

Rapport Annuel 2024



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.....	11
A.1.7. Cadre contractuel de la Concession du Service Public.....	16
A.1.8. Gouvernance contractuelle entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités 19	
PARTIE B. SYNTHESE DE L'ACTIVITE DU RESEAU	25
B.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes	25
B.1.1. Détails des kilomètres commerciaux, HLP	25
B.1.2. Synthèse des kilomètres.....	25
B.1.3. Compte rendu des services spéciaux	26
B.2. Variations kilométriques constatées	27
B.3. Investissements réalisés par le Concessionnaire au titre du PPI	28
B.4. Forfait de charges.....	29
B.5. Politiques et évolutions tarifaires.....	30
B.5.1. Politiques tarifaires.....	30
B.6. Volume des ventes et des recettes	30
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.....	62
B.7.3. Les projets en action.....	80
B.7.4. Ressources Humaines.....	134
B.7.5. Maintenance et Patrimoine.....	141
B.7.6. Développement Systèmes Industriels.....	144
B.8. Optimisation de l'offre	146
B.8.1. Analyse de la performance des lignes régulières	146
B.8.2. Analyse de la performance des modes de transport à la demande.....	150
B.8.3. Propositions d'évolutions adaptées	150
B.9. Ratios d'activité	151
B.9.1. Ratios d'offre et d'usage	151

B.9.2.	Ratios de productivité	152
B.9.3.	Ratios financiers	157
B.10.	Animer le Fonds d'innovation : le Lab TBMouv !	158
B.10.1.	Un modèle opérationnel éprouvé	159
B.10.2.	Un Lab ouvert sur les autres	160
PARTIE C. ORGANISATION GENERALE DE L'ACTIVITE		162
C.1.	La démarche qualité	162
C.1.1.	La qualité de vie au travail	162
C.1.2.	La qualité de service	179
C.2.	Organisation du personnel de la société	179
C.2.1.	Organigramme détaillé	179
C.2.2.	Effectifs	179
C.2.3.	Éléments de gestion sociale	189
C.2.4.	Négociation Annuelle Obligatoire (NAO)	194
C.2.5.	Egalité et inclusion	195
C.2.6.	Absentéisme et accident du travail	203
C.2.7.	Compte rendu du plan de formation	207
C.2.8.	Conflictualité au sein de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole Mobilités	209
C.2.9.	Bilan social annuel	209
C.3.	Etat détaillé des effectifs	210
C.3.1.	Profil et conditions d'emploi des salariés	210
C.3.2.	Données complémentaires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : Statistiques et informations clés	210
C.4.	Gestion des services de mobilités et de la performance	210
C.4.1.	Service étude et méthode	210
C.4.2.	Service ordonnancement / affectations	211
C.4.3.	Contrôle de gestion de la Direction de l'Exploitation	213
C.4.4.	Cellule d'analyse de la performance	213
C.5.	Organisation du contrôle	213
C.5.1.	Contrôle interne	213
C.5.2.	Programme « Kompliance » du groupe Keolis	214
C.5.3.	Contrôle exercé par Bordeaux Métropole	216
C.5.4.	Contrôles légaux / réglementaires / autres	216
C.6.	Systèmes d'information	217
C.6.1.	Règlement général de la Protection des Données (RGPD)	217
C.6.2.	Gestion du Système Informatique	218

C.6.3.	Cybersécurité des Systèmes d'Information.....	221
C.7.	Gestion des infrastructures et des équipements	223
C.7.1.	Synthèses des rapports règlementaires	223
C.7.2.	Modalités d'entretien / maintenance et contrôles.....	224
PARTIE D.	OFFRE ET PRODUCTION KILOMETRIQUE.....	225
D.1.	Kilomètres totaux parcourus par tous les modes	225
D.1.1.	Kilomètres et PKO par ligne.....	225
D.1.2.	Kilomètres effectués par véhicules au cours de l'année (y. c. occasionnels et techniques).....	225
D.1.3.	Kilomètres parcourus par énergie (y. c. occasionnels et techniques).....	226
D.2.	Vitesse commerciale par modes	228
D.2.1.	Vitesse commerciale Tramway.....	228
D.2.2.	Vitesse commerciale Bus.....	229
D.2.3.	Transport A la Demande.....	230
D.2.4.	Mobibus.....	230
D.2.5.	Navette fluviale	231
D.3.	Evolution de l'offre d'une année sur l'autre	231
PARTIE E.	FREQUENTATION ET VENTE.....	233
E.1.	Tarifification.....	233
E.2.	Ventes et recettes par titres.....	236
E.3.	Fréquentation du réseau TBM	241
E.3.1.	Estimation du nombre de voyageurs par mode	243
E.3.2.	Répartition des voyageurs depuis la prise d'effet du contrat	268
E.3.3.	Evolution d'une année sur l'autre depuis la prise d'effet du contrat	273
PARTIE F.	RELATIONS AVEC LES USAGERS	274
F.1.	Information du public.....	274
F.1.1.	Communication institutionnelle.....	274
F.1.2.	Communication commerciale	283
F.1.3.	Information voyageur.....	332
F.2.	Commercialisation et politique commerciale	347
F.2.1.	Organisation du Centre de Relation Clients (CRC)	347
F.2.2.	Les boutiques TBM	356
F.3.	Promotion.....	357
F.3.1.	Conquérir de nouveaux voyageurs.....	357
F.3.2.	Communiquer avec les voyageurs et les fidéliser	384
F.4.	Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle	402

F.4.1.	Synthèse générale	402
F.4.2.	Détail des actions menées.....	403
F.5.	Réclamations clients.....	411
F.5.1.	Réclamations TBM (hors Mobibus et vélo)	412
F.5.2.	Réclamations Mobibus	416
F.5.3.	Réclamations vélos	418
F.6.	Contrôles et fraude sur le réseau TBM.....	421
F.6.1.	Contrôle des voyageurs	421
F.7.	Focus sur l'accessibilité	427
PARTIE G. SURETE – SECURITE.....		434
G.1.	Sureté	434
G.1.1.	Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions).....	434
G.1.2.	Conventions avec les forces de l'ordre.....	441
G.1.3.	Contrat d'objectif Départemental pour la sureté dans les transports.....	442
G.1.4.	Les agents de sécurité	443
G.1.5.	La médiation sociale : PIMMS	443
G.1.6.	Prévention et sensibilisation	444
G.1.7.	Sécurité des systèmes de transport	446
G.2.	Sécurité et accident.....	448
G.2.1.	Accidents de la route.....	448
G.2.2.	Accidents fluviaux.....	454
PARTIE H. PATRIMOINE.....		455
H.1.	Nombre de véhicules routiers exploité au 31 décembre	455
H.1.1.	Véhicules de mobilité	455
H.1.2.	Véhicules de service	458
H.2.	Age moyen du parc de véhicule	459
H.3.	Consommation énergétique des véhicules	459
H.3.1.	Gazole	459
H.3.2.	GNV.....	460
H.3.3.	Electricité.....	460
H.4.	Mouvement du parc (entrées et sorties)	460
H.4.1.	Autobus	460
H.4.2.	Tramways	460
H.4.3.	Gestion de la réserve d'autobus et des rames.....	460
H.4.4.	Véhicules Mobibus	461
H.4.5.	Transport A la Demande.....	461

H.4.6.	Navette fluviale	462
H.5.	Maintenance des véhicules et autres équipements	462
H.5.1.	Bus	463
H.5.2.	Tramways	463
H.5.3.	Mobibus.....	464
H.5.4.	Transport à la Demande	464
H.5.5.	Éléments relatifs au service vélo	464
H.5.6.	Navette fluviale	477
H.5.7.	Parcs relais.....	478
H.5.8.	Autres équipements	479
H.6.	Équipement des points d'arrêt bus et tram	480
H.6.1.	Équipement des points d'arrêt bus	480
H.6.2.	Stations tram	480
H.7.	Taux de pannes perturbantes pour les usagers	482
H.7.1.	Autobus	482
H.7.2.	Tramways	483
H.7.3.	Mobibus.....	485
H.7.4.	Transport A la Demande.....	485
H.7.5.	Navette fluviale	485
H.8.	Détail des pannes par cause.....	486
H.8.1.	Autobus	486
H.8.2.	Tramway	487
H.8.3.	Mobibus.....	489
H.8.4.	Transport à la Demande	490
H.8.5.	Service vélo.....	490
H.8.6.	Navette fluviale	490
H.9.	Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans.....	493
PARTIE I.	INVESTISSEMENTS DU CONCESSIONNAIRE	494
I.1.	Suivi des investissements	494
I.1.1.	Investissements prévus, engagés et réalisés.....	494
I.1.2.	Opérations de renouvellement et gros entretien	495
I.1.3.	Biens acquis par KB2MM	496
I.2.	Mouvements liés aux investissements.....	497
I.2.1.	Etat d'amortissement par bien.....	497
I.2.2.	Suivi de la VNC.....	498
I.3.	Synthèse globale.....	499

I.3.1.	Anticipation de projet sur l' année 2024	499
I.3.2.	Réalisations partielles sur l'année 2024	499
PARTIE J. PLAN DE QUALITE MAINTENANCE		500
J.1.	Synthèse des opérations de maintenance réalisées dans l'année.....	500
J.1.1.	Bus	500
J.1.2.	Tramway	503
J.1.3.	Infrastructure tramway	504
J.2.	Equipements industriels.....	506
J.2.1.	Maintenance préventive	506
J.2.2.	Suivi des contrôles réglementaires	507
J.3.	Renouvellement et entretien	508
J.3.1.	Opérations de renouvellement	508
J.3.2.	Gros entretiens menés	511
J.4.	Tableau de bord annuel des biens du réseau.....	512
J.4.1.	Infrastructure tramway	512
J.5.	Plan de traitement des obsolescences.....	513
J.6.	Dossier technique des opérations annuelles	515
J.6.1.	Contrôles et maintenances réglementaires annuels.....	515
J.6.2.	Données relatives à la gestion d'énergie.....	515
J.7.	Comptes rendus des réunions Concessionnaire-Concédant.....	515
PARTIE K. DONNEES ECONOMIQUES ET FINANCIERES		516
K.1.	Synthèse des indicateurs.....	516
K.1.1.	Le compte d'exploitation prévisionnel.....	516
K.1.2.	Le Plan Pluriannuel d'Investissement.....	518
K.1.3.	Les ratios financiers	518
K.2.	Données comptables et fiscales	519
K.2.1.	Les comptes sociaux (liasse fiscale).....	519
K.2.2.	Contribution Economique Territoriale	524
K.2.3.	La TICPE	525
K.2.4.	Les aides à la réduction du temps de travail	525
K.2.5.	Décomposition des charges	525
K.3.	Le forfait de charges.....	527
K.3.1.	Indexation du forfait de charges	527
K.4.	Objectif contractuel de recettes.....	527
K.4.1.	Rappel des objectifs et ajustements en cours d'exécution.....	528
K.4.2.	Détail des recettes annexes et exceptionnelles	528

Annexes 529

Annexe 1 : Balance Générale au 31/12/2024	529
Annexe 2 : Organigramme détaillé.....	529
Annexe 3 : Bilan social annuel	529
Annexe 4 : Profil et condition d'emploi.....	529
Annexe 5 : Données complémentaires effectifs	529
Annexe 6 : Kilomètres et PKO par lignes	529
Annexe 7 : Liasse fiscale	529
Annexe 10 : Avis CET	529
Annexe 11 : Remboursement TICPE.....	529
Annexe 12 : Détail flux de trésorerie (filiale / groupe).....	529
Annexe 13 : Inventaire des biens	529
Annexe 14 : Liste des conventions avec les tiers.....	529
Annexe 15 : Déclaration de la Performance Extra-Financière (DPEF).....	529

PARTIE A. CONTRAT ET SOCIÉTÉ 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 9 administrateurs, répartis de la façon suivante :

- 4 représentants des actionnaires :
 - Annelise AVRIL (Présidente du Conseil d'Administration) ;
 - Sophie DURAND (à titre provisoire) ;
 - Jean-Michel ARCHAMBAULT ;
 - Antonia HOOG.
- 1 représentant permanent de Keolis, Monsieur Laurent VERSHELDE ;
- 3 représentants des salariés :

- Isabelle BELLUE
- Verlaine PONS
- David PREVOTEL
- 1 personnalité qualifiée indépendante du groupe Keolis :
Madame Trang PHAM.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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, inscrites 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

La loi PACTE a introduit la qualité de « société à mission », permettant aux entreprises d'adopter une raison d'être intégrant les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux de leurs activités. Cette démarche vise à concilier la recherche de performance économique avec une contribution active à l'intérêt général.

Dans le cadre du contrat de délégation de service public des transports en commun de Bordeaux Métropole, signé pour la période 2023-2030, des engagements inédits en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) ont été intégrés. Ce contrat va au-delà des enjeux traditionnels de mobilité en définissant des objectifs structurants qui englobent l'environnement, le bien-être des collaborateurs, les mobilités et l'action territoriale.

En réponse à ces ambitions, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est devenue la première entreprise à mission dans le domaine des transports urbains de voyageurs. Cette qualité est inscrite dans les statuts de la société exploitante, traduisant ainsi son engagement à agir de manière responsable et durable sur les quatre dimensions stratégiques identifiées.

Au début de l'année 2023, le conseil d'administration de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a désigné les membres du Comité de Mission (détaillés ci-après) pour un premier mandat d'une durée de deux ans, renouvelable. Ce mandat prendra fin lors du conseil d'administration chargé d'approuver les comptes de l'exercice écoulé.

Composition des membres du Comité de mission 2024 :

- Alain BESANCON (ADEME Nouvelle-Aquitaine) : Coordinateur du pôle territoires durables ;
- Sophie CHENEAU (REGIE DE L'EAU BORDEAUX METROPOLE) : Directrice des ressources humaines ;
- Caroline COURAULT (KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES) : Responsable méthodes et logistique des services de maintenance ;
- Anne-Laure CUQ (LES ENTREPRISES POUR LA CITE) : Directrice du développement ;
- Béatrice DE FRANCOIS (BORDEAUX METROPOLE) : Vice-Présidente en charge des transports en commun et du stationnement ;
- Alain DUPUY (BUREAU DE RECHERCHES GEOLOGIQUES ET MINIERES) : Directeur de programme scientifique, professeur en hydrogéologie quantitative ;
- Alain GROSS (CITIZ) : Président du Conseil d'Administration ;
- Mohamed MOSBAH (INSTITUT POLYTECHNIQUE DE BORDEAUX) : Porteur de la chaire mobilité et transports intelligents ;
- Agnès PASSAULT (DIGITAL AQUITAINE) : Vice-Présidente déléguée et Co-présidente de la commission croissance responsable du Medef Gironde.

Tout au long de l'année 2024, le Comité de mission a structuré ses travaux en se concentrant sur trois axes prioritaires :

- Définition et évolution des indicateurs de performance à court terme : dans leur premier rapport, le comité a souhaité interroger Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sur quatre objectifs opérationnels clés : la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la contribution à la végétalisation du territoire, la promotion de la mobilité des publics fragiles et l'action en faveur de l'insertion sociale ;
- Suivi de la première vérification indépendante de la performance de KB2M en tant que société à mission, réalisée par un organisme tiers agréé ;
- Discussions avec des experts de KB2M sur des sujets fondamentaux pour mieux appréhender les enjeux et les problématiques de l'entreprise, tels que le bilan carbone, la politique d'achats responsables, le budget vert, et les services destinés aux publics fragiles.

Le Comité a ainsi suivi la mise en œuvre des plans d'action et formulé des recommandations.

Conformément aux exigences réglementaires, l'organisme tiers indépendant (OTI) a réalisé en mars 2024 la première vérification des actions menées par KB2M en tant que Société à Mission. Son rapport a été présenté lors de l'assemblée générale d'approbation des comptes pour l'exercice clos au 31 décembre 2023.

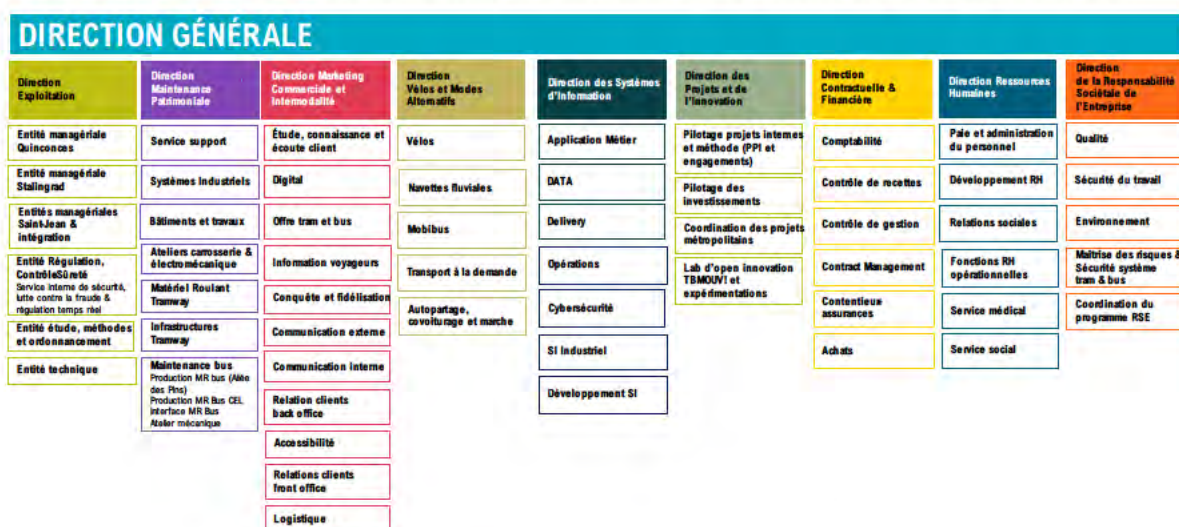
Au cours de cette vérification, le cabinet a échangé avec les deux co-présidents du Comité de mission sur les travaux réalisés. Les conclusions de l'OTI attestent que KB2M a atteint les résultats fixés pour

chaque objectif social et environnemental, tel que défini par l'Article L. 210-10, paragraphe 2, et inscrit dans ses statuts. KB2M respecte ainsi l'ensemble de ses engagements sociaux et environnementaux, en cohérence avec sa raison d'être et ses activités, répondant aux enjeux sociétaux et environnementaux qu'elle a identifiés.

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

A.1.6.a) Organigramme

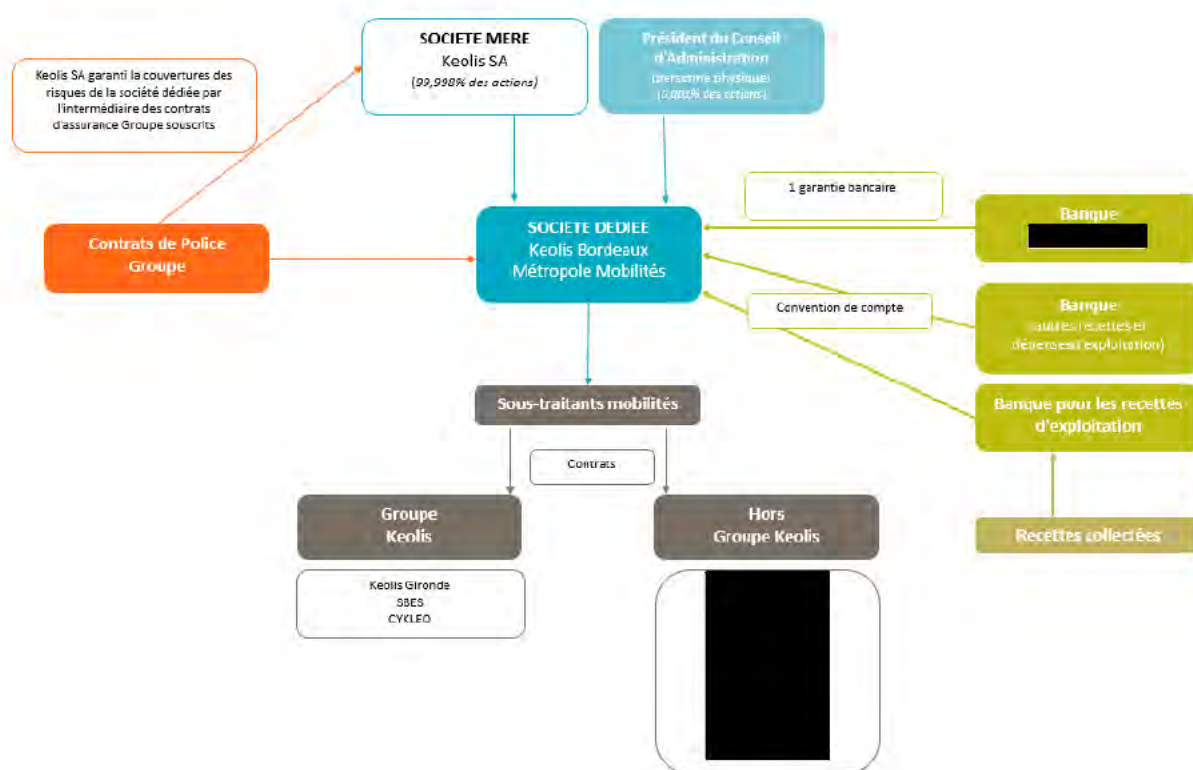
L'organigramme de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au 31 décembre 2024 est le suivant :



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

[illegible][illegible]

ii) Direction de la maintenance patrimoniale

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

iii) Direction marketing, commerciale et intermodalité

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

iv) Direction des vélos et modes alternatifs

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

v) Direction des projets et de l'innovation

[REDACTED]

[REDACTED]

A.1.6.d) Directions fonctionnelles

i) Directions des ressources humaines

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ii) Direction de la responsabilité sociétale de l'entreprise

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

iii) Direction contractuelle et financière

[REDACTED]

iv) Direction des systèmes de l'information

[REDACTED]

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.

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).

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.

L'exercice 2024 constitue donc la 2^{ème} année du contrat de concession. Au cours de cet exercice, un premier avenant a été construit, validé et signé par les parties. Cet avenant, qui traite de modifications rédactionnelles, de mise à jour d'annexes, d'adaptation des engagements de recettes commerciales à la grille tarifaire votée par Bordeaux Métropole, ainsi que l'impact sur le Forfait de Charges de différentes variations d'offres, a été signé le 13 juin 2024.

A.1.7.b) Missions déléguées

La 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 ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

- 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.

Elle prévoit la possibilité que soient également confiés 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 2024, les hausses tarifaires mises en vigueur à partir du 1^{er} juillet, décidées par la Métropole ont représenté une hausse moyenne pondérée des tarifs de l'ordre de +3,6%.

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

Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé dans une démarche de certification ISO 9001, dont l'audit – réalisé par l'organisme AFNOR sur le process recettes - s'est tenu fin novembre 2024.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

A.1.7.e) Mali Qualité de service / Intéressement fréquentation

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 continuer à peser négativement sur les comptes du Concessionnaire en 2024.

Il est à noter que le contrat prévoit un système complexe 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 contractuelles

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 (CF point précédent), dont le montant annuel peut atteindre 4 millions d'euros.

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 2024, 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.

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 2024, 10 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.

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.

