

- Le Comité RSE : il est composé de 13 pilotes de plans d'actions thématiques opérationnels et a en charge le déploiement de ces derniers.

Durant l'année 2023, le comité RSE s'est réuni trois fois.



2.3.1

Notre feuille de route 2023-2030

EN 2023, KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS A TRANSCRIT SA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS QUATRE FEUILLES DE ROUTE.

Ces feuilles de route se formalisent autour des 4 engagements forts en faveur de la planète, des collaborateurs, de la mobilité et du territoire : adaptation au changement climatique et démarche de transition carbone, promotion de l'égalité des chances et lutte contre toute forme de discrimination et de harcèlement, intégration de la sécurité à tous les

niveaux de l'entreprise, innovation pour accompagner le voyageur et créer des intermodalités, éthique et partenariats sources de solutions durables.

Sur chacun de ces axes d'engagement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est défini des objectifs à plus ou moins long terme.

2.3.2

Nos engagements : Cap vers l'excellence et l'exemplarité

EN 2023, KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS A RÉACTUALISÉ SA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS POUR RÉPONDRE À SA VISION ET AUX ATTENTES DES VOYAGEURS.

Le souhait de l'entreprise est de pouvoir réaliser un saut de performance en capitalisant sur des processus transverses orientés voyageurs.

Les enjeux éthiques, sociaux ou environnementaux jugés pertinents et significatifs pour l'entreprise, parce qu'ils ont un impact potentiellement important sur ses parties prenantes, son environnement ou sa performance économique, ont permis d'établir la matrice des risques. Ces derniers ont été recensés dans chacun des processus au travers d'une fiche d'identité, montrant ainsi la contribution de chacun dans l'atteinte des objectifs qualité, sécurité, environnementaux et RSE.

Chaque fiche décline les activités du processus ainsi que les risques ou opportunités qui peuvent avoir un impact négatif ou positif sur sa performance. Le tout s'intègre dans une dynamique d'amélioration continue.

Les pilotes et contributeurs de l'ensemble des processus ont été sensibilisés au déploiement du système de management Qualité, Sécurité, Environnement et RSE (SMQSE-RSE) ainsi qu'à leur rôle dans cette démarche.

L'engagement et la vision de la Direction sont traduits dans les nouvelles politiques RSE et d'amélioration continue.



Résultat 2023

- > 100% des pilotes de processus sensibilisés au système de management QSE-RSE

Indicateurs de performance 2023

- > % de processus formalisés et déployés : 45
- > % des salariés couverts par le label Engagé RSE niveau 3 : 100

2024 Actions à venir...

- > Politiques RSE et d'amélioration continue : Présentation et sensibilisation à l'ensemble des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités dans un objectif de participation aux objectifs de performance fixés par la Direction ;
- > Préparation à l'évaluation de la maturité du système de management QSE-RSE.

Objectifs

- > 2024 : 100% des processus formalisés et déployés ;
- > 2024 : certification de notre système de management selon les ISO 9001 : 2015 (système de management de la qualité), 45001 : 2018 (système de management de la santé et de la sécurité au travail), et 14001 : 2015 (système de management de l'environnement) – sur l'ensemble des activités de l'entreprise ;
- > 2024 : labellisation « Engagé RSE » niveau 4 (évaluation de la maturité de la démarche RSE sur la base de l'ISO 26000) – sur l'ensemble des activités de l'entreprise.



2.4

***Le dialogue avec
nos parties prenantes***

2.4

Le dialogue avec nos parties prenantes

Selon le niveau d'influence ou d'impact de la partie prenante sur nos activités et inversement l'influence de notre activité sur la partie prenante, le mode de dialogue peut être de la communication (information), de l'échange (afin d'identifier et satisfaire ses besoins), ou de la collaboration (essentielle avec les parties prenantes pertinentes).



2.4.1

Nos parties prenantes internes

2.4.1.1

Le dialogue social avec les instances représentatives du personnel

LA QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL AU SEIN DE KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS CONSTITUE UN LEVIER DE PERFORMANCE ESSENTIEL POUR L'ENTREPRISE ; ELLE REPRÉSENTE UNE CONDITION DE RÉUSSITE POUR MENER À BIEN LES PROJETS DE MOBILITÉ, DÉFINIS PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE DE MOBILITÉ.

- Le contrat de délégation de service public prévoyant la création d'une structure juridique dédiée pour la gestion du réseau à compter du 1er janvier 2023, la société Keolis Bordeaux Métropole a disparu le 31 décembre 2022. En conséquence, les mandats des administrateurs ont expiré au 31 décembre 2022, avec la fin de la société Keolis Bordeaux Métropole. De nouvelles élections ont été organisées le 05 mai 2023, par voie électronique. Les représentants des salariés au Conseil d'administration sont élus pour 6 ans.
- Au cours de l'année 2023, 6 accords d'entreprise ont été conclus :

ACCORD DE SUBSTITUTION

Dans sa réponse à Bordeaux Métropole, le Groupe Keolis avait pris l'engagement de reprendre à son compte les accords collectifs d'entreprise en vigueur et de ne les faire évoluer que par la négociation. A l'issue de la réunion de négociation du 13 janvier 2023, un accord de substitution a été conclu, signé le même jour par la direction et toutes les organisations syndicales représentatives.

Par cet accord, la direction de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a repris à son propre compte l'ensemble des accords collectifs d'entreprise qui étaient en vigueur le 31 décembre 2022 au sein de Keolis Bordeaux Métropole. Ces accords continueront donc à s'appliquer, sans interruption, au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

ACCORD RELATIF AUX ASTREINTES AU SEIN DE LA DIRECTION DE LA MAINTENANCE PATRIMONIALE

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a étudié les évolutions nécessaires des astreintes afin de répondre au mieux aux nécessités de service du nouveau contrat de délégation de service public (tant en termes d'amplitude horaire que d'organisation) et aux attentes des salariés concernés (équité de traitement en matière de compensation financière). De même, l'entreprise a décidé de créer une nouvelle astreinte relative aux dysfonctionnements et aux

arrêts des équipements impactant l'exploitation d'un bâtiment ou de ses équipements.

A l'issue de la réunion de négociation du 02 mars 2023, un accord relatif aux astreintes de la Direction de la maintenance patrimoniale a été conclu, signé le 13 mars 2023 par la direction et toutes les organisations syndicales représentatives.

ACCORD D'INTÉRESSEMENT POUR LES ANNÉES 2023 ET 2024

La direction a engagé une négociation avec les organisations syndicales en vue de négocier un accord d'intéressement pour les années 2023 et 2024. A l'issue des réunions de négociation, un accord d'entreprise a été conclu le 29 juin 2023 et signé par une majorité des organisations syndicales représentatives. Cet accord a pour objet 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 et d'une meilleure organisation de l'entreprise. Un intéressement pourra être versé si le résultat réel de l'année N est supérieur ou égal au résultat budgété pour l'année N.

ACCORD RELATIF AU PLAN DE CONGÉS PAYÉS DES CONDUCTEURS-RECEVEURS

A l'issue de la réunion de négociation du 29 septembre 2023, un accord collectif d'entreprise a été conclu, signé le 10 octobre 2023 par la direction et toutes les organisations syndicales représentatives, relatif au plan de congés payés des conducteurs-receveurs pour les années 2024 et 2025.

Ce plan de congés est adapté à l'offre de transport et répond aux attentes des conducteurs-receveurs ; étant précisé que ce plan est établi sur la base des éléments d'offre et de calendrier civil connus à la date de signature du présent accord.

ACCORD RELATIF AUX NÉGOCIATIONS ANNUELLES OBLIGATOIRES

La Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2024 s'est conclue au terme de 4 réunions par un accord signé par la direction et une majorité des organisations syndicales représentatives le 07 décembre 2023.

ACCORD RELATIF À LA SUSPENSION OU LA NON-DÉTENTION DE LA CARTE PROFESSIONNELLE DES SALARIÉS DU SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ

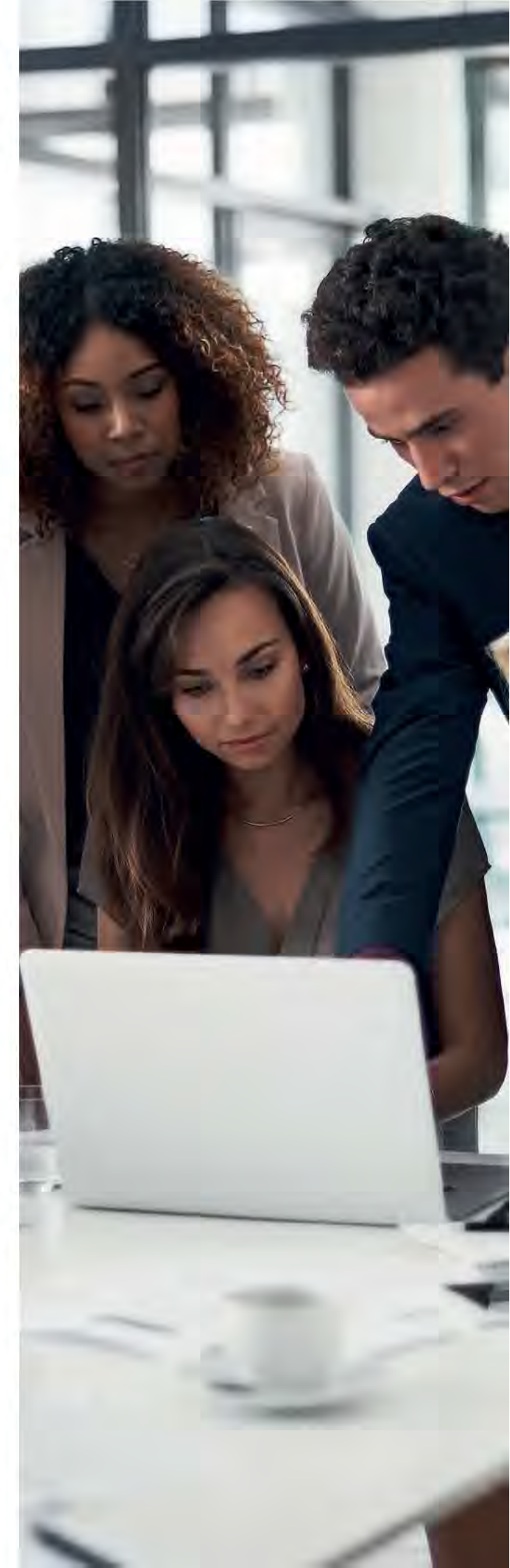
Les dispositions légales et réglementaires du Code de la sécurité intérieure imposent aux salariés, membres du Service Interne de Sécurité d'obtenir, sous certaines conditions, une carte professionnelle valable 5 ans, renouvelable après une formation continue obligatoire. La direction, lors la consultation du Comité social et économique du 08 novembre 2023, s'est engagée à négocier un accord d'entreprise afin de proposer aux salariés qui ne pourraient pas obtenir ou qui perdraient leur carte professionnelle, une solution de maintien dans l'emploi.

Un accord d'entreprise a donc été conclu le 22 décembre 2023 et signé par une majorité des organisations syndicales représentatives pour formaliser cet engagement.

NÉGOCIATION ANNUELLE OBLIGATOIRE (NAO)

A l'issue de trois réunions de négociation, un accord majoritaire a été signé le 07 décembre 2023 par trois des organisations syndicales représentatives de l'entreprise et la Direction.

Cet accord comporte des dispositions d'ordre financier mais aussi relatives aux conditions de travail (organisation des services à la conduite bus et tramway, attribution de jours pour enfants malades, mise en place d'un plan d'actions, consacré à des travaux d'amélioration des conditions de travail, diagnostic qualitatif et quantitatif du fonctionnement des instances représentatives du personnel (IRP) et co-construction d'un plan d'actions, ...)



2.4.1.2

La prise en compte des attentes des conducteurs receveurs sur les rythmes de travail

Entre juin et août 2023, une grande enquête a été menée afin de recueillir des données, quantitatives et qualitatives, sur les attentes des 1 850 conducteurs receveurs vis-à-vis de leurs rythmes de travail.

En résultent un taux de réponse de 30% et les scores marquants suivants :

- 65 % des conducteurs sont satisfaits de leur travail ;
- 56 % des conducteurs sont motivés par leur travail ;
- 51 % des conducteurs ne sont pas satisfaits de leur rythme de travail ;
- 55 % des conducteurs ne sont pas satisfaits du roulement actuel sur 10 semaines ;
- 57 % des conducteurs sont prêts à allonger la durée du travail journalier pour générer plus de repos ;
- 72 % des conducteurs ne sont pas satisfaits de la gestion du plan de congés ;
- 83 % ne sont pas satisfaits du processus actuel d'attribution des permissions.

Résultat 2023

- > 21 254 heures de grève pour motif local

Indicateur de performance 2023

- > % des salariés couverts par des instances représentatives du personnel (IRP) : 100

2024 Actions à venir...

- > Élections professionnelles : les dernières élections professionnelles au Comité social et économique et au Conseil de discipline se sont tenues le 21 décembre 2021 par voie électronique. La durée des mandats étant de 3 ans, les prochaines élections auront lieu fin 2024 ;
- > Création et animation d'un groupe de travail pluridisciplinaire avec association des organisations syndicales représentatives sur la base des souhaits recueillis par l'enquête sur les rythmes de travail à la conduite ;
- > Une enquête sur la qualité de vie et condition de travail à destination de l'ensemble des salariés KB2M.

Objectif

- > 2024 : Un nouvel accord négocié avec les organisations syndicales représentatives concernant le rythme de travail des conducteurs, pour mise en œuvre à la rentrée de septembre.



2.4.2

Nos parties prenantes externes

2.4.2.1

Notre partenaire AOM

En tant que délégataire du service public des transports urbains de la Métropole Bordelaise, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est force de propositions et de conseil auprès de l'autorité organisatrice des mobilités, Bordeaux métropole, dans son domaine de compétence, pour l'élaboration des actions au titre de sa politique de développement durable.

Ainsi, au sein de son rapport d'activité annuel 2023, Keolis Bordeaux Métropole mobilités expose les mesures prises en faveur du développement durable sur l'année écoulée, les résultats, les suites à donner, les mesures prévues pour l'année suivante et

ses propositions pour renforcer le panel d'actions mis en place.

Afin de partager l'ensemble des plans d'actions déployés pour répondre à ses quatre engagements en faveur de la planète, des collaborateurs, de la mobilité et du territoire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités échange mensuellement avec Bordeaux Métropole via des revues thématiques.

Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole bénéficie dorénavant d'un principe de contrôle interne via son comité de mission, dont Mme De François, vice-présidente de Bordeaux Métropole est membre à part entière.

Notre partenaire AOM

2.4.2.2

Un service d'excellence impulsé par la « voix voyageur »

Afin de délivrer un niveau de service d'excellence, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est fixé un ensemble de lignes directrices : fidéliser les voyageurs par la démonstration quotidienne de la considération qui leur est portée, impulser « la voix voyageur » au cœur de l'entreprise, le goût du progrès, et agir en partenariat avec l'autorité organisatrice pour assurer le respect de ces engagements.

Le pôle études et écoute voyageurs, rattaché à la Direction Marketing pilote et anime le système de mesure de la qualité de service ressentie par les voyageurs et du niveau de satisfaction, porte la voix des usagers au sein de l'entreprise, associe l'ensemble des voyageurs dans une démarche d'échange et de co-construction et apporte son expertise d'analyse pour faire évoluer l'offre de mobilité et les services associés.

S'ALIMENTER

DE L'EXPÉRIENCE VOYAGEUR...

La qualité de service perçue par le voyageur est recueillie régulièrement et analysée ...

ENQUÊTE SATISFACTION 2023 DU RÉSEAU TBM

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 205 personnes (1 200 abonnés et 1 005 occasionnels), a été menée entre le 15 mai et le 30 juin 2023 par le cabinet d'études Tryom.

Des points forts ont été recensés comme le personnel, les moyens d'information, la facilité d'achat des titres et la régularité et amplitude des tramways.

Des axes prioritaires d'actions sont à mener concernant le sentiment de sécurité en soirée, les informations en cas de perturbation sur une ligne de bus, la disponibilité des places dans le bus, les fréquences les dimanches et jours fériés.

ENQUÊTE PERMANENTE SATISFACTION RÉCLAMATIONS (TBM+V³)

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris le parti qu'un baromètre annuel doit vivre, c'est-à-dire être renouvelé et remis en cause régulièrement. Ce dernier est ainsi complété par des dispositifs d'enquêtes ciblées et « au fil de l'eau ».

Ainsi en 2023, 2 096 réclamants ont répondu à l'enquête à chaud à la suite d'une réclamation, dont 425 spécifiquement pour le V³ et 75 pour Mobibus.

La note de satisfaction globale pour les réclamations TBM est de 7,3/10 en 2023.

ÉTUDE DE SATISFACTION DU DISPOSITIF D'INFORMATION VOYAGEUR

Depuis début 2023, TBM affiche une Rose des modes aux stations Quinconces et Hôtel de Ville pour valoriser les modes doux comme alternatives de mobilité.

Afin de valider la compréhension et l'utilité des Roses des modes avant de la déployer sur des pôles d'échanges additionnels, une étude quantitative terrain a été réalisée en avril 2023, auprès de 103 répondants.

DES ÉTUDES PLUS CIBLÉES ET COMPLÉMENTAIRES

Une enquête confiée aux étudiants du Master transports urbains et régionaux de personnes (TURP) de Lyon a été lancée fin novembre 2023 visant à mieux connaître la cible des clients de passage, notamment la cible touristique, afin de comprendre leurs attentes et besoins, en vue d'améliorer l'offre et les services proposés.

Une étude sur la typologie et chalandise des futures gares du RER métropolitain a été également menée avec pour objectifs de mieux connaître le projet du RER métropolitain, anticiper les besoins en offre et en intermodalité pour chaque gare, étudier le profil et imaginer l'usage des clients TBM du réseau RER métropolitain, orienter de futures opérations de communication et de conquête client.



COCONSTRUIRE

AVEC L'ENSEMBLE DES VOYAGEURS...

Si écouter le retour de chaque voyageur pris isolément est important, un réseau de transport en commun doit également savoir mettre en relation ses usagers pour construire ensemble l'offre et les services TBM de demain. Pour cela, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie sur le dispositif LE LAB TBM.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a sollicité les voyageurs afin qu'ils s'expriment à travers la plateforme sur la thématique de l'information en période de changement de réseau.

4 principales thématiques explorées :



QUELS **MOYENS** PRÉVILIGIEZ-VOUS ?



LE **PETIT PLUS** QUE VOUS ADORERIEZ ?



QUELLES **INFORMATIONS** PRIORITAIRES ?



LE **MEILLEUR MOMENT** POUR VOUS ?

Cette étude, menée auprès de nos panélistes entre le 18 septembre et le 20 octobre est venue compléter le dispositif d'écoute en place autour du nouveau réseau et visait à :

- > Recueillir la perception et le vécu des clients de Keolis sur les évolutions du réseau ;
- > Écouter les attentes des voyageurs ;
- > Identifier les éléments susceptibles de favoriser l'appropriation du nouveau réseau ;
- > Identifier des comportements optimistes et constructifs, voire des bonnes pratiques, face aux évolutions du réseau.

Résultat 2023

- > 90,40% des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport

Indicateurs de performance 2023

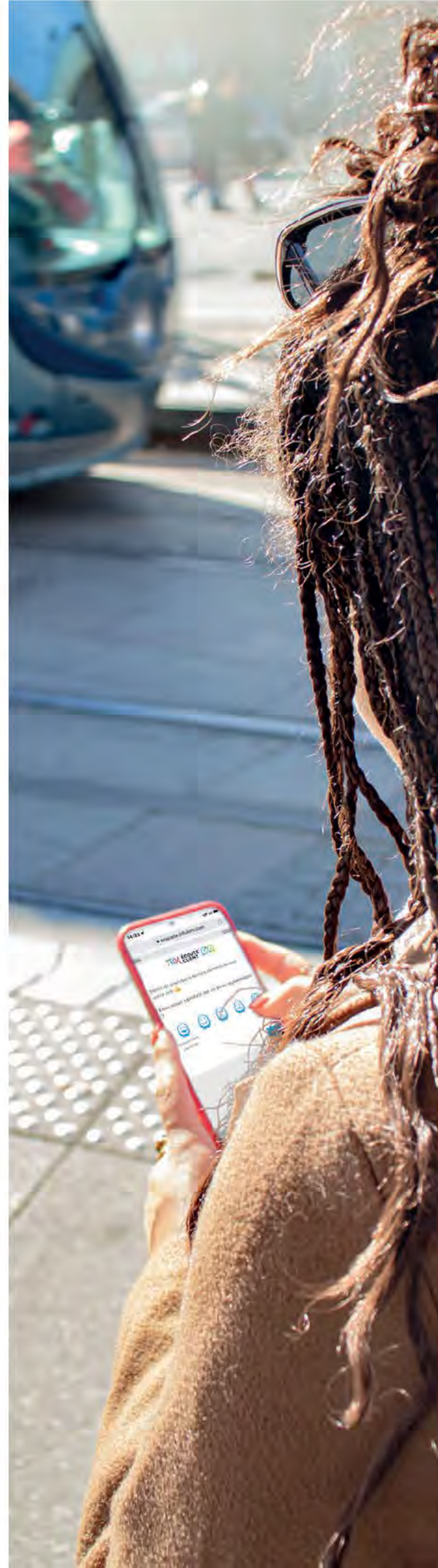
- > Taux de satisfaction du réseau TBM : 88,90%
- > Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 89,20%

2024 Action à venir...

- > Poursuite du plan de déploiement de l'écoute client du réseau TBM.