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

- 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 27 juin 2024.

ii) Suivi du Plan De Maintenance (PDM)

En septembre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a remis le plan de maintenance 2024 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	06/06/2024 02/12/2024	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Matériel roulant Tram Infrastructures Tram	30/04/2024 28/11/2024	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Bâtiments	20/03/2024	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Navette Fluviale	12/12/2024	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques

Vélos	29/04/2024	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Systèmes Industriels	02/12/2024	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 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

En 2024, quatre comités de pilotage ont été organisés, réunissant Bordeaux Métropole (Direction des Équipements et du Patrimoine de Transport et Service du Suivi et Contrôle Administratif et Financier des Contrats) et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Ces réunions ont permis de :

- Faire un point d'avancement sur les sujets patrimoniaux ;
- Finaliser les réformes de l'année ;
- D'anticiper les réformes futures ;
- Mettre en place un processus optimisé pour le suivi des biens.

Entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} décembre 2024, 18 bordereaux de réformes ont été transmis à Bordeaux Métropole.

En complément, un groupe de travail a été constitué, réunissant la Direction des Équipements et du Patrimoine de Transport de Bordeaux Métropole et les équipes de différents services de la Direction de la Maintenance Patrimoniale de KB2M. Ce groupe a travaillé à l'élaboration d'un découpage des marchés pour mieux structurer et planifier les opérations patrimoniales.

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 2024, 3 réunions ont eu lieu sur les plans prévisionnels d'investissements, les 18 janvier, 14 mai et 08 octobre (la 4^{ème} ayant été reprogrammée en janvier 2025). A ces réunions se sont ajoutées deux réunions spécifiques aux sujets Vélo et SI.

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 chiffres 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.

i) Avenant n°1

Au cours de l'année 2023, des échanges portant sur un premier avenant avaient été lancés. Sa signature est intervenue le 13 juin 2024, après validation en Conseil métropolitain.

L'avenant 1 traite des thèmes suivant :

- Prise en compte des modifications d'offres votée par le Conseil métropolitain début 2023 ;
- Prise en compte des adaptations et évolutions de la gamme tarifaire adoptées par BM à la même période ;
- Ajustement sur la forme d'articles contractuels, préciser certaines modalités de fonctionnement et mettre à jour plusieurs annexes ;
- Intégration de différentes prestations ponctuelles réalisées à la demande de Bordeaux Métropole conformément aux dispositions contractuelles ;
- Modifications sur le PPI Concessionnaire.

ii) Avenant n°2

En fin d'année 2024, des discussions ont été engagées concernant un deuxième avenant. Sa signature devrait intervenir en 2025, après validation lors du Conseil métropolitain d'avril.

Le détail des éléments pour l'avenant n°2 est détaillé en *PARTIE B.7.1.c) L'avenant n°2*.

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.

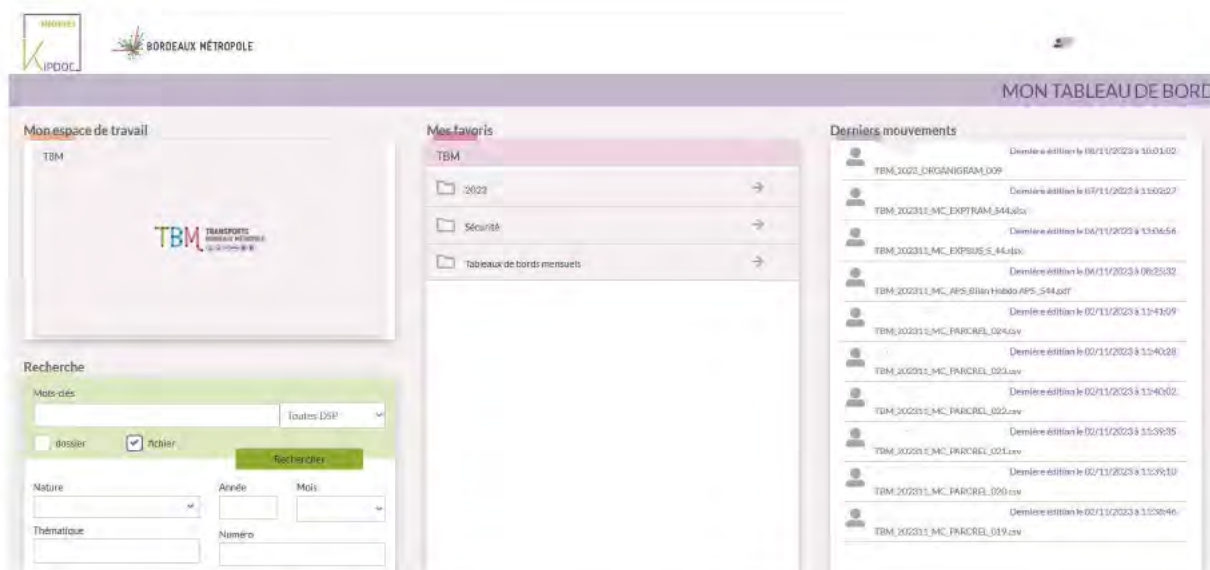
Il s'agit en particulier des thématiques suivantes :

- Le Plan Pluriannuel d'Investissements ;
- La dimension RSE, notamment sur le développement durable (annexe 8).

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.



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 décernée fin 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 mains 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

Le service de suivi et contrôle administratif et financier des contrats 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.

A.1.8.j) Réunion annuelle des voyageurs

La réunion annuelle des usagers du réseau TBM s'est tenue le mardi 21 janvier 2025 à 18H00, à la Maison Écocitoyenne de Bordeaux. L'événement a été animé par Béatrice de FRANCOIS, Vice-Présidente de Bordeaux Métropole en charge des transports en commun et du stationnement, également Maire de Parempuyre, ainsi que Pierrick POIRIER, Directeur Général de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La réunion annuelle des voyageurs TBM s'est tenue le 21 janvier 2025 à la Maison Écocitoyenne de Bordeaux.

Une trentaine de participants étaient présents, comprenant des particuliers, des représentants d'associations et des étudiants intéressés par les thématiques abordées et souhaitant contribuer aux discussions.



Pendant ces deux heures d'échanges, les sujets suivants ont été présentés :

- Bilan du nouveau réseau ;
- Nouveautés récentes sur le réseau TBM ;
- Qualité de service et satisfaction des voyageurs TBM ;
- Évolution prévue du réseau à l'horizon 2025 ;
- Engagements de TBM.

De nombreuses questions du public ont enrichi les débats, portant sur :

- Les problématiques liées au réseau de tramway, notamment les interruptions, la saturation, les futures lignes E et F, ainsi que l'exiguïté de certains quais ;
- Les enjeux concernant le réseau de bus, tels que les changements d'offre à Gradignan, l'absence dans certaines situations de solutions de substitution, et les fréquents détours de la ligne 15 ;
- Les difficultés rencontrées avec le service Mobibus, incluant les réservations et les temps de trajet ;
- La possibilité d'accéder aux données mensuelles en open data ;
- Le taux de fraude constaté sur le réseau.

Cet événement a permis de mettre en lumière les attentes et préoccupations des usagers tout en abordant les perspectives et engagements futurs du réseau TBM.

PARTIE B. SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ DU RESEAU

B.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

B.1.1. Détails des kilomètres commerciaux, HLP

Km réels (commerciaux + HLP) par type de km	Année 2023	Année 2024	Variation
Tramway	8 189 493	8 170 475	-0,2%
Bus parc en propre	17 401 927	17 386 508	-0,1%
Bus affrétés (hors scolaires)	6 719 478	7 227 256	7,6%
ScoDi	84 200	220 228	161,6%
Bus Express	0	1 204 881	/
Navette fluviale	72 005	84 080	16,8%
Mobibus parc propre	580 092	560 605	-3,4%
Mobibus affrétés	220 513	263 581	19,5%
TAD affrétés	195 747	134 018	-31,5%
Sous-total Km commerciaux	33 463 455	35 251 632	5,3%
Tramway	93 641	84 279	-10,0%
Bus parc propre	3 024 917	2 926 309	-3,3%
Bus affrétés (hors scolaires)	997 874	944 345	-5,4%
ScoDi	142 838	373 511	161,5%
Bus Express	0	417 229	/
Navette fluviale	0	0	/
Mobibus parc propre	477 473	436 553	-8,6%
Mobibus affrétés	219 728	214 731	-2,3%
TAD affrétés	109 620	226 625	106,7%
Sous-total Km HLP	5 066 091	5 623 581	11,0%
TOTAL général (hors km techniques)	38 529 546	40 875 214	6,1%

B.1.2. Synthèse des kilomètres

B.1.2.a) Parc propre (Commerciaux, HLP, techniques)

Parc propre	Année 2023	Année 2024	Variation
Bus (dont Bus Express)	20 463 411	21 969 703	7,4%
Tramway	8 299 773	8 272 579	-0,3%
Mobibus	1 057 565	997 158	-5,7%
TOTAL	29 820 749	31 239 440	4,8%

B.1.2.b) Parc affrété (Commerciaux, HLP)

Parc affrété	Année 2023	Année 2024	Variations
Bus affrétés (hors scolaires)	7 717 352	8 171 602	5,9%
Scolaires	227 038	593 739	161,5%
Mobibus affrété	440 241	478 312	8,6%
TAD affrété	305 367	360 643	18,1%
Navette fluviale	72 005	84 080	16,8%
TOTAL	8 762 003	9 688 375	10,6%

B.1.2.c) Kilomètres totaux parcs propres et affrétés (Commerciaux, HLP, techniques)

Synthèse km totaux par mode	Année 2023	Année 2024	Variation
Tramway	8 299 773	8 272 579	-0,3%
Bus TBM	20 463 411	20 347 594	-0,6%
Bus affrétés	7 717 352	8 171 602	5,9%
Scolaires	227 038	593 739	161,5%
Bus Express	0	1 622 109	/
Navette fluviales affrétées	72 005	84 080	16,8%
Mobibus	1 497 806	1 475 470	-1,5%
TAD affrété	305 367	360 643	18,1%
TOTAL	38 582 752	40 927 816	6,1%

B.1.3. Compte rendu des services spéciaux

B.1.3.a) Services occasionnels (évènementiel)

Evènements	Kilomètres 2023	Kilomètres 2024	Variation
Spectacle ARENA	32 192	45 363	40,9%
Match Stade MATMUT	20 540	10 754	-47,6%
Match Stade CHABAN DELMAS	2 751	8 806	220,1%
Autres évènements Culturels et Sportifs Stade MATMUT ¹	16 739	6 444	-61,5%
Tour de France	-2 524	0	-100,0%
Coupe du Monde de Rugby	39 161	0	-100,0%
Course des quais	22	45	106,2%
Course du Ruban Rose	619	685	10,6%
Semi-marathon de Bordeaux	-439	-286	-35,0%
Evènements en centre-ville (week-end décembre, soldes, etc.)	2 969	2 201	-25,9%
Foire Internationale de Bordeaux	5 983	5 891	-1,5%
Fête du Vin et du Fleuve	966	730	-24,4%
Fête de la Musique	2 183	-12	-100,6%
Fête Nationale 14/07	711	1 622	128,1%

Campulsations	55	47	-15,9%
Festival Madame Loyale	2 711	1 546	-43,0%
Initial Festival	1 950	1 850	-5,1%
Jumping de Bordeaux	63	0	-100,0%
Marche des Fiertés	-887	-369	-58,4%
Mayday Student Music Festival	28	38	36,4%
Nuit de la Saint-Sylvestre	1 054	749	-28,9%
Carnaval des 2 Rives		-614	/
Fête de la Morue		-369	/
Festival ODP		77	/
Jeux Olympiques		11 465	/
La Plaine Brunch		17	/
Congrès notaire		43	/
Sonora Festival		1 653	/
TOTAL	126 848	98 376	-22,4%

¹ : Les évènements pris en compte sont : Match amical France/Canada (09/06/2024), 1^{ère} demi-finale de Top 14 (21/06/2024) et 2^{ème} demi-finale de Top 14 (22/06/2024).

B.1.3.b) Focus cars Scolaires

Focus Cars Scolaires	Km Réels 2023	Km Réels 2024
Kilomètres commerciaux journaliers	1 203	1 273
Kilomètres commerciaux annuels	84 200	220 228
Sous-total Cars Scolaires journaliers	1 203	1 273
Sous-total Cars Scolaire annuels	84 200	220 228
TOTAL journaliers	1 203	1 273
TOTAL annuels	84 200	220 228

A noter : Les lignes scolaires ont été lancées en septembre 2023 et ont été opérées sur l'ensemble de l'année 2024. Ainsi, l'étude des variations est non significative en raison de la différence de période de référence (4 mois en 2023 contre 12 mois en 2024).

B.2. Variations kilométriques constatées

Km commerciaux	Km Réels 2023	Km Réels 2024	%	Ecart
Tramway	8 189 493	8 170 475	-0,2%	-19 018
Sous-total Tramway	8 189 493	8 170 475	-0,2%	-19 018
Bus parc en propre (y.c. Bus Express)	17 401 927	18 591 389	6,8%	1 189 462
Bus Affrétés (y.c. scolaires)	6 803 678	7 447 484	9,5%	643 806
Sous-total Bus	24 205 605	26 038 873	7,6%	1 833 268
Navette fluviale	72 005	84 080	16,8%	12 075

Sous-total Navette fluviale	72 005	84 080	16,8%	12 075
Mobibus – parc propre	580 092	560 605	-3,4%	19 487
Mobibus – affrétés	220 513	263 581	19,5%	43 068
Sous-total Mobibus	800 605	824 186	2,9%	23 581
TAD - affrétés	195 747	134 018	-31,5%	61 729
Sous-total TAD affrétés	195 747	134 018	-31,5%	61 729
TOTAL périmètre délégué	33 463 455	35 251 632	5,3%	1 788 177
Occasionnels Navette fluviale	0	0		
Occasionnels bus	69 536	62 050	-10,8%	7 487
Occasionnels tramway	56 805	35 702	-37,2%	21 103
Occasionnels affrétés	506	586	15,8%	80
TOTAL occasionnels	126 848	98 338	-22,5%	28 510
TOTAL réseau TBM	33 590 302	35 349 970	5,2%	1 759 668

Note : les kilomètres occasionnels sont des kilomètres totaux uniquement.

A noter : Les « kilomètres réels » sont 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.

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

Lors du contrat signé avec 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 2024, les investissements prévus se présentent comme suit :

- Contrat €2021 : engagement contractuel inscrit en annexe 16.2 du contrat de CSP ;
- Facturé €2024 : investissements facturés (mais pas forcément payés) et mis en service à la date d'établissement du procès-verbal de réception des différentes parties prenantes.

Programmes	PPI 2024	
	Contrat (€ 2021)	Facturé (€ 2024)
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	3 132 713 €	2 461 293 €
Optimiser la performance du réseau	3 517 852 €	7 808 320 €
Développer l'expérience voyageur	6 467 217 €	2 148 242 €
Réussir les nouvelles offres de transport	2 534 233 €	4 213 510 €
Moderniser et sécuriser les infrastructures informatiques	2 478 382 €	1 766 854 €
TOTAL Investissements	18 130 397 €	18 398 219 €

Pour répondre aux attentes et aux délais prévus au contrat, des ajustements ont été opérés, en concertation avec le Concédant. Les projets peuvent ainsi être anticipés, décalés ou reportés selon des éléments internes ou exogènes à KB2M.

Ainsi pour réussir le projet d'optimisation de performance du réseau, des actions ont été anticipées pour atteindre l'objectif de mise en service du projet Porte de Bourgogne en 2025.

Les nouvelles offres de transport intègrent la mise en service décalée des stations vélos sur 2024.

B.4. Forfait de charges

Le contrat, régulièrement mis à jour par des avenants pour refléter l'évolution du réseau et de ses conditions d'exploitation, fixe le montant annuel du forfait de charges alloué par la Métropole au Concessionnaire pour l'exécution de ses missions.

Les montants contractuels, exprimés en euros valeur contrat, sont convertis en euros courants selon les formules d'actualisation définies à l'article 40 du contrat. De plus, le forfait de charges peut être révisé dans plusieurs cas spécifiques, notamment en cas de modification de l'offre, d'évolution des missions du Concessionnaire ou de changements 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 principe de rémunération forfaitaire expose le Concessionnaire à un risque économique significatif, inhérent au modèle de la Concession de Service Public.

Pour l'année 2024, le montant du forfait de charges contractuel, tel que défini par l'avenant 1, s'élevait à 277 525 464 €. Toutefois, les évolutions d'offre et de gamme tarifaire approuvées par le Conseil communautaire de Bordeaux Métropole en avril 2024, ainsi que divers ajustements liés à l'exécution du contrat sur sa deuxième année, font actuellement l'objet d'un avenant en cours de finalisation. Ces modifications devraient entraîner une augmentation de 0,8 M€ du forfait de charges pour l'exercice 2024.

Ce montant réajusté sera ensuite indexé sur la base des indices disponibles au 31 décembre de l'exercice concerné (FCh1), avec une majoration prévue de +16,3 % pour 2024 par rapport au montant initial exprimé en euros valeur 2021.

Par ailleurs, plusieurs ajustements complémentaires sont à prendre en compte :

- Ajustements liés aux pertes kilométriques (FCh2) ;
- Modifications du service TAD / TPMR (FCh3) ;
- Mise en œuvre de services occasionnels complémentaires (FCh4) ;
- Évolutions de l'offre (FCh5) ;
- Ajustements au titre du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) (FCh6).

Ces ajustements, en cours de validation par Bordeaux Métropole, concernent principalement des Services Non Couverts (FCh2), des réductions de l'offre TAD (FCh3) ainsi que des reports de mise en service de projets du PPI (FCh6).

Enfin, le forfait de charges ajusté est impacté par les intéressements et pénalités prévus au contrat, pouvant le majorer ou le minorer.

Sur cette base, les comptes 2024 arrêtés par le Concessionnaire prévoient un forfait de charges de 315 067 845 €.

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 juin 2024, et mise en application le 1^{er} juillet 2024.

Après délibération de Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a appliqué une hausse tarifaire essentiellement ciblée sur les titres occasionnels et, dans une moindre mesure, sur les abonnements.

Tous les détails concernant les modifications tarifaires sont développés dans la **PARTIE E.1 : Tarification**.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Bordeaux Métropole a décidé d'une **augmentation tarifaire supérieur à 3,6%**, appliquée au 1^{er} juillet 2024, comme prévu au contrat de CSP.

B.6. Volume des ventes et des recettes

Titres	Année 2023		Année 2024		Variation
	Nombre	Recettes HT	Nombre	Recettes HT	
Oblitérables (hors P+R)	8 858 526	37 828 153	9 255 718	41 084 375	8,6%
P+R	347 204	1 362 513	360 284	1 447 474	6,2%
Sous-total oblitérables (base unitaire)	9 205 730	39 190 666	9 616 002	42 531 849	8,5%
Abonnés	2 720 609	43 474 334	3 250 848	47 249 585	8,7%
Sous-total abonnés (base mensuelle)	2 720 609	43 474 334	3 250 848	47 249 585	8,7%
Vélos occasionnels (ancienne offre)	255 801	407 828	20 694	29 699	-92,7%
Vélos abonnés (ancienne offre)	143 280	365 154	31 504	69 947	-80,8%
LE VELO - VLS	NA	NA	2 042 076	734 585	/
LE VELO - VLD	NA	NA	25 187	530 020	/
Abris-vélos	11 845	18 700	30 327	28 088	50,2%
Sous-total Vélos	410 926	791 682	2 149 788	1 392 340	75,9%
Mobibus	120 499	334 950	122 101	334 112	-0,3%
Sous-total Mobibus	120 499	334 950	122 101	334 112	-0,3%
Divers (établissement de cartes, amendes)	-	1 971 839	59 026	2 485 232	26,0%
Sous-total Divers	-	1 971 839	59 026	2 485 232	26,0%
TOTAL	12 457 764	85 763 470	15 197 765	93 993 116	9,6%

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

A noter : les catégories présentées dans le tableau ci-dessus comprennent les titres suivants :

- Oblitérables : Oblitérables (hors P+R) + événements + TAD ;
- Abonnés : Modalis + Scolaires + Abonnés ;
- Divers : Amendes + frais établissements de cartes.

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

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

B.7.1. Vie du contrat de Concession

B.7.1.a) Renforcement des Directions

i) La gestion de projets

➡ La gouvernance

La gouvernance instaurée par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) et mise en œuvre par Bordeaux Métropole en 2023 a été poursuivie en 2024, avec les actions suivantes :

- Maintien des comités de pilotage (COPIL) trimestriels thématiques : consacrés à des sujets clés tels que le Bus Express (BEX), Parc-relais (P+R) et dépôts et lancement des revues de performance trimestrielles (tramway et bus) ;
- Maintien des COPILS mensuels BEX BSA : consolidation des réunions mensuelles existantes ;
- Lancement d'un nouveau COPIL mensuel : introduction, à partir de mi-2024, du COPIL dédié au BEX Circulaire Boulevards.

Par ailleurs, la direction des projets et innovations a mis en place un processus structuré pour la remise d'avis.

L'ensemble de ces avancées organisationnelles et méthodologiques facilitent le partage des informations entre les deux structures et garantissent le bon déroulé des projets métropolitains, à l'instar de l'extension du tram A à l'Aéroport l'an dernier ou encore du projet de BEX Saint-Aubin cette année.

➡ Les exemples de bonnes pratiques mises en œuvre en 2024

Le projet du Bus Express Pellegrin-Thouars-Malartic (BEX PTM) se distingue par son organisation, son mode de travail, et la transversalité exemplaire entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Ce projet bénéficie d'instances de travail et de décision régulières impliquant les deux chefs de projet désignés, l'un pour Bordeaux Métropole et l'autre pour KB2M. Leur démarche collaborative et de co-construction a permis de renforcer la qualité des avis rendus ainsi que l'avancement global du projet.

Des réunions systématiques sont organisées après chaque remise d'avis par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, associant les parties prenantes clés : Maîtrise d'Ouvrage, Maîtrise d'Œuvre, Assistants à Maîtrise d'Ouvrage, et l'Exploitant. Ces échanges favorisent une compréhension mutuelle des contraintes et permettent de développer le projet en tenant compte des exigences futures d'exploitation.

À l'issue de la phase d'études, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités proposera un retour d'expérience pour capitaliser sur les bonnes pratiques observées et les intégrer dans une démarche d'industrialisation.



➡ La remise en gestion

Dès le lancement du contrat de concession, il est apparu nécessaire de préciser et renforcer le process de remise en gestion des biens dans le cadre des projets métropolitains.

À la fin de l'année 2024, à l'issue de plusieurs échanges et réunions, une dizaine de grands principes ont été définis pour structurer et harmoniser les étapes clés du processus. Ces principes incluent notamment :

- La transmission d'informations dès le lancement du marché ;
- La réalisation des visites dans le cadre des Opérations Préalables à la Réception (OPR) ;
- La signature des procès-verbaux de remise des installations.

Une fois arrêtés et validés, ces principes seront intégrés dans un futur avenant au contrat de concession.

➡ Les échanges contractuels en cours sur les projets métropolitains

Tout au long de l'année 2024, de nombreux échanges ont eu lieu entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités concernant le périmètre de l'assistance technique aux projets métropolitains. Ces discussions ont porté sur plusieurs aspects : le volume des projets, le cadrage initial, le partage des informations au lancement des projets, ainsi que l'impact des retards.

Ces échanges sont toujours en cours début 2025.

Tous les projets Métropolitains sont développés en *PARTIE B.7.3. c) Projets Métropolitains*.

ii) La fonction reporting

Le contrôle de gestion assure la synthèse des éléments chiffrés au travers d'un reporting mensuel permettant une lecture directe et une analyse des performances de l'entreprise. Ces rapports sont adaptés aux différents destinataires et aux périodes concernées, afin d'être les plus pertinents.

Ce reporting a pour objectif de renforcer le pilotage opérationnel et stratégique de l'activité de KB2M. Les axes d'amélioration ou plans d'action qui en découlent permettent un ajustement permanent de l'offre proposée aux enjeux actuels.

B.7.1.b) La Production des Indicateurs (au cinquième jour ouvré du m+1)

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 dans le nouveau contrat de concession 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 (hors personnel mis à disposition par une entreprise de travail temporaire et hors personnel affrété) sont les suivants pour l'exercice 2024 :

- Entrées et Départs de Collaborateurs : 310 entrées (nouvelles embauches) et 183 sorties ;
- Effectifs KB2M présents fin de mois (hors salariés mis à disposition par Keolis SA) : au 31 décembre 2024, l'effectif nominal réel est de 2 940 ;
- Âge et ancienneté moyens : en 2023, l'âge moyen est de 46,02 ans et l'ancienneté moyenne est de 11,71 ans.
- Absentéisme : 11,38 % en 2024, soit une diminution de -0,65 point par rapport à 2023 (12,03 %). 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, permettent un suivi de la gestion du personnel chez Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Ils permettent également 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.

A noter : Dans l'ensemble des indicateurs transmis par les ressources humaines dans le cadre des données produites à J+5, la catégorie « Conducteur-Receveur » n'intègre pas les salariés exerçant la fonction de conducteur tramway, ces derniers étant rattachés à la catégorie « Ouvriers ».

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).

A noter : Les kilomètres de référence correspondent aux kilomètres théoriques, excluant les Plans de Transport Adaptés (PTA), les travaux et déviations.

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 graphicaage.

Sur 2024, une hausse du volume des kilomètres est constatée. Sur les lignes exploitées en propre, l'augmentation résulte de la mise en service de la ligne BEX G en juin 2024. Concernant le périmètre affrété, la hausse observée reflète l'impact d'une année pleine de la réorganisation du réseau mise en place en septembre 2023.

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 2024, les incidents liés à la sûreté et la sécurité s'élèvent à 3 427 faits, contre 2 935 en 2023 soit une augmentation de +17 %, dont :

- Les atteintes aux personnes : 503 faits dont 12 vols avec violence, +36 % par rapport à 2023 (370 faits) ;
- Les atteintes aux biens : 340 faits, +16 % par rapport à 2023 (293 faits) ;
- Les atteintes visant à perturber le service : 846 faits, +14 % par rapport à 2023 (742 faits) ;
- Les atteintes visant à la tranquillité : 1 738 faits, soit +13 % par rapport à 2023 (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) Réseau TBM

Les validations du réseau TBM sont évaluées en se basant sur les validations enregistrées par le système de billettique. Concernant le service Mobibus, les réservations sont issues de l'outil Power BI et pour le TAD il s'agit de comptages. 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, réservations et comptages par ligne: 115 853 897 dont :
 - Lignes régulières : 110 792 066 validations (y compris Tramway, bus, BEX et navette fluviale) ;
 - Lignes régulières Mobibus : 112 200 réservations ;
 - Lignes affrétées : 4 202 256 (dont bus, cars de région et scolaires) ;
 - Lignes affrétées TAD : 42 355 comptages ;
 - Lignes inconnues : 705 020 validations.
- Les validations, réservations et comptages par mode de transport, y compris Mobibus et TAD : 115 853 897 dont :
 - Bus en propre (y.c. BEX) : 37 777 135 validations ;
 - Bus affrétés : 4 041 636 validations ;
 - Bus affrétés ScoDi : 160 620 validations ;
 - Cars de région (convention entre la région et TBM permettant la montée dans les cars de la région Nouvelle Aquitaine) : 10 019 validations ;
 - Tramway : 72 694 526 validations ;
 - Navette fluviale : 320 405 validations ;
 - TAD : 42 355 comptages ;
 - Mobibus : 112 200 réservations ;
 - Inconnues : 705 020 validations.
- Les validations par titre (hors Mobibus et TAD) : 115 699 342 dont :
 - Oblitérables (hors P+R) : 32 172 155 ;
 - P+R : 710 488 ;
 - Abonnements : 76 630 931 ;
 - Autres : 6 160 633 ;
 - Inconnues : 25 135.

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.

Par ailleurs, depuis 2024, les réservations et comptages pour les services Mobibus et TAD ont été distingués des validations et sont donc exclues de la fréquentation par titre.

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

(b) Vélos

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

En 2024, 970 306 emprunts ont été répertoriés contre 961 011 en 2023, représentant une baisse de - 8,9 %. Les détails de ce résultat sont développés dans la *PARTIE E.3.1.f) : Service vélo*.

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 issus des arrêtés des comptes mensuels de la société 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 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

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 présentes dans l'annexe 14.2 du contrat, avec un niveau de qualité moyen attendu à 96%. Chaque vague fait l'objet d'enquêtes mystères complémentaires de Bordeaux Métropole.

Ces contrôles ont eu lieu aux périodes suivantes :

- Mars 2024 ;
- Juin 2024 ;
- Novembre 2024.

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).

L'application de l'avenant 2 du contrat de délégation de service public a introduit deux nouveaux référentiels concernant les abris vélos, les véloboxs et les bicycletteries. Ces évolutions sont observables dès la deuxième vague des enquêtes mystères.

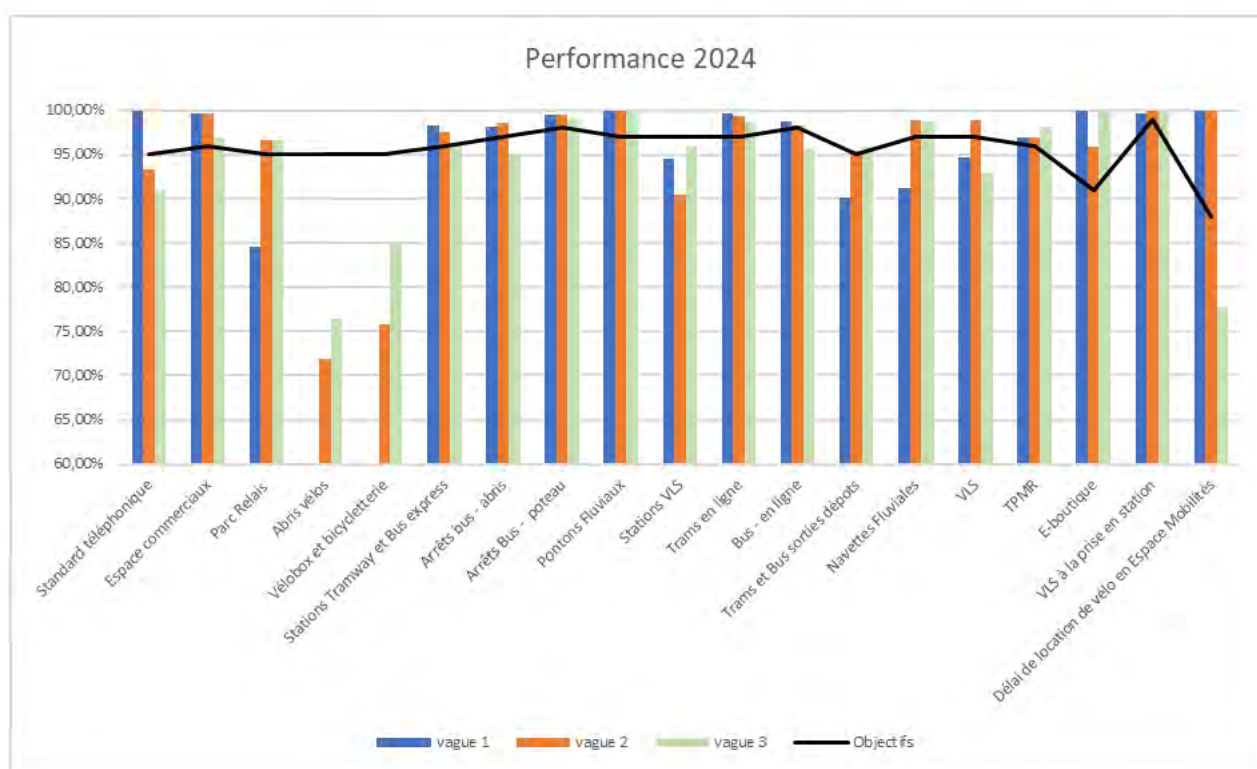
Les résultats des contrôles sont les suivants :

- Vague d'enquête n°1 : 12 critères sur 17 ont atteint l'objectif fixé dans le contrat ;
- Vague d'enquête n°2 : 15 critères sur 19 ont atteint le niveau attendu ;
- Vague d'enquête n°3 : 11 critères sur 19 ont atteint l'objectif fixé dans le contrat.

En 2024, la moyenne des résultats obtenus sur les 19 critères s'établit à 94,21 %, soit une baisse de 2,18 points par rapport à 2023 (96,21 %). Toutefois, à situation comparable, en excluant les critères relatifs aux abris vélos, véloboxs et Bicycletterie, qui n'étaient pas intégrés au référentiel en 2023, la moyenne des résultats en 2024 reste identique à celle de 2023 (96,21 %).

Référentiels	Objectifs	Fréquence	Résultats 2024			
			vague 1	vague 2	vague 3	Moyenne 2024
Standard téléphonique	95%	A chaque vague	100,00%	93,33%	91,07%	94,80%
Espace commerciaux	96%	A chaque vague	99,68%	99,68%	96,92%	98,76%
Parc Relais	95%	A chaque vague	84,62%	97,21%	96,67%	92,83%
Abris vélos	95%	A chaque vague à partir de la vague 2		71,93%	76,43%	74,18%
Vélobox et bicycletterie	95%	A chaque vague à partir de la vague 2		75,76%	84,85%	80,31%
Stations Tramway et Bus express	96%	A chaque vague	98,33%	97,52%	96,35%	97,40%
Arrêts bus - abris	97%	A chaque vague	98,10%	98,58%	95,13%	97,27%

Arrêts Bus - poteau	98%	A chaque vague	99,51%	99,48%	99,02%	99,34%
Pontons Fluviaux	97%	A chaque vague	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Stations VLS	97%	A chaque vague	94,48%	90,49%	96,06%	93,68%
Trams en ligne	97%	A chaque vague	99,72%	99,34%	98,78%	99,28%
Bus - en ligne	98%	A chaque vague	98,68%	98,33%	95,75%	97,59%
Trams et Bus sorties dépôts		A chaque vague	90,07%	95,36%	95,94%	93,79%
Navettes Fluviales	97%	A chaque vague	91,25%	98,91%	98,81%	96,32%
VLS	97%	A chaque vague	94,61%	98,89%	92,83%	95,44%
TPMR	96%	A chaque vague	96,88%	96,88%	98,10%	97,29%
E-boutique	91%	A chaque vague	100,00%	95,83%	100,00%	98,61%
VLS à la prise en station	99%	Annuel	99,63%	100,00%	99,83%	99,82%
Délai de location de vélo en Espace Mobilités	88%	Annuel	100,00%	100,00%	50,00%	83,33%
Total général	96%		96,80%	95,13%	92,77%	94,21%



L'analyse des résultats des trois vagues d'enquêtes met en évidence plusieurs tendances :

- Qualité de service insuffisante sur certains critères : les objectifs fixés ne sont pas atteints, en particulier pour l'offre LE VELO. Les critères liés aux abris vélos, vélobox, Bicycletterie et stations VLS restent en deçà des attentes sur l'ensemble des vagues. De plus, les stations VLS et les vélos en libre-service (VLS) ont subi une vague de vandalisme significative lors de leur mise en service en avril 2024, ce qui se reflète dans les résultats. À cela s'ajoutent des problèmes de qualité sur les batteries des VLS ainsi que diverses défaillances techniques sur les stations (étanchéité, dysfonctionnements des dispositifs de fermeture des antivols, etc.) ;

- Stabilité et progression sur plusieurs critères : malgré une baisse globale de la performance de 2,65 points par rapport à 2023, 11 critères ont progressé ou sont restés stables ;
- Objectifs atteints sur plusieurs critères : 7 critères ont rempli les objectifs fixés sur les trois vagues d'enquêtes en 2024, notamment les Espaces mobilités, Stations Tramways, Pontons fluviaux, Arrêts de bus – Poteau, Tramways en ligne, TPMR et VLS à la prise en station ;
- Amélioration continue sur la propreté en sortie de dépôt : une progression régulière a été observée, avec des résultats dépassant les objectifs lors des vagues 2 et 3 ;
- Forte progression des Parcs-Relais : une amélioration significative a été enregistrée entre la vague 1 et la vague 2 (+12,05 points), malgré un problème de tarification ayant pénalisé les résultats de la première vague d'enquête de 2024.

➡ 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'usager.

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 2024, le taux de décroché s'élève à 90,36 %, dépassant ainsi de manière significative l'objectif contractuel établi à 83 %, ainsi que les résultats 2023 (89 %). Ce résultat favorable signifie que sur les 264 356 appels reçus par des agents, 238 872 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 2024, le délai moyen avant décroché est limité à 41 secondes (contre 45 secondes en 2023), 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 de la ponctualité en ligne est fixé à 91 % et celui de la ponctualité en terminus est fixé à 93 %.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.

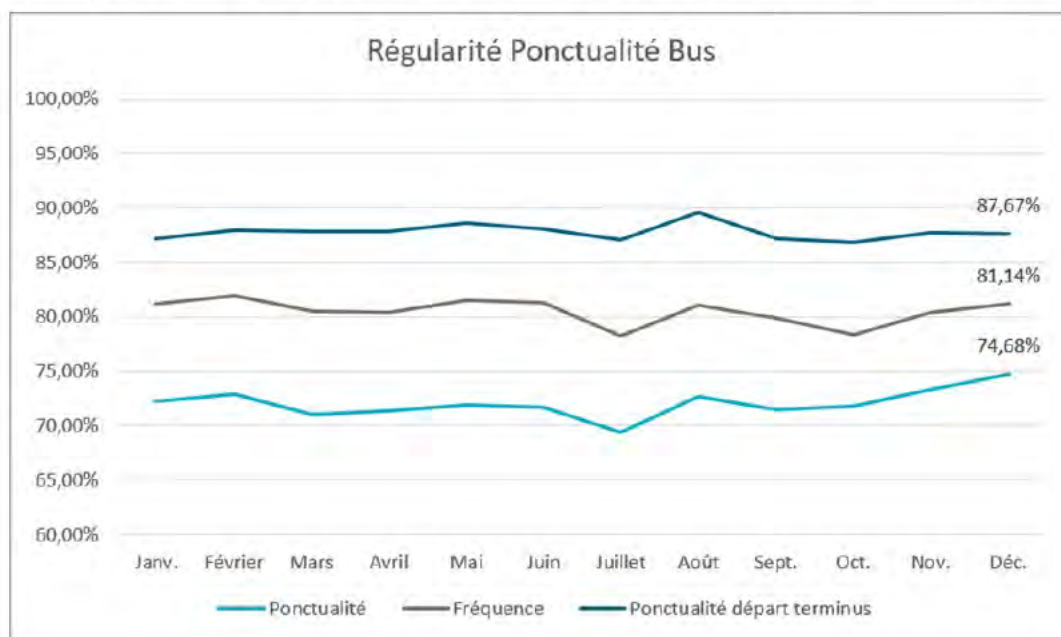
Les courses prises en compte sont les courses complètes, valides et conformes au graphica-ge théorique.

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.

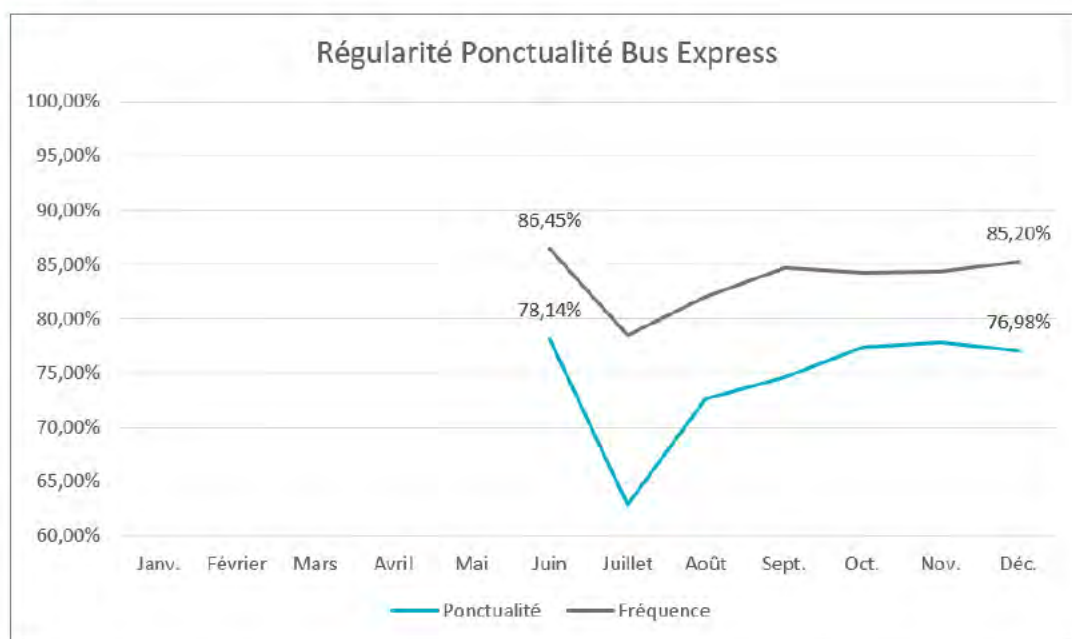
La fréquence est définie de la façon suivante : Intervalle de référence à l'arrêt + 2mn59s maximum.



Ces indicateurs restent globalement stables tout au long de l'année, tandis que la ponctualité s'améliore progressivement à partir de la rentrée de septembre 2024 pour atteindre 75 % en décembre. Cela est principalement dû à des temps de parcours révisés et mieux adaptés pour la rentrée 2024, basés sur les analyses du nouveau réseau réalisées en septembre 2023. Par ailleurs, de nouveaux outils d'analyse ont été mis en place afin d'accompagner les managers et de sensibiliser les conducteurs au respect des horaires, en particulier concernant les départs en avance.

En juillet 2024, les travaux sur les lignes B et C du tramway, ainsi que les nombreuses déviations en centre-ville, notamment autour de la place de la Victoire, ont fortement impacté le réseau.

Par ailleurs, l'intensité du trafic en centre-ville durant les vacances scolaires d'octobre a entraîné une baisse du respect de la fréquence des Lianes.



Depuis son lancement en juin 2024, la ligne Bus Express BEX G se distingue comme l'une des plus performantes du réseau en matière de ponctualité et de fréquence.

Bien que le mois de juillet ait été affecté par d'importants reports de charge et des déviations liées aux travaux du tramway, la ligne demeure stable, avec un respect de la fréquence pouvant dépasser 85 %.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel et son seuil contractuel est fixé à 95 %.

(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.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel et son seuil contractuel est fixé à 93 %.

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.

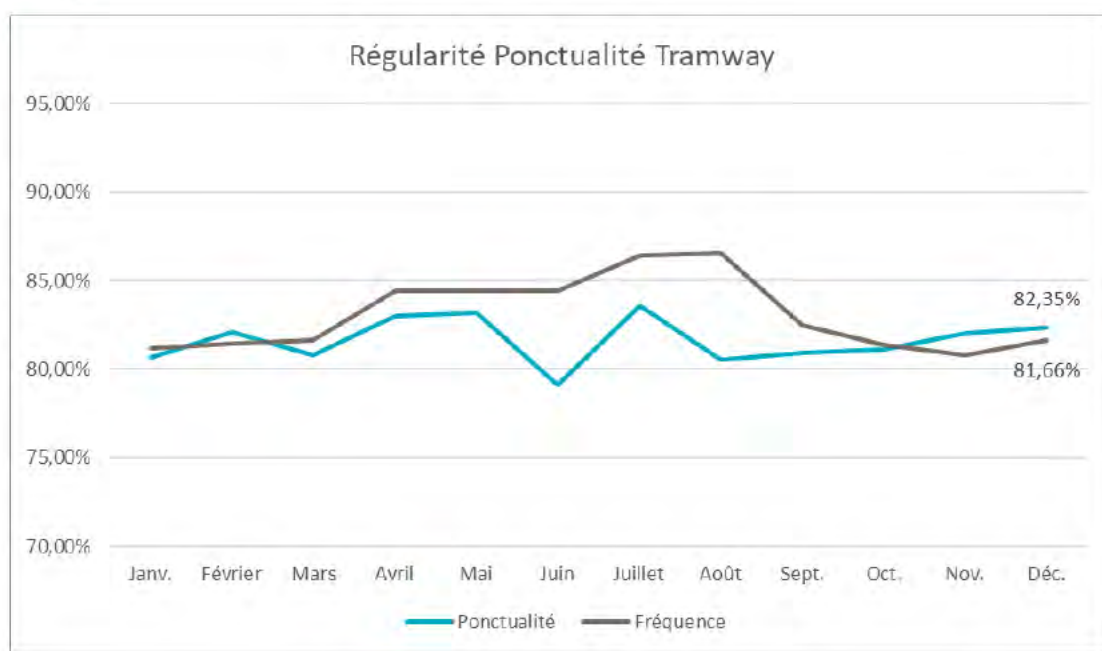
En ce qui concerne la ponctualité, le calcul s'effectue pour toutes les catégories de jours dans la plage horaire des premiers et derniers départs.

Les courses prises en compte sont les courses complètes, valides et conformes au graphica-
ge 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.

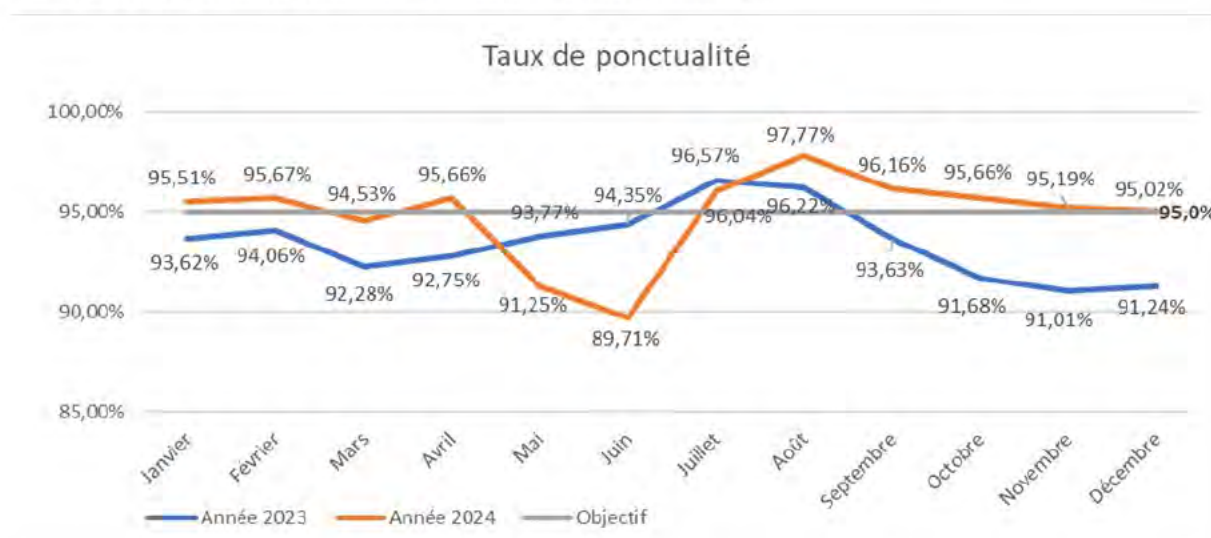


Le respect de la fréquence du tramway progresse au cours du premier semestre avant de connaître une baisse marquée en septembre, principalement en raison de pannes.