Objectif

- > 2024 : Mesurer la satisfaction et la recommandation des voyageurs sur l'ensemble des canaux de contact proposé par le réseau TBM, comme les boutiques ou encore le centre d'appel téléphonique.





2.5

***Favoriser
la communication RSE***

2.5

Favoriser la communication RSE

L'engagement RSE doit faire partie intégrante de la stratégie de l'entreprise. Il doit s'agir d'une véritable conviction incarnée par la direction, et partagée par l'ensemble des collaborateurs. La communication RSE requiert une véritable expertise, tant au niveau technique, relationnel, que postural.

Deux leviers ont ainsi été actionnés en 2023 pour embarquer l'ensemble des collaborateurs.



2.5.1

Réalisons notre fresque RSE !

**UN ATELIER PÉDAGOGIQUE S'EST DÉROULÉ
LORS DU KOMITÉ CADRES D'OCTOBRE 2023.**

Les objectifs de cette séquence étaient de :

- > Permettre à chacun des managers de l'entreprise de s'approprier individuellement les repères sur :
 - Les enjeux du développement durable, la contribution attendue des entreprises et les implications en termes de fondamentaux de la stratégie RSE ;
 - Les enjeux du secteur mobilités et les réponses proposées par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités via ses différentes orientations et plans d'actions.
- > Identifier ensemble les instances et rituels permettant de poursuivre le déploiement de cet outil pédagogique.
- > Pour chaque table, deux lots d'une trentaine de cartes permettant de construire collectivement :
 - Une frise sur les enjeux globaux du développement durable et la responsabilité des entreprises ;
 - Une frise sur les enjeux spécifiques du secteur mobilités et les stratégies mises en place par Keolis SAS et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.
- > Articuler collectivement le récit à porter tant auprès des équipes que de l'externe.

2.5.2

Prendre la parole en RSE pour engager le plus grand nombre

Un certain nombre de collaborateurs sont amenés à prendre la parole auprès d'acheteurs, de commerciaux, de journalistes, etc, et peuvent être amenés à regretter de ne pas avoir eu les bons mots pour les convaincre, les embarquer...

Une session de formation a été engagée fin d'année 2023 afin de les aider à utiliser la rhétorique au service de la RSE et faire émerger ou même clarifier les messages dits responsables.





3

Keolis Bordeaux
Métropole Mobilités :
*une entreprise qui agit de
façon responsable pour la
planète*

3

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : une entreprise qui agit de façon responsable pour la planète

ENJEUX

Par définition, le transport public de voyageurs représente une alternative plus respectueuse de l'environnement que l'autosolisme. Pour renforcer cette réalité, une certaine exemplarité est attendue des opérateurs.

Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en matière de réduction de l'impact environnemental de ses activités répondent aux enjeux nationaux et internationaux de préservation et rationalisation des ressources, de lutte contre le changement climatique et de valorisation de l'économie

circulaire, en accord avec les exigences croissantes des Autorités Organisatrices de la Mobilité, la sensibilité accrue des citoyens, et le renforcement de la réglementation.

Cet engagement environnemental, au cœur de la stratégie de Responsabilité Sociétale, se traduit par le déploiement d'une démarche de transition écologique et énergétique sur l'ensemble des activités de l'entreprise.

POLITIQUE

En lien avec les enjeux identifiés, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage à respecter les obligations de conformité issues des exigences réglementaires et autres engagements contractuels ou volontaires auprès de ses parties prenantes, à protéger l'environnement en maîtrisant les impacts environnementaux de ses activités et à prévenir les pollutions. De façon plus spécifique à son activité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage également à :

- Mettre en œuvre une démarche d'adaptation, de transition carbone et d'optimisation énergétique ;

- Développer une gestion vertueuse de ses ressources par la réduction et la valorisation des déchets, la préservation de la biodiversité et la rationalisation des consommations d'eau ;
- Prévenir les impacts santé-environnement portant sur la qualité de l'eau, des sols et de l'air et les nuisances sonores.

Engagée dans une dynamique d'amélioration continue, l'entreprise est certifiée ISO 14001 sur l'ensemble de son périmètre depuis 2017.





3.1

**Notre démarche
Climat-Air-Énergie**

3.1

Notre démarche Climat-Air-Energie

La démarche climat-air-énergie de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été lancée en 2023 afin de structurer l'engagement de l'entreprise envers l'atténuation et l'adaptation face au changement climatique.

Sur le volet atténuation au changement climatique, la stratégie bas carbone se base notamment sur la réalisation d'un bilan carbone annuel (scopes 1, 2 et 3) et des audits énergétiques pour identifier les trajectoires de réduction et les plans d'actions d'atténuation adéquats.

➤ Le bilan carbone 2023 a permis d'identifier que le premier poste d'émissions de gaz à effet de serre est l'énergie de traction (48% des émissions totales), suivi des achats de produits et services, puis des bâtiments et matériels roulants (respectivement 29% et 15% des émissions totales).

Le plan d'actions a donc été orienté en priorité sur ces trois postes d'émissions, détaillé pour la traction avec une trajectoire de réduction de 80% en 2030, et articulé autour des axes véhicules, carburant, conducteurs et organisation des flux :

- Passage aux énergies renouvelables (100% bioGNV en 2024 et conversion des bus gazole au HVO - carburant synthétique à partir d'huiles végétales - en 2025) ;
- Évolution de la flotte des véhicules en propre et affrétés ;
- Optimisation énergétique du tramway...

Cet engagement a également été reconnu par la signature de la charte Objectif CO², dispositif national

d'engagement pour les transporteurs, soutenu par l'ADEME, qui démontre une démarche d'engagement de réduction des émissions de CO².

➤ L'optimisation énergétique est un des premiers leviers de réduction des émissions de gaz à effet de serre. En 2023, trois audits énergétiques ont permis de détailler les consommations d'énergie et d'identifier que 94% de la consommation d'énergie provient de la traction, 4% des dépôts de maintenance et 2% des autres bâtiments. En complément d'actions déjà mises en œuvre tels que les programmes d'écoconduite et d'optimisation de la maintenance du matériel roulant et des bâtiments, les leviers identifiés pour les années à venir se focalisent sur le fonctionnement du tramway et l'optimisation des consommations d'énergie dans les bâtiments.

Ainsi en 2023, après une phase de test, le dispositif Fresh Air qui consiste en la pose de capteurs CO² permettant d'adapter le pilotage des volets d'air de la climatisation

Résultats 2023

- > 403 bus équipés d'un boîtier d'écoconduite
- > 24% de la flotte de bus GNV en bioGNV

Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : 100% des conducteurs bus et tram
 - Part des conducteurs bus et tram formés à l'écoconduite : 100%
- > Cible 2023 : réduction des gaz à effet de serre : 939 gr émission de CO₂e.km
 - Réduction des gaz à effet de serre : 942 gr émission de CO₂e.km

2024 Action à venir...

- > Engagement dans la démarche ACT Pas à pas de l'ADEME avec l'accompagnement de l'organisme Carbone 4 dans l'objectif de définir une trajectoire bas carbone.

Objectif

- > 2024 : Passage aux énergies renouvelables avec 100% de bioGNV

des rames, a été déployé sur 38 d'entre elles. En fin d'année, une mesure a permis d'évaluer une économie de 17% des consommations d'énergie.

Sur le volet adaptation aux changements climatiques, une étude a été réalisée en 2023, consistant à analyser l'impact avéré et pressenti des aléas climatiques sur notre activité, et établir un plan d'actions.

Les chaleurs extrêmes, la submersion en raison de la hausse du niveau de la mer, les inondations dues aux fortes pluies, et les feux de forêts sont les aléas présentant des évolutions défavorables pour notre

activité. Ces aléas affecteront fortement les réseaux télécom, l'approvisionnement en électricité, l'intégrité des équipements et le maintien des conditions de travail.

Un plan d'actions a été construit avec un double objectif :

- Mettre en avant les actions planifiées permettant une meilleure adaptation aux changements climatiques ;
- Prévoir de nouvelles actions afin de réduire le niveau de risque face à la probabilité d'occurrence de ces aléas climatiques.



3.2

**Développer une gestion
vertueuse de
nos ressources**

3.2

Développer une gestion vertueuse de nos ressources

La transition écologique des activités d'une entreprise passe par la maîtrise de ses ressources. Pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, au-delà de la gestion des consommations énergétiques et de leur impact carbone, trois catégories de ressources sont particulièrement impactées :

- La consommation d'eau ;
- La production de déchets ;
- La gestion des espaces verts.

> La première source de consommation d'eau concerne l'arrosage des plateformes tramways engazonnées. En effet, le réseau de tramways TBM est constitué de 236 471 m² de voies engazonnées (représentant la surface équivalente à 30 terrains de football).

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a construit un plan d'actions de réduction de la consommation d'eau visant à réduire la consommation de 40% par rapport à l'année précédente.

Cet objectif a été dépassé avec une réduction de 55% grâce à la généralisation de la gestion différenciée de l'arrosage. Ainsi sur les phases de construction du

tramway, avec une moindre capacité de rétention d'eau d'arrosage, l'arrosage a été réduit de cinq à quatre nuits. Sur les phases les plus récentes, l'arrosage a été réduit de cinq à trois nuits, voire complètement stoppé.

> Dans le cadre de ses activités, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités gère des espaces verts répartis entre les dépôts de maintenance, les parcs relais et la plateforme engazonnée du tramway. En 2023, ont été réalisés une cartographie, un inventaire des végétaux et des pratiques d'entretien, actions qui ont permis le recensement de 714 parcelles vertes distinctes.

Actuellement, la gestion horticole

des parcelles est globalement harmonisée sur l'ensemble des sites avec un maintien des végétaux par des tontes et des tailles régulières. Pour autant, près de 9 000 arbres et arbustes ont été recensés provenant de 114 essences différentes mettant ainsi en exergue le potentiel de développement de la biodiversité.

Pour 2023, 972 arbres et arbustes ont été plantés afin de contribuer au projet un million d'arbres de la Métropole Bordelaise, soit 30 essences différentes, sur les dépôts de maintenance du centre d'exploitation du Lac, Bastide et Achard ainsi que sur le parc-relais de Ravezies, avec pour objectif la diversification de la palette végétale

et la création de futurs puits de carbone.

> En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a également engagé une réflexion de réduction à la source de ses déchets. Chaque catégorie de déchets a été analysée afin d'identifier les sources de réductions possibles.

Ainsi, 30 bâches promotionnelles en PVC ont été recyclées en 2 000 porte-cartes originaux. Cette opération a permis la réalisation d'un goodie éco-conçu distribué en interne et en externe lors d'événements de communication.





Résultats 2023

- > 76 860 m³ : consommation d'eau des voies de tramway
- > 60,49% : Taux de valorisation globale des déchets

Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : réduction de la consommation d'eau d'arrosage de la plateforme tramway de 40%
 - Réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : 55,80%
- > Cible 2023 : 100% de tri des déchets hors déchets stations tramways
 - Taux de tri des déchets hors déchets stations tramways : 100%
- > Cible 2023 : plantation de 1 000 arbres et arbustes
 - Projet 1 million d'arbres : nombre d'arbres et arbustes plantés : 972

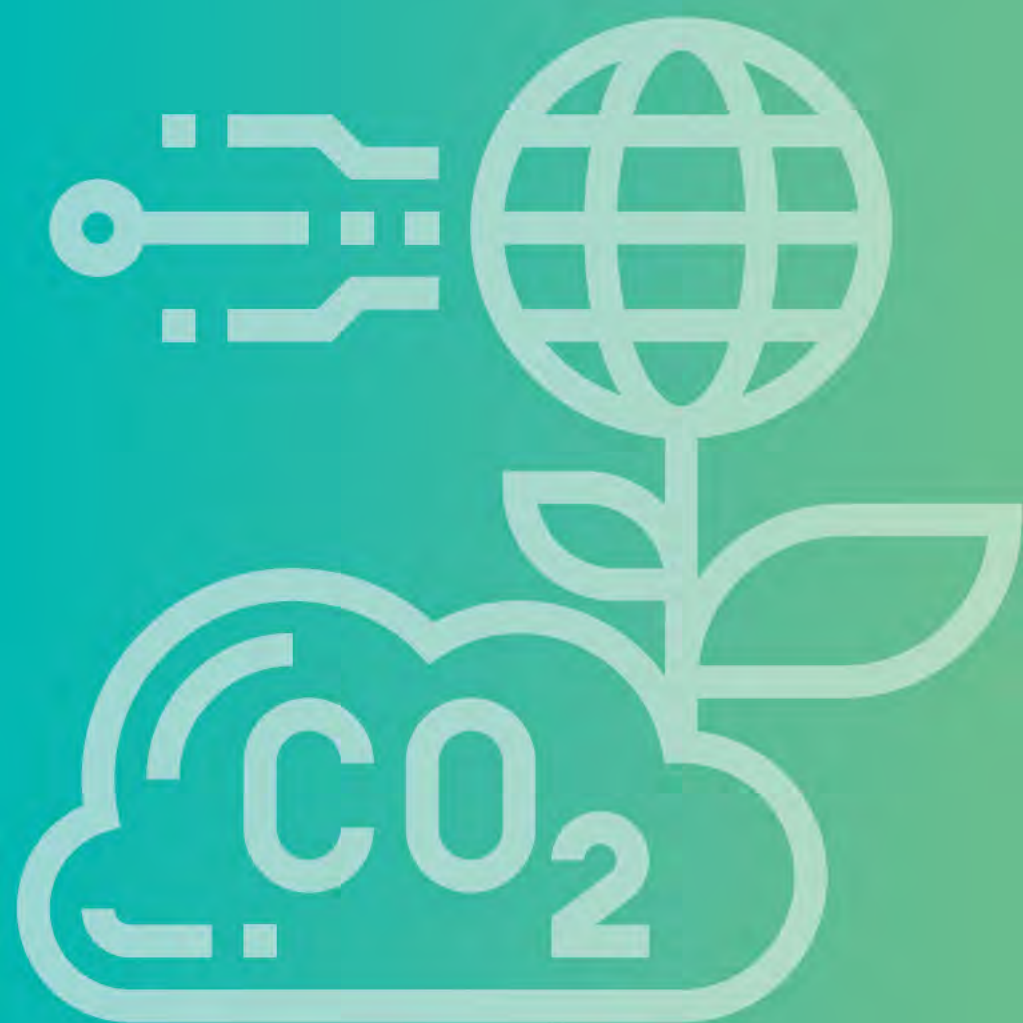
2024 Actions à venir...

Alors que l'année 2023 a été axée sur l'expérimentation de nouvelles pratiques en matière de biodiversité et de gestion de l'eau, il s'agit maintenant :

- > D'identifier de nouvelles solutions alternatives à l'usage de l'eau potable. Une étude sera menée en 2024 afin d'identifier d'autres sources non potables, destinées à l'arrosage de la plateforme engazonnée ;
- > Poursuivre le déploiement de la gestion écologique des espaces verts. De nouveaux végétaux seront expérimentés sur la plateforme tramways dès le printemps 2024 afin de tester six nouvelles essences de plantes vivaces et graminées, moins consommatrices d'eau et source de diversité écologique.

Objectifs

- > 2024 : Maintenir l'objectif d'économie d'eau de 2023
- > 2026 : Taux de valorisation global des déchets : 75%
- > 2030 : 2 500 arbres plantés



3.3

***Prévenir les impacts
santé-environnement***

3.3

Prévenir les impacts santé-environnement

Dans un contexte de changement climatique et de récente pandémie à échelle mondiale, les facteurs environnementaux sont à prendre en compte dans la politique environnementale de l'entreprise. Qualité de l'air, de l'eau et des sols, mais aussi les nuisances sonores sont des thématiques à surveiller pour prévenir les impacts sur la santé.

En s'appuyant sur la réglementation relative aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), la démarche environnementale de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est de longue date axée sur la maîtrise des risques de pollution de l'eau, du sol et de l'air.

Deux campagnes périodiques de surveillance sont menées sur les sites concernés afin de mesurer la qualité des rejets dans l'eau et dans l'air : plus de 180 mesures

de paramètres physico-chimiques sont analysées afin de garantir la qualité d'eau et d'air rejetée.

La gestion des produits chimiques, la mise en place de différents déboueurs-séparateurs à hydrocarbures avec nettoyage récurrent et la maintenance préventive et curative des réseaux d'eau contribuent également à prévenir les pollutions.

> En 2023, parallèlement aux actions de prévention menées relatives à la qualité de l'air extérieur et les émissions de polluants dues à ses activités, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a renforcé sa communication auprès des usagers via des messages de prévention dans le cas de pics de pollution sur la Métropole Bordelaise : l'indice de qualité de l'air de l'ATMO est relayé quotidiennement sur le site et l'application TBM.

L'ensemble des supports de



communication à destination des voyageurs relaye l'information relative au pic de pollution et encourage au report modal vers les transports en commun ou les mobilités douces.

> En complément des cartes de bruit routières réalisées par Bordeaux métropole, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a produit une carte de bruit du réseau TBM, l'objectif étant d'isoler les impacts acoustiques des activités des différentes lignes de bus et de tramway.

La campagne de mesures de bruit a

permis d'identifier que la circulation des bus génère des niveaux sonores généralement inférieurs à 55 dB(A) pour 92% de la population exposée de la Métropole Bordelaise ; avec des niveaux sonores inférieurs à 55 dB(A) pour 98% de la population exposée, la circulation des tramways présente un faible impact.

Résultats 2023

- > 2 déversements significatifs
- > 24 mesures de bruit réalisées : 12 mesures de 24h et 10 mesures de 1h pour le tramway et le bus

Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : 100% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard
 - Conformité des rejets atmosphériques : 100%
- > Cible 2023 : Plus de 90% de conformité des rejets aqueux sur nos dépôts de maintenance
 - Conformité des rejets aqueux : 92%

2024 Action à venir...

- > Pour poursuivre nos actions en matière de prévention des impacts santé-environnement, un diagnostic de qualité de l'air intérieur de nos sites sera réalisé en 2024.

Objectifs

- > 2026 : 100% déploiement du plan d'actions bruit
- > 2030 : 100% déploiement du plan d'actions qualité de l'air

Néanmoins, cinq et sept secteurs à enjeux ont été retenus respectivement pour le tramway et le bus, relatifs à des zones exposées à des niveaux de bruit entre 60 dB(A) et 70 dB(A). Un plan d'actions a également été décliné selon 4 axes (mesurer et modéliser, améliorer la connaissance, sensibiliser

les usagers et développer des alternatives), en réponse à l'objectif majeur de limiter les nuisances sonores pour ces secteurs.

4

**Keolis Bordeaux
Métropole Mobilités :**
*un employeur responsable
pour accompagner
le développement
de ses collaborateurs*

4

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : un employeur responsable pour accompagner le développement de ses collaborateurs

ENJEUX

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités considère ses collaborateurs comme son actif le plus précieux. C'est pourquoi l'entreprise s'efforce d'offrir à chacun des conditions de travail et une " expérience salariée " qui favorise son engagement, son professionnalisme, son épanouissement, sa santé et sa sécurité au travail.

POLITIQUE

Pour attirer et fidéliser les talents, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie sur la Marque Employeur Keolis « Révéléateur d'expériences ». Elle doit permettre de faire la différence auprès des candidats en reflétant qui nous sommes, quelle est notre vision de la mobilité et quelle expérience nous offrons à nos collaborateurs. Ses 4 piliers sont :

- > Nos métiers ont du sens : chez Keolis nous sommes fiers d'être utiles et d'accomplir une mission d'intérêt public ;
- > Les rencontres nous enrichissent : chez Keolis, l'esprit d'équipe et la collaboration sont encouragés ;

- > Nous pouvons évoluer : travailler chez Keolis, c'est découvrir de nouvelles possibilités ;
- > Nous sommes agiles : vivre l'expérience Keolis, c'est être agile et en mouvement.

En s'appuyant également sur la politique du groupe Keolis, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans une démarche d'amélioration continue en prenant en compte ses enjeux et risques ainsi que les exigences réglementaires, contractuelles ou volontaires relative à son domaine d'activité réaffirmant ainsi son engagement pour l'amélioration de la santé et sécurité du travail de l'ensemble des travailleurs.



4.1

***Recruter de façon
inclusive et solidaire***

4.1

Recruter de façon inclusive et solidaire



KOOPTIS

Le recrutement, c'est aussi grâce à vous !

DANS UN CONTEXTE DE MARCHÉ DE L'EMPLOI COMPLEXE, ATTIRER ET RETENIR LES TALENTS EST UN ENJEU MAJEUR POUR KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS.