(c) Mobibus

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité de l'arrivée des véhicules au lieu de prise en charge des bénéficiaires du service. Il est toutefois admis qu'une tolérance de 10 minutes au-delà de l'horaire convenu est accordée. L'objectif contractuel pour 2024, mesuré mensuellement, est fixé à 95 %.

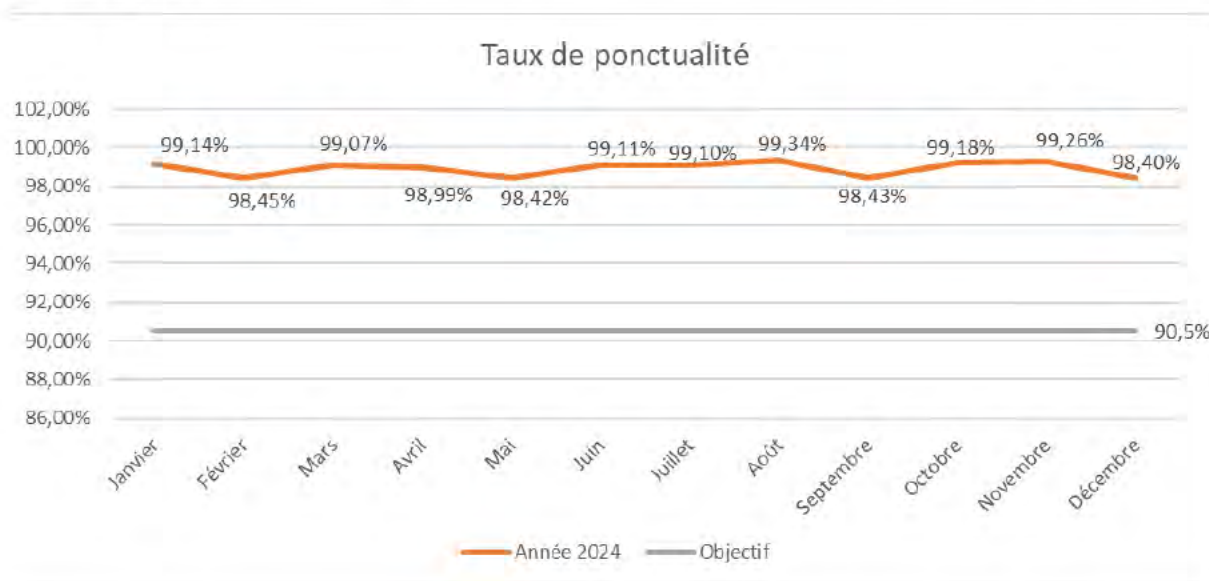
Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a atteint cet objectif durant 9 mois sur 12 en 2024, contre seulement 2 mois en 2023. Ce résultat résulte d'un travail d'ajustement des vitesses dans l'outil de planification, permettant de compenser la dégradation des temps de parcours observée sur le terrain, ainsi que d'un accompagnement individualisé des conducteurs.



(d) Transport A la Demande

Le service TAD, lancé en septembre 2023, fait l'objet d'un suivi contractuel depuis mars 2024, après six mois d'exploitation, afin de garantir des données fiables avec le nouvel outil dédié à ce mode de transport. L'objectif contractuel pour 2024, mesuré mensuellement, est fixé à 90,5 %. Ainsi, un transport est considéré comme en retard si le conducteur arrive au point de rendez-vous plus de 10 minutes après l'horaire convenu.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a atteint cet objectif de ponctualité durant les 10 mois où l'indicateur a été mesuré. Cette performance est principalement due au faible niveau de réservation sur ces services.



(e) Navette fluviale

L'objectif mensuel de ponctualité est fixé à 95 %. Cependant, depuis juillet 2024, l'indicateur reste en deçà de cette cible.

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.

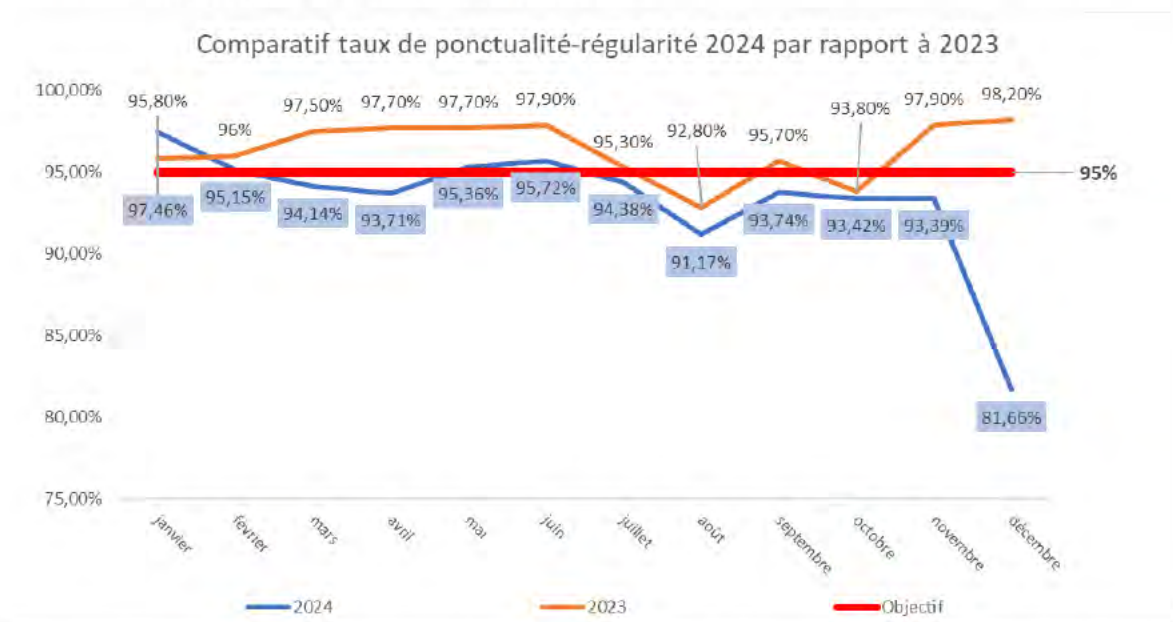
Parmi les principales causes identifiées :

- Temps de régulation insuffisants en terminus, ne permettant pas d'absorber les retards accumulés ;
- Dysfonctionnements du matériel embarqué, affectant la fiabilité des relevés ;
- Problèmes de communication sur les nouveaux bateaux (Sittelle et Linotte), liés à des défaillances des cartes SIM, empêchant une transmission correcte des données.

Afin d'améliorer la fiabilité de l'indicateur, plusieurs actions sont en cours, notamment :

- Redéfinition des zones de départ et d'arrivée aux pontons, afin de mieux prendre en compte les phases de manœuvre dans le calcul du SAEIV ;

- Mise à jour des équipements embarqués, pour garantir une transmission plus fiable des données et optimiser le suivi de la ponctualité.



La nouvelle offre BATO, mise en place le 09 novembre 2024, a connu en décembre une dégradation de l'indicateur de ponctualité et de régularité, principalement sur la ligne BATO 2. En période de forte affluence, les temps de parcours actuels montrent des marges d'optimisation pour garantir une meilleure régularité du service. Une analyse des données SAE est en cours en fin d'année afin d'identifier des axes d'amélioration et d'adapter l'offre aux conditions réelles d'exploitation.

(iv) La disponibilité

Les principales causes de l'indisponibilité du réseau TBM au cours de l'année 2024 sont les suivantes :

Bus, scolaires (en propre et affrétés) et BEX (en kilomètres)	Total annuel
Manifestations, grèves nationales	3 635
Incidents tiers	12 780
Intempéries	2 054
Actes de vandalisme	3 428
Réseau de substitution	12 958
Circulation et encombrement des voies	55 105
Pannes du matériel roulant, infra ou syst. sous garantie	6 560
Sécurité publique, colis suspect, plans de sûreté	0
Total km perdus - causes non-imputables	96 520
Manque de conducteurs	245 405
Pannes du matériel roulant hors garantie	51 067
Pannes des équipements d'énergie hors garantie	0
Pannes sur voie (signa et autres équip. hors garantie)	0
Accidents 100% responsables	3 971
Erreur d'exploitation	2 222
Total km perdus - causes imputables	302 666
Kilomètres réalisés	26 233 848

Kilomètres théoriques de fonctionnement	25 635 529
Taux de disponibilité	100,00%

Tramway (en heures)	Total annuel
Manifestations, grèves nationales	134:05
Incidents tiers	120:04
Fêtes	119:14
Encombrement des voies	280:09
Interventions des services de polices ou de secours	00:00
Intempéries	20:15
Coupures du gestionnaire d'énergie	12:32
Travaux liés à des investissements du Concédant	2611:20
Pannes d'un contrôleur de carrefour à feux	00:00
Actes de vandalisme	58:14
Evènements exceptionnels	18:30
Pannes du matériel roulant, infra ou syst. sous garantie	35:23
Sécurité publique, colis suspect, plans de sûreté	94:52
Total perturbations - causes non-imputables	3504:38
APS Pannes d'équipements sol	204:45
APS Pannes d'équipements MR	00:00
Pannes du matériel roulant hors garantie	115:46
Pannes des eq. d'énergie et ligne aérienne	06:36
Pannes sur voie (signa et autres équip. hors garantie)	148:27
Erreur d'exploitation ou de maintenance	21:03
Accidents avec tiers et responsabilité de l'exploitant	00:00
Pannes SAE Temps réel ou différé	31:55
Total perturbations - causes imputables	528:32
Heures de fonctionnement	30827:28
Heures de fonctionnement théoriques	31356:00
Taux de disponibilité	98,31%

Tramway (en kilomètres)	Total annuel
Manifestations, grèves nationales	13957,405
Incidents tiers	17038,672
Fêtes	0
Encombrement des voies	0
Interventions des services de polices ou de secours	0
Intempéries	0
Coupures du gestionnaire d'énergie	25903,169
Travaux liés à des investissements du Concédant	0
Pannes d'un contrôleur de carrefour à feux	0
Actes de vandalisme	6546,842
Evènements exceptionnels	0
Pannes du matériel roulant, infra ou syst. sous garantie	0
Sécurité publique, colis suspect, plans de sûreté	0
Total perturbations - causes non-imputables	63446,088

APS Pannes d'équipements sol	0
APS Pannes d'équipements MR	2571,735
Pannes du matériel roulant hors garantie	50111,9116
Pannes des éq. d'énergie et ligne aérienne	0
Pannes sur voie (signa et autres équip. hors garantie)	10216,516
Erreur d'exploitation ou de maintenance	73044,058
Accidents avec tiers et responsabilité de l'exploitant	0
Pannes SAE Temps réel ou différé	0
Total perturbations - causes imputables	135944,2206

Transport Personnes à Mobilité Réduite (TPMR)	Total annuel
Manifestations, grèves nationales	0
Incidents tiers	0
Intempéries	0
Actes de vandalisme	0
Pannes du matériel roulant ou systèmes sous garantie	0
Circulation et encombrement des voies	0
Total courses non-honorées - causes non-imputables	0
Manque de conducteurs	0
Pannes de véhicules hors garantie	0
Accidents 100% responsables	0
Erreur d'exploitation	0
Total courses non-honorées - causes imputables	0
Prises en charge réalisées	112 200
Prises en charge planifiées	112 245
Total disponibilité TPMR	99,96%

Nombre de réservations acceptées (voyages)	112 200
Annulations clients	33 786
Refus clients	1 899
Refus service	9 291
Total réservations demandées	157 176
Taux de refus TPMR	94,09%

Nombre de réservations planifiées (Aller et Retour)	102 393
Nombre de réservations demandées pour un trajet complet assuré (Aller et Retour)	104 535
Taux de trajet complet TPMR	97,95%

Transport à la Demande (TAD)	Total annuel
Manifestations, grèves nationales	0
Incidents tiers	0
Intempéries	0
Actes de vandalisme	0
Pannes du matériel roulant ou systèmes sous garantie	0
Circulation et encombrement des voies	0
Total courses non-honorées - causes non-imputables	0

Manque de conducteurs	0
Pannes de véhicules hors garantie	0
Accidents 100% responsables	0
Erreur d'exploitation	0
Total courses non-honorées - causes imputables	0
Prises en charge réalisées	17 984
Prises en charge planifiées	17 996
Total disponibilité TAD	99,93%

Nombre de réservations acceptées (voyages)	17 996
Annulations clients	4 257
Refus service	180
Total réservations demandées	22 433
Taux de refus TAD	99,20%

Navette fluviale	Total annuel
Grèves nationales	48
Intempéries	432
Actes de vandalisme	0
Encombrement des voies navigables	18
Accidents non responsables	99
Problème d'accès ou fermeture des pontons	640
Pannes du matériel fluvial ou systèmes sous garantie	0
Assistance à personne en danger / autres opérations	7
Total km perdus - causes non-imputables	1 244
Manque de personnel navigant	227
Avarie du matériel fluvial hors garantie	399
Accidents 100% responsables	0
Total km perdus - causes imputables	626
Kilomètres réalisés	84 080
Kilomètres théoriques de fonctionnement	85 177
Taux de disponibilité navette fluviale	98,71%

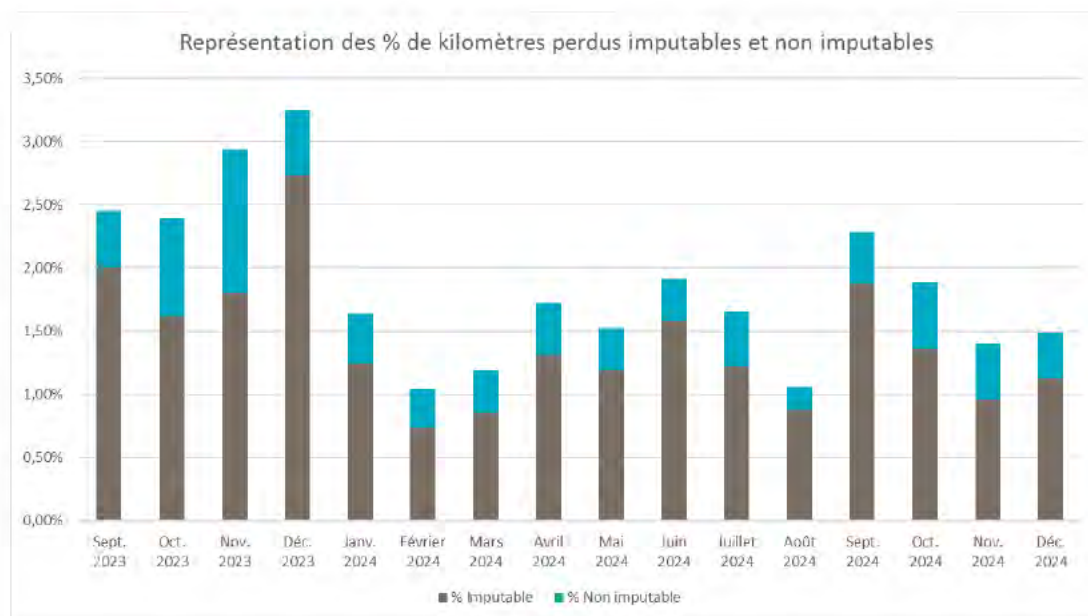
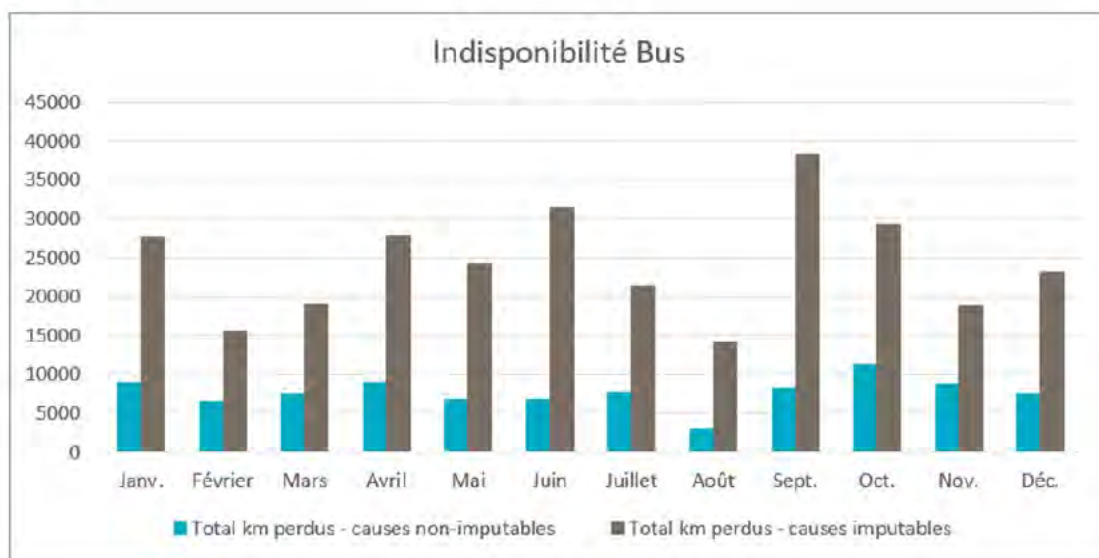
(a) Bus

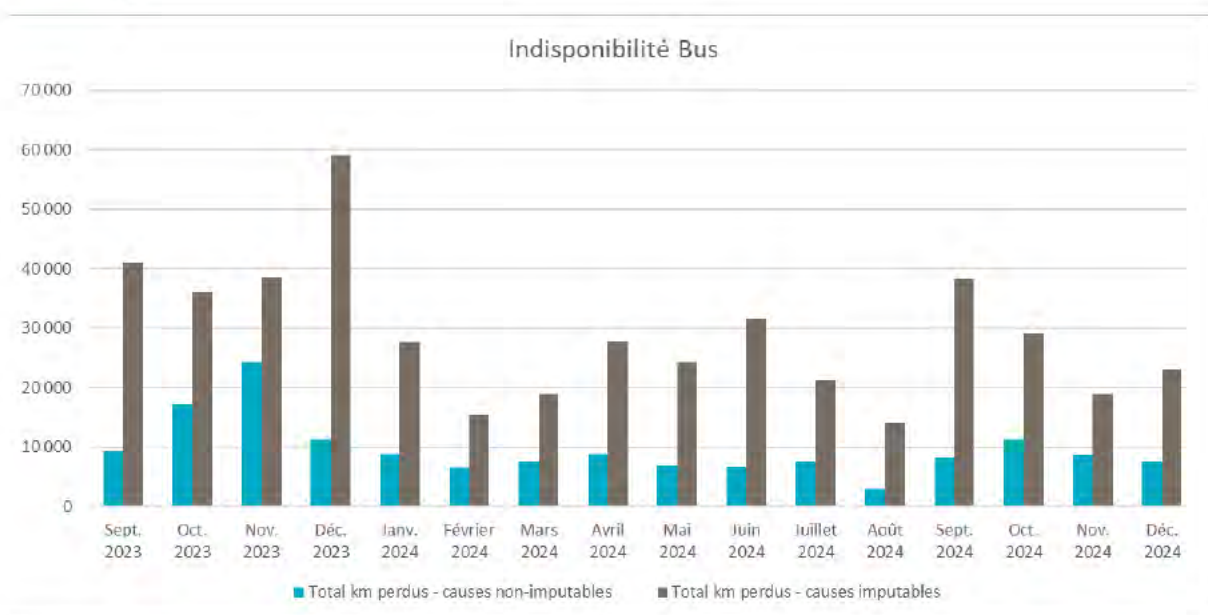
La notion de disponibilité du service s'entend comme la réalisation effective des dessertes bus comme elles sont prévues dans le contrat, par le graphicaire théorique et commercialement auprès des usagers.

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

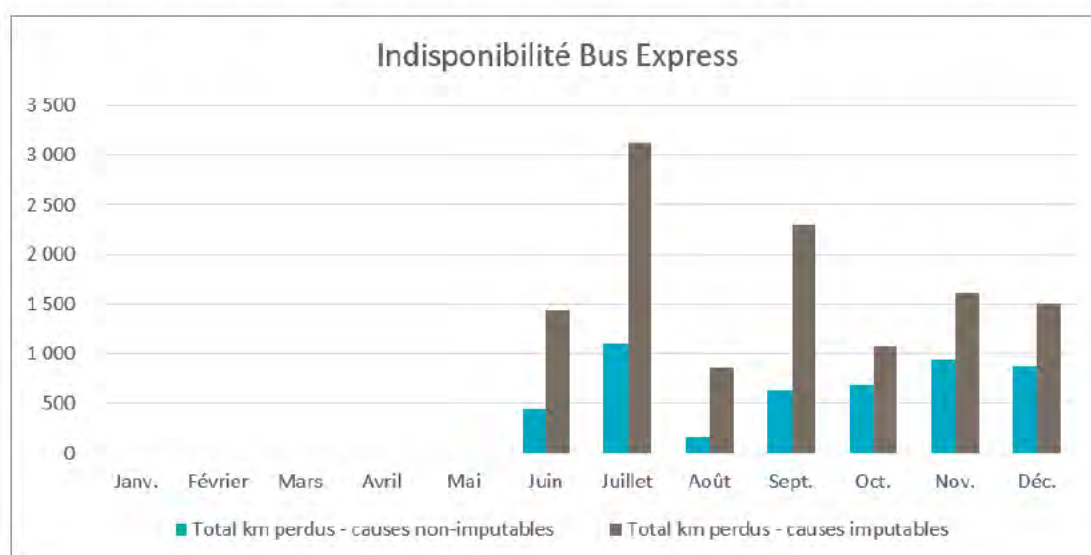
Le taux de disponibilité est calculé de la façon suivante : rapport entre le nombre de km effectués et le nombre total de kilomètres théoriques de fonctionnement prévus. L'objectif contractuel s'élève à 99,10 %.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.





Les parcours perdus pour causes imputables sont principalement dus à l'absentéisme conducteur.



(b) Tramways

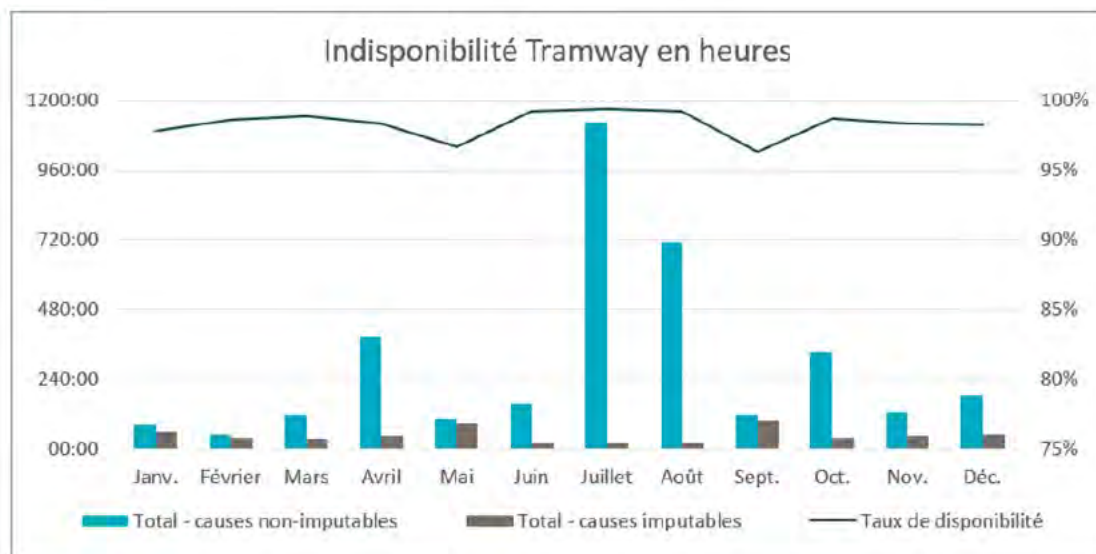
Le taux de disponibilité recense toutes les perturbations entraînant l'arrêt de l'exploitation du tramway.

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 99,10 %.

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.

Les parcours perdus pour causes imputables résultent principalement de pannes de matériel roulant, de pannes sur voie ou de défaillances du système APS.

Le calcul est effectué sur la base des kilomètres théoriques graphiqués.



La hausse sur les mois d'avril, juillet, août et octobre 2024 est due à des travaux programmés sur le réseau.

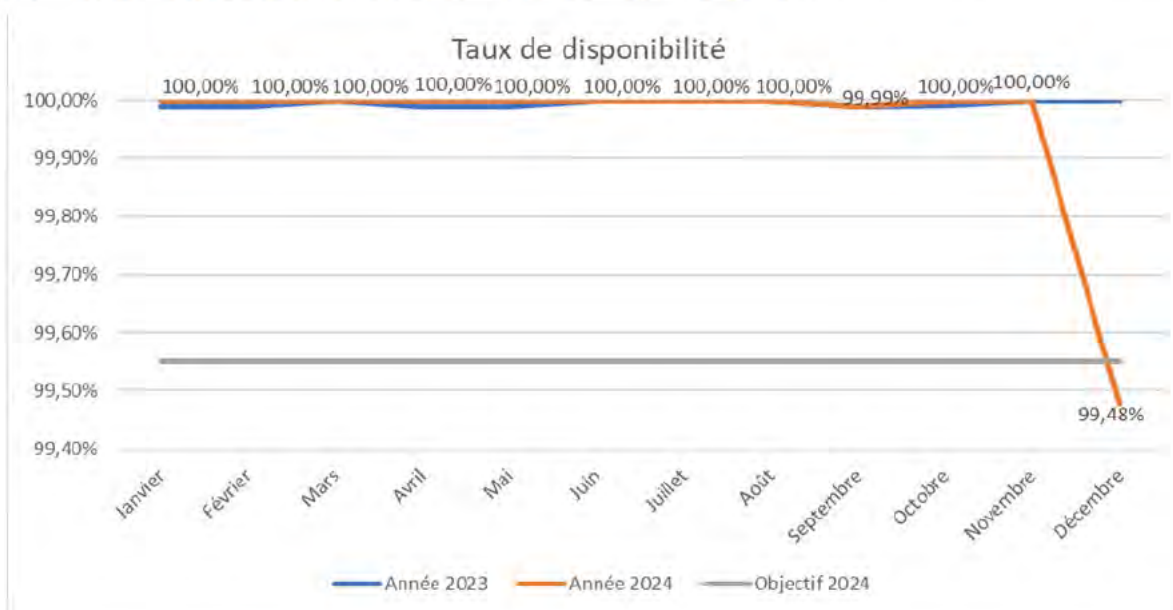
Le calcul est basé sur les heures de fonctionnement théoriques du réseau prévu.

(c) Mobibus

Cet indicateur a pour objectif de mesurer le taux de réalisation effective des courses réservées par les usagers du service.

L'objectif contractuel pour le taux de disponibilité en 2024, fixé à 99,55 % et évalué mensuellement, a été largement dépassé avec un taux annuel de 99,96 %.

Toutefois, cet objectif n'a pas été atteint sur une journée de décembre en raison d'un mouvement de grève interne du personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

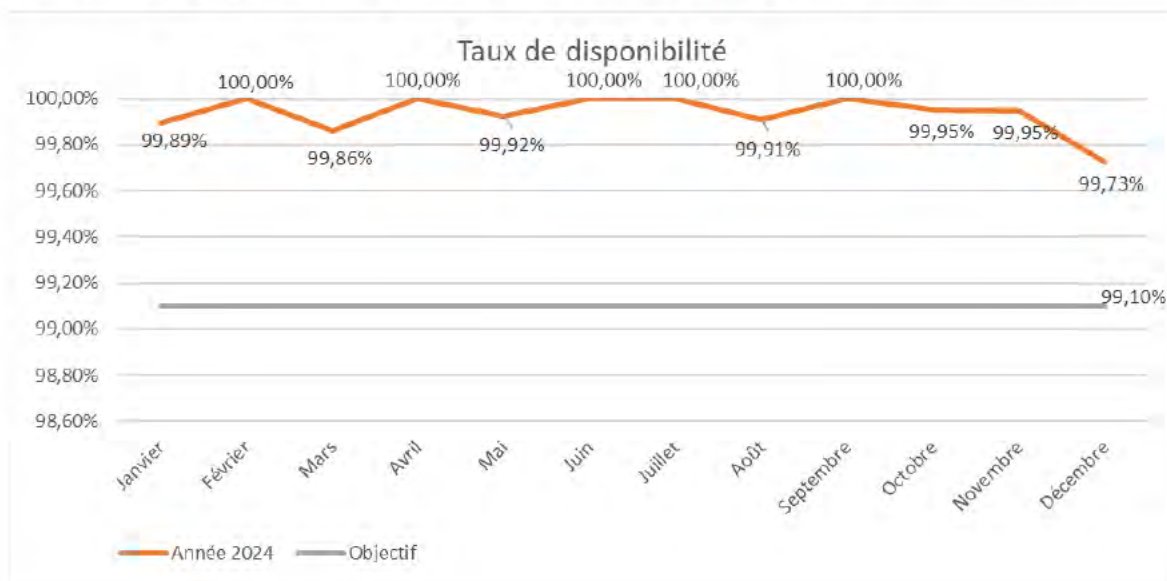


(d) Transport A la Demande

Le service TAD, lancé en septembre 2023, fait l'objet d'un suivi précis depuis mars 2024, après six mois d'exploitation, afin de disposer de données fiables grâce au nouvel outil dédié à ce mode de transport.

Cet indicateur vise à mesurer le taux de réalisation effective des courses réservées par les usagers.

L'objectif contractuel pour le taux de disponibilité en 2024, fixé à 99,10 % et évalué mensuellement, a été largement dépassé, atteignant un taux annuel de 99,93 %. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a ainsi respecté cet objectif durant les 10 mois où l'indicateur a été mesuré.

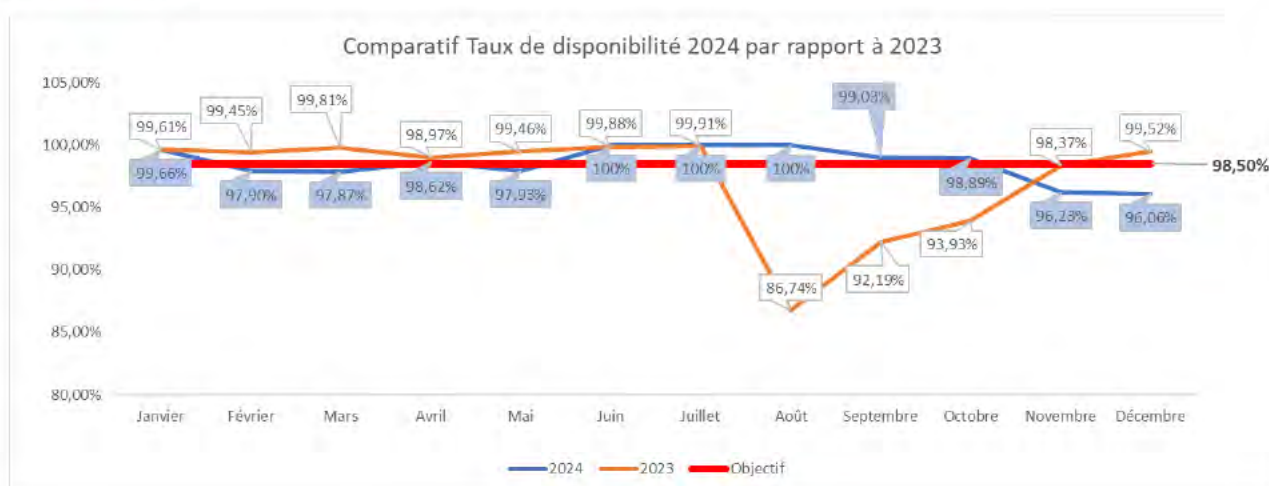


(e) Navette fluviale

La disponibilité du service correspond à la réalisation effective des dessertes fluviales, conformément aux prévisions contractuelles, en tenant compte des parcours théoriques et des trajets réellement effectués.

L'objectif mensuel de disponibilité est fixé à 98,5 %, et cet indicateur a été atteint sur sept mois en 2024. Cependant, à partir du 09 novembre 2024, la mise en service de deux nouveaux bateaux, encore sous garantie, a nécessité plusieurs interventions techniques, tant pour des ajustements que pour la correction de pannes, impactant ainsi la continuité du service.

La comparaison du taux de disponibilité entre 2023 et 2024 met en évidence une baisse en fin d'année 2024, notamment en raison des interventions sur la nouvelle flotte. Le bateau de réserve permet d'assurer la continuité du service en cas d'indisponibilité ponctuelle. Toutefois, lors des sorties d'eau annuelles – d'une durée d'environ quatre semaines par bateau, entre novembre et février – l'absence de bateau de réserve limite les capacités de remplacement, affectant temporairement l'offre de transport.



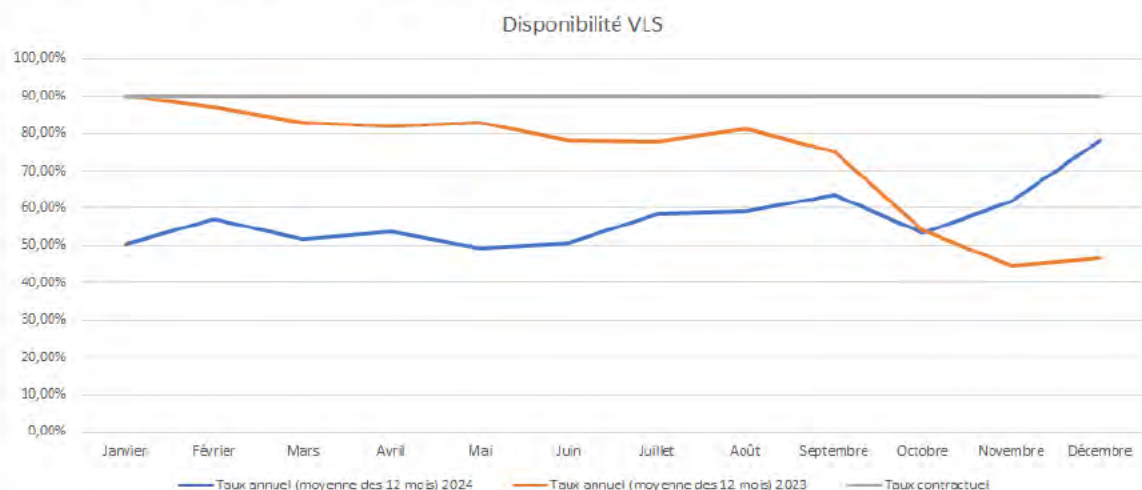
(f) Vélos

(i) Les Vélos en Libre-Service (VLS)

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 contractuel de VLS.

Le contrat prévoit un taux annuel de disponibilité pour les Vélos en Libre-Service (VLS) de 90 %. Sur l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités réalise un taux global de 57,29 %, contre 90,14 % en 2023.

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 2024, la flotte VCUB a été remplacée par LE VELO, un nouveau service lancé le 10 avril.

Avant son déploiement, le faible taux de disponibilité s'expliquait par deux principaux facteurs :

- Une flotte vieillissante nécessitant une immobilisation fréquente en maintenance ;
- Des stations partiellement hors service en raison des travaux de remplacement des bornes clients ou de reconfiguration des grandes stations, réduisant temporairement le nombre de places disponibles sur le réseau.

Après le lancement, le service a été confronté à une vague importante de vandalisme, marquée par des vols massifs de vélos et des dégradations sévères du mobilier, amplifiées par un effet viral sur les réseaux sociaux. Si la situation liée aux vols a pu être rapidement maîtrisée, permettant de récupérer une grande partie des vélos dérobés, le vandalisme sur les stations s'est poursuivi jusqu'en septembre, rendant plusieurs d'entre elles inopérantes pendant de longues semaines.

À partir de juillet 2024, un problème technique affectant les vélos électriques a entraîné une diminution de leur disponibilité, en raison de leur immobilisation pour maintenance et de difficultés liées au niveau de charge des batteries sur le terrain. Ce dysfonctionnement a été résolu en novembre 2024.

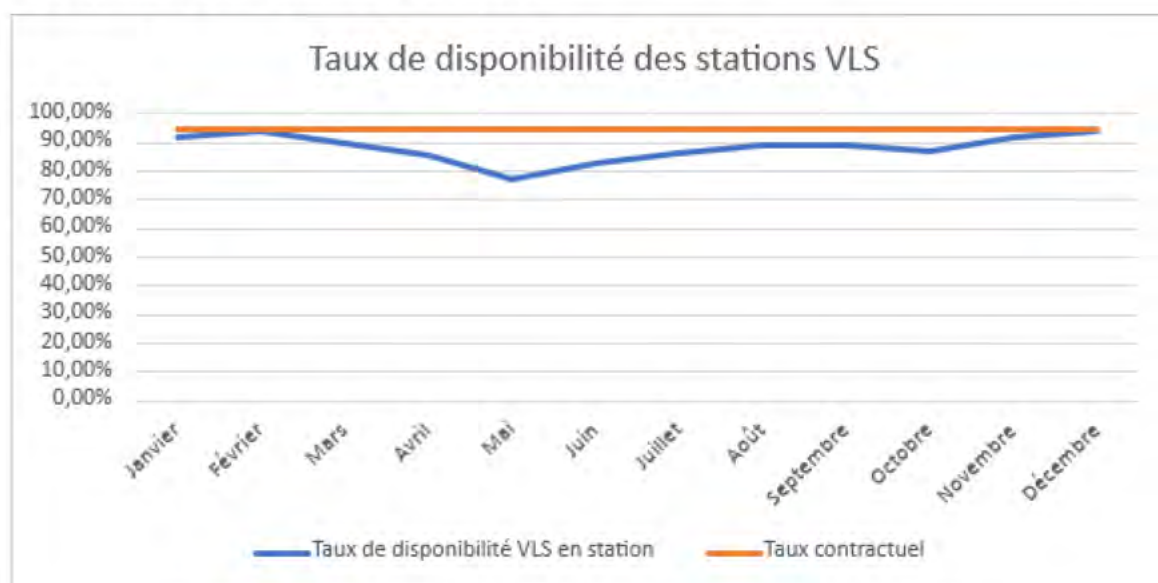
En fin d'année, l'augmentation du taux de disponibilité a été favorisée par la résolution de ces incidents et la réception de nouveaux vélos.

(ii) Les stations VLS

L'annexe 14.2 du contrat de CSP définit le référentiel disponibilité VLS en station comme l'ensemble des stations en libre-service fonctionnelles afin qu'un usager puisse y poser ou y prendre un vélo.

Le contrat prévoit un taux annuel de disponibilité pour les VLS en station de 95 %. Sur l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités réalise un taux global de 87,27 %, contre 92,59 % en 2023.

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.



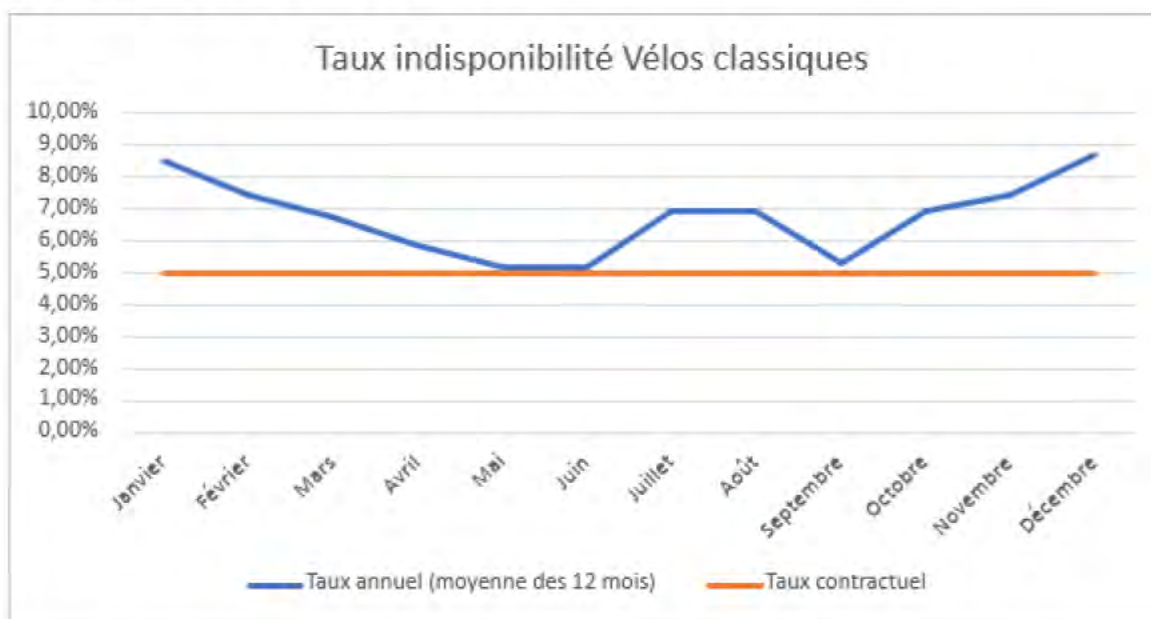
La disponibilité des stations VLS a été affectée par la vague de vandalisme survenue après le lancement du nouveau service. En fin d'année, une amélioration progressive a été observée, grâce à la stabilisation du fonctionnement des stations et à une diminution significative des actes de vandalisme.

(iii) Vélos classiques en prêt

L'annexe 14.2 du contrat de CSP définit le référentiel d'indisponibilité vélos classiques en prêt comme le pourcentage de vélos classiques indisponibles en cours de maintenance sur 24 heures exprimé en moyenne mensuelle.

Le contrat prévoit un taux annuel d'indisponibilité pour les vélos classiques en prêt de 5 %. Sur l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités réalise un taux global de 6,72 %, contre 9,63 % en 2023.

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 2024, l'encours de maintenance a diminué, mais reste encore trop élevé.

L'indisponibilité des vélos classiques s'explique par plusieurs facteurs :

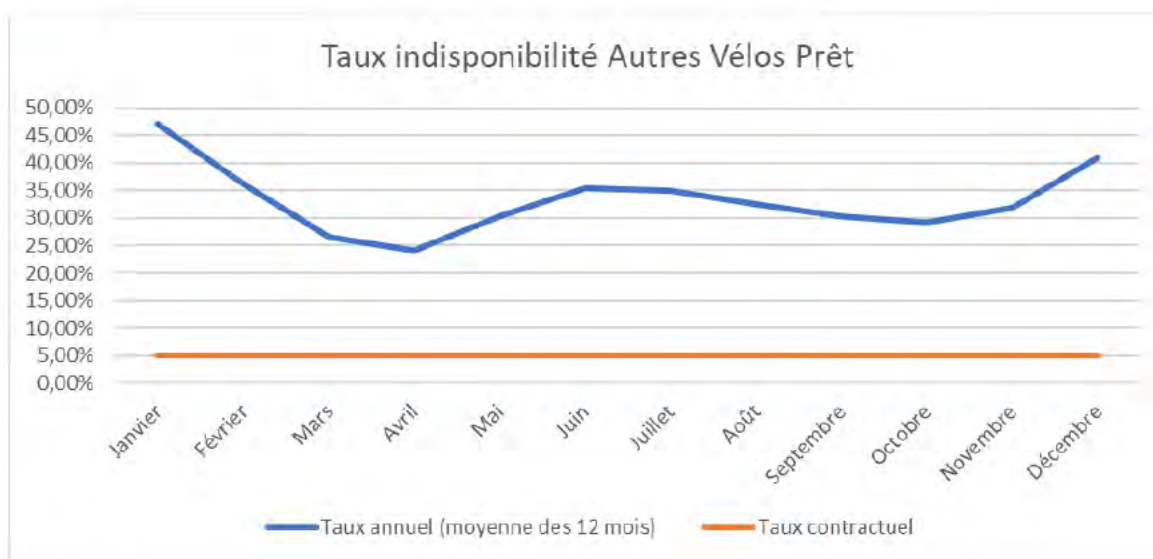
- L'impact de la flotte événementielle déployée durant l'été 2023, dont les effets se font encore sentir en début d'année 2024 ;
- Une activité intense durant l'été et la rentrée, combinée à une mobilisation accrue des équipes sur le service LE VELO, réduisant ainsi la capacité de réparation des vélos classiques.

(iv) Autres vélos en prêt

L'annexe 14.2 du contrat de CSP définit le référentiel d'indisponibilité vélos en prêt comme le pourcentage de vélos indisponibles en cours de maintenance sur 24 heures exprimé en moyenne mensuelle.

Le contrat prévoit un taux annuel d'indisponibilité pour les autres vélos en prêt de 5 %. Sur l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités réalise un taux global de 33,28 %, contre 42,49 % en 2023.

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 2024, certains vélos sont immobilisés en raison de difficultés d’approvisionnement en pièces détachées, voire d’une impossibilité de remplacement due à leur obsolescence.

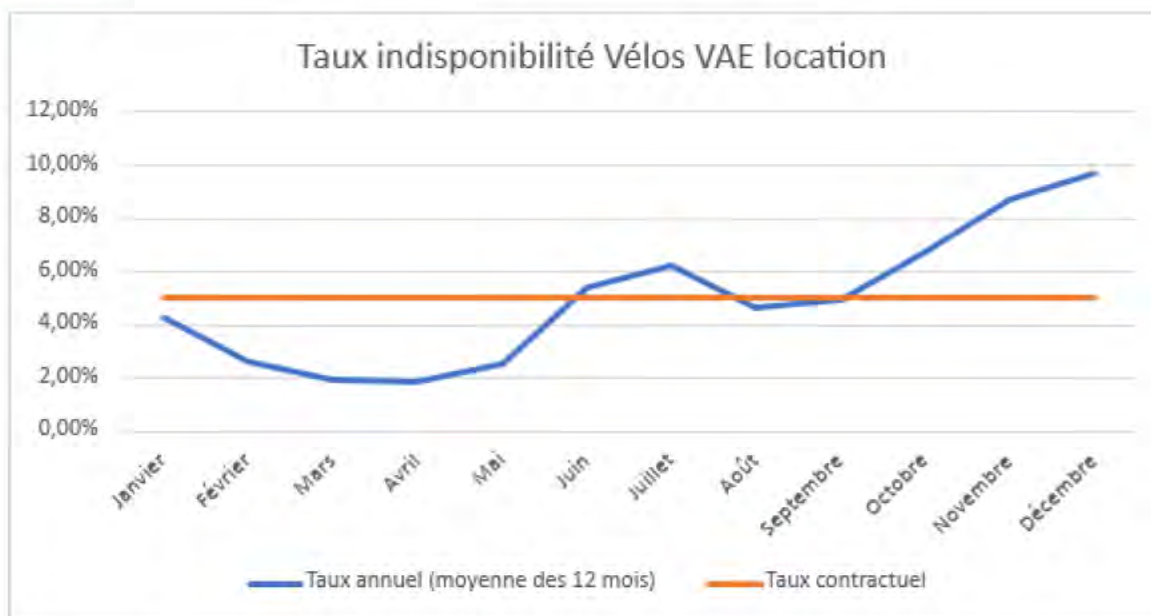
Par ailleurs, la saisonnalité des activités et la durée limitée des contrats à deux mois entraînent une rotation fréquente de la flotte de vélos à assistance électrique (VAE) en prêt, augmentant ainsi leur immobilisation en maintenance. Des actions sont en cours pour éviter un passage systématique en atelier après chaque retour de prêt, afin de réduire au maximum cette indisponibilité.