C'est pourquoi en 2023, nous avons multiplié les actions de diversification du sourcing.

> De nouveaux partenariats permettant de professionnaliser des publics éloignés de l'emploi ou en reconversion professionnelle par l'obtention d'un titre professionnel pour exercer le métier de conducteur receveur ont été développés en collaboration avec des organismes de formation, des entreprises de travail temporaire sous contrat cadre, France Travail et l'opérateur de compétences (OPCO) Mobilités.

Ainsi, 33 personnes en contrat d'intérim ont intégré une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective pour travailler au Titre Professionnel de Conducteur Transport en Commun sur Route puis intégrer les effectifs en contrat à durée indéterminée.

> L'année 2023 est également marquée par la signature d'une Convention de collaboration entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, l'Association pour le Développement Local et l'Emploi et le PLIE des sources.

En termes d'insertion professionnelle,

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a ainsi recruté 25 demandeurs d'emploi dans ses effectifs répondant aux critères de la clause d'insertion prévue au contrat de délégation de service public.

> Dans un esprit d'ouverture et de diversité des recrutements, l'entreprise a poursuivi le programme de cooptation déployé à partir d'octobre 2022 appelé KOOPTIS. Il s'agit pour un collaborateur interne à l'entreprise (le coopteur), de présenter un candidat externe (le coopté), pour un poste à pourvoir en contrat à durée indéterminée ou en alternance dont le profil et les compétences pourraient correspondre aux postes ouverts dans l'entreprise.

> Le process recrutement s'inscrit également dans la continuité des engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en faveur de la non-discrimination et de la diversité : les managers nouvellement nommés et participant aux entretiens de recrutement ont pu suivre la formation « Recruter sans discriminer ».

inclusif et solidaire



4.2

***Renforcer l'attractivité
de nos métiers***

4.2

Renforcer l'attractivité de nos métiers

La promotion des métiers de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est illustrée à partir du 3 juillet 2023 par la nouvelle campagne de recrutement lancée et diffusée largement sur le réseau TBM.

L'objectif de la campagne était de renforcer les équipes dans les métiers de la conduite et de la maintenance au bus et au tramway.

Deux messages interpellent les futurs candidats à la conduite ou à la maintenance :

- > « Et si vous preniez les commandes ? » ;
- > « Et si ça roulait grâce à vous ? »

Cette campagne a été également relayée via :

- > Des affichages à l'intérieur des bus ;
- > Des messages sur les bornes information voyageurs, écrans TFT et agences commerciales ;
- > Les réseaux sociaux ;
- > Des bâches à l'entrée des dépôts de maintenance bus et tramways (Lescure, Bastide et le Centre d'Exploitation du Lac)

En 2023, la participation à 32 forums emploi sur le territoire a permis de diffuser les offres d'emploi à pourvoir en touchant un large public.

POUR LA PREMIÈRE FOIS, LES RAMES DE TRAMWAYS SONT ÉGALEMENT HABILLÉES AU NIVEAU DES PORTES CENTRALES



Et si **vous preniez les commandes ?**

www.keolis-bordeaux-metropole.com

Nous recrutons des conducteur-trice-s bus et tram.

Révélez-vous, rejoignez-nous

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLÉ



Et si **vous preniez les commandes ?**

www.keolis-bordeaux-metropole.com

Nous recrutons des conducteur-trice-s bus et tram.

Révélez-vous, rejoignez-nous

KEOLIS | **TBM**
BORDEAUX MÉTROPOLÉ MOBILITÉS | TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLÉ



Et si ça roulait grâce à **vous ?**

www.keolis-bordeaux-metropole.com

Nous recrutons des agents de maintenance bus et tram.

Révélez-vous, rejoignez-nous

KEOLIS | **TBM**
BORDEAUX MÉTROPOLÉ MOBILITÉS | TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLÉ



4.3

***Développer le potentiel
de tous nos collaborateurs***

4.3

Développer le potentiel de tous nos collaborateurs

L'acquisition, le maintien et le développement des compétences de l'ensemble des collaborateurs, tout au long de leur vie professionnelle, est un enjeu majeur pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. La formation contribue à la performance du Groupe au travers de celle de ses collaborateurs et permet d'accompagner le changement. Chaque collaborateur bénéficie d'un entretien professionnel, a minima tous les 2 ans, au cours duquel il échange avec son manager sur les compétences nécessaires à la tenue de son poste et sur celles associées à son projet professionnel.

CARRIERE-Mon portail RH est le système adopté par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour permettre à chacun de ses collaborateurs d'accéder à toutes les fonctionnalités de sa gestion de carrière.

En se connectant depuis n'importe quel poste informatique, tablette ou smartphone, chaque collaborateur peut accéder à son dossier personnel, mettre à jour son profil, préparer

et consulter ses entretiens, exprimer des demandes de formation, formuler un souhait de mobilité interne, et répondre à une annonce interne.

Ainsi, une fois dans les effectifs, les collaborateurs bénéficient du développement de leurs compétences tout au long de leur carrière grâce à la mise en œuvre du Plan de Développement des Compétences.

Ce Plan vise le développement de la qualité de service délivrée à nos clients voyageurs et à notre autorité organisatrice ainsi qu'à la sécurisation des biens et des personnes et permet aussi à nos collaborateurs de se mettre à niveau sur les nouvelles compétences émergentes, par exemple pour les véhicules électriques, pour le système de management de l'énergie ISO 50 001.



Résultats 2023

- > 47 conducteurs recrutés via un contrat de professionnalisation (soit 36) et un contrat d'apprentissage (soit 11) pour préparer le Titre Professionnel de Conducteur Transport en Commun sur Route
- > Au 31 décembre : 19 embauches réalisées et confirmées, grâce à la cooptation

Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : nombre de contrats en alternance : 60
 - Nombre de contrats en alternance : 55
- > Cible 2023 : indice d'engagement : 7,3/10
 - Indice d'engagement issu du baromètre réalisé entre le 20 mars et 30 avril 2023 : 7,5/10
- > Nombre d'heures de formation : 90 756
- > Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation : 5,08 % de la masse salariale brute

2024 Actions à venir...

- > En termes de développement des compétences et d'accompagnement des collaborateurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités va accentuer la formation des managers avec des modules relatifs au Leadership Modèle, au Management de la Sécurité et à la lutte contre les discriminations et le harcèlement ;
- > Les premières formations consacrées à l'exploitation de la ligne du bus express Saint Aubin du Médoc - Gare Saint Jean, vont être dispensées par les formateurs internes auprès des conducteurs receveurs sur le 1^{er} semestre.

Objectifs

- > 2024 : Nombre de recrutements à la conduite > 200
- > 2024 : Nombre de recrutements à la maintenance > 30
- > 2024 : Taux d'alternance des femmes : 30%



4.4

***Promouvoir la diversité,
l'égalité et l'inclusion
dans nos métiers***

4.4

Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion dans nos métiers

Véritable enjeu stratégique des ressources humaines dans l'entreprise, la diversité et l'égalité professionnelle entre hommes et femmes s'appuie sur une politique volontariste et ambitieuse. L'objectif est de donner la possibilité à chacun d'accéder à un emploi et d'évoluer dans l'entreprise exclusivement en fonction de ses compétences.



4.4.1

Lutter contre toutes formes de harcèlement et de discrimination

En tant que délégataire du transport public et acteur du territoire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage par le biais de sa politique sociale, dans une dynamique d'amélioration continue, en faveur de la prévention et de la lutte contre le harcèlement moral et sexuel et les discriminations au travail.

Nos référents chargés
de la lutte contre
le harcèlement sexuel
et les agissements sexistes

ENTREPRISE
Marie-Caroline Collin

CSE
Julie Dupont
et Arnaud Lafitte



**KEOLIS ETHIC LINE
(K.E.L.)**



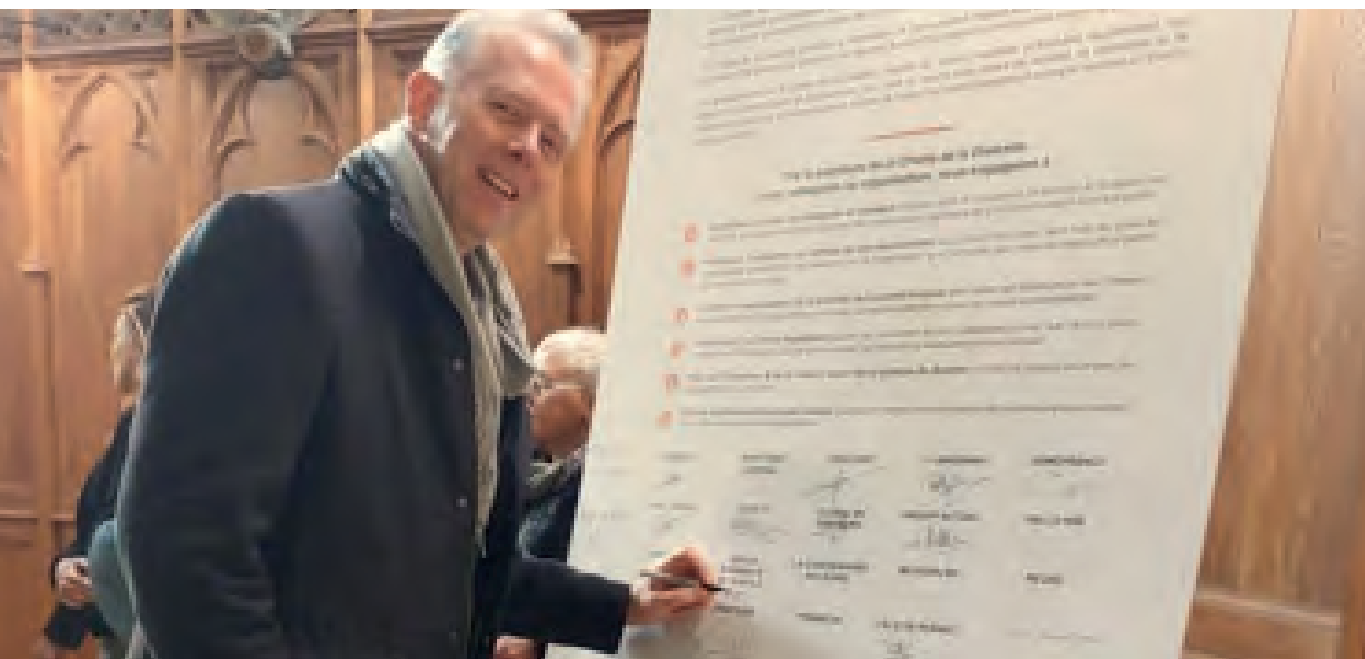
> En janvier 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a rédigé son nouveau Règlement intérieur mentionnant le dispositif des lanceurs d'alerte (article 2.11), les définitions du harcèlement moral et sexuel et des agissements sexistes (articles 3.19, 3.20 et 3.21). À cette occasion, l'entreprise a rappelé l'existence du document unique de prévention des risques professionnels actualisé tous les ans ainsi que des référents harcèlement formés et identifiés (entreprise et comité social et économique).

> En mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a procédé à une sensibilisation des salariés concernant le dispositif d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line (KEL). Keolis Ethic Line permet de signaler de bonne foi des faits susceptibles de constituer un crime, un délit, une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement, notamment des faits de discrimination et de harcèlement moral ou sexuel au travail. L'alerte ainsi que l'identité de son émetteur seront traitées de manière confidentielle.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a organisé sa première journée annuelle de sensibilisation sur le harcèlement moral ou sexuel et les discriminations au travail, le 16 novembre 2023. Un petit-déjeuner de sensibilisation sur le harcèlement et une Table ronde « parlons discriminations » ont regroupé une cinquantaine de salariés. L'entreprise a ainsi créé une campagne dédiée, un Quizz spécial sur l'intranet ainsi qu'un Quizz dédié au forum.

4.4.2

Partager une culture de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion



> Le 2 février 2023, à l'occasion de l'étape bordelaise du Tour de France de la Diversité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a renouvelé ses engagements en signant une nouvelle version de la Charte de la diversité réaffirmant ainsi son engagement pour une société plus inclusive.

En signant à nouveau la Charte de la Diversité, KB2M confirme son engagement en matière d'égalité professionnelle, de diversité et d'inclusion. Notre approche de la diversité repose sur l'acceptation et le respect de l'autre pour que chacun puisse voir ses compétences reconnues.

Au-delà des discours, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités agit : en proposant des visites de découverte de ses métiers dits masculins auprès des femmes, nous favorisons la mixité. En déployant sur le réseau TBM le dispositif "Demandez Angela", nous permettons de manière concrètes aux personnes victimes de harcèlement de demander de l'aide. En ouvrant le recrutement de conducteurs à des contrats de professionnalisation, débouchant sur un titre professionnel, nous favorisons l'insertion de tous les publics.

> Le 1er mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu le label GEEIS Diversité pour une durée de 4 ans. L'obtention de ce Label identifie, dans le cadre de sa politique citoyenne et sociale déployant une démarche claire, structurée et transparente, l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités 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 ;
- 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.

> 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 et conditions de travail ont été présentés à la Commission Egalité professionnelle le 23 juin 2023. Une synthèse des travaux de cette Commission a été présentée en Comité social et économique le 05 juillet 2023.



> Chaque année le 8 mars, dans le cadre du programme d'entreprise Keolis Way, se tient la journée de la mixité. Organisée à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, elle s'intègre au projet d'entreprise Keolis WAY, dans lequel l'égalité femmes-hommes occupe une place

prépondérante.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déployé des actions concrètes pour la prévention et la lutte contre les discriminations. Une campagne de communication à l'occasion de la semaine de la Mixité et de l'Egalité professionnelle a été réalisée du 13 au 17 mars 2023.

À l'occasion de la journée « diversité & inclusion » du 15 mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a choisi de sensibiliser les salariés aux enjeux de mobilités de tous en partageant les actions concrètes pour favoriser l'accès au transport en commun des personnes fragiles. A cette occasion, des forums dédiés à la certification Cap'Handéo ont été organisés dans différents dépôts. L'occasion également de tester le simulateur de vieillesse « Scenésens » et ainsi prendre conscience des difficultés rencontrées par les personnes âgées dans les transports en commun.



Résultats 2023

- > 100/100 : Note obtenue à l'index égalité professionnelle
- > 7,4/10 : Note obtenue au baromètre d'engagement à la question :
« Mon entreprise promeut et encourage la diversité dans les équipes »

Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 20%
 - Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 26,78%
- > 21,24% part de femmes dans l'effectif total
- > Cible 2023 : Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : 6%
 - Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap - % global : 5,70%

2024 Action à venir...

- > Un programme ambitieux incluant une formation de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations, construite au cours du 2ème semestre 2023 avec le Cabinet ELLIPSE, sera dispensé auprès de tous les responsables d'équipe de l'entreprise, à compter de janvier 2024.

Objectif

- > 2023-2030 : Renforcer l'égalité entre les sexes dans les métiers pour s'adapter aux défis futurs



4.5

***Assurer la santé et la sécurité
de nos collaborateurs***

4.5

Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités place la Santé et la Sécurité au travail au cœur de ses processus, pour ses collaborateurs, ses sous-traitants et les parties prenantes en lien avec les activités du groupe. La satisfaction de l'ensemble de ces parties prenantes ne peut se faire qu'au travers de l'excellence opérationnelle, ainsi que d'un esprit d'innovation et d'une culture partagée.



4.5.1

Connaitre et partager la culture sécurité



> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a commencé le déploiement du programme Impact Sécurité au sein de la Direction de l'Exploitation et de la Direction de la Maintenance Patrimoniale. Construit par Keolis S.A.S, ce programme définit le socle des exigences minimales du groupe. Il permet également d'aider les managers à intégrer la sécurité dans les pratiques managériales et d'améliorer la communication entre les différents niveaux hiérarchiques.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sensibilise l'ensemble des collaborateurs aux 8 règles d'or de la sécurité au travers de son parcours d'intégration, lors de forum, et via des communications internes en lien avec la santé et la sécurité du travail.

> En 2023, des moments d'échange ont été organisés afin de promouvoir la prévention des risques liés au travail.

Lors de la journée du « Tram d'or » journée visant à noter des conducteurs sur quatre épreuves pratiques afin que les deux gagnants représentent le réseau TBM lors du concours européen en Roumanie, les collaborateurs ont été invités à participer à une sensibilisation au risque incendie avec la manipulation d'extincteurs dans un module de réalité virtuelle.

Des ateliers ont été proposés aux collaborateurs lors de la Keolis Way Week afin de les sensibiliser à la prévention des risques professionnels: atelier de massage relaxation " Amma Assis ", atelier d'installation au poste de conduite bus, sensibilisations aux règles d'or de la sécurité, lutte contre les addictions, risque de circulation à deux roues.

4.5.2

Améliorer la santé et la sécurité au travail

L'ensemble des collaborateurs a été mobilisé autour du programme annuel de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail de l'entreprise. Intégrés dans une démarche d'amélioration continue, les collaborateurs sont régulièrement consultés lors d'enquêtes internes et sollicités pour participer à des groupes de travail :

- > Analyser les risques professionnels lors de la mise à jour annuelle du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ; un projet de digitalisation du document via une plateforme nommée HSE PERFORMa été mené au cours de l'année 2023 avec pour objectif d'améliorer l'accessibilité et le partage des analyses ;
- > Participer à la sélection de nouveaux équipements de protection individuelle comme les gants de protection relatifs aux activités de maintenance.

4.5.3

Prévenir les risques liés à nos activités

Parce que la prévention des risques liés aux activités est une priorité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place un Comité Santé Sécurité du travail afin de suivre de façon régulière les indicateurs de performance et les actions de prévention décidées. Véritable moment de partage, cette instance favorise la remontée d'informations et la communication entre les parties intéressées.

Parmi les actions opérationnelles qui ont pu être réalisées à travers le programme annuel de prévention des risques et des conditions de travail :

- > La prévention des gestes et postures par la réalisation d'un guide d'échauffement au poste de conduite ;
- > La prévention des agressions lors des opérations de contrôle de titres ;
- > La mise en place d'actions de prévention des chutes : revêtement sur les marches d'escaliers, marquage des contre-marches et affichage des règles à respecter lors des circulations dans un escalier...

Résultats 2023

- > 181 : Nombre d'accidents du travail avec arrêt
- > 261 : Nombre de déclarations (accidents du travail et de trajet, avec et sans arrêt)

Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : Taux de fréquence des accidents du travail : 51
 - Taux de fréquence des accidents du travail : 48,105
- > Taux de gravité des accidents du travail : 6,618

2024

Actions à venir...

- > Formation des managers à la prévention des risques liés à la santé et la sécurité du travail ;
- > Intégration des exigences de l'ISO 45001 dans le système de management de la Santé et Sécurité au travail.

Objectifs

- > 2024 : Nombre d'accidents de travail avec arrêt : 165
- > 2024 : Taux de fréquence des accidents du travail : 44 soit une diminution de 9% par rapport à 2023
- > 2024 : Certification ISO 45001 sur tout le périmètre d'activités Keolis Bordeaux Métropole Mobilités



4.6

***Être attentif au bien-être
de nos collaborateurs***

4.6

Être attentif au bien-être de nos collaborateurs

➤ Le 20 mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé l'édition 2023 du Baromètre d'engagement, questionnaire commun à l'ensemble du Groupe Keolis permettant de recueillir la perception des salariés autour de l'engagement, la qualité de vie au travail et le sentiment d'appartenance.

Les résultats des enquêtes précédentes ont révélé les forces de Keolis :

- L'engagement individuel des collaborateurs ;
- Le sentiment d'avoir un travail qui a du sens ;
- Le degré d'autonomie ;
- La transparence sur les postes et les missions associées.

Ils ont également permis de mettre en évidence les axes d'améliorations, notamment sur des aspects de sécurité, de communication et de formation. L'objectif est de donner un cadre d'amélioration continue commun à toute l'organisation. Il définit également les attendus de l'entreprise ainsi que la contribution que chacun peut y apporter.



➤ Le constat étant largement partagé par beaucoup que le rythme actuel de travail des conductrices et conducteurs ne correspond plus à leurs attentes, celles-ci ayant évolué ces dernières années, une concertation a été lancée en juin 2023. L'objectif est de recueillir leurs perceptions et leurs souhaits concernant spécifiquement les rythmes et l'organisation du travail. Confiée à l'institut CSA, institut de sondage indépendant, garantissant l'anonymat et la confidentialité des participations et des réponses, cette enquête interne a permis de recueillir le ressenti des conducteurs.

L'objectif est d'imaginer, de manière concertée, des nouveaux rythmes de travail avec des phases et groupes tests permettant d'en vérifier la pertinence. Trouver des roulements plus adaptés profitera à la fois aux conductrices et conducteurs, pour qui le rythme conviendra mieux à leurs attentes actuelles, que ce soit d'un point de vue physiologique ou personnel, et à l'entreprise par la plus grande satisfaction de ses salariés. En tout état de cause, une telle évolution, s'il était envisagé de la déployer durablement, sera soumise à la validation des organisations syndicales par accord d'entreprise.