(v) Vélos à Assistance Electrique en location

L’annexe 14.2 du contrat de CSP définit le référentiel d’indisponibilité de VAE à la location comme le pourcentage de VAE indisponibles en cours de maintenance sur 24 heures exprimé en moyenne mensuelle.

Le contrat prévoit un taux annuel d’indisponibilité pour les VAE de 5 %. Sur l’année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités réalise un taux global de 5,30 %, contre 2,17 % en 2023.

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.



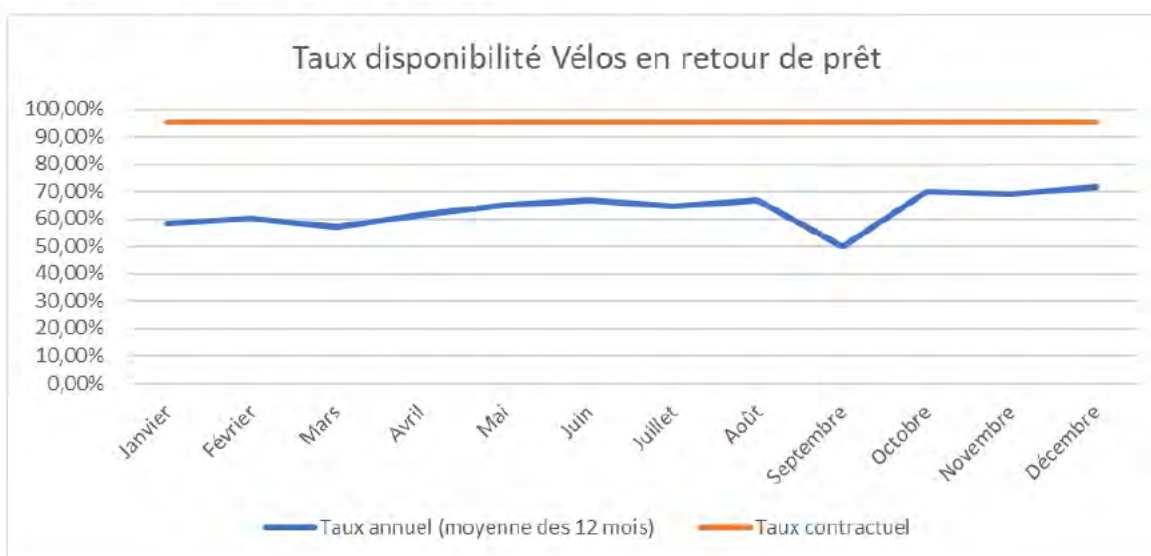
En fin d'année, le taux d'indisponibilité augmente en raison de la saisonnalité de l'activité et de la forte mobilisation des équipes sur le service LE VELO. Des actions sont en cours pour renforcer la disponibilité des équipes durant la haute saison et réduire l'immobilisation des vélos.

(vi) Vélos en retour de prêt

L'annexe 14.2 du contrat de CSP définit le référentiel disponibilité vélos en retour de prêt comme le taux de vélo restitués dans les délais impartis, exprimé en moyenne mensuelle.

Le contrat prévoit un taux annuel de disponibilité pour les vélos classiques en prêt de 90 %. Sur l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités réalise un taux global de 63,69 %, contre 54,95 % en 2023.

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.



Malgré l'application de pénalités de retard aux usagers, les leviers d'action restent limités pour garantir le retour des vélos en prêt dans les délais impartis. Un retard est constaté dès le premier jour de non-retour du vélo.

Des informations plus détaillées concernant l'ensemble du service LE VELO sont disponibles dans la *PARTIE H.8.5 : Service vélo*.

(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 : 0,201 en 2024, respectant le seuil contractuel de 0,244 mais se dégradant légèrement par rapport à 2023 (0,196) ;
- Tramways : 0,016 en 2024, se dégradant par rapport à 2023 (0,007). Il est à noter que le contrat prévoit un nombre d'accident à 0 pour ce mode ;
- Mobibus : 0,149 en 2024, s'établissant en deçà du seuil contractuel de 0,408 et du seuil 2023 (0,254) ;
- Transport À la Demande : 0 en 2024, respectant le seuil contractuel de 0,408 et reste stable par rapport à 2023.

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

(vi) 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.

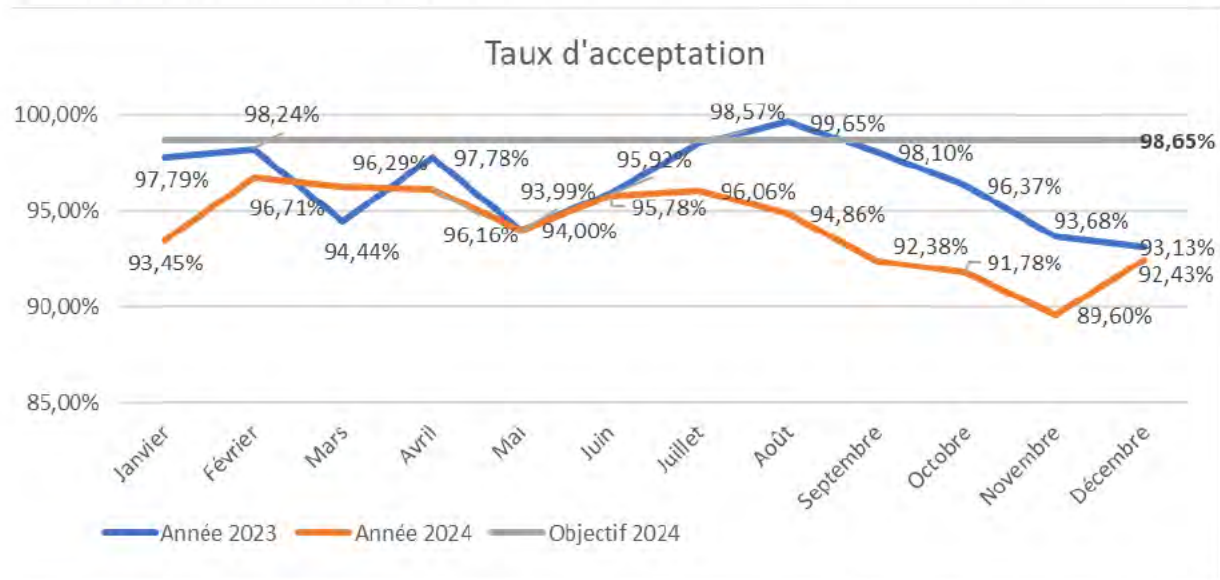
Sur l'année 2024, ce sont 12 834 réclamations qui ont été traitées contre 12 950 en 2023 [Cf. *PARTIE F.5 : Réclamations clients*]. Le contrat fixe un objectif mensuel de 100 % pour le respect du délai d'envoi des accusés de réception des réclamations. Cet objectif a été pleinement atteint par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, qui affiche un taux de conformité de 100 % sur l'ensemble de l'année 2024.

(vii) Le taux d'acceptation (vs taux de refus)

(a) Mobibus

Le taux d'acceptation mesure la proportion de transports acceptés (avec des propositions dans la plage horaire de négociation) par rapport aux réservations demandées. L'objectif contractuel pour 2024, évalué annuellement, est fixé à 98,65 %.

En 2024, ce taux a connu une dégradation, atteignant 94,09 %, avec 11 mois sur 12 affichant un résultat inférieur à celui de l'année précédente.



Le nombre de refus de service progresse significativement de 60,5 % en 2024, après une année 2023 record à 3,72 %. Le taux de refus en 2024 est de 5,91 %.

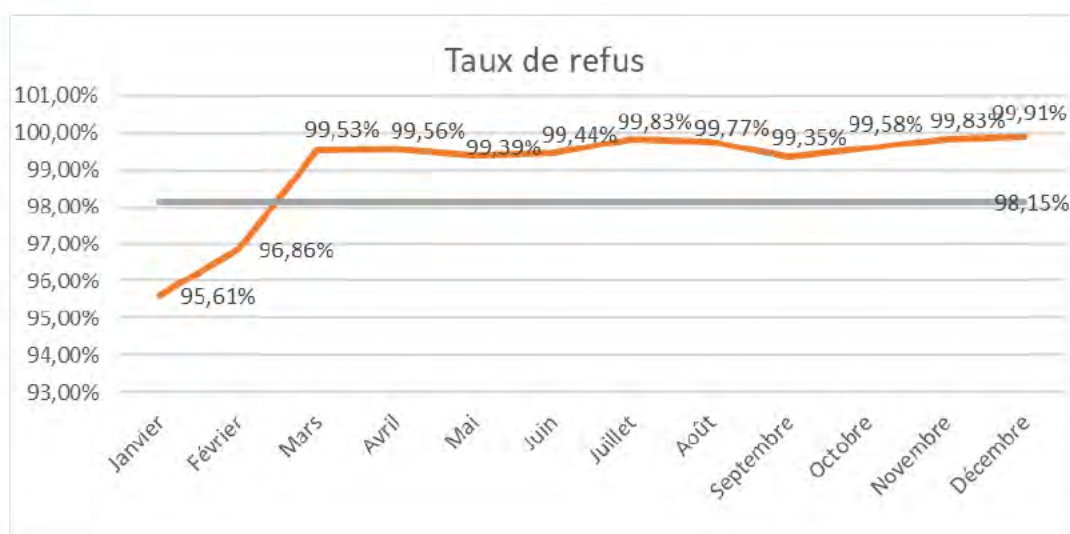
	Réel 2023	Réel 2024	Ecart	En %
Nombre de refus de service	5 787	9 291	3 504	60,5%
Taux de refus de service	3,72%	5,91%		

Cette augmentation s'explique par plusieurs facteurs. Elle résulte notamment d'une hausse de 1 % des demandes de transport, de l'impact négatif de la réduction des vitesses sur l'algorithme de recherche de solutions de planification, ainsi que du pilotage de l'indicateur du taux de trajet complet. À cela s'ajoutent divers événements ayant marqué l'année 2024 et ayant influé sur la fréquentation, tels que le passage de la flamme olympique à Bordeaux, les manifestations agricoles, les grèves nationales et locales, ainsi que les renforts déployés lors des journées olympiques.

(b) Transport A la Demande

Le service TAD, lancé en septembre 2023, fait l'objet d'un suivi spécifique depuis mars 2024, après six mois d'exploitation, afin de garantir des données fiables grâce au nouvel outil dédié à ce mode de transport. Le taux de refus mesure la proportion de transports acceptés (avec propositions dans la plage horaire de négociation) par rapport aux réservations demandées.

L'objectif contractuel pour 2024, fixé à 98,15 % et évalué annuellement, a été largement dépassé, avec un taux d'acceptation de 99,62 % sur les 10 mois de référence. Ces performances s'expliquent par une sous-utilisation actuelle du service.

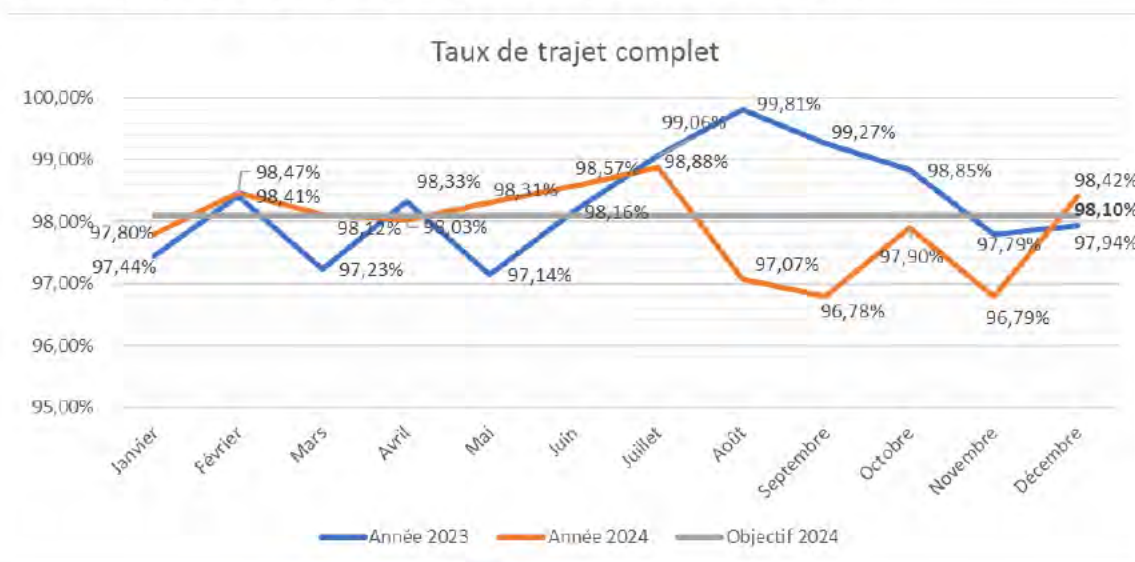


(viii) Le taux de trajet complet

(a) Mobibus

Le taux de trajet complet évalue la proportion de réservations acceptées pour un trajet complet (aller et retour) par rapport aux réservations planifiées (aller et retour). L'objectif contractuel pour 2024, mesuré annuellement, est fixé à 98,10 %.

En 2024, ce taux a légèrement diminué par rapport à l'année précédente, atteignant 97,93 % contre 98,23 % en 2023, une dégradation principalement observée en fin d'année.



➡ 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.c) L'Avenant n°2

Bordeaux Métropole et son Concessionnaire ont convenu d'établir, au début de chaque exercice n+1, un avenant au contrat de concession afin de formaliser les évolutions de l'offre et autres ajustements nécessaires à la gestion d'une Concession de Service Public de cette envergure.

Ainsi, tout au long de l'année 2024, les échanges entre les parties ont été concrétisés par la signature d'ordres de service [CF PARTIE B.7.1.d) *Les ordres de service*], garantissant une plus grande réactivité et fluidité dans la gestion du contrat, en attendant leur intégration dans l'avenant à venir.

La signature de l'avenant 2 a été validée lors du Conseil métropolitain du 04 avril 2025. Cet avenant porte principalement sur les points suivants :

- La prise en compte des adaptations et évolutions de la gamme tarifaire adoptées par Bordeaux Métropole, entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2024 ;
- L'intégration des modifications et adaptations d'offre décidées par Bordeaux Métropole pour les services de bus et de navettes fluviales, applicables tant à l'exercice 2024 qu'à la période résiduelle du contrat de concession ;
- L'ajustement de certaines dispositions contractuelles, la mise à jour des indices INSEE de référence, la clarification de certaines modalités de fonctionnement et l'actualisation de plusieurs annexes ;
- L'intégration de prestations ponctuelles réalisées à la demande de Bordeaux Métropole conformément aux dispositions contractuelles ;
- La prise en compte des réajustements calendaires de certains projets du Concédant (dépôts, nouveaux matériels roulants) ;
- L'officialisation des modifications du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) du Concessionnaire ;
- L'ajustement de l'objectif contractuel de recettes commerciales auquel est tenu le Concessionnaire.

B.7.1.d) Les ordres de service

Les Ordres de Service (OS) constituent un mécanisme contractuel introduit par l'Avenant n°1, signé le 13 juin 2024 entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Cet avenant a modifié les articles 14.2.1 et 14.2.2 du Contrat de concession, lesquels stipulent désormais que : « (...) le Concédant notifie au Concessionnaire une modification temporaire, sous la forme d'un ordre de service tel que décrit à l'article 14.2.2, jusqu'à la passation de l'avenant qui devra être signé par les parties dans les meilleurs délais suivant la notification ou à défaut, au moment de l'Arrêté des comptes (...).

Toute modification d'offre de service devra faire l'objet d'un « Ordre de service », notifié par le Concédant a minima 6 semaines (sauf accord express des services) avant l'entrée en vigueur de ladite modification.

Cet « ordre de service » identifie les modifications d'offre via les unités d'œuvre validées dont, notamment, les impacts en kilomètres commerciaux par mode, les impacts sur le parc véhicules. Ces unités d'œuvres validées sont précisées au prorata-temporis de l'année en cours et en année pleine pour les années suivantes.

Les impacts contractuel et financier des modifications d'offre de service notifiées au cours de l'année sont régularisés par un avenant signé par les deux parties au plus tard au moment de l'arrêté des comptes. ».

En d'autres termes, les OS permettent à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, sur demande ou après acceptation par Bordeaux Métropole, de réaliser des prestations relevant de l'objet du Contrat de concession, jugées nécessaires pour répondre aux besoins et garantir la continuité du service public.

Ces prestations peuvent inclure des modifications de l'offre de référence (en termes de consistance et/ou de modalités d'exploitation), des services sous-traités, des travaux, des investissements ou encore des prestations ponctuelles.

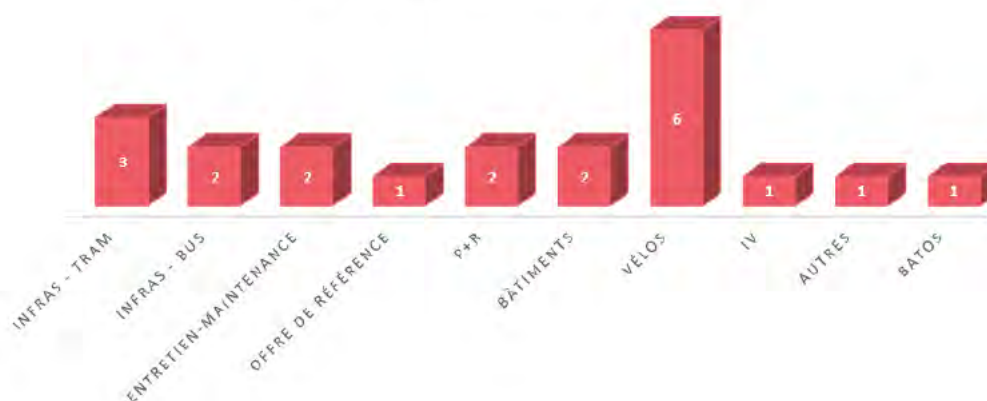
L'instauration des OS dans le Contrat de concession repose sur les objectifs suivants :

- **Meilleure traçabilité** : Les demandes de Bordeaux Métropole, précédemment exprimées par courriers, courriels voire même oralement, sont désormais formalisées et traçables, facilitant leur prise en compte via des avenants ultérieurs ;
- **Avenant annuel unique** : Les OS, recensés dans un tableau de bord, sont intégrés une fois par an dans un avenant, avant l'arrêté des comptes officiel validé par Bordeaux Métropole ;
- **Conformité avec le code de la commande publique** : La formalisation des OS garantit le respect des obligations réglementaires de Bordeaux Métropole, notamment concernant le plafond cumulé de 10 % des avenants sur la durée totale du Contrat de concession.

En avril 2024, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ont suivi une formation sur l'introduction et le fonctionnement des OS. Par ailleurs, un tableau de bord dédié au suivi des OS a été élaboré par KB2M et partagé avec Bordeaux Métropole durant l'été 2024. De son côté, Bordeaux Métropole a mis à disposition ses outils de travail et de reporting pour accompagner le Concessionnaire.

Sur l'année 2024, vingt Ordres de Service ont été signés par les deux Parties. Ces OS couvrent les thématiques suivantes :

THÉMATIQUE DES OS 2024



B.7.2. Evolutions et aménagements du service

B.7.2.a) Modifications et ajustements du réseau

i) Evolutions d'offre TBM urbain

Le suivi quotidien de la performance des lignes, l'écoute des usagers et la prise en compte des évolutions urbanistiques permettent d'élaborer des propositions, présentées lors des réunions annuelles, réunissant les 28 communes de Bordeaux Métropole. Ces instances visent à améliorer le service aux usagers tout en respectant un cadre budgétaire maîtrisé.

Les étapes clés de ce processus incluent :

- Janvier 2024 : tenue des réunions annuelles pour définir les priorités d'évolution du réseau ;
- Printemps 2024 : réalisation des études de faisabilité, suivies de la validation des ajustements proposés avec le vote de la délibération en conseil métropolitain ;
- Juin à septembre 2024 : déploiement progressif des évolutions validées.

En parallèle, des ajustements mineurs, principalement liés à l'adaptation des horaires voyageurs, ont été mis en œuvre tout au long de l'année. Ces modifications s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue visant à renforcer l'efficacité et la qualité du réseau TBM.

Evolutions de service de janvier à avril 2024

Les ajustements d'offre introduits le 20 novembre 2023 pour répondre aux difficultés de couverture des services conducteurs chez certains sous-traitants ont été pérennisés, car cohérents avec les niveaux de fréquentation constatés :

- Ligne 72 : fréquence ajustée à 30 minutes (au lieu de 20 minutes) en heures de pointe, du lundi au vendredi en période hivernale ;
- Ligne 84 : suspension des renforts entre Cantinolle et Saint-Médard, entraînant une fréquence de 30 minutes (au lieu de 15 minutes) en heures de pointe, du lundi au vendredi en période hivernale.

Pour optimiser le service et répondre aux besoins spécifiques des usagers, plusieurs ajustements ont été réalisés à partir du 08 janvier 2024 :

- Ligne 24 : mise en place d'un doublage scolaire sur le départ de 07H15 depuis Romainville, pour répondre à des problèmes de surcharge en lien avec le lycée Pape Clément et l'établissement Jeanne d'Arc. Ce service fonctionne du lundi au vendredi en période scolaire avec un départ à 07H14 et terminus à Pessac Centre ;
- Ligne 81 : réduction de l'offre en Jours Ouvrés (JO) avec une fréquence passant de 20 à 45 minutes, en raison de problèmes de disponibilité matériel et d'une très faible fréquentation. Ce changement améliore également les correspondances avec le tram D à Cantinolle. Une réédition des horaires a été effectuée.
- Ligne 20 : décalage de plusieurs départs depuis Brulatour en journée, réédition des horaires liée aux travaux rue de Pessac à compter du 29 janvier ;
- Ligne 30 : anticipation du départ de 07H32 à 07H26 depuis Pessac Centre (lundi au vendredi en période scolaire) pour permettre l'arrivée à l'heure au collège Alzon ;
- Ligne 31 : ajustements des horaires liés aux travaux rue des Terres de Borde et au passage en double sens par la rue Charles Domercq (jusqu'à mi-avril). Horaires réédités ;
- Ligne 65 : ajustements des temps de parcours entraînant une mise à jour des horaires ;

- Ligne 73 : décalage du départ de 20h00 à 20h10 depuis Rives d'Arcins, du lundi au samedi, en réponse aux retours des usagers. ;
- Ligne 89 : plusieurs ajustements afin de mieux répondre aux besoins des établissements scolaires :
 - Décalage du départ de 16H30 à 16H35 depuis le lycée V. Havel, pour s'aligner sur les horaires de sortie du collège Pont de la Maye ;
 - Anticipation du départ de 07H03 à 06H53 depuis le lycée V. Havel, pour assurer une arrivée ponctuelle au collège Chambéry (retards fréquents constatés).

D'autres ajustements ont également été instaurés en 2024 :

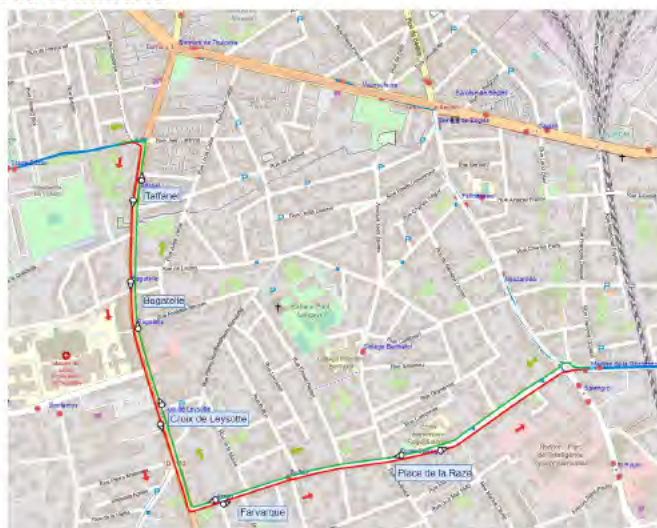
- A partir du 03 février : révision des temps de parcours sur la ligne 74, avec une fréquence le samedi passant de 30 à 40 minutes. Mise à jour des horaires voyageurs ;
- A partir du 04 mars : décalage du départ de 14H15 à 14H25 (arrêt Pyrénées) sur la ligne 89, afin d'améliorer la desserte du collège Chambéry, du lundi au vendredi ;
- A partir du 08 avril : décalage du départ de 15H50 à 15H57 depuis Palais de Justice (ligne 80), pour faciliter la sortie de 16h30 du collège Monjous à Gradignan ;
- A partir du 29 avril : dissociation définitive de l'itinéraire de la ligne 32 à Bordeaux, avec un passage par la rue du Petit Barail en direction de Brandenburg, pour pallier des difficultés de croisement rue du Grand Barail. Aucun arrêt n'est impacté ;

Ces ajustements reflètent une gestion proactive et adaptée du réseau TBM, visant à répondre aux contraintes opérationnelles tout en améliorant l'expérience des usagers.

🔄 Evolutions de service entre juin et août 2024

A partir du 24 juin 2024, la ligne 73 a fait l'objet de deux modifications définitives d'itinéraire :

- A Bordeaux : itinéraire modifié pour emprunter la rue Ducasse en direction de l'Hippodrome, en raison de difficultés de croisement rue Ravel ;
- À Bègles : mise en place d'un passage en double sens par les rues Lerousseau, Salengro, Farvarque, route de Toulouse et rue de Suzon, afin d'améliorer la desserte transversale entre les quartiers de la commune.

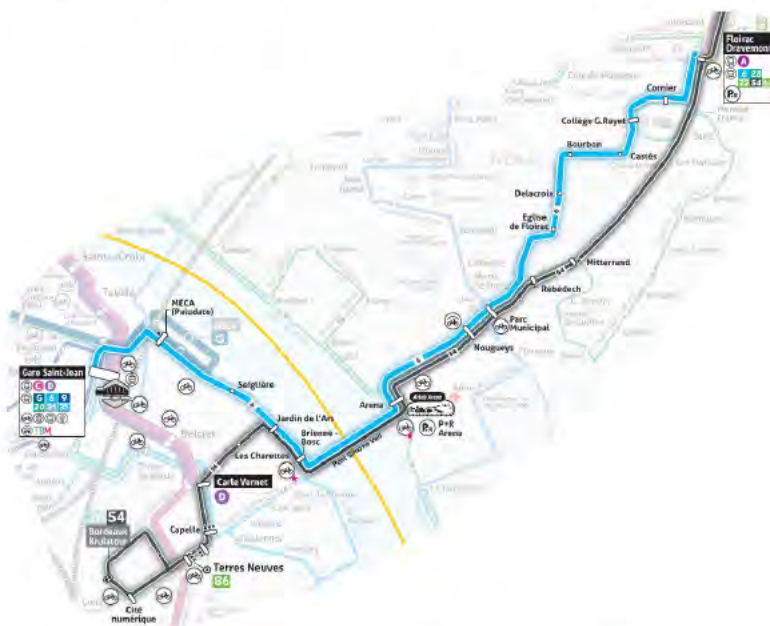


Dès le 06 juillet 2024 (date de début des horaires été) plusieurs évolutions ont été déployées sur le réseau TBM :

- Bus Express G : prolongement de l'itinéraire depuis Gare Saint-Jean vers la MECA ;
- 51 Directe : ajout des arrêts Le Galus, Centre Aliénor et Nigès, à la suite de demandes des usagers ;
- Ligne 70 : modification de l'itinéraire dans le secteur Bordeaux Mériadeck – le terminus est déplacé rue Marcel Tête en raison de l'inaccessibilité PMR du précédent terminus situé rue Dieuzaide ;
- Ligne 81 : rétablissement du passage en double sens par le chemin du Chai au Taillan-Médoc, à la suite de l'achèvement des travaux de voirie ;
- Renommage d'arrêts :
 - Archimède (Pessac) devient Monnaie de Paris (lignes 34, 39, 77) ;
 - Issartier (Mérignac) devient Karting (lignes 26, 51) ;
 - IMA (Mérignac) devient Institut Evering (ligne 51).

Avec l'ouverture officielle du Pont Simone Veil à la circulation, deux nouvelles lignes traversantes ont été créées et une modification a été apportée à la ligne 32 :

- Lignes 6 : nouvelle ligne reliant Floirac Dravemont, Floirac Centre, l'Arena, le quai de Paludate et Gare Saint-Jean. Fréquences :
 - 15 minutes en période hivernale ;
 - 20 minutes en été.
 La ligne circule 7j/7 jusqu'à 00H00 ou 01H00.
- Ligne 54 Directe : nouvelle ligne reliant La Gardette, Lormont, Cenon, Floirac Dravemont, l'Arena, Carle Vernet (connexion Tram C-D) et Brulatour. Fréquences :
 - 30 minutes en période hivernale ;
 - 45 minutes en été.
 Circulation uniquement en heures de pointe, du lundi au vendredi.
- Ligne 32 : modification de l'itinéraire avec un terminus déplacé à Floirac Dravemont, les missions sur le tronçon Bouliac Centre Commercial étant reprises par la Lignes 6.



A cet effet, une vaste communication commerciale a été déployée [CF PARTIE F.1.2.a) vii) Ouverture du pont Simone Veil et de deux nouvelles lignes].

En raison des travaux estivaux sur les lignes de tramway B, C, D, et des ressources mobilisées pour les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024, des ajustements ont été mis en œuvre, en concertation avec Bordeaux Métropole :

- Du 1^{er} au 05 juillet :
 - Application anticipée des horaires d'été dès le samedi 6 juillet au lieu du lundi 8 juillet ;
 - Mise en place d'une offre type "été renforcé" sur les Tram A, B, C, avec une fréquence de 6 minutes en journée au lieu de 5 minutes.
- Du 06 juillet au 1^{er} septembre :
 - Suppression de l'offre « été renforcé » prévue en semaines 29 et 30 (15 au 28 juillet) sur le Tram A, avec une fréquence de 7 minutes 30 au lieu de 6 minutes en journée.
- Tram D :
 - Fréquences ajustées en semaine (15 au 28 juillet) : 10 minutes en heures de pointe et 20 minutes en heures creuses (au lieu de 7'30/15') ;
 - Fréquence à 15 minutes sur toute la ligne du 29 juillet au 25 août inclus ;
 - Le samedi, dimanche et jours fériés : fréquence unique de 15 minutes, sans terminus partiel à Hippodrome.
- Lignes 31 : report du terminus partiel Quai Français vers Cenon Gare, tous les jours, anticipant une optimisation prévue initialement en septembre ;
- Lignes 39 : fréquence renforcée en heures de pointe, passant de 15 à 20 minutes ;
- Ligne 90 : suspension temporaire de la ligne ;
- Ligne 85 : fréquence réduite à 60 minutes (au lieu de 30 minutes), du lundi au samedi ;
- Ligne 86 : fréquence homogénéisée à 60 minutes (au lieu de 30 à 60 minutes), du lundi au samedi.

➡ Evolutions de service à partir de septembre 2024

Le lundi 02 septembre 2024, marquant le début de l'année scolaire 2024-2025 et le retour à l'offre nominale du réseau TBM, les horaires d'hiver ont été réintroduits. À cette occasion, plusieurs modifications validées lors des réunions annuelles 2024 ont été mises en œuvre :

Ligne	Motif	Précisions
1	Arrêt renommé	Rostand renommé en Dupuy-Verdun
1	Arrêt renommé	Mendès France renommé en Jard-Verdun
1	Modification d'itinéraire	Fusion des Lignes 1 et 4 en une seule ligne : Lignes 1. Démarroge en déviation : donc deux structures à créer
4	Suppression de ligne	Suppression Lignes 4 (reprise par nouvelle Lignes 1)
20	Modification d'itinéraire	Passage par la halle Gare St-Jean direction Mérignac afin desservir l'arrêt en commun avec Lignes 6 / 9
21	Suppression de ligne	Suppression ligne 21 dans le cadre de la réorganisation de la Lignes 31
25	Renfort d'offre	Renfort d'offre en HPM suite surcharge quais de la Souys vers Stalingrad : 1 départ Boulliac CC transformé en Boulliac Belle Etoile
25	Arrêt renommé	Arrêt Grands Moulins renommé en Fabrique Pola
27	Modification d'itinéraire	Modification desserte Cenon Gare
31	Modification d'itinéraire	Les parcours en lien avec Quai Français sont limités à Cenon Gare
31	Modification d'itinéraire	Suppression antenne Photonique (parcours transférés vers Gradignan Beausoleil)
31	Arrêt renommé	Arrêts MECA renommés MECA Terres de Borde
34	Modification d'itinéraire	Prolongement d'Unitec vers Peixotto par Compostelle
38	Modification d'offre	Fréquence 20' au lieu de 15' en HP
38	Modification d'offre	Passage de 30' à 45' de fréquence le samedi matin
52	Modification d'offre	Réduction de l'offre (20' -> 40')
53	Modification d'itinéraire	Modification d'itinéraire en rive gauche (par Lucien Faure)
55	Arrêt renommé	Arrêt ZA Mogellon (passage) renommé Coulomb
61	Arrêt renommé	Arrêt Grands Moulins renommé en Fabrique Pola
66	Modification d'offre	Suppression du service le samedi
71	Arrêt renommé	Arrêt Résidence Rostand renommé en Collège Andrée Chérid
72	Modification d'offre	Pérennisation des ajustements d'offre mis en place le 20/11/23. Fréquence 30' au lieu de 20' en HP
79	Modification d'offre	Réduction de l'offre (20' -> 40')
80	Modification d'offre	Extension de service jusqu'à 22h, 7j/7
80	Modification d'itinéraire	Prolongement de la ligne vers Bordeaux République.
81	Modification d'itinéraire	Dissociation par Chemin de la Plante du Bois des Ormes
84	Modification d'offre	Pérennisation des ajustements d'offre mis en place le 20/11/23 (suppression parcours partiels Cantinolle / ZA Picot en HP)
89	Modification d'offre	Augmentation de fréquence le samedi, passage à 35' l'après-midi
90	Modification d'offre	Suppression du service le samedi
B	Modification d'offre	Départ supplémentaire les Dimanche, Lundi, Mardi, Mercredi (fin 9h) vers 23h55 de Claveau vers Bougnard
Flex'Aero	Modification d'itinéraire	Extension du service suite évolution du périmètre Aéroport (Mortignas)
Flex'Gares Presqu'île	Modification d'itinéraire	Rajout d'arrêts supplémentaires sur Ambarès Nord (desservis par Lignes ScoDi)
S11	Arrêt renommé	Arrêt Collège Le Haillan renommé en Collège Andrée Chérid
S12	Suppression de ligne	Suppression du circuit, missions reprises par S14
S14	Modification d'itinéraire	Adaptation de tracé afin de reprendre les missions du S12
S17	Arrêt renommé	Arrêt Collège Le Haillan renommé en Collège Andrée Chérid
S21	Modification d'itinéraire	Modification d'itinéraire depuis le secteur Cantinolle, desserte de Ste Christine au Haillan
S61	Suppression de ligne	Mutualisé avec le S27
S62	Suppression de ligne	Mutualisé avec le S28
S63	Suppression de ligne	Mutualisé avec le S30

Plusieurs ajustements mineurs ont été apportés entre septembre et décembre 2024 afin d'améliorer la qualité du service offert aux voyageurs. Voici un récapitulatif des principales modifications concernant les lignes régulières :

- À partir du 16 septembre :
 - Ligne 29 : Le départ de 15H28 depuis St-Louis Belle Rive (du lundi au vendredi) est décalé de 5 minutes (nouvel horaire : 15H33) pour faciliter la sortie des élèves du collège Simone Veil ;
 - Ligne 70 :
 - Le départ de 07H26 depuis le lycée Charles Péguy est avancé de 5 minutes (nouvel horaire : 07H21) pour mieux desservir le Collège Ausone ;
 - Le départ de 07H47 depuis Péguy est avancé à 07H44 afin de répartir plus harmonieusement la fréquence des bus, du lundi au vendredi.

À compter du 19 septembre, en réponse à une surcharge constatée en heure de pointe le matin, un service de renfort a été mis en place sur le Bus Express G. Ce renfort, au départ de St-Médard République vers 07H00 en période scolaire, vise à améliorer la capacité en direction de la Gare St-Jean/MECA.

Dans le cadre de l'amélioration continue du service aux voyageurs, plusieurs ajustements ont été mis en place entre septembre et décembre 2024. Voici les principales évolutions :

- A partir du 30 septembre :
 - Ligne 34 :
 - Le départ de 07H15 depuis Peixotto est avancé à 07H10 pour garantir l'arrivée à l'heure au lycée Pape Clément, en réponse à des retards récurrents ;
 - Le départ de 07H30 est également avancé à 07H25 pour harmoniser les fréquences.
- A partir du 07 octobre :

- Lignes 31 : Ajustement de deux départs de quelques minutes pour garantir l'arrivée des élèves au lycée des Graves à Gradignan à l'entrée de 08H00 (du lundi au vendredi) ;
- Ligne 73 : Les départs de 06H36 et 06H52 depuis Rives d'Ancins sont avancés de 3 minutes pour mieux correspondre aux horaires du collège Monséjour ;
- Ligne 77 : Le départ de 07H00 depuis Pessac Bournard est avancé à 06H55 pour assurer l'entrée à 08H00 au lycée Pape Clément.
- A partir du 14 octobre :
 - Révision des temps de parcours pour les lignes 1 et 34 afin de résoudre des problèmes de retards récurrents. De nouvelles fiches horaires sont mises en place.
- A partir du 04 novembre :
 - Ligne 22 :
 - Refonte complète des horaires avec de nouvelles fiches pour mieux répondre aux charges observées en heures de pointe du matin. Les départs sont resserrés ;
 - Les horaires de la ligne 52 depuis Fontanieu sont recalés pour maintenir une correspondance cohérente avec la ligne 22 ;
 - Les départs de la ligne 79 sont également modifiés.
 - Ligne 80 : Révision des temps de parcours avec de nouvelles fiches horaires.
- Le 25 novembre :
 - Bus Express G : Nouveau renforcement de l'offre avec une fréquence portée à 5 minutes en période scolaire :
 - De 07H00 à 09H00 en direction de MECA/Gare St-Jean ;
 - De 07H40 à 08H40 au départ de MECA.
- A partir du 02 décembre :
 - Ligne 74 : Mise à jour des temps de parcours après constatation d'avances, avec publication de nouvelles fiches horaires ;
 - Ligne 81 : Ajustement similaire des temps de parcours et publication de nouvelles fiches horaires.
- A partir du 09 décembre :
 - Ligne 73 : Modification définitive de l'itinéraire en raison de l'état du pont de la rue Jude :
 - Direction Bègles : passage par la rue de la Cage Verte et l'avenue Tassigny, avec création d'un arrêt Cage Verte pour correspondance avec le Bus Express G ;
 - Direction Hippodrome : itinéraire par l'avenue Tassigny et la rue Grimal.
- Ajustements pour les vacances de Noël :
 - Application d'une offre « été » sur les quatre lignes de tramway les 26, 27, 30 et 31 décembre, conformément au contrat de Délégation de Service Public ;
 - D'autres adaptations ont été apportées en fonction du trafic observé les années précédentes et des particularités calendaires de l'année 2024.

Les ajustements mis en place concernant les lignes de tramway sont les suivants :

Ligne	Adaptation offre 23, 24 déc	Adaptation offre Noël 25/12	Adaptation offre JO Noël > Jour de l'An	Adaptation offre samedi 28/12	Adaptation offre dimanche 29/12	Adaptation offre Jour de l'an 01/01	Adaptation offre 02, 03 jan
A	6' jusqu'à 11h, puis 5' (le 24/12 : 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	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	6' jusqu'à 11h, puis 5'
B	6' jusqu'à 11h, puis 5' (le 24/12 : 10' dès 18h30)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	Pas d'adaptation (offre JO été, 7'30")	10' en matinée 7'30" l'après-midi (samedi été)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	6' jusqu'à 11h, puis 5'
C	7'30" jusqu'à 11h, puis 5' (le 24/12 : 10' dès 18h30)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	Pas d'adaptation (offre JO été, 7'30")	10' en matinée 7'30" l'après-midi (samedi été)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	15' à 20' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	7'30" jusqu'à 11h, puis 5'
D	7'30" en journée (JO VS) (le 24/12 : 10' dès 18h30 et 20' dès 20h)	15' à 30' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	Pas d'adaptation (offre JO été, 7'30")	10' en matinée 7'30" l'après-midi (samedi été)	15' à 30' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	15' à 30' en matinée 10' l'après-midi (Dimanche été)	7'30" en journée (JO VS)

Dans le cadre de l'optimisation du service, plusieurs ajustements d'horaires et modifications structurelles ont été mis en œuvre sur les lignes ScoDi. Voici les principales évolutions :

- Lignes S1, S2 et S3 : Suppression du détour par le collège Jean Zay en raison de l'absence de fréquentation, accompagnée d'un recalage des horaires pour les autres établissements desservis ;
- Ligne S5 : Modification du terminus de départ, désormais fixé à Bouliac Belle Étoile, avec ajustement des horaires ;
- Ligne S24 : Le terminus Fort Lajard est reporté à l'arrêt Frachon en raison de l'absence de fréquentation, avec recalage des horaires ;
- Ligne S32 : Optimisation de l'itinéraire pour tenir compte du très faible nombre d'inscrits, accompagnée d'un recalage horaire ;
- Lignes S28 et S48 : Ajustements horaires pour remédier aux retards récurrents observés sur ces lignes.

ii) Navettes fluviales

🔄 Evolution de l'offre

Le service de navettes fluviales de 2023 est reconduit en 2024 avec des nouveautés. Dès le 09 mars 2024, une nouvelle desserte, le ponton Bastide-Darwin construit par Bordeaux Métropole, s'ajoute au service, accessible uniquement les week-ends et jours fériés. Pour accompagner cette nouvelle liaison, une communication commerciale a été déployée [CF PARTIE F.1.2.a) iii) Inauguration du nouveau ponton Bastide-Darwin – 09 mars].

La flotte s'étoffe en juillet et août 2024 avec l'arrivée de deux nouveaux catamarans hybrides. Équipés de batteries rechargeables grâce à de petits groupes électrogènes, ces navires assurent une

motorisation zéro émission. Leur coque en aluminium, légère et recyclable à 99 %, s'accompagne d'une propulsion par hydrojet.

Les deux catamarans portent les noms suivants :

- La Linotte ;
- La Sittelle.

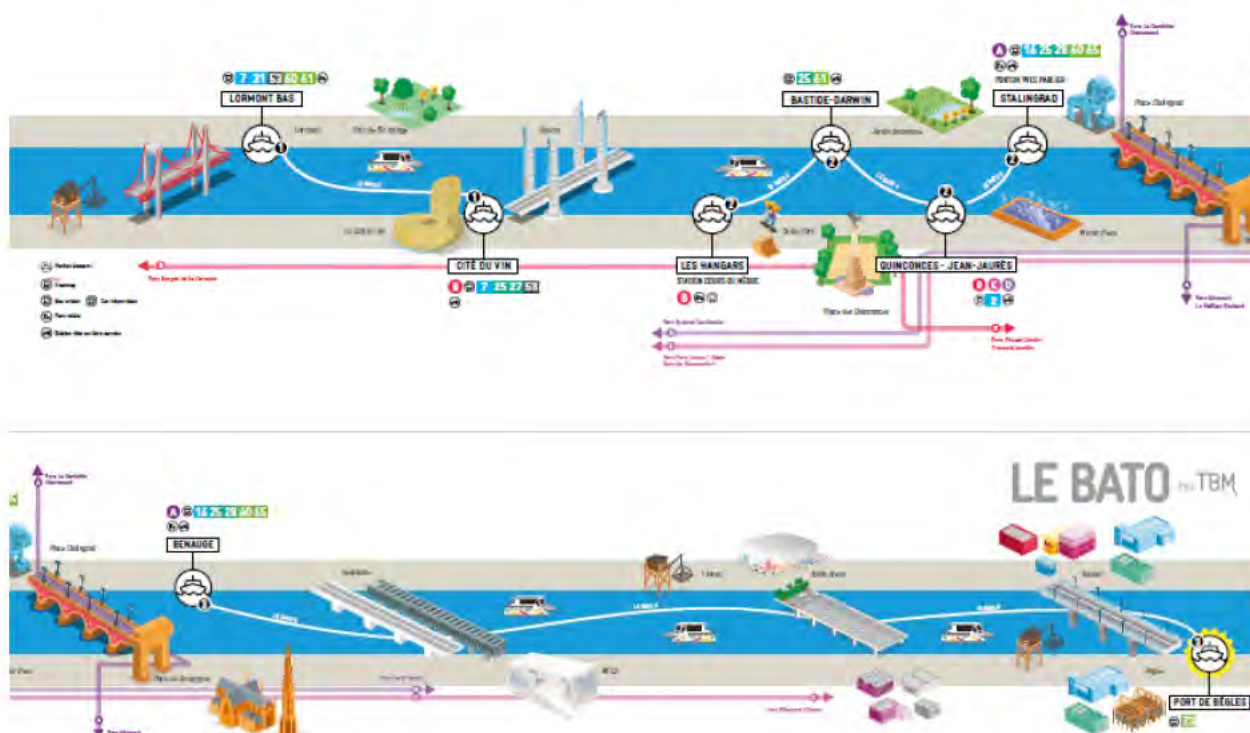
La mise en service de deux nouveaux BATO, prévue dans l'offre contractuelle des navettes fluviales pour mars 2024, a été retardée en raison d'un report de livraison. Ainsi, la nouvelle offre n'a pu être mise en œuvre qu'à partir du 09 novembre 2024, ce qui a entraîné une réduction d'environ 50 000 kilomètres commerciaux sur l'année 2024, lesquels seront pris en compte dans l'Avenant n°2.

Ainsi, la flotte comprend 4 bateaux en exploitation et 1 bateau de réserve.

À cette date, le service commercial Bat3 devient LE BATO. Cette nouvelle offre repose sur 3 lignes traversant la Garonne, incluant une nouvelle ligne en amont du pont de Pierre, reliant Bordeaux Benauges à Port de Bègles.