ENQUÊTE RYTHME DE TRAVAIL



➤ Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé à l'aide du prestataire INDDIGO son Plan de Mobilité Employeur (PDME). Ce type d'étude permet une analyse des déplacements domicile-travail et professionnels des salariés de l'entreprise et une mise en place d'actions pour favoriser l'utilisation des modes de transports dits « doux » (Transports en commun, vélos, marche, covoiturage). Les résultats de cette étude nous montrent une forte utilisation de la voiture par les salariés de l'entreprise qui s'explique par les contraintes liées au type de métiers (Par exemple, 50% des conducteurs ont des horaires incompatibles avec les horaires des transports en commun) et une accessibilité plus difficile de certains sites.

Des actions ont déjà été menées par l'entreprise pour favoriser le report modal et amener progressivement une culture « bas carbone » de la mobilité chez les collaborateurs (télétravail, stationnement vélos, mise à

disposition de vélos pour les déplacements intersites, navette à disposition des conducteurs sur réservation, ...). Le diagnostic réalisé dans le PDME a permis de définir de nouvelles actions à déployer :

- La création d'une communauté de potentiels covoitureurs ou cyclistes dans un objectif de faciliter leur mise en relation ;
- La promotion des aides financières de l'état ou de la région ;
- Des plateformes de covoiturage et des défis mobilités locaux ;
- Le déploiement de stationnements trottinettes et vélos (type arceaux) sur certains sites (Bastide, La Jallère, Saint-Bruno, ...) et de bornes IRVE est également prévu sur la durée du contrat.



Résultats 2023

- > 7,6/10 Note obtenue au baromètre d'engagement à la question : « J'ai le sentiment de réaliser un travail qui a du sens »
- > 90 à 100 collaborateurs sensibilisés lors de chaque journée dédiée au vélo.

Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2030 : 64% de salariés en télétravail sur des postes éligibles
 - 175 salariés ayant un avenant autorisant le télétravail
- > % d'absentéisme pour arrêt maladie : 8,73

2024 Actions à venir...

- > Janvier 2024 : déploiement de l'enquête sociale qualité de vie et conditions de travail ;
- > Organisation d'un groupe de travail pluridisciplinaire pour préparer les scénarii de nouveaux rythmes de travail à la conduite qui pourront être proposés à la négociation avec les organisations syndicales ;
- > Déploiement de nouveaux ateliers de réparation de vélo sur le site de Porte de Bordeaux mais également sur les sites de Bastide et du Centre d'Exploitation du Lac. Le déploiement des nouveaux vélos en libre-service (VLS) et des nouvelles stations VLS sera également l'opportunité de proposer aux salariés une solution de report modal accessible gratuitement pour les VLS classiques grâce à la carte de circulation.

Objectifs

- > 2027 : parts modales pour le siège social, les dépôts de maintenance et les entités de management.

	Siège social	Dépôts de maintenance	Entités de management
VÉLOS	25%	8%	10%
TRANSPORTS EN COMMUN	48%	13%	42%
COVOITURAGE	4%	6%	4%

> Développer la pratique du vélo est une priorité pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Ainsi, nous nous sommes lancés en 2023 dans l'aventure « Objectif Employeur Pro-Vélo », un programme visant à accompagner les employeurs (privés, publics et associatifs) dans le développement d'une culture vélo sur leurs sites. Le label Employeur Pro-Vélo, porté par la fédération française des usagers de la bicyclette (FUB) et soutenu par l'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), valorise les sites employeurs qui mettent en œuvre des actions pro-vélo. L'obtention de ce label pour le site du siège social de l'entreprise est une véritable reconnaissance du travail réalisé par les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour agir de manière positive sur le bien-être physique et

mental des collaborateurs et l'environnement.

L'entreprise a déployé plusieurs actions pour les salariés :

- Deux ateliers de réparation vélos (réparation de 23 vélos) ;
- Un atelier d'essais de vélos (le Vélo classique et le Vélo électrique, vélo cargo, pliant, ...) ;
- Un kit de réparation vélo à disposition des salariés ;
- Une sensibilisation des salariés à la pratique sécurisée du vélo par la mise à disposition d'un e-learning et la réalisation de deux stands de prévention lors de deux journées spécifiquement dédiées au vélo.



A woman with long brown hair, wearing a light-colored trench coat over a red top, is holding a young child in a grey sweater. They are standing on a train platform. In the background, a man in a dark jacket is walking away. The scene is overlaid with a large teal shape containing a white circle with the number 5.

5

**Keolis Bordeaux
Métropole Mobilités :**
*un acteur engagé pour
une mobilité sûre et durable en
offrant la liberté de mouvement
de tous et de chacun*

5

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : un acteur engagé pour une mobilité sûre et durable en offrant la liberté de mouvement de tous et de chacun

ENJEUX

Le groupe Keolis ambitionne de devenir la référence du secteur en matière de sécurité et sûreté, en développant une expertise forte et en influençant ses partenaires au-delà de ses simples responsabilités contractuelles, pour une mobilité plus sûre et responsable.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités veut également se positionner sur l'ensemble du parcours usagers avec des solutions adaptées pour toutes les mobilités en :

- > Valorisant les modes de transport alternatifs ;

> Promouvant la mobilité des femmes et en luttant contre le harcèlement sexiste et sexuel ;

> Mettant en œuvre des solutions de mobilités pour les personnes fragiles ;

> Accompagnant des personnes en situation de précarité et en difficulté sur le sujet de leurs déplacements ;

> En proposant un réseau plus fiable, plus performant et donc plus attractif.

POLITIQUE

Face à des environnements toujours plus complexes, notre gestion de la sécurité doit prendre en compte les évolutions récentes des sciences de la sécurité, en plus de notre engagement à satisfaire les exigences légales et contractuelles. De fait, chez Keolis, la sécurité ne se définit pas uniquement par l'absence de situations négatives (absence d'accidents), mais par la présence de situations positives : des attitudes, des rituels, des compétences et des pratiques permettant à nos équipes de travailler plus intelligemment, de mieux collaborer et de s'adapter en sécurité à des défis complexes, garantissant ainsi une plus grande résilience.

> Forte de cette ambition, Keolis s'engage à être une organisation reconnue pour son leadership, une organisation performante et apprenante ;

> En complément de sa politique sécurité, le groupe Keolis déploie une politique sûreté visant à faire des transports des lieux sûrs pour tous. Dès lors, la politique sûreté déployée dans l'ensemble des filiales prend en compte toutes les formes de menaces et d'atteintes pour assurer la protection des personnes et des biens

et garantir la continuité de service du transport public ;

> Enfin, aux côtés des autorités organisatrices de mobilité, les équipes se mobilisent pour assurer leurs missions de service public dans les meilleures conditions.

Ces engagements au quotidien s'inscrivent pleinement dans les valeurs de l'entreprise :

> Innovant : imaginer la mobilité de demain et innover au service des clients ;

> Solidaire : être à l'écoute de notre environnement et respecter nos clients et l'ensemble de nos collaborateurs ;

> Responsable : agir comme une entreprise responsable en assurant nos engagements contractuels et en garantissant la sécurité ;

Les voyageurs sont un des « 4P » du projet d'entreprise KEOLIS WAY.



5.1

***La sécurité au service
de nos voyageurs***

5.1

La sécurité au service de nos voyageurs

L'exploitation de réseaux de transport (bus et tram) est exposée à de nombreux risques notamment de la circulation routière et piétonnière. Les situations dangereuses et accidents graves survenus sont intégrés dans un retour d'expérience.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie également sur une organisation structurée, des moyens humains et matériels adaptés, pour déployer un plan de sûreté et de lutte contre la fraude qui repose sur 3 piliers : la prévention, la médiation et la répression.

5.1.1

Assurer la sécurité d'exploitation du réseau TBM

L'ACCIDENTALITÉ GÉNÉRALE SUR LES LIGNES DE BUS COMME DE TRAMWAYS A BAISSÉ SIGNIFICATIVEMENT EN 2023

> Keolis Bordeaux Métropole mobilités porte une attention particulière à la sécurité des usagers et des tiers, et déploie un système de gestion de la sécurité pour atteindre cet objectif. Cela inclut le suivi précis des conducteurs, l'application des procédures en mode nominal et dégradé, ainsi que la maintenance des systèmes et de l'infrastructure de transport.

Le troisième axe concerne les projets internes ou externes, avec une activité particulièrement forte en 2023. En effet, l'extension de la ligne A du tramway a été mise en service en 2023, et trois projets internes structurants sont en étude et font l'objet d'un suivi important pour la partie sécurité (Opération de prolongation de vie des rames

ou OPVR, projet CAPATRAM et Porte de Bourgogne).

Résultats en termes d'occurrence :

- Nombre de collisions avec tramway : baisse de 20 % par rapport à 2022 ;
- Nombre de collisions avec le bus : baisse de 12,7 % par rapport à 2022.

La baisse de l'accidentologie est marquée particulièrement sur les véhicules routiers.

Le niveau de risque entre tramways et modes actifs (piétons, cycles, trottinettes) est particulièrement observé, au regard de l'augmentation significative du nombre d'utilisateurs et de la vulnérabilité de ces usagers, en termes de gravité.

Malgré cette augmentation de la pratique, le taux de collisions avec les cycles est à la baisse, et stable avec les piétons. Le nombre de collisions avec les engins de déplacements personnels motorisés est, quant à lui, en hausse.

Résultats en termes de gravité :

- Le nombre de blessés graves ou décès est également en nette baisse concernant le mode tramway : en 2023 sont à déplorer 6 blessés graves et 1 décès contre 12 blessés graves et 2 décès en 2022 ;
- Concernant le bus : 2 blessés graves sont recensés en 2023, contre 3 en 2022.

UNE COLLABORATION ÉTROITE AVEC NOTRE AUTORITÉ ORGANISATRICE...

Les études en cours ou déployées en 2023, en collaboration avec notre autorité organisatrice, s'articulent autour de la continuité des réunions "accidentologie tramway-bus" abordant des thèmes majeurs avec :

- Des actions de communication en matière de sécurité pour les bus et les tramways, menées du 27 mars 2023 au 09 avril 2023, visant à sensibiliser aussi bien en interne qu'en externe sur l'importance d'une meilleure intégration et d'un partage accru de l'espace urbain ;

- Le suivi des fiches identifiant les points noirs pour les tramways et les bus, alignés sur les actions du Plan d'Actions Unique, avec 9 actions clôturées en 2023 ;

- La mise en place d'un Plan d'Actions Prévisionnel pour la période 2023-2024.

Des rencontres trimestrielles avec Bordeaux Métropole nous permettent de présenter les recommandations et les actions en cours. Ces discussions

impliquent l'identification des endroits accidentogènes à travers des fiches détaillées, décrivant les problèmes rencontrés concernant l'aménagement urbain. Ces échanges permettent de trouver des solutions envisageables mais aussi, de suivre la mise en œuvre des actions.

DES ACTIONS TERRAIN POUR SENSIBILISER LES MÉTROPOLITAINS...



Entre le 27 mars et le 9 avril, une campagne de communication sécurité a été déployée sur le réseau TBM à destination des clients-voyageurs et des métropolitains : chaque jour, bus et tramways croisent des piétons, cyclistes, trottinettistes, scooters... et la cohabitation entre ces différents modes de transport n'est pas toujours facile. Il était primordial de rappeler les bons usages et les règles de sécurité à respecter aux abords des lignes de tram et de bus aux travers de 2 messages forts.

Le 4 avril s'est déroulé un rallye citoyenneté sur la commune de Blanquefort pour sensibiliser 5 000 élèves de la commune au travers un quizz sécurité, des jeux et un atelier angles morts dans un bus. Le 6 avril, une équipe de l'Entité de Management Contrôle Sécurité (EMCS) et notre service de communication externe sensibilisaient à la sécurité les habitants de la commune de Mérignac, au travers des quizz et jeux.

Pour sensibiliser les plus jeunes, un jeu de carte "Le coût du risque" a été réalisé par le service de la communication externe de Keolis Bordeaux Métropole mobilités. Ce jeu est un mélange du Monopoly et du Mille bornes. Il permet aux joueurs d'explorer Bordeaux Métropole en alliant vigilance et rapidité !

Le principe : parcourir kilomètre sur kilomètre le plus rapidement possible tout en contrant les pièges des adversaires.



5.1.2

Protéger les personnes et les biens contre toutes formes de menaces et d'atteintes

LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET SA PRÉVENTION

> En novembre 2023, c'est sous l'angle de l'humour que la campagne de communication anti-fraude a vu le jour dans l'objectif de rappeler que voyager en règle coûte moins cher que frauder. Le visuel de communication mentionne le lien du site internet de la Boutique en ligne TBM mais également celui de la tarification solidaire ; un moyen de rappeler que les tarifs s'adaptent aux

ressources des voyageurs. Des messages d'internautes amusés ont été repérés sur les réseaux sociaux, preuve que l'humour est un moyen privilégié pour capter l'attention du public ciblé.



> De nouveaux dispositifs d'incitation à la validation sont étendus sur les quais des stations. Les clients sont invités à valider leur titre de transport avant la montée dans une rame. La station est « virtuellement » fermée et équipée de valideurs mobiles à chaque extrémité. Outre la mise en règle, ce dispositif permet de réduire les comportements inciviques et d'influer sur le sentiment de sécurité des clients. En 2023, 28 opérations ont été organisées et ont permis

la validation de plus de 30 763 voyageurs.

> Ce sont en moyenne dix médiateurs du PIMMS Médiation Cenon qui sont intervenus au quotidien sur le réseau TBM pour participer à la démarche de prévention et médiation et contribuer à faire baisser les incivilités sur le territoire. Plus de 64 000 voyageurs se sont ainsi mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou d'un achat de titre.

> 13 opérations avec le Groupement de Gendarmerie Départemental de la Gironde (GGDG) ont été organisées afin de :

- Lutter contre toutes les formes de délinquance, de fraude et d'incivilités sur le réseau de transport de Bordeaux Métropole dans la zone de compétence de la Gendarmerie ;
- Rassurer et sensibiliser les voyageurs et le personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités par une présence régulière sur le réseau et des opérations communes.

> Ce sont également 30 opérations avec la Direction Départementale de la sécurité Publique de la Gironde (DDSP) dans la zone de compétence de la police nationale.

> 1 nouveau partenariat a été noué avec la Police municipale de Lormont portant à 21 le nombre de conventions de partenariat avec les Mairies. Ces conventions prévoient des opérations de prévention conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive sur les lignes de nuit. En 2023, 34 opérations conjointes ont été réalisées dans les bus et les tramways.



LUTTE CONTRE LA DÉLINQUANCE (INCIVILITÉS, VIOLENCES) ET SA PRÉVENTION

> L'année 2023 a été marquée par l'accueil de grands événements sur la Métropole (Coupe du Monde de Rugby 2023, arrivée du Tour de France, visite du Roi Charles III...). Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est mobilisé aux côtés de la Préfecture et des Forces de l'ordre pour organiser un maillage des présences des acteurs de prévention et de sécurité sur le territoire métropolitain.



Des équipes de sûreté accompagnées d'agents de médiation du PIMMS de Cenon étaient présents en station, lors de chaque événement, pour rassurer et orienter les voyageurs.

“Lors des interventions, les élèves sont réceptifs et motivés pour échanger. Les enseignants sont satisfaits du programme de prévention et d'apprentissage des bonnes conduites à tenir dans les transports.”

Pablo MARCO-HERNANDEZ, Coordinateur d'intervention sûreté et référent intervention scolaire.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est engagé depuis plus de 10 ans dans la sensibilisation des jeunes aux règles de civisme et de sécurité au sein du réseau TBM. Nous leur montrons également l'intérêt et l'impact environnemental de l'utilisation des transports en commun. Cette démarche Total Respect s'inscrit désormais dans le plan de Prévention/Sécurité présenté à Bordeaux Métropole.



> Fortement engagé dans la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste tant envers le personnel qu'envers les voyageurs qui empruntent le réseau, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités déploie diverses actions sur le réseau de transport de la métropole (TBM) dont le déploiement du dispositif « Demandez Angela » qui permet à une victime de harcèlement ou de violences dans l'espace public de demander de l'aide discrètement grâce au nom de code « Angela ». Ce dispositif, expérimenté depuis

janvier 2022, va être renforcé à l'intérieur de l'ensemble du réseau bus via la pose du sticker Angela derrière la cabine du conducteur ou de la conductrice d'ici début 2024. L'idée est d'encourager les personnes (victimes ou témoins) à se rapprocher du conducteur ou de la conductrice en cas de problème.

C'est également l'occasion de rappeler le dispositif de la descente à la demande entre deux arrêts de bus entre 22h et la fin du service qui consiste à offrir la possibilité

à tout voyageur, notamment lorsqu'il est susceptible d'éprouver un sentiment d'insécurité, de demander au conducteur ou à la conductrice de descendre entre 2 arrêts de bus afin d'être rapproché de sa destination. Que la personne voyage seule, qu'elle soit une femme ou un homme, tout public a la possibilité de descendre entre deux arrêts et d'être déposé au plus près de sa destination finale dans des espaces appropriés. Ce dispositif est actif sur la totalité des lignes de Bus qui circulent de 22h jusqu'à fin de service.

> En juin 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités lance une campagne de sensibilisation vers le grand public contre les discriminations. Cette dernière est représentée au travers 3 visuels, ciblant le racisme, le sexisme et l'homophobie.

Cette dernière souligne que les discriminations sont illégales et que le réseau TBM adopte une politique de tolérance zéro à leur égard.



5.1.3

Accompagner les femmes dans leur mobilité

> Alors que se déplacer est un droit fondamental pour tous, les femmes ressentent fréquemment de l'insécurité lors de leurs parcours quotidiens dans les espaces publics, exposées à un risque de harcèlement sexuel et de comportements sexistes.

Afin d'agir pour la sécurité des femmes dans les transports en commun Keolis Bordeaux Métropole Mobilités développe des dispositifs de prévention, d'alerte et d'accompagnement pour ses voyageurs.

> Lors de la journée internationale des droits de la femme, plusieurs publications ont été partagées sur les réseaux sociaux de TBM autour de trois sujets principaux :

- Une collecte de protections périodiques en partenariat avec le "Point Infos Femmes" jusqu'au 21 mars ;

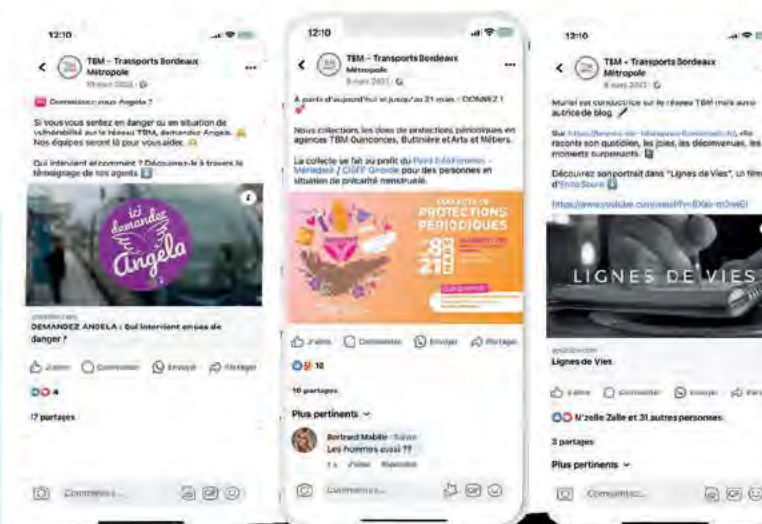
- La mise en avant des conductrices de TBM avec une vidéo mettant en lumière Muriel, conductrice, et la promotion de son blog où elle partage son expérience professionnelle ;
- Un rappel de l'existence du dispositif Angela le 10 mars.

> A l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, l'animation d'un stand en collaboration avec la SNCF a permis aux équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités de présenter les dispositifs de prévention et d'alerte mis en œuvre par l'entreprise.

> Un guide de lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste, créé en 2021, a été mis à jour. Il contient des informations

pratiques, des conseils et des ressources pour aider les victimes et les témoins d'une agression à réagir. Il est distribué au sein des agences commerciales, sur les stands d'information, dans les mairies de Bordeaux Métropole et lors des interventions en milieu scolaire. Une version numérique est disponible sur le site infotbm.com.

> Depuis le lancement de l'expérimentation « Demandez Angela » sur le réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sensibilise son personnel en contact direct avec les voyageurs aux enjeux liés à la lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles. Des sessions de sensibilisation sont régulièrement organisées.





Résultats 2023

- > 2 932 incidents sécuritaires relatifs à la sûreté sur le réseau TBM
- > 68 conducteurs ayant reçu la formation visant la reprise en formation des conducteurs receveurs poly-accidentés
- > 120 signalements via le dispositif d'alerte « demandez Angela »

Indicateurs de performance 2023

- > Taux de collision / 10 000 km au tram : 0,163
- > Taux de collision / 10 000 km au bus : 0,364
- > Cible : Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté Keolis Bordeaux Métropole Mobilités < 10 min
 - Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : 8,17 min
- > Cible : Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : 10 000
 - Nombre de jeunes sensibilisés : 12 614

2024 Actions à venir...

- > Identification et analyse des vulnérabilités techniques et organisationnelles du système tramway ;
- > Production d'un manuel sécurité bus et pilotage du plan d'actions accidentologie associé ;
- > Signature des 2 dernières conventions avec les mairies de la métropole disposant d'une police municipale pour finaliser le maillage des actions de prévention sur la métropole et plus particulièrement sur les secteurs sensibles et d'un partenariat avec la police de l'air et des frontières (PAF) pour traiter conjointement des problématiques aéroportuaires liées à l'extension du tramway ;
- > Établissement d'un plan d'actions pour l'accueil de personnes dans le cadre de Travaux d'Intérêt Général au sein de l'entreprise ;
- > Signature des 2 dernières conventions avec les mairies de la métropole disposant d'une police municipale pour finaliser le maillage des actions de prévention sur la métropole et plus particulièrement sur les secteurs sensibles et d'un partenariat avec la police de l'air et des frontières (PAF) pour traiter
- > Organisation d'une marche exploratoire menée par des femmes utilisatrices régulières du réseau ;
- > Généralisation du dispositif « Demandez Angela » à l'ensemble des Bus et extension du dispositif en « habillant » 10 stations de tramway supplémentaires.

Objectifs

- > Cible 2024 : maintien du délai d'intervention moyen des équipes de sûreté Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour nos voyageurs < 10 min
- > Cible 2024 : nombre de communes avec lesquelles l'entreprise aura signé un partenariat : 28
- > Cible 2024 : Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : 10 000 (pour atteindre le chiffre de 13 000 en 2030)



5.2

***Promouvoir
des mobilités alternatives***

5.2

Promouvoir des mobilités alternatives

En tant que délégataire du transport public et acteur du territoire, Keolis Bordeaux métropole Mobilités s'engage à promouvoir et faciliter des modes de déplacement doux et la mobilité naturelle pour développer sur un territoire en constante évolution, des solutions au service du client.



5.2.1

La marche, un allié indispensable de la mobilité

> En 2022, la rose des modes, nouveau dispositif pour valoriser les modes alternatifs a été expérimentée aux stations Quinconces et Hôtel de ville.

L'étude quantitative terrain réalisée en avril 2023, auprès de 103 répondants a permis de collecter les résultats suivants :

- 98% des répondants trouvent le dispositif visible ;
- 93% aiment le design ;
- 98% des répondants trouvent que l'affiche est efficace pour valoriser les modes alternatifs ;

- 78% déclarent pouvoir être influencés à utiliser un mode alternatif ;
- 97% trouvent qu'il est pertinent de déployer d'autres Rose des Modes.

Fort de ces retours, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a donc déployé trois autres roses des modes : Hôtel de Ville Tram A, Stalingrad et Gambetta musée des arts décoratifs et du design.

La rose des modes se révèle donc être un outil visuel puissant, pour informer les usagers sur les options de déplacement disponibles, favoriser l'utilisation de modes de transport durables, et contribuer à une planification urbaine plus efficace.



5.2.2

Le développement du vélo au sein de l'offre de transport

LE SERVICE VÉLO S'EST DÉVELOPPÉ AU SEIN DE L'OFFRE DE TRANSPORT TBM DÈS 2023, PROPOSANT UN SERVICE GLOBAL ET UNIFIÉ, PORTÉ PAR UNE NOUVELLE DIRECTION VÉLO ET MODES ALTERNATIFS. LA NOUVELLE OFFRE VÉLO, LE VÉLO PAR TBM, EST FÉDÉRÉE EN TROIS SERVICES COMPLÉMENTAIRES :

> Le vélo en libre-service, est en cours de modernisation avec des travaux engagés en 2023 pour densifier l'hypercentre et la première couronne. 20 stations éloignées et faiblement fréquentées seront réimplantées en 2024.

Les stations les plus sollicitées seront agrandies ou réaménagées en 2024 pour accueillir un nombre plus important de vélos sur la base de nouveaux mobiliers : bornettes d'accroche doubles, îlots Smart.



> Les vélos en prêt sont conservés et complétés par une offre de location longue durée : le Vélo'c ; Le nouveau service Vélo'c est constitué de l'offre de prêt gratuit de vélos de Bordeaux Métropole et d'une nouvelle offre de location de vélos à assistance électrique en location longue durée, commercialisée à compter du 15/05/2023 dont 30 vélos cargos.

Les points de livraison ont été ainsi démultipliés :

- La boutique Le Vélo située Cours Pasteur, dont les horaires ont été élargis pour assurer un meilleur accueil et être en cohérence avec les boutiques ;
- La boutique TBM à Arts et Métiers permet également de

retirer son vélo auprès d'un agent dédié. Cette présence sur le Campus permet de se rapprocher de la cible étudiante, particulièrement intéressée par le prêt gratuit sur la durée du cursus étudiant ;

- Les permanences hebdomadaires auprès des Maisons des Mobilités (9 sites concernés en périphérie) ;
- Une boutique mobile complète ce dispositif et sillonne les communes de la Métropole, Elle assure les missions de promotion de l'offre vélo, livraison de vélos, entretien, réparations et gravage. Il s'agit encore de se rapprocher des usagers du service en se déplaçant sur la Métropole.

> L'offre de stationnement vélos est unifiée et harmonisée sur la base d'une offre globale connectée au réseau TBM et complétée par le stationnement riverain qui était géré précédemment par la MAMMA (Maison Métropolitaine des Mobilités Alternatives). La gestion du service est confiée par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à Cykleo. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en assure la supervision et le contrôle des prestations.

LE VÉLO'c
PAR TBM

5.2.3

Des services de transport à la demande innovants adaptés aux spécificités territoriales

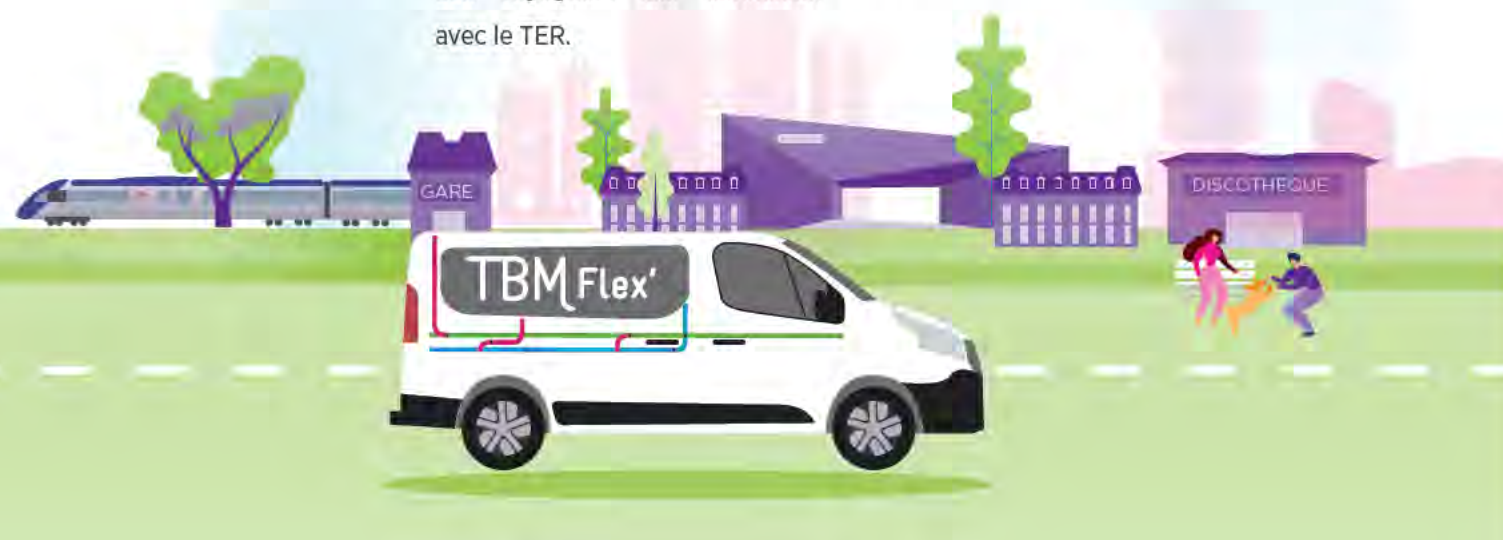
Les services de Transport à la Demande (TAD) apportent des offres complémentaires au réseau TBM tout en garantissant la non-concurrence avec les lignes régulières. Ils offrent des solutions sur-mesure répondant aux besoins spécifiques des territoires et des habitants. L'information voyageur est améliorée sur tous ces services, les usagers ayant la possibilité de réserver via une application et/ou le site internet, mais aussi de suivre le véhicule à l'approche.

flex'GARE flex'AÉRO

LES SERVICES FLEX' GARES POUR ACCOMPAGNER LE RER MÉTROPOLITAIN ET FLEX'AÉRO POUR FACILITER LES DÉPLACEMENTS DEPUIS OU VERS L'AÉROPARC

Afin de permettre aux habitants de la périphérie de Bordeaux de rejoindre le cœur de ville plus rapidement, Keolis a déployé un service TAD au départ, à destination de gares TER. Les usagers peuvent ainsi bénéficier d'un service simple et direct. Le service a été pensé pour garantir aux voyageurs leur connexion avec le TER.

Conscient que certains besoins spécifiques de mobilité ne peuvent pas être assurés par l'offre régulière, Keolis a conçu également une solution innovante de transport à la demande dynamique au cœur de l'Opération d'Intérêt Métropolitain (OIM) Bordeaux Aéroport.



flex'NIGHT

FLEX'NIGHT : LES SERVICES POUR DÉVELOPPER L'OFFRE DE MOBILITÉ LA NUIT

Pour répondre aux besoins de déplacement nocturnes de plus en plus nombreux et variés, Keolis a mis en place un service au départ de la place des Quinconces : 7 véhicules sont mobilisés assurant individuellement la couverture d'un secteur défini. Chaque véhicule assure une desserte fixe

depuis la place des Quinconces jusqu'aux Boulevards, puis offre un service TAD zonal dans un secteur vers les points d'arrêt TBM identifiés. Les parcours sont conçus en temps réel par un outil dédié rendant possible la gestion et l'optimisation des circuits.

flex'BOULIAC

FLEX'BOULIAC : LE SERVICE POUR DÉSENCLAVER LES ZONES À TRÈS FAIBLE DENSITÉ

Il s'agit d'un service sur réservation (jusqu'à 30 minutes avant la prise en charge) sans itinéraire défini à l'avance car le tracé est construit en fonction des destinations

des voyageurs. Ce service se veut, simplifié et attractif, tout en permettant une exploitation optimisée sur une zone peu dense et complexe à desservir.

flex'ARTIGUES

FLEX'ARTIGUES : POUR MODERNISER LE SERVICE ET RÉPONDRE AUX BESOINS DE DÉPLACEMENT LE WEEK-END

Ce service assure la desserte des arrêts situés sur l'itinéraire fixe de la ligne et est conçu pour permettre les déviations de la ligne dans des zones définies lorsqu'un client effectue une réservation (montée) ou le demande directement au conducteur (descente). L'information voyageur est

améliorée, les usagers ayant la possibilité de réserver via une application et/ou le site internet, ou encore de suivre le véhicule à l'approche.

MOBIBUS : LE TRANSPORT POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR)

Certaines personnes en fragilités utilisent ce service en exclusivité pour leur mobilité mais 50% d'entre elles en bénéficient en complément d'une mobilité autonome ou accompagnée sur le réseau TBM.

Le service Mobibus densifie son offre sur le TPMR avec la desserte des zones extra-frontalières de la métropole, à l'identique de celles desservies par le réseau TBM et l'élargissement des horaires de frange pour les transports.

LANCEMENT DU SERVICE MOBI'GUIDE AVEC LE PÔLE D'INFORMATION MÉDIATION MULTI-SERVICES - PIMMS

En l'absence de solution sur le service Mobibus ou sur simple demande, les bénéficiaires en capacité d'utiliser le réseau TBM peuvent bénéficier du service Mobi-guide, formule d'accompagnement sur le réseau TBM. Ce service est disponible sur réservation au prix du réseau

et proposé du lundi au samedi de 9h à 19h. Le bénéficiaire est accompagné d'un professionnel sur l'ensemble de l'itinéraire, de son domicile à sa destination finale (service de trottoir à trottoir) à condition d'utiliser le réseau TBM sur tout ou partie de ce trajet.



Résultats 2023

- > 961 011 d'emprunts Le Vélo
- > 1 742 clients réguliers du service MOBIBUS (ayant au moins un voyage sur l'année)

Indicateur de performance 2023

- > Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus : 83,7%

2024 Actions à venir...

- > Étendre la signalétique Rose des Modes sur les stations majeures ;
- > Déploiement du nouveau service Le Vélo par TBM, l'offre de vélos en libre service
- > Continuer à déployer les plans de quartier aux arrêts de bus. En favorisant l'orientation et en fournissant des informations claires, le plan de quartier favorise une mobilité plus durable et une meilleure intégration des modes de transport ;
- > Déployer une nouvelle application qui proposera de nombreuses et nouvelles fonctionnalités pour le voyageur et devrait permettre de répondre aux enjeux de promotion des mobilités douces et développement de leur part modale ;

Objectif

- > 2024 : Progression de la satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande par rapport à l'année 2023.



5.3

***Répondre aux besoins de
mobilité de toutes et de tous***

—

***développer une mobilité
inclusive***

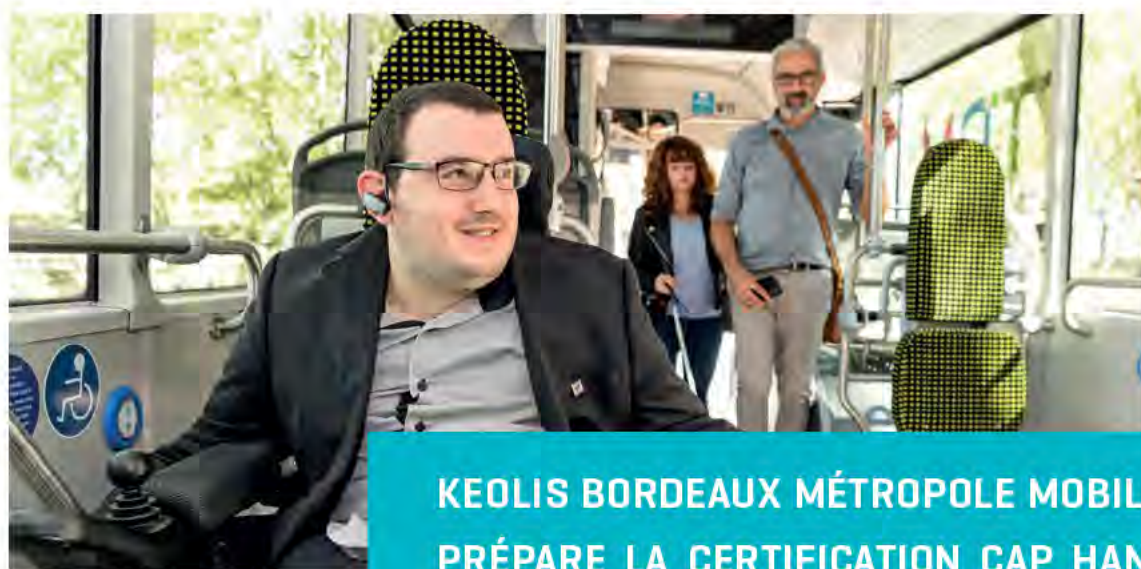
5.3 Répondre aux besoins de mobilité de toutes et de tous – développer une mobilité inclusive

Au cœur des enjeux en matière de responsabilité sociétale, l'accès au transport pour les personnes handicapées et à mobilité réduite est essentiel.

Chaque voyageur a des besoins différents. Souvent invisibles, parfois cachées, temporaires ou durables, les fragilités sont rarement prises en compte dans leur globalité. C'est la raison pour laquelle Keolis Bordeaux Métropole Mobilités agit depuis plusieurs années pour favoriser

l'accessibilité du réseau et développer des solutions adaptées aux personnes fragiles.

La majeure partie des actions menées l'est sous le sceau du partenariat et de la coopération durable avec les structures du handicap (associations, établissements spécialisés ...), des partenaires privés, des acteurs de l'insertion ou encore des usagers en situation de handicap comme les ambassadeurs PMR.



KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS PRÉPARE LA CERTIFICATION CAP HANDEO SERVICE MOBILITÉS.

FORMER LES COLLABORATEURS POUR TOUJOURS MIEUX ACCUEILLIR LES PUBLICS FRAGILES

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités prépare la certification Cap Handeo service mobilités.

> En 2023, l'équipe accessibilité a créé de nouveaux modules de formation pour un plus grand nombre de profils d'agents : régulateurs, formateurs, managers de proximité, agents de la relation clients, plus de 130 collaborateurs sont ainsi formés entre mai et décembre.

> À l'occasion de la journée de la diversité et de l'inclusion, le 15 mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a souhaité communiquer en échangeant sur les enjeux de mobilités de tous et de chacun et en partageant les pratiques et actions concrètes existantes au sein de l'entreprise.

Au programme des forums :

- Découverte du label Cap'Handéo et des actions mises en place par l'entreprise pour favoriser l'accès au transport en commun aux personnes fragiles ;
- Redécouverte du guide accessibilité destiné à nos voyageurs pour tout connaître des différentes solutions de mobilités ;
- Le simulateur de vieillesse Scenésens avec pour objectif de prendre conscience des difficultés rencontrées par les personnes âgées dans les transports en commun ... trouver une place assise, rester debout pendant que le tram circule, etc.

> L'accent est aussi mis sur la montée en compétences des responsables et référents accessibilité sur le réseau :

- Le 15 février, via la formation « Re-Santé vous » sur les difficultés de mobilité liées à l'âge et la formation à l'utilisation de l'exo-squelette pour les formations internes ;
- En participant à de nombreux Webinaires proposés par Keolis SAS en collaboration avec des structures travaillant sur le handicap : 2 mars, accessibilité téléphonique - 13 avril, les troubles « dys » - 21 septembre, les chiens guides d'aveugles - 17 décembre, le handicap auditif.

ADAPTER LES OUTILS ET LOCAUX POUR UN MEILLEUR NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ

> En janvier 2023, Le guide accessibilité, lancé l'année précédente, est traduit en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) via un partenariat inédit avec l'association Trisomie 21. Sur la base du guide déjà existant, plusieurs séances de travail de traduction, relecture et validation ont été réalisées avec 3 bénéficiaires de l'association atteints de trisomie 21, avec l'appui de leurs accompagnatrices de projet ;

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités mesure la conformité de ses structures d'accueil du public via l'établissement du RPA (Registre Public d'Accessibilité) dans les boutiques TBM. Les audits ont été réalisés par Mobalib en 3 sessions entre mai et novembre ; 2023 est également l'année de référence pour une première analyse des taux de conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité des sites et applications du réseau.

ADAPTER LES OUTILS ET LOCAUX POUR UN MEILLEUR NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ

> 2023 est encore une fois marquée par de nombreuses actions en prise directe avec les publics-cibles :

- Participation au FAB LAB avec animation d'un atelier de découverte des outils digitaux TBM afin de donner les clés de compréhension et d'usage à des seniors aux outils numériques ;
- Poursuite du partenariat avec les jeunes déficients visuels du centre de Peyrelongue au cours de trois journées dédiées à la découverte du réseau TBM en vue d'un usage en tout autonomie malgré leur handicap ;
- Participation aux portes

ouvertes de l'INJS (Institut National des Jeunes Aveugles) pour échanger avec les visiteurs sur les solutions de mobilité existantes sur le réseau. C'est l'occasion de présenter non seulement le guide accessibilité mais aussi le dispositif de la tarification solidaire. A l'occasion de la journée mondiale du handicap en décembre, le témoignage vidéo diffusé est celui de Kevin, malentendant et usager du réseau rencontré lors de cette journée portes ouvertes ;

- Pour les grands événements, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités reste mobilisé pour

proposer des solutions de transport toujours plus fluides. Ainsi, un arrêt spécial usager en fauteuil roulant (UFR) a été créé et aménagé dans l'enceinte du stade Matmut Atlantique, très utile pendant la Coupe du Monde de Rugby en septembre 2023 et utilisé pour les trajets à destination du stade par une trentaine de bénéficiaires du service et leurs accompagnateurs.

SE POSITIONNER EN TANT QU'EXPERT D'USAGE AUPRÈS DE BORDEAUX MÉTROPOLE

Le développement de l'accessibilité est du ressort et de la responsabilité de Bordeaux Métropole sur de nombreux aménagements et investissements. Dans ce cadre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se positionne au besoin en tant qu'expert en mobilités et facilitateur de contacts avec certains usagers fragiles :

> Participation à une étude terrain sur les bandes de guidage Tram aux Quinconces et la station Hôtel de Ville avec des

experts d'aménagement voirie de Bordeaux Métropole et des représentants associatifs ;

> Réalisation de tests par un ambassadeur PMR en fauteuil roulant, relatifs à l'accessibilité des quais du futur Bus Express ;

> Participation à la commission d'accessibilité de la mairie de Bordeaux et co-animation avec Bordeaux Métropole d'une réunion tripartite avec les associations du handicap ;

> Ouverture d'un groupe de travail avec Bordeaux Métropole sur les annonces sonores Tram (lignes/directions).

ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ET EN DIFFICULTÉ EN DÉVELOPPANT DES PARTENARIATS CIBLÉS

> L'expérimentation des ateliers TBM en partenariat avec Wimoov :

Après avoir participé à la Journée de la mobilité inclusive à Wimoov le 21 septembre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités développe une nouvelle forme de partenariat avec cette plate-forme de mobilité.

Les ateliers découverte réseau TBM sont proposés en co-animation les 10 octobre, 15 novembre et 14 décembre ; Proposés aux publics adressés à Wimoov (personnes en insertion, en isolement social, personnes âgées), ils permettent une sortie en groupe sur le réseau TBM ;

> Mobi-guide : les bienfaits de ce nouveau service sur les travailleurs en insertion :

Le service Mobi'Guide (lancé en septembre 2023) requiert les faveurs du public cible et notamment des déficients visuels.

Il a également eu un effet inattendu et très bénéfique sur le dialogue avec les parties prenantes en devenant rapidement un réel levier de management. Les médiateurs

du point d'information médication multi services (PIMMS), eux-mêmes public en insertion, sont confortés et valorisés dans leur engagement professionnel via cette mission de responsabilité individuelle et sociétale.

> Recouvrement des impayés et des procès-verbaux - de l'empathie dans un processus rigide :

L'accompagnement des voyageurs se pratique aussi via notre politique de recouvrement ouverte aux règlements par chèque bancaire via un échéancier (en 3 fois maximum) : impayés sur les prélèvements mensuels ou règlements des procès-verbaux pour les publics en difficultés, la démarche se veut volontairement inclusive. L'objectif est d'assurer les conditions permanentes d'une mobilité en situation régulière.

Après une verbalisation, une politique de requalification s'applique pour les personnes pouvant prétendre à la tarification solidaire dans un délai de 2 mois.



Résultats 2023

- > 3 ateliers Wimoov, soit 22 bénéficiaires
- > Réalisation des RPA (registres publics d'accessibilité) des boutiques commerciales

Indicateur de performance 2023

- > Cible : Nombre de voyages Mobibus : 101 615
 - 111 965 voyages (validations) Mobibus

2024 Actions à venir...

- > Au printemps 2024, une édition spéciale conçue en interne des « incollables spécial publics fragiles » sera distribuée, en parallèle du guide d'accessibilité qui présente les solutions de mobilités existantes ;
- > En complément, 2 vagues de vidéo sur les gestes « accessibles » du quotidien dans différents métiers seront diffusées sur les écrans et l'intranet de l'entreprise les 8 mars et 31 mai ;
- > Candidature au prix Inclusion Surdités.

Objectif

- > 2024 : Double certification Cap Handéo : réseau TBM et MOBIBUS



6

Keolis Bordeaux
Métropole Mobilités :
partenaire du territoire



Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : partenaire du territoire

POLITIQUE

Le respect des règles du droit de la concurrence est l'un des axes du programme Konformité dont les principes fondamentaux sont posés par le Guide Ethique de Conduite des Affaires du Groupe, impliquant une vigilance quotidienne dans la conduite de nos pratiques commerciales et en particulier une indépendance rigoureuse par rapport à nos concurrents. Ce code vise à accompagner les collaborateurs dans l'identification des comportements à proscrire ou à privilégier lorsqu'ils sont confrontés à certaines situations potentiellement à risque dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle.

Le Groupe Keolis, en tant que Groupe responsable, adopte une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption active ou passive et du trafic d'influence. Le Groupe s'engage en conséquence à proscrire toute forme de corruption et de trafic d'influence dans ses transactions commerciales et à respecter les conventions internationales de lutte contre la corruption comme les lois anti-corruption des pays dans lesquels il opère. La loyauté des pratiques est une composante de l'axe de responsabilité sociétale du projet d'entreprise Keolis WAY.

En tant que filiale du groupe Keolis, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités doit respecter la réglementation qui lui est applicable en matière de traitement et de protection des données personnelles. Cette Politique rappelle l'engagement du Groupe en matière de protection des données à caractère personnel et énonce les règles et principes généraux qui doivent

être respectés par l'ensemble des entités du Groupe.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités participe et développe la politique achats durables et solidaire du groupe Keolis au niveau local. La fonction Achats, ainsi que l'ensemble des fournisseurs, prestataires et sous-traitants du Groupe jouent un rôle prépondérant sur la qualité et le niveau de service offerts par Keolis à ses clients Autorités Organisatrices et clients voyageurs. Keolis a choisi, à travers son nouveau projet d'entreprise Keolis Way, de placer la RSE au cœur de sa politique achats.

Keolis Way se décline par ailleurs dans les achats à travers de nombreux objectifs, comme l'application stricte des engagements et exigences de Keolis à la chaîne d'approvisionnement (Sapin II et Vigilance), le renforcement du recours à des structures de l'Economie Sociale et Solidaire, ou encore la systématisation des exigences en termes d'analyse du cycle de vie et d'économie circulaire. Ainsi, Keolis SAS a pris comme engagement d'augmenter progressivement à horizon 2024 :

➤ Le poids des critères RSE dans le processus de sélection des fournisseurs, pour atteindre jusqu'à 20% en fonction du niveau de risques des familles d'achats concernées ;

➤ Le montant de dépenses auprès de fournisseurs dont la performance RSE a été évaluée. Les fournisseurs dont la maîtrise des risques RSE aura fait l'objet d'une évaluation représenteront 70% des dépenses du Groupe.

ENJEUX

Sur le territoire, Bordeaux Métropole accompagne les initiatives économiques de proximité, le développement des filières d'excellence et soutient l'économie sociale et solidaire. La métropole bordelaise favorise un écosystème économique équilibré qui passe notamment par des relations éthiques et responsables.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite poursuivre sa démarche d'utilité sociale, de développement de l'économie locale et de maîtrise des impacts environnementaux sur sa chaîne de valeur. L'entreprise s'appuie sur les acteurs de l'innovation sociale,

participant ainsi à la transition socio-économique du territoire et soutient les acteurs en émergence.

Elle souhaite renforcer son action sur l'éthique des affaires, de la protection des données personnelles et de l'éthique bancaire.

Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé à protéger et traiter avec précaution l'ensemble des données à caractère personnel de ses clients, de ses prospects et de ses collaborateurs, qu'il est en droit de connaître du fait de ses activités, ainsi qu'à respecter les droits et libertés des personnes concernées.



6.1

***Notre démarche éthique
et conformité***

6.1

Notre démarche éthique et conformité

Conformément à ses valeurs d'intégrité et de transparence, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en tant que filiale du groupe Keolis, affirme depuis plusieurs années son engagement en matière de loyauté des pratiques et de rejet de toute forme de corruption et trafic d'influence.

PRINCIPE DE TOLÉRANCE ZÉRO

dans son Code de conduite pour la prévention de la corruption et du trafic d'influence, l'entreprise affirme une tolérance zéro pour toute forme de corruption. Ce code est annexé au règlement intérieur et diffuse aux collaborateurs via l'intranet de l'entreprise les bonnes pratiques en matière d'éthique appliquée aux affaires. Ce document intègre notamment les règles du Groupe en matière de cadeaux et invitations et

de gestion des liens d'intérêt. L'objet du Code de Conduite est de rappeler aux collaborateurs les comportements à proscrire ou à privilégier lorsqu'ils sont confrontés à certaines situations potentiellement à risque dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle, spécialement lorsqu'ils sont en relation avec des clients, des fournisseurs ou toute autre partie tierce.

JOURNÉE DE L'ÉTHIQUE DAY LE 7 DÉCEMBRE 2023

Dans le cadre du programme d'entreprise Keolis Way, le 7 décembre est l'occasion de réaffirmer la politique de Keolis de Tolérance zéro vis à vis de la corruption, du trafic d'influence et

des comportements commerciaux non éthiques. Un quizz invitait les collaborateurs à tester leurs connaissances en matière d'éthique, de corruption et Trafic d'influence.

KEOLIS ETHIC LINE : DISPOSITIF D'ALERTE ETHIQUE DU GROUPE KEOLIS

Dans le cadre de son dispositif d'alerte professionnelle, le Groupe Keolis a décidé de mettre en place une plateforme totalement sécurisée qui permet de porter à sa connaissance des violations réglementaires ainsi que des atteintes graves à l'éthique des affaires, aux droits humains et aux libertés fondamentales ainsi qu'à

la santé, la sécurité des personnes et à l'environnement dont chaque collaborateur a connaissance dans le contexte professionnel. Au sein de la filiale de Bordeaux, l'accès à la plateforme se fait via l'intranet MyKB2M.



Résultats 2023

- > Code de conduite des affaires à disposition de l'ensemble des salariés ayant un accès My KB2M
- > Sélection de banques avec prise en compte de critères RSE

Indicateur de performance 2023

- > Cible : 0 alerte professionnelle via Keolis Ethic Line
 - Nombre d'alerte éthique liée aux activités de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités remontée au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis : 0

2024 Action à venir...

- > Réactivation des e-learning conformité

Objectif

- > 2024 : 100% des fonctions formées à la prévention des risques financiers et juridiques (cadres, achats, personnes en charge des sponsorings, mécénats et dons et fonctions supports : finance, comptabilité et ressources humaines)



6.2

***Notre organisation
interne sur la protection
des données***

6.2

Notre organisation interne sur la protection des données

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a nommé comme Délégué à la Protection des Données (DPO), le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), qui est également assisté dans sa mission par un avocat (externe) intervenant dans le numérique et la protection des données personnelles. Un plan d'actions de conformité vis-à-vis du RGPD a été établi.

Au sein des Directions Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, des référents " métier " en protection des données personnelles ont été identifiés et des comités de pilotage internes sont organisés plusieurs fois par an.

Des échanges entre filiales Keolis ont lieu mensuellement, coordonnés par la DPO de Keolis SAS, rattachée à la direction juridique du Groupe Keolis.

LA GESTION DES RISQUES

Un registre des traitements et des fiches de traitements des données personnelles sont maintenus dans l'application Data Legal Drive, classées par domaines fonctionnels :

- Gestion des clients et des prospects (24 traitements) ;
- Gestion de la sécurité dans les transports et de la fraude (3 traitements) ;
- Gestion de l'exploitation et de la maintenance (8 traitements) ;
- Gestion financière (9 traitements) ;
- Gestion des ressources humaines (32 traitements).

Le registre des traitements à un taux de complétion de 93 %, au vu des exigences de l'article 30 du RGPD.

Les analyses d'impact sur la vie privée (EIVP), concernant notamment la vidéoprotection, la billettique et le SAE-IV (Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs) ont également été complétées. L'EIVP sur l'écoconduite a été initiée.

Le DPO alimente régulièrement son registre de gestion des demandes d'exercice des droits RGPD, et les traite avec les entités Métier.

Si une violation de données personnelles est détectée, elle est reportée dans le registre correspondant et le cas échéant, remontée auprès de la CNIL conformément aux exigences réglementaires.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été audité en 2023 sur sa conformité RGPD par le groupe Keolis. En ressort un résultat de conformité, avec quelques points d'amélioration notamment sur la sensibilisation et les processus de suppression des données personnelles.

L'ÉVOLUTION DE PROCÉDURES TELLES QUE CELLES CONCERNANT LA :

> Gestion de la vidéoprotection et de la vidéosurveillance : Elle définit les conditions d'exploitation des systèmes vidéo (création d'une procédure d'exploitation de la vidéo) ;

> Gestion des fournisseurs : Elle encadre la diffusion de documents type contractuel en fonction du niveau et du statut de la relation (mise à jour de la procédure à la suite de la publication par la Commission Européenne des nouvelles Clauses Contractuelles Types) ;

> Gestion des exercices des droits clients et salariés : Elle encadre le traitement des exercices de droits RGPD (adaptation des interlocuteurs suites aux mouvements internes de personnels).



> La mise en conformité RGPD des offres, outils et des traitements de données avec l'accompagnement dans la conformité de la mise en place du compte client MyTBM (programme de fidélité TBM Fid', création de compte en ligne pour les clients mineurs, abonnement Train-tram, gestion des cookies sur les sites web de Keolis Bordeaux métropole Mobilités, ...)

> La prise en compte de la protection des données personnelles et de la cyber sécurité dans les projets selon les principes du « Privacy by design » et « Security by design » avec l'identification des enjeux de sécurité et de protection des

données personnelles dès le cadrage des projets, la mise en œuvre d'une fiche de conformité RGPD pour les applications et les sites Internet, l'identification des types de données à traiter et définition des durées de conservation adaptées aux enjeux métier et conformes au cadre réglementaire.

> Des actions de sécurisation du système d'information avec l'amélioration de la résilience des applications par la mise en œuvre de technologies modernes d'hébergement des données, le renforcement de la solution de sauvegardes des données, la mise en œuvre de briques d'authentification sécurisées.



Résultat 2023

- > 51 demandes d'exercice de droit ouvertes
- > 50 demandes d'exercice de droit closes

Indicateur de performance 2023

- > Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées dans Data Légal Drive : 76
- > Nombre d'EIVP : 3 EIVP améliorées, 1 EIVP initiée

2024 Actions à venir...

- > Mise en conformité RGPD et sécurisation des nouveaux services informatiques traitant des données personnelles selon les principes du « Privacy/Security by Design » : déploiement d'actions de sensibilisation au RGPD/Cybersécurité, Accompagnement de la conformité de la Plateforme DATA, du Système informatique Paye, de la solution Asset Management, ...
- > Sécurisation des infrastructures d'hébergement des données et des applications : poursuite de la protection des données stockées en améliorant les solutions techniques de redondance et de sauvegarde, suivi de la sécurisation des services d'annuaires applicatifs, de l'activation de l'authentification multi-facteurs sur les accès VPN pour le télétravail, et pour les services Office365, ...
- > Organisation et gouvernance : poursuite de la délégation de la responsabilité des traitements de données personnelles aux référents en données personnelles des métiers, vérifier les durées de conservation des données personnelles et leurs processus de suppression, poursuite de la sensibilisation des managers et des référents en données personnelles des Métiers aux enjeux de la protection des données personnelles et du RGPD, ...

Objectif

- > 2030 : atteinte et maintien des 6 indicateurs CNIL de mise en conformité RGPD (pilotage de la conformité cartographie des traitements, priorisation des actions, gestion des risques, mise en place de processus, documentation de la conformité.)



6.3

***Nos pratiques sur
le territoire : notre politique
d'achats responsables***

6.3

Nos pratiques sur le territoire : notre politique d'achats responsables

L'année 2023 a été l'occasion de lancer les engagements pris par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en termes d'achats durables dans le cadre du nouveau contrat de délégation de service Public passé avec Bordeaux Métropole.



NOS ACHATS LOCAUX

14 des 20 premiers fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont basés en Nouvelle Aquitaine, la proximité géographique permettant de

limiter les émissions de gaz à effet de serre, et favoriser le tissu et l'emploi local. Le taux de dépenses réalisées localement est de 74% pour l'année 2023.

NOTRE ENGAGEMENT AVEC DES FOURNISSEURS RESPONSABLES

Ce sont désormais 170 fournisseurs qui sont évalués représentant 69.90% du chiffre d'affaires hors groupe en 2023, et nous rapprochant fortement de l'objectif de Keolis SAS.

De plus, lorsque cela s'y prête, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités intègre à ses contrats des clauses RSE (Ethique & RSE,

clause climat, écoconception, clause contribution carbone, traitement des déchets électriques et électroniques professionnels, réglementation sociale ...). Ainsi, sur 128 contrats signés dans le courant de l'année 2023, 72 présentaient au moins une clause RSE, soit 56% des contrats signés.

NOTRE CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ESS)

Deux types de structures de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) participent aux achats solidaires :

- > ESS inclusion : structures favorisant l'emploi des personnes qui en sont éloignées, achats solidaires et inclusifs :

 - La gestion et le tri des déchets de bureaux avec ELYSE ;
 - La collecte, le recyclage et la valorisation des mégots de cigarettes sur l'ensemble de nos locaux et quelques stations tramway avec ECOMEGOT ;
 - Des travaux ponctuels d'espaces verts réalisés par la société HOTRAVAIL ;
- Le nettoyage des locaux du dépôt tramway ACHARD assuré par l'entreprise adaptée LEA SERVICE ;

• Une participation active aux PIMMS de Cenon et Bordeaux.
- > ESS statutaires : structures ayant une gouvernance démocratique et une redistribution des bénéfices (coopératives, SCOP, associations ...)

 - Recyclage des déchets alimentaires (LES DETRITIVORES) ;
- Mise en place de ruches sur le dépôt JALLERE (A PLACE TO BE) ;

• Cartographie (LATITUDE CARTAGENE) ;

• Partenariat à l'accompagnement de l'innovation et du développement économique sur le territoire bordelais (BORDEAUX TECHNOWEST).

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a signé en 2023 un partenariat avec le PLIE des Graves et le PLIE des sources, partenaires de Bordeaux Métropole sur ce sujet. Le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) est un outil pour lutter contre l'exclusion ; sa mission consiste à faciliter l'accès à l'emploi des personnes en difficultés d'insertion professionnelle dans le cadre de parcours individualisés, permettant d'associer des actions d'accompagnement social, d'orientation, de formation et d'insertion professionnelle.

Ainsi, ces PLIE mettent à disposition des fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités leurs facilitateurs pour :

- > Accompagner dans l'identification des contrats susceptibles de contenir une clause d'insertion ;

> Accompagner Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et ses prestataires dans la définition du besoin en recrutement et proposer les modalités les plus appropriées de la mise en œuvre de la clause d'insertion ;
- > Identifier les publics susceptibles de répondre aux besoins de recrutement des prestataires ;

> Mettre en relation les prestataires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités avec les partenaires de l'emploi et les structures d'insertion, de l'innovation et du développement économique sur le territoire bordelais (BORDEAUX TECHNOWEST).



NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé dans le cadre du contrat de délégation de service public à se fournir en énergie verte sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable à compter du 1^{er} janvier 2024 et sur toute la durée du contrat.

L'engagement est le suivant :

- > 100 % de l'électricité utilisée pour le réseau de tramway et autobus ;

> 100 % du GNV utilisé pour les autobus et donc en bioGNV produit localement en Nouvelle-Aquitaine.
- > L'équivalent de la consommation du 4^{ème} trimestre 2023 en électricité verte de traction ;

> 30 000Mwh de biogaz d'origine Nouvelle Aquitaine, soit 25% de la consommation annuelle du réseau.

Les dispositions sont d'ores et déjà prises pour l'année 2024 avec nos fournisseurs d'énergie pour atteindre nos engagements de 100% d'énergie verte à partir du 1^{er} janvier 2024



Résultat 2023

- > 1 681 266€ chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS soit 1,19% des dépenses

Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2025 : % du volume d'achats réalisé auprès de fournisseurs labellisés RSE : 70%
 - Part de chiffre d'affaires (Hors groupe Keolis) évalué Ecovadis : 69.90%
- > Cible 2023 : % d'achats réalisés localement (région Nouvelle-Aquitaine) : 67%
 - % d'achats réalisés localement (région Nouvelle-Aquitaine) : 73,80%

2024 Actions à venir...

- > Le Label Relation Fournisseur et Achats Responsables (LRFAR) va rythmer l'année 2024 :
Dès 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est mis en ordre de marche pour entrer dans la démarche de labellisation. Un autodiagnostic a été réalisé permettant d'évaluer les points à travailler pour se mettre en adéquation avec les exigences du label et établir un plan d'actions, pour un audit de certification courant 2024.
- > En obtenant cette certification, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite démontrer sa volonté de contribuer positivement à la société et à l'environnement tout en garantissant des pratiques commerciales responsables et éthiques.
- > Continuer à développer la mesure de la performance RSE des fournisseurs via la plateforme ECOVADIS et intégrer progressivement cette notion dans le cadre des appels d'offres, aussi bien au niveau de la consultation, la contractualisation ou encore du suivi contractuel des engagements du fournisseur.
- > Développer de nouveaux marchés pour le secteur protégé et adapté et/ou aux structures d'insertion par l'activité économique en réservant certains marchés à ces structures afin de leur garantir un chiffre d'affaires stable et régulier. Pour ce faire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuiera sur le partenaire du groupe HANDECO, annuaire en ligne des acteurs du secteur protégé et adapté. De même, une clause d'insertion sera intégrée systématiquement aux marchés pluriannuels pour lesquels le coût de main d'œuvre dépasse 50% du montant total de celui-ci, exigeant un plancher minimum de 5% de la part de main d'œuvre.

Objectifs

- > 2024 : Evaluation en vue de l'obtention du Label Relation Fournisseur et Achats Responsables (LRFAR)
- > 1^{er} janvier 2024 : utilisation de 100% d'énergie verte
- > 2024 : Taux d'emploi indirect des travailleurs handicapés : 1%



6.4

***Notre contribution au
développement du territoire***

6.4

Notre contribution au développement du territoire

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite mettre en œuvre de manière régulière une politique de partenariats adaptée à ses engagements en matière RSE en développant des partenariats diversifiés, au sein d'associations culturelles, sportives et éducatives.



Des partenariats historiques

> En tant qu'acteur du territoire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités mène des actions visant à favoriser le lien social, promouvoir la citoyenneté et à faciliter l'insertion professionnelle. C'est donc tout naturellement que Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est investi aux côtés du PIMMS Médiation, depuis 2010 pour celui de Cenon et 2016 pour celui de Bordeaux.

Les PIMMS Médiation de Cenon et de Bordeaux assurent un service de médiation auprès des voyageurs du réseau TBM avec comme principal objectif : accompagner et rassurer les voyageurs.

> Signataire depuis 2010 de la charte de la diversité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités fait partie du comité des fondateurs de l'antenne sud-ouest du réseau

Les Entreprises pour la Cité. A ce titre, elle participe aux côtés d'autres entreprises du territoire aux actions visant la promotion de l'innovation sociale dans les domaines de l'emploi, de la diversité, de l'éducation et de la citoyenneté.

Le réseau Entreprises pour la Cité propose des activités adaptées aux besoins des entreprises et des enjeux locaux : mise en réseau des entreprises, conseil et accompagnement, mise à disposition des bonnes pratiques en matière de RSE et management inclusif.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en lien avec sa politique RSE, participe à la lutte pour l'Égalité des chances dans l'Éducation de jeunes collégiens et lycéens, issus de quartiers fragiles.

En lien avec l'association Télémaque l'entreprise offre l'opportunité aux salariés qui souhaitent s'engager et donner un peu de leur temps personnel, d'accompagner des jeunes issus de quartiers fragiles dans leur parcours scolaire.

Etre mentor c'est quoi ?

- L'accompagner pour faire des activités socio-culturelles qu'il n'a pas l'habitude de pratiquer afin qu'il développe sa curiosité et sa culture générale (ex : musée, théâtre, jardins botaniques, etc.) ;
- Lui parler de votre parcours et de vos expériences ;
- Lui faire découvrir le monde professionnel en lui présentant votre entreprise et votre métier ;
- L'encourager à viser des études à la hauteur de son potentiel.

6.4.2

L'innovation au service de l'écosystème territorial

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités déploie depuis de nombreuses années, une politique volontariste en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle. En devenant en 2021, un partenaire engagé de l'équipe féminine du FC des Girondins, l'entreprise démontre ainsi sa volonté de valoriser et faire rayonner le sport au féminin sur la métropole.

En accord avec notre démarche RSE et en lien avec notre projet d'entreprise « Keolis Way », nous partageons avec le FC des Girondins de Bordeaux une même volonté d'ancrage local et de projets sur les thématiques de l'inclusion, de la mixité, de l'insertion professionnelle et de la mobilité. Ce partenariat offre ainsi l'opportunité de construire des actions communes en lien avec les piliers forts de nos démarches RSE respectives.

En 2023, ce sont deux opérations civilité qui ont été menées avec le Club sportif.

> Bordeaux Tourisme et congrès : avec ses monuments historiques, ses musées et ses incontournables Bordeaux est la 5ème destination française la plus fréquentée. Son tourisme est attrayant et va du tourisme urbain au culturel en passant par le tourisme fluvial. Bordeaux se doit de garantir un service et d'adapter ses offres de transports afin de répondre aux besoins des touristes venus du monde entier.

En tant qu'acteur de la mobilité sur le territoire Keolis Bordeaux Métropole Mobilités contribue à l'attractivité et au rayonnement de la métropole en France comme à l'étranger.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'associe à Bordeaux Technowest : la référence de l'accompagnement de l'innovation sur le territoire bordelais grâce à 9 sites technopolitains au service du développement de projets innovants. Elle accompagne

également le développement économique du Territoire.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie également sur la Fondation SNCF autour de deux grandes causes : aider les jeunes à construire leur avenir de citoyens responsables et à agir pour l'environnement. Ainsi des actions locales sont soutenues à la suite d'appel à projets en lien avec les deux causes.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a participé au jury régional de la fondation en mai 2023. Un agent de l'entreprise, membre de l'association contribuant au « Palmer Block Party », événement mêlant basket 3 x 3, hip-hop, danse, photo, rencontres, ouvert à tous les habitants de la Métropole Bordelaise, s'est vu attribué le prix Fondation SNCF en octobre.

LE LAB TBMOUV! : 1^{ER} LABORATOIRE LOCAL D'OPEN INNOVATION EN MATIÈRE DE MOBILITÉS

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé à Bordeaux Métropole la construction d'un Laboratoire d'innovation déployé depuis avril 2023. Il réunit élus et services de Bordeaux Métropole, personnels de l'entreprise et du Keolis SAS ainsi que des partenaires locaux : Université de Bordeaux et Technowest.

C'est ainsi que le Lab TBMouv, aux côtés des directions de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, expérimente de nombreux projets

ayant pour but d'améliorer la qualité du service et l'efficacité du réseau TBM, de renforcer la sécurité de nos personnels et passagers, et pour finir, d'engager des actions en faveur du développement durable.

Via ce Lab, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole cherchent avant tout à animer un écosystème local dédié à l'innovation en matière de mobilités.





UN FONDS D'INNOVATION DE 10M€ HT SUR LA TOTALITÉ DE LA DSP POUR UNE MOBILITÉ INNOVANTE

Le nouveau contrat de délégation de service public 2023-2030 prévoit un fonds d'innovation unique en France qui doit permettre de positionner Bordeaux Métropole comme référence française et internationale en termes de mobilité globale innovante dans les 8 prochaines années.

L'instauration du fonds d'innovation dédié aux Mobilités concrétise un engagement fort de notre partenaire Bordeaux Métropole en faveur d'une mobilité futuriste. Ce dispositif de financement inédit et ambitieux prévoit d'impulser, d'accélérer et, le cas échéant, de déployer à large échelle des solutions innovantes pour répondre aux défis en matière de mobilité.

Quatre thématiques ont été définies pour proposer ces expérimentations :

- > Améliorer la qualité du service pour nos passagers ;
- > Améliorer l'efficacité / la productivité des services de transports urbains et de mobilités durables ;
- > Améliorer la sécurité des passagers et des personnels d'exploitation ;
- > Améliorer les actions en faveur du développement durable.

LE CLUB INNOV'ACTION : UNE ÉQUIPE DÉDIÉE À L'IDÉATION ET AU DÉPLOIEMENT D'EXPÉRIMENTATIONS

Piloté par la Directrice des Projets et de l'Innovation, le club Innov'Action est composé d'une quinzaine de collaborateurs représentant l'ensemble des directions.

Quelles missions pour ces référents d'innovation ?

- > Identifier et partager avec les collaborateurs de chaque direction, des idées de méthodes, de services, d'expérimentations à initier en lien avec les besoins métiers et les actualités sur le réseau ;
- > Porter la transformation au sein de leur direction ;
- > Être reconnu au sein de l'entreprise KB2M et sur l'ensemble du territoire bordelais comme le référent innovation sur leurs domaines de compétence.



DES INNOVATIONS EN PHASE D'EXPÉRIMENTATION ET EN CADRAGE

SIMULATION DE CONDUITE VÉLO/TROTTINETTE AVEC LA RÉALITÉ VIRTUELLE AVEC MWHEEL



> LE PROJET :

Sensibiliser à la conduite vélo et trottinette en proposant des simulations de conduite vélo dans les zones accidentogènes de la ville à l'aide de la réalité virtuelle. L'objectif de ce projet est de participer à réduire l'accidentologie en sensibilisant les utilisateurs des modes doux aux conduites à risques.

> ÉTAT :

en cours d'expérimentation.

LE PANTOGRAPHE INSTRUMENTÉ



> LE PROJET :

Installer des capteurs de choc et caméras sur les pantographes pour s'assurer du bon fonctionnement de la ligne aérienne de contact du tramway pour optimiser notre maintenance prédictive. La finalité de ce projet permettrait de réduire les interruptions de tramway et de diminuer l'impact des dysfonctionnements sur le voyage des clients TBM.

> ÉTAT :

en cours d'expérimentation.

L'ARROSAGE ÉCO-RESPONSABLE



> LE PROJET :

Trouver une alternative à l'utilisation de l'eau potable pour l'arrosage des plateformes de tramway et ainsi diminuer son impact sur l'environnement.

> ÉTAT :

en cadrage.



Résultats 2023

- > 6 innovations en phase d'expérimentation et 5 à l'état de cadrage
- > 5 salarié.es en tant que mentors via l'association Télémaque

Indicateur de performance 2023

- > 8 partenariats majeurs en lien avec des actions RSE

2024 Actions à venir...

- > Partenariat avec la Région nouvelle Aquitaine dans le cadre de leur événement Neo Terra, contrat social, économique et écologique de la Nouvelle-Aquitaine – un nouveau chemin pour positiver et valoriser la transition environnementale, au bénéfice de toutes et tous, au plus près des territoires ;
- > Appel à participation de bénévoles dans une association aux Coups de cœur citoyens 2024 de la fondation SNCF ;
- > Développement du mécénat de compétences ;
- > Évolution du partenariat avec Technowest et signature d'un partenariat avec la French Tech Bordeaux ;
- > Lancement d'un appel à solutions « La cohabitation multimodale apaisée » multipartenaires : Université de Bordeaux Métropole, La French Tech, Digital Aquitaine, Technowest ;
- > La préparation du lancement d'une bourse CIFRE (convention industrielle de formation par la recherche) dédiée aux impacts du réchauffement climatique sur le réseau.

Objectifs

2024 :

- > Engagement du CODIR à dédier une journée annuelle au mécénat de compétences auprès du milieu associatif ;
- > En termes d'innovations :
 - Faire rayonner le Lab TBMOUV ! sur le territoire ;
 - Lancer des partenariats pour des projets plus structurants avec co-financement ;
 - Finaliser des projets d'innovation avec un réel impact territorial.

The background image shows a waterfront scene at dusk or dawn. A lamp post with two cylindrical, patterned lanterns stands in the foreground. In the background, a body of water reflects the sky, and a city skyline with various buildings and spires is visible across the water. A group of people is gathered on a pier or walkway in the lower left. A large teal graphic, consisting of overlapping curved shapes, covers the right side of the image.

7

Bilan et perspectives

7

Bilan et perspectives

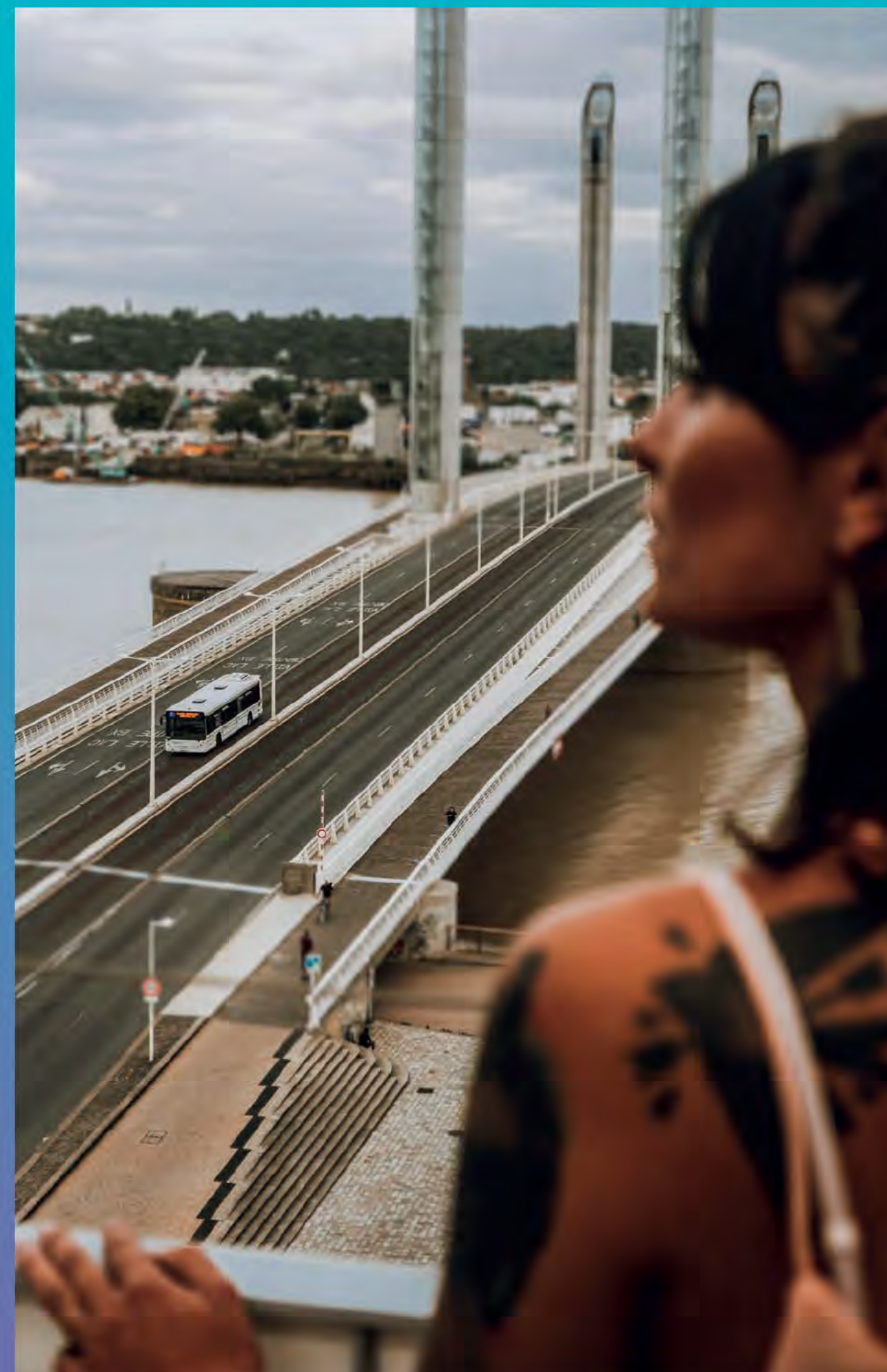
Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est une nouvelle société créée pour exécuter entre 2023 et 2030, le contrat de délégation des transports urbains et de services de mobilités durables pour le compte de Bordeaux Métropole.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, société à mission depuis le 1^{er} janvier 2023, a pour objectif de contribuer de manière significative à l'amélioration de la mobilité au sein de la métropole bordelaise en prenant en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux dans ses activités. Ce statut implique la définition d'un objectif et d'une finalité plus large d'intérêt général. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités étend donc son cadre de performance en pilotant l'impact de son activité.

La société à mission a ouvert un cadre d'échanges à l'échelle de la gouvernance de la société notamment dans l'implication et l'engagement des membres du conseil d'administration. Une mission, suivie et challengée par

le Comité de mission et contrôlée par un Organisme Tiers Indépendant, a été définie en lien avec la raison d'être inscrite dans les statuts.

En alignant ses activités avec des valeurs sociales, environnementales et économiques, la société s'engage à offrir des solutions de transport durables, efficaces et inclusives. Grâce à des initiatives axées sur la réduction de l'empreinte carbone, l'accessibilité pour tous et la qualité de service, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités cherche à créer une expérience de déplacement fluide, respectueuse de l'environnement et bénéfique pour l'ensemble de la communauté locale. 2023 a permis la mise en place des instances de gouvernance et de pilotage ainsi que l'ensemble des organisations de travail pour répondre aux engagements forts relatifs aux quatre piliers du projet d'entreprise : personnel, planète, passagers, partenaires. De nombreux projets et études ont été menés sur cette première année de contrat.





L'année 2024 sera employée à déployer et suivre les 20 plans d'actions opérationnels relatifs aux quatre feuilles de route de notre stratégie RSE :

- > La feuille de route environnementale autour de cinq enjeux spécifiques (la préservation et la valorisation de la biodiversité, la gestion et la réduction des déchets, la rationalisation et la protection de la ressource en eau, la prise en compte de l'impact environnement-santé, la démarche climat-air-énergie) ;
- > La feuille de route sociale autour de quatre enjeux que sont l'égalité de traitement entre toutes les collaboratrices et les collaborateurs (dans l'emploi, le recrutement, la sélection et les promotions), la lutte contre toute forme de harcèlement et de discrimination, la santé et sécurité au travail avec le renforcement de la culture sécurité au sein de l'entreprise par la maîtrise des risques et l'engagement de tous les collaborateurs, la qualité de vie au travail (conditions de travail, dialogue social, équilibre vie privée/vie professionnelle...) ;
- > La feuille de route sociétale autour de l'enjeu de développement d'une mobilité inclusive, partagée et personnalisée pour toutes et tous (promotion de la marche, mobilité des femmes, mobilité des personnes fragiles, personnes en difficulté) ;
- > La feuille de route territoriale avec un engagement dans une politique d'achats responsables, d'une démarche d'éthique et transparence, et le renforcement de notre ancrage territorial grâce à notre politique partenariale.

Le reporting extra-financier se renforce en 2024 ; le contexte réglementaire évolue avec le remplacement du « Non-Financial Reporting Directive (NFRD) » (reporting extra financier des investisseurs) par la « Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) », directive proposée par la Commission européenne.

L'objectif est d'assurer une accessibilité aux informations sur la durabilité des entreprises par des méthodes de calcul d'indicateurs communs afin d'uniformiser l'exercice de reporting selon le standard européen.

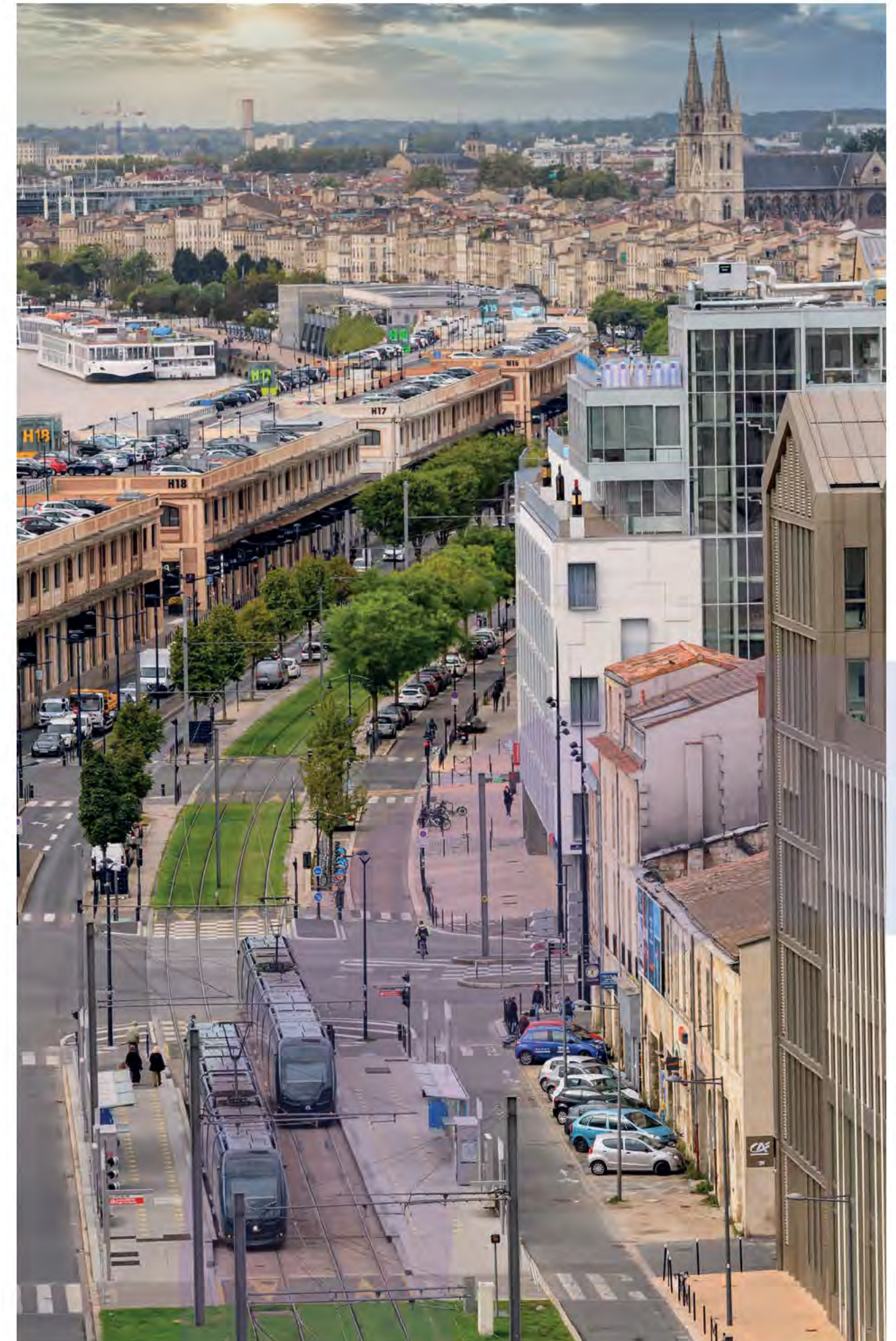
En tant que filiale d'un groupe dont la société mère est amenée à consolider un reporting de durabilité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités peut bénéficier d'une exemption. Des informations minimales seront toutefois transmises à Keolis SAS.

Cependant Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite communiquer avec transparence des informations relatives à sa stratégie RSE :

- > Des Informations sur l'impact de ses activités sur la société et sur l'environnement, incluant le climat ;
- > Expliquer comment ces enjeux de durabilité impactent l'entreprise.

C'est pourquoi, en s'appuyant sur l'analyse de double matérialité en cours de réalisation par Keolis SAS, la filiale de Bordeaux essaiera de comprendre ses impacts sociaux et environnementaux les plus " significatifs " ou " pertinents ", d'un point de vue :

- > Matérialité d'impact : la manière dont les actions et les opérations d'une entreprise affectent l'environnement et la société ;
- > Matérialité financière : manière dont les problématiques environnementales, sociales et de gouvernance affectent les performances financières et la valeur de l'entreprise.





8

***Le suivi de notre
performance
extra-financière***

8

Le suivi de notre performance extra-financière

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en tant que filiale de Keolis SAS, n'est pas concernée par l'obligation imposée par 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. Cependant, par la publication de cette déclaration de performance extra-financière de façon volontaire, l'entreprise souhaite valoriser sa contribution aux enjeux du territoire.

Le périmètre de reporting des données sociales, sociétales et environnementales se réalise sur l'ensemble de l'effectif de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

La période de reporting couvre l'exercice civil, soit la période du 1er janvier au 31 décembre 2023.

La direction RSE collecte auprès des différentes directions concernées les indicateurs. Des référentiels, établis par Keolis SAS et mis à jour annuellement précisent les définitions des indicateurs collectés.

La liste des informations quantitatives, indicateurs de performance et définitions est donnée dans l'ordre d'apparition desdits indicateurs dans les chapitres précédents de la présente déclaration de performance extra-financière.





8.1

***Notre performance
extra-financière***

PROJET ENTREPRISE KEOLIS	NOS ENGAGEMENTS	DOMAINES	MATÉRIALITÉ	ENJEUX	RISQUES SIGNIFICATIFS	POLITIQUES	CIBLES 2023	INDICATEURS DE PERFORMANCE DPEF 2023
GOVERNANCE Innovation - Digital - Collaboration (fondamentaux) excellence opérationnelle - sécurité et sûreté - Performance économique (facteurs clés)	Notre engagement environnemental et social/sociétal	 	9- Développement et promotion de solutions de transports bas carbone 14- Sécurité d'exploitation 15- Sûreté des voyageurs dans les transports	Pour nos voyageurs : se mobiliser autour d'un projet commun qui sublime le contrat ; La relation Autorité organisatrice de mobilités : fluidifier les relations, être force de proposition sur les offres et services de mobilité ; Les fondamentaux opérationnels : renforcer la sécurité, Rétablir la qualité de service ; Le vélo : reconquérir les clients du vélo libre service (VLS) ; Le social : recruter, former, retenir, améliorer le bien-être au travail ; organisation du travail, locaux, renforcer les compétences managériales ; Etre au rendez-vous : maîtriser les projets, obtenir les labels et certifications, maîtriser les process financiers et la data, développer les recettes et maîtriser les dépenses.	- Non respect des réglementations en vigueur et attentes contractuelles dont la qualité de service ; - Baisse du niveau de maîtrise des risques sécuritaires ; - Ne pas être aligné avec les attentes des parties prenantes (internes et externes).	Raison d'être - valeurs - Projet d'entreprise Keolis Way Politique d'amélioration continue Politique RSE incluant les achats responsables & Engagements RSE Contrat DSP 2023-2030	Orientations stratégiques 2023-2026 : - Posture et leadership ; - Priorités d'actions ; - Adapter les ressources ; - Améliorer la transversalité.	% de processus formalisés et déployés : 45 % des salariés couverts par le label Engagé RSE niveau 3 : 100 % des salariés couverts par des instances représentatives du personnel : 100 Taux de satisfaction du réseau TBM : 88,90% Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 89,20%
NOTRE PLANÈTE	Agir de façon responsable pour la planète	      	6- Préservation de la biodiversité 7- Réduction de l'empreinte environnementale des activités 8- Contribution à la transition énergétique 9- Développement et promotion de solutions de transports bas carbone	Accélérer la transition écologique qui s'articule autour de 3 axes : - La mise en place d'une démarche climat-air-énergie traitant d'optimisation énergétique, de réduction d'émission de gaz à effet de serre et d'adaptation au changement climatique ; - La prévention des impacts négatifs sur l'environnement et sur la santé notamment en ce qui concerne l'eau, la qualité de l'air et le bruit ; - La préservation des écosystèmes et le développement de l'économie circulaire.	- Pollution eau, air sol ; - Non-conformité réglementaire et contractuelle en environnement ; - Risque de non adaptation face au changement climatique ; - Épuisement des ressources (eau, énergie, biodiversité,...).	Politique d'amélioration continue & actions et démarches pour : - Accompagner l'adaptation, la transition carbone et optimisation énergétique ; - Développer une gestion vertueuse des ressources ; - Prévenir les impacts santé-environnement. Projet d'entreprise Keolis Way	100% des conducteurs bus et tramways formés à l'écoconduite Réduction de 939 gr émission de CO2e/km Réduction de 40% de la consommation d'eau d'arrosage de la plateforme tramway 100% de tri des déchets hors déchets stations tramways 1000 arbres et arbustes plantés 100% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard Plus de 90% de conformité des rejets aqueux sur les dépôts de maintenance	100% des conducteurs bus et tramways formés à l'écoconduite Réduction de 942 gr émission de CO2e/km Réduction de 55,80% du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramways 972 arbres et arbustes plantés Conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard : 100% Conformité des rejets aqueux sur les dépôts de maintenance : 92%
NOS PERSONNELS	Accompagner le développement des collaborateurs	   	1- Santé et sécurité au travail 2- Attraction et rétention des talents 3- Culture d'entreprise forte et partagée 4- Diversité et inclusion 5- Relation et dialogue social	- Intégrer, mobiliser et promouvoir les différences en créant un environnement favorisant l'équité et l'égalité, indispensables à un véritable engagement, professionnalisme et épanouissement professionnel. - Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs et de nos parties prenantes en proposant des conditions de travail sûres et saines.	- Absentéisme et faible engagement des collaborateurs ; - Planification des compétences insuffisante ; - Survenance d'un accident du travail & mauvaise maîtrise des risques ; - Une dégradation de la relation sociale ; - Une augmentation de la charge de travail impactant la qualité de vie au travail.	Politique d'amélioration continue & actions et démarches pour prévenir les situations à risques et déployer une culture sécurité Politique sécurité Keolis SAS Marque employeur Keolis "Révélateur d'expériences" & actions & programmes : diversité & inclusion, leadership, harcèlement & discrimination Projet d'entreprise Keolis Way	60 contrats en alternance 20% : taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne 142 : nombre de travailleurs handicapés 6% minimum : taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap 7,3/10 : indice d'engagement 64 : % de salariés en télétravail sur des postes éligibles en 2030 51 : taux de fréquence des accidents du travail	- Nombre de contrats en alternance : 55 - Nombre d'heures de formation : 90 756 - Pourcentage de la masse salariale brute consacrée à la formation : 5,08 - Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 26,78% - Part de femmes dans l'effectif total : 21,24% - Nombre de travailleurs handicapés : 160 - Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : 5,70* (Le résultat définitif sera connu et consolidé en avril 2024 suite à la communication des éléments consolidés par l'URSSAF (déclaration obligatoire des travailleurs handicapés) pour répondre à la définition réglementaire) - Indice d'engagement issu du baromètre (questionnaire Octomine) réalisé entre le 20 mars et le 30 avril 2023 : 7,5/10 - Nombre de travailleurs ayant un avenant autorisant le télétravail : 175 % d'absentéisme pour arrêt maladie : 8,73 - Taux de fréquence des accidents du travail : 48,105 - Taux de gravité des accidents du travail : 6,618
NOS PASSAGERS	Accompagner la liberté de mouvement de tous et chacun	   	10- Satisfaction et expérience client 11- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite 12- L'innovation au service de la mobilité 13- Maintien de la qualité de service 14- Sécurité d'exploitation 15- Sûreté des voyageurs dans les transports	Se positionner sur l'ensemble du parcours usagers avec des solutions adaptées pour toutes les mobilités en : - Valorisant les modes de transport alternatifs ; - Promouvant la mobilité des femmes et en luttant contre le harcèlement sexiste et sexuel ; - Mettant en œuvre des solutions de mobilités pour les personnes fragiles ; - Accompagnant des personnes en situation de précarité et en difficulté sur le sujet de leurs déplacements ; - En proposant un réseau plus fiable, plus performant et donc plus attractif.	- Accidents graves de tramways et bus ; - Incidents d'ordre sécuritaires (agressions de passagers, attaques terroristes) ; - Mauvaise qualité de service (accessibilité, satisfaction, ...).	Politique d'amélioration continue & actions et démarches pour prévenir les situations à risques et déployer une culture sécurité Politique sécurité Keolis SAS Politique sûreté Projet d'entreprise Keolis Way	Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté < 10 min 10 000 jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif 101 615 voyages Mobibus (service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite)	Taux de collision / 10 000 km au tram : 0,163 Taux de collision / 10 000 km au bus : 0,364 Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : 8,17 min Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : 12 614 Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande MOBIBUS : 83,7% Nombre de voyages MOBIBUS : 111 965
NOS PARTENAIRES	Nouer des partenariats qui profitent à tous sur le territoire	    	20- Promouvoir de nouvelle forme de mobilité 21- Partenaire du développement des territoires 22- Acteur de la ville durable 23- Contribution à la communauté	Favoriser une création de valeur locale, inclusive et durable en : - Mettant en œuvre une politique d'achats responsables auprès de fournisseurs locaux et de fournisseurs issus de l'ESS ; - Étant reconnu comme un partenaire de confiance par sa contribution au développement économique et social ; - Étant un acteur économique respectueux par son engagement en matière d'éthique et loyauté des pratiques.	- Ne pas être aligné avec les attentes des parties prenantes ; - Greenwashing ; - Non respect des règles d'éthique ; - Atteinte aux données personnelles.	Politique RSE incluant les achats responsables Programme Konformité Règlement Général sur la Protection des Données Projet d'entreprise Keolis Way	0 alerte professionnelle via Keolis Ethic Line 70 % du volume d'achats réalisés auprès de fournisseurs labellisés RSE : en 2025 67 % d'achats, réalisés localement (région Nouvelle-Aquitaine)	Nombre d'alerte professionnelle remontée au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis : 0 Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées dans Data Légal Drive : 76 Nombre d'analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) : 3 EIVP améliorées, 1 EIVP initiée Part de chiffres d'affaires (hors groupe Keolis) évalué (Ecovadis ou autre organisme validé par les achats Keolis SAS) : 69,90% % d'achats réalisés localement (région Nouvelle-Aquitaine) : 73,80% Nombre de partenariats majeurs en lien avec des actions RSE : 8



8.2

**Éléments
méthodologiques**

8.2

Éléments méthodologiques



MODÈLE D'AFFAIRES

Effectifs : Effectifs inscrits au 31 décembre.

Nombre de salariés roulants/conducteurs : Part des salariés roulants/conducteurs dans l'effectif total.

Nombre d'embauches en CDI : Nombre de salariés ayant signé un CDI dans l'année civile de référence incluant les transformations de CDD en CDI.

Consommation d'énergie électrique tramways : Quantité d'énergie achetée dans le cadre de prestations commerciales (haut-le-pied compris), exprimée en KWh. Les véhicules concernés sont les véhicules exploités / détenus en propre utilisés dans le cadre de prestations commerciales, pour le compte d'autrui (clients voyageurs, Autorités Organisatrices de Transport, autres prestataires de transport, entreprises clientes).

Consommation totale d'eau (m³) : Volume d'eau acheté par la filiale sur la période considérée, imputé aux bâtiments, process et entretien des voies (incluant notamment les voies végétalisées des tramways).

Tonnage de déchets dangereux valorisés : nombre de tonnes de déchets dangereux valorisés au cours de l'année considérée, sans distinguer le type de traitement. Est considéré comme valorisation un type d'opération de traitement de déchet définie comme telle dans la réglementation applicable au site de production.

Tonnage de déchets non dangereux valorisés : nombre de tonnes de déchets non dangereux valorisés au cours de l'année considérée, sans distinguer le type de traitement. Est considéré comme valorisation un type d'opération de traitement de déchet définie

comme telle dans la réglementation applicable au site de production.

Nombre de voyages sur le réseau tous modes confondus : nombre de validations sur le réseau tous modes (Bus, Tram, Mobibus, Navettes fluviales).

Taux de couverture des salariés par le label égalité femme/homme : Part de l'effectif total couvert par le label égalité femme/homme.

Note obtenue à l'index égalité professionnelle : évaluation du pourcentage de femmes et d'hommes qui ont perçu une augmentation dans l'année. L'index se compose de 5 grands critères qui évaluent les inégalités entre femmes et hommes dans les entreprises sous la forme d'une note sur 100 (Écart de rémunération entre les femmes et les hommes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions - uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations).

Taux de couverture des salariés par une certification ISO 14001 : Part de l'effectif total couvert par une certification ISO 14001 (soit le nombre de salariés concernés par le domaine d'application soumis à l'organisme de certification).



KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : UN ACTEUR ENGAGÉ EN RSE

Part de processus formalisés et déployés : Nombre de processus définis sous forme d'une fiche d'identité / nombre de processus définis dans la cartographie.

Taux de couverture des salariés par le label Engagé RSE niveau 3 : Part de l'effectif total couvert par le label engagé RSE (soit le nombre de salariés concernés par le domaine d'application soumis à l'organisme de labellisation).

Taux de couverture des salariés par une Instance Représentative du Personnel : Pourcentage de salariés ayant la possibilité d'être représentés par une Instance Représentative du Personnel telle que définie dans le pays d'implantation de la filiale concernée.

Taux de satisfaction du réseau TBM : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction TRYOM.

Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction TRYOM.



KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : UNE ENTREPRISE QUI AGIT DE FAÇON RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE

Nombre de bus équipés d'un boîtier d'écoconduite : Nombre de bus, toutes énergies confondues et hors MOBIBUS, équipés du boîtier ACTIA

Pourcentage de bus GNV au bioGNV : Quantité de bioGNV en Mwh souscrit dans le contrat d'approvisionnement / Quantité réelle de Mwh de GNV

Taux de conducteurs bus et tram formés à l'écoconduite : Nombre de salariés ayant été formé à l'écoconduite lors de la FIMO / nombre global de conducteurs

Réduction des gaz à effet de serre (gr émission de CO2e.km) : $[(\text{Consommation d'énergie} * \text{facteur d'émissions de CO2e de l'énergie}) / \text{distance moyenne}] = \text{gCO2e / km}$

La part de GNV qui est fournie en bio-GNV avec garantie d'origine est calculée à l'arrondi supérieur soit 25%. La distance moyenne fait référence à la distance relative aux personnes transportées, présentée dans le guide

méthodologique de l'information GES des prestations de transport.

Consommation totale d'eau d'arrosage de la plateforme tramway (m³) : Volume d'eau acheté par la filiale sur la période considérée imputée aux voies végétalisées des tramways.

Taux de valorisation des déchets : Tonnage de déchets dangereux et non dangereux valorisés / Tonnage de déchets dangereux et non dangereux produits (hors déchets de stations tram)

Réduction de la consommation du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : $(\text{Volume d'eau potable concourant à l'entretien des voies végétalisées des tramways année N} - \text{Volume d'eau potable concourant à l'entretien des voies végétalisées des tramways année N-1}) / \text{Volume d'eau potable concourant à l'entretien des voies végétalisées des tramways année N-1}$.

Taux de tri des déchets hors déchets stations tramways : Nombre de catégorie de déchets produits (hors déchets des stations tramway) qui font l'objet d'un tri sélectif.

Plantation d'arbres et arbustes : Nombre d'arbres et arbustes plantés par le prestataire de gestion d'espaces verts en année N.

Taux de conformité des rejets aqueux : Nombre de mesures conformes / nombre total des mesures.

Taux de conformité des rejets atmosphériques : Nombre de mesures conformes / nombre total des mesures.

Nombre de déversements significatifs : Nombre de déversements significatifs (supérieurs à 10 litres) identifiés selon la norme ISO 14001:2015 chapitre situations d'urgences.

Nombre de mesures de bruit : Nombre de mesures de bruit réalisées sur le réseau bus et sur le réseau tram par le prestataire dédié.

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : UN EMPLOYEUR RESPONSABLE, QUI ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT DE SES COLLABORATEURS

Nombre de salariés recrutés en alternance : nombre de contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage signés au cours de l'année considérée.

Indice d'engagement : moyenne des questions concernant le thème " engagement " du baromètre (questionnaire Octomine).

Nombre total d'heures de formation : Nombre total d'heures de formation suivies par les salariés au cours de l'année de référence.

Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation : dépense réelle consacrée à la formation / masse salariale totale de l'année de référence.

Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : Nombre de femmes promues / Nombre de salariés promus. Par promotion interne, on retient ici les changements de fonction avec ou sans changement de coefficient/rémunération et statut.

Part de femmes dans l'effectif total : Pourcentage de femmes dans l'effectif inscrit total.

Nombre total de travailleurs handicapés (Nombre de salariés) : Nombre de travailleurs handicapés inscrits au 31 décembre, recensés dans le cadre de la déclaration annuelle obligatoire d'emplois de travailleurs handicapés à l'Agefiph (DOETH - Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés).

Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap (% global) : Sur la base des salariés présents au 31/12/N avec une RQTH en cours de validité au 31/12/N sur l'effectif total au 31/12/N (non compris les intérimaires - données consolidées lors de la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés en avril de l'année N).

Taux de Fréquence des accidents du travail : Fréquence des accidents du travail (hors trajet) déclarés et qui ont donné lieu à au moins un jour d'arrêt. Ce taux représente le nombre moyen d'accidents du travail avec arrêt qu'a connu un ensemble de salariés ayant travaillé un million d'heures sur la période considérée. Nota : ce taux intègre les agressions, il ne prend pas en compte l'ensemble des procédures de contestation en cours.

Taux de Gravité des accidents du travail : Gravité des accidents survenus. En évaluant le nombre de jours total d'arrêt dus à des accidents du travail (hors trajet), exception faite du jour de survenance de l'accident du travail. Il représente le nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est à dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées.

Sont inclus les accidents survenus pendant les déplacements pour les besoins professionnels (seuls les accidents des personnels ayant un contrat de travail sont comptabilisés) et également les accidents de travail pour rechute s'ils font partie de la période considérée.

Nombre de salarié.es en télétravail : Nombre de salarié.es avec un avenant autorisant le télétravail au 31/12/N.

Taux d'absentéisme pour maladie : Nombre d'heures d'absence pour maladie / nombre d'heures contractuelles, au prorata des dates d'entrée et sortie du salarié ou de la salariée dans l'entreprise (mi-temps thérapeutiques inclus).

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : UN ACTEUR ENGAGÉ POUR UNE MOBILITÉ SÛRE ET DURABLE EN OFFRANT LA LIBERTÉ DE MOUVEMENT DE TOUS ET DE CHACUN

Taux de collision : Nombre de collisions ramené aux kms parcourus.

Délai d'intervention pour nos voyageurs : temps écoulé (exprimé en minutes) entre l'heure d'appel de l'agent et l'heure d'arrivée du 1^{er} intervenant sur le lieu d'incident.

Nombre de jeunes sensibilisés lors d'intervention en milieu scolaire et associatif : Nombre de jeunes ayant été sensibilisés dans le cadre des interventions en milieu Scolaire et associatif réalisées par un/des salariés de la filiale considérée.

Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande MOBIBUS : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction MOBIBUS.

Nombre de voyages MOBIBUS : nombre de validations sur le réseau en transport TPMR (MOBIBUS).

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : PARTENAIRE DU TERRITOIRE

Respecter les règles d'éthique des affaires - nombre d'alertes professionnelles remontées au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis : Nombre d'alertes reçues respectant les critères définis dans la procédure d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line.

Nombre de traitements de données personnelles référencés : Nombre de finalités identifiées impactant les données personnelles dans les domaines d'activités de l'ensemble des processus métiers concernés.

Nombre d'EIVP : Nombre d'études d'impacts initiées au regard des droits et libertés des personnes concernées.

Part du volume d'achats réalisé auprès de fournisseurs labellisés RSE : chiffre d'affaires évalué Ecovadis (ou équivalent) / chiffre d'affaires total hors groupe sur sur l'année N.

Part des achats réalisés localement : chiffre d'affaires réalisé en nouvelle aquitaine / chiffre d'affaires total.

Nombre de partenariats majeurs en lien avec des actions RSE : Nombre de partenariats en cours sur l'année civile avec des associations RSE.



keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE
MOBILITÉS