Le service propose un renforcement des dessertes, réparti comme suit :

- LE BATO 1 : Lormont Bas ↔ Cité du Vin (30 min, 1 bateau) ;
- LE BATO 2 : Stalingrad-Parlier ↔ Quinconces-Jean Jaurès ↔ Bastide-Darwin ↔ Les Hangars (25 min, 2 bateaux) ;
- LE BATO 3 : Benauges ↔ Port de Bègles (60 min, 1 bateau).



Cette organisation privilégie désormais les traversées directes de la Garonne plutôt que les trajets le long des quais, déjà assurés par le tramway :

- La ligne LE BATO 1, en connexion avec le ponton de Lormont, offre une fréquence accrue vers la Cité du Vin, avec 26 allers-retours par jour contre 15 auparavant sous Bat3 ;
- La ligne LE BATO 2 relie Stalingrad au Hangar 14, tout en desservant systématiquement Quinconces et Bastide-Darwin à chaque trajet ;
- La ligne LE BATO 3, une nouveauté située en amont du pont de Pierre, assure une liaison entre Benauges et le port de Bègles.

Pour ce faire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accompagne l'évènement et met en place une campagne de communication dédiée [CF PARTIE F.1.2.a) x) *Accompagnement du lancement de la nouvelle offre fluviale – du 17 octobre au 30 novembre*].

Il est également prévu pour septembre 2025, l'ajout du ponton Belvédère enrichira le réseau. À cette occasion, la ligne 3 sera modifiée pour inclure la liaison suivante : Benauges ↔ Belvédère ↔ Port de Bègles.

➡ Evolution de l'identité visuelle

Le service de navettes fluviales est désormais renommé « LE BATO ».

La nouvelle identité visuelle est déjà appliquée aux deux nouveaux catamarans. Les anciens bateaux Bat3 (Gondole, Hirondelle et Avocette) ont reçus cette nouvelle signature lors de leurs sorties d'eau pour maintenance en mars 2025, garantissant ainsi une flotte uniforme.

L'ensemble de l'information voyageur, ainsi que la signalétique à bord et aux pontons, a été repensé pour s'aligner sur cette nouvelle image et intégrer les trois lignes de desserte [CF PARTIE F.1.3.b) iii) *LE BATO par TBM*].



HORAIRES / TIMETABLE / HORARIOS

LE BATO ①

BENAUGE → PORT DE BÈGLES

Horaires de service hebdomadaire

De lundi au vendredi

Port de Bègles : 08:00, 09:00, 10:00, 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00, 16:00, 17:00, 18:00, 19:00, 20:00, 21:00, 22:00, 23:00, 24:00

Benauges : 08:15, 09:15, 10:15, 11:15, 12:15, 13:15, 14:15, 15:15, 16:15, 17:15, 18:15, 19:15, 20:15, 21:15, 22:15, 23:15, 24:15

Samedi, dimanche et fêtes

Port de Bègles : 08:00, 09:00, 10:00, 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00, 16:00, 17:00, 18:00, 19:00, 20:00, 21:00, 22:00, 23:00, 24:00

Benauges : 08:15, 09:15, 10:15, 11:15, 12:15, 13:15, 14:15, 15:15, 16:15, 17:15, 18:15, 19:15, 20:15, 21:15, 22:15, 23:15, 24:15

Cycle d'entretien nocturne : 23:00 à 05:00 (hors week-end et jours fériés)

PORT DE BÈGLES → BENAUGE

Horaires de service hebdomadaire

De lundi au vendredi

Port de Bègles : 08:00, 09:00, 10:00, 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00, 16:00, 17:00, 18:00, 19:00, 20:00, 21:00, 22:00, 23:00, 24:00

Benauges : 08:15, 09:15, 10:15, 11:15, 12:15, 13:15, 14:15, 15:15, 16:15, 17:15, 18:15, 19:15, 20:15, 21:15, 22:15, 23:15, 24:15

Samedi, dimanche et fêtes

Port de Bègles : 08:00, 09:00, 10:00, 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00, 16:00, 17:00, 18:00, 19:00, 20:00, 21:00, 22:00, 23:00, 24:00

Benauges : 08:15, 09:15, 10:15, 11:15, 12:15, 13:15, 14:15, 15:15, 16:15, 17:15, 18:15, 19:15, 20:15, 21:15, 22:15, 23:15, 24:15

NOUVEAU : 3 LIAISONS

LE BATO ①
LORMONT BAS ↔ CITÉ DU VIN

LE BATO ②
STALINGRAD ↔ LES HANGARS

LE BATO ③
BENAUGE ↔ PORT DE BÈGLES

TICKETS

Tous les titres de transport TBM (Ticket, abonnement...) sont valides sur LE BATO. AUTRES ÉVÉNEMENTS DE TOURISME : LE BATO. TOUTES LES LIAISONS TBM HANGARS BATO.

VENTE À BORD
ON-BORD SALES / VENTA A BORDO

1 voyage : 2,10€
1 titre / 1 titre

2 voyages : 3,60€
2 titres / 2 titres

LA VALIDATION EST OBLIGATOIRE MÊME EN CORRESPONDANCE

You must validate your ticket or card even when transferring between services / La validación de los billetes es obligatoria incluso en correspondencia

CONTACT

LE BATO
PAR TBM

www.tbm.fr

➤ Equipement de la flotte

Les navettes fluviales bénéficient des mêmes équipements et de la même supervision que les autres modes du réseau TBM :

- Suivi par le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV) ;
- Écrans TFT (Thin Film Transistor) à bord et aux pontons ;
- Girouettes sur bâbord et tribord.

De plus, l'ensemble de la flotte est équipé de défibrillateurs et de terminaux de paiement.

➤ Equipements confort d'attente

Tous les éléments concernant les équipements déployés en lien avec le confort voyageur sont présentés dans la partie des Projets PPI Concessionnaire [Cf. PARTIE B.7.3.b) ii : Nouveaux équipements navettes fluviales].

iii) Parc-Relais

Sur l'année 2024, les Parcs Relais ont connus plusieurs événements majeurs et travaux, tels que :

Mois	Date	P+R	Commentaires
2023	2023	Gare de Bègles	Occupation du site par les Gens du Voyage
Janvier	17 au 22/01	Tous les parcs	Extension des horaires d'ouverture à 3h pour le spectacle des enfoirés
Mars	18/03/2024	Gare de Bègles	Départ des Gens du Voyage
	26/03/2024	Les Aubiers	Début des travaux de déconstruction/reconstruction
Avril	02/04/2024	Gare de Bègles	Occupation des Gens du Voyage
Mai	13/05/2024	Les Lauriers	Neutralisation de 25 places pour des travaux sur Groupe Scolaire Marcel Pagnol
Juin	21/06/2024	Tous les parcs	L'ensemble des P+R restent ouvert toute la nuit pour la fête de la musique

	12/06/2024	Gare de Bègles	Départ des Gens du Voyage
Juillet	22/07/2024	les Aubiers	Réouverture du P+R aux usagers
Aout	Aout	Parcs en ouvrage	Travaux de remplacement des éclairages de sécurité des P+R en superstructure, semaine 34 à 50 (4 Chemins, Arts et Métiers, Arlac))
Septembre	15/09/2024	Gare de Bègles	Occupation du site par les Gens du Voyage
Octobre	30/10/2024	Bougnard	Fermeture pour travaux de rénovation (estimation 9 mois)
	Octobre	Arts et Métiers	Début de travaux pour le remplacement du système sécurité incendie
Novembre	Novembre	Arlac	Remplacement du système de vidéoprotection
	15/11/2024	Gare de Bègles	Départ des Gens du Voyage

B.7.2.b) Nouveau réseau

i) Préparation des services conducteurs Ligne G

La mise en exploitation de la nouvelle ligne de Bus Express début juin a exigé le déploiement d'un dispositif spécifique pour la planification et le suivi des candidatures dès le 12 janvier.

Au cours des 20 semaines précédant son lancement, plus de 180 conducteurs ont postulé pour assurer son exploitation. Depuis sa mise en service, 260 conducteurs assurent son fonctionnement.

ii) Lancement de la lignes express G

La création du Bus Express G, prévue dans le cadre du contrat de Délégation de Service Public (DSP), marque une étape importante dans l'évolution du réseau TBM. Mis en service le 1^{er} juin 2024, il constitue un axe structurant destiné à améliorer les déplacements dans l'ouest de la métropole bordelaise et leur connexion avec le centre-ville.

La première ligne de Bus Express G a été inaugurée, reliant Saint-Aubin, Saint-Médard-en-Jalles, et la Gare Saint-Jean. Ce nouveau service propose une fréquence élevée : 6 minutes en heure de pointe et 7 minutes 30 en journée sur le tronç commun, offrant une desserte rapide et régulière grâce à des aménagements spécifiques tout au long de son parcours, tels que des couloirs de bus et des stations au design proche de celui des tramways, renforçant sa vitesse commerciale et sa fiabilité.

La ligne G remplace la Lianes 3 sur la majorité de son itinéraire, cette dernière étant supprimée. Cependant, la section entre Grand Lebrun et Quinconces reste desservie par la Lianes 2, qui conserve son itinéraire.

Par ailleurs, le terminus de la Lianes 1 est déplacé à Place de la République (Bordeaux), afin d'éviter une redondance sur le corridor République / Gare Saint-Jean, désormais largement renforcé par le Bus Express G. La fréquence de la Lianes 1 a également été ajustée à 12 minutes en journée au lieu de 10 minutes précédemment.

Des ajustements mineurs ont été effectués sur plusieurs lignes traversant le corridor desservi par la ligne G, incluant le déplacement de certains arrêts et le renommage d'autres stations pour harmoniser la desserte.



La campagne de communication commerciale déployée dans le cadre du lancement de la ligne est détaillée en *Partie F.1.2.a) vi) Campagne d'accompagnement de la nouvelle ligne G – 10 au 23 juin*.

Les actions relatives à l'information voyageur sont détaillées dans la *Partie F.1.3.b) i) Lancement de la ligne de bus express G*.

iii) Lancement nouvelle offre VLS LE VELO



Initialement prévu pour novembre 2023, le lancement de la nouvelle offre de Vélo en Libre-Service « LE VELO » a été reporté et est finalement effectif depuis le 10 avril 2024.

Dans ce cadre, une nouvelle flotte de vélos a été déployée en remplacement des anciens V³, composée pour moitié de vélos électriques. Cette nouvelle génération offre un confort amélioré et des équipements modernes,

incluant une batterie intégrée, un cadenas connecté, des clignotants et un nouveau panier, rendant leur utilisation plus pratique et agréable.

La réorganisation du maillage des stations, initiée en 2023, se poursuit en 2024 avec pour objectif de densifier le réseau de Vélos en Libre-Service (VLS) en intra-rocade, où la demande est la plus forte.



Ce renforcement se traduit par la création de nouvelles stations et l'agrandissement de certaines existantes. Celles-ci sont désormais équipées de bornettes d'accroche innovantes, conçues pour faciliter leur implantation. Contrairement à l'ancien système, ces nouvelles bornes, disponibles en version simple ou double emplacement, sont fixées sur des plateformes directement chevillées au sol, réduisant ainsi les besoins en travaux de génie civil.

Pour répondre aux besoins des stations les plus fréquentées, du mobilier de stationnement complémentaire est déployé progressivement. Ces îlots innovants permettent d'augmenter la capacité d'accueil et de réduire le risque de saturation dans les zones à forte affluence.

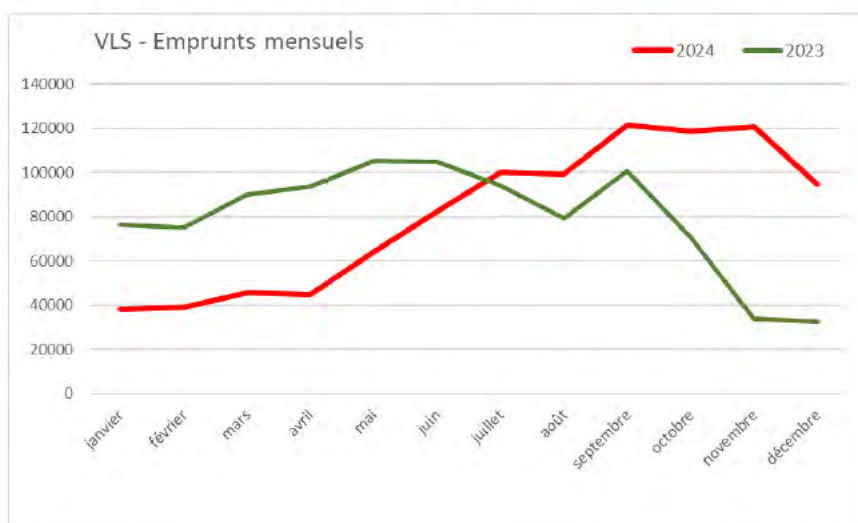


Au 31 décembre 2024, toutes les stations VLS, à l'exception de trois sites, sont désormais équipées de bornes clients de nouvelle génération, offrant une expérience utilisateur améliorée.

Après huit mois d'exploitation, plusieurs défis techniques ont été résolus, notamment la fiabilité des décrochages et raccrochages, les défauts de fabrication des batteries entraînant leur dégradation, ainsi que des dysfonctionnements de l'assistance électrique.

Par ailleurs, le vandalisme lié aux vols de vélos reste une problématique majeure, impactant le service en mobilisant les équipes opérationnelles. Les équipes techniques travaillent à l'évolution des logiciels et de l'électronique en station, à la sécurisation et à la réparation des équipements ainsi qu'à l'entretien des vélos endommagés. Les équipes de régulation sont chargées de récupérer les vélos et de gérer les dépôts et suivis de plaintes. En parallèle, les services de sécurité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, ainsi que les polices nationale et municipale, sont mobilisés pour surveiller les stations et repérer les vélos volés.

Grâce aux actions mises en place pour améliorer la qualité du service, 21 500 abonnés sont fidélisés fin 2024, dont 2 700 ayant souscrit à l'option électrique. Depuis le lancement en avril 2024, l'utilisation du service a fortement augmenté, dépassant dès juillet les résultats mensuels du V³ en 2023, malgré une diminution des emprunts en décembre, liée à la saisonnalité propre à ce mode de transport. Au total, 970 306 emprunts ont été enregistrés en 2024.



Pour accompagner ce lancement, une communication commerciale a été déployée [CF PARTIE F.1.2.a) iv) Lancement des nouveaux vélos en libre-service – 10 avril] et l'intégration de ce mode de transport a été faite dans la nouvelle application TBM [CF PARTIE B.7.3 b) ii) (i) Le MaaS].

iv) Lancement nouveaux vélos en location longue durée Le VELO'C



En 2024, les services de prêt et de location VELO'C confirment leur succès commercial avec 5 421 contrats souscrits, soit une hausse de +15 % par rapport à 2023. La flotte s'enrichit de 500 Vélos à Assistance Électrique (VAE) en location, ainsi que de 211 vélos classiques et 40 VAE en prêt depuis mai 2024. Par ailleurs, une assurance casse et vol, lancée en juillet 2024, couvre les dommages accidentels, le vandalisme et le vol. Après règlement des frais auprès du service VELO'C, les clients assurés bénéficient d'un remboursement déduit d'une franchise.

Souscription assurance casse et vol	De juillet à décembre 2024
Nombre de locations	523
Nombre de contrats d'assurance souscrits	192
Taux de souscription de contrats d'assurance - LOCATION	38 %
Nombre de prêts	1 244
Nombre de contrats d'assurance souscrits	539
Taux de souscription de contrats d'assurance - PRET	42 %
Taux global de souscription	40 %

Pour soutenir ce lancement, une vaste communication commerciale a été déployée [CF PARTIE F.1.2.a) v) Accompagnement des 500 nouveaux vélos en location longue durée Le VELO'C – 15 mai].

B.7.2.c) Gestion des évènements

i) Demi-finale Top14

Les demi-finales du TOP 14 se sont tenues les vendredi 21 et samedi 22 juin 2024 au stade Matmut Atlantique à Bordeaux. C'était la troisième fois que cet événement majeur est organisé dans cette enceinte, avec une jauge maximale de 42 000 spectateurs par match.

Afin d'accompagner ces rencontres, plusieurs dispositifs à destination des supporters ont été mis en place, notamment un village rugby situé Place des Quinconces et une fanzone sur le parvis du stade. Le village rugby, d'une capacité de 700 personnes en simultané, a été ouvert de 12H00 à 19H00 le vendredi et de 10H00 à 20H00 le samedi, tandis que la fanzone a accueilli les spectateurs à partir de trois heures avant le coup d'envoi.

Le vendredi 21 juin, le match opposant le Stade Toulousain au Stade Rochelais (coup d'envoi à 20H15) a coïncidé avec les animations de la Fête de la Musique organisées par les communes de la Métropole de Bordeaux. Face à cette double actualité, les dispositifs de transport, de régulation, de sécurité et

d'information voyageurs ont été coordonnés pour répondre aux besoins des participants des deux événements :

- Prolongation du service des tramways toute la nuit, avec quelques interruptions en centre-ville de Bordeaux :
 - Ligne A : coupure entre Stalingrad et Mériadeck de 20H00 à 04H00 ;
 - Ligne B : coupure entre Quinconces et Saint-Nicolas de 20H00 à 04H00 ;
 - Ligne C et D : coupure entre St-Jean et Quinconces de 21H30 à 04H00, avec mise en place d'un réseau de substitution.
- Renforts de desserte vers le stade Matmut Atlantique :
 - Navettes bus depuis Cenon Gare et la Cité du Vin, avec une augmentation progressive de la fréquence (jusqu'à un passage toutes les deux minutes) et un service maintenu au moins 1H30 après la fin du match ;
 - Renforcement de la ligne de Tram C, avec une fréquence de passage toutes les trois minutes ;
 - Renforcement de la ligne de Tram B à la sortie du stade, en lien avec la navette bus.
- Ouverture des parc-relais toute la nuit pour favoriser les correspondances.

Le samedi 22 juin, le match opposant le Stade Français à l'Union Bordeaux Bègles a été programmé à 21H05. Le même dispositif logistique a été reconduit pour assurer un transport fluide des spectateurs, avec une activation de la desserte du stade dès quatre heures avant le coup d'envoi. Les navettes bus, le renforcement des fréquences des lignes de tramway (C et B), ainsi que l'ouverture prolongée des parcs-relais ont été maintenus afin de répondre à l'afflux des supporters.

Ces mesures exceptionnelles ont permis de générer une part de marché notable pour les transports en commun, estimée entre 44 % et 50 %.

	Match 1 21/06/2024	Match 2 22/06/2024	
BILAN FREQUENTATION TOP 14	Stade Toulousain / Stade Rochelais	Stade Français / Union Bdx Bègles	Total général
Nombre de spectateurs dans le stade	38 699	38 922	77 621
Nombre de voyageurs transportés via navette en entrée	5 172	7 047	12 219
Nombre de voyageurs transportés via tramway en entrée	14 254	10 595	24 849
Nombre de voyageurs transportés en via navette en sortie	6 141	6 274	12 415
Nombre de voyageurs transportés en via tramway en sortie	10 865	10 920	21 785
Total voyageurs transportés	36 432	34 836	71 268
Part de marché réalisée en entrée	50%	45%	48%
Part de marché réalisée en sortie	44%	44%	44%

Les équipes sur le terrain et dans les postes de commandement ont été renforcées à l'occasion de ces deux matchs :

- Conducteurs bus et tramway mobilisés pour assurer l'offre événementielle ;
- Renforcement des équipes de régulation terrain pour le tramway et les bus ;
- Renforcement des équipes dans les postes de commandement tramway, bus et sûreté :
 - Mise en place d'une cellule de veille opérationnelle présente au sein des PC (tram, bus et sûreté) permettant :
 - La centralisation de l'information venant des PC, des coordinateurs terrain et de la veille communication (interface interne) ;
 - L'anticipation et la bonne réactivité des forces de sécurité intérieure (interface externe) ;

- La communication avec le PC Mobilités du stade ;
- Une bonne réactivité en cas de crise majeure (déclenchement possible de la cellule de crise selon le processus de gestion de crise et de management du risque KB2M).
- Affectation d'un représentant de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au Poste de Commandement Mobilités du stade. Cette présence a permis de coordonner la gestion des flux entrants et sortants du stade en collaboration avec la Préfecture, la DIRA (Direction Interdépartementale des Routes Atlantique), Bordeaux Métropole et la mairie de Bordeaux. La participation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a facilité la transmission en temps réel d'informations du réseau, comme le nombre de passagers transportés et le nombre de véhicules déployés, permettant ainsi une gestion rapide d'éventuels incidents ;
- Présence d'un représentant de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au Centre d'Intervention et de Commandement de la Police.
- Renforcement des équipes d'agents de sûreté KB2M sur le terrain ;
- Déploiement d'agents de sécurité externes au Stade Matmut Atlantique pour assurer la sécurité des personnes aux abords du passage du tramway, en orientant le public avant et après l'événement ;
- Renforcement des équipes de maintenance des matériels roulants et infrastructures bus et tramway ;
- Renforcement de l'information voyageurs avec des équipes composées d'agents KB2M volontaires et de médiateurs du PIMMS Médiation Cenon. Ces équipes ont été positionnées sur des stations stratégiques, avant et après match, pour orienter, renseigner et gérer les flux de supporters-voyageurs.

Pour accompagner cet évènement, KB2M a déployé une campagne de communication importante [CF PARTIE F.1.2.b) i) *Les demi-finales du Top 14 – du 12 au 22 juin*].

L'ensemble des actions relatives à l'information voyageur est détaillé dans la *Partie F.1.3.c) i) La Demi-Finale du Top 14*.

ii) Jeux Olympiques 2024

Dans le cadre des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, le stade Matmut Atlantique a été le théâtre de sept matchs des tournois de football féminin et masculin, du 24 juillet au 02 août 2024. Parmi ces rencontres, les quarts de finale ont marqué un moment fort de la compétition.

Le relais de la flamme Olympique

Le jeudi 23 mai 2024, la Métropole a accueilli la flamme olympique pour une première étape mémorable, ponctuée par trois temps forts :

- La traversée de la Garonne : de la Cité du Vin à Lormont, à bord de la navette fluviale TBM ;
- Un parcours emblématique : de la commune de Mérignac à celle de Pessac ;
- Un final grandiose : une entrée à Cenon, suivie de l'arrivée à Bordeaux, où le chaudron a été allumé sur la Place des Quinconces.

Cet événement a entraîné d'importantes adaptations du réseau de transport, incluant des déviations et des interruptions temporaires pour garantir la sécurité.

Pour assurer le bon déroulement de cette journée exceptionnelle, les équipes KB2M ont été renforcées et pleinement mobilisées :

- Sécurité et coordination : présence d'agents de sûreté sur le terrain, dans le convoi, et dans les postes de commandement (Préfecture et Police) pour superviser l'événement et organiser la reprise sécurisée du réseau pour les conducteurs et les voyageurs ;
- Support opérationnel : agents de régulation mobilisés auprès des conducteurs de bus et de tramway ;
- Accompagnement des voyageurs : équipes déployées pour orienter les usagers et gérer les flux, avec le soutien des médiateurs du PIMMS Médiation Cenon.

Les 7 matchs de football au Stade Matmut Atlantique

Ces sept matchs comprenaient cinq rencontres du tournoi masculin et deux rencontres du tournoi féminin, tels que :

Date	Coup d'envoi	Equipes
mercredi 24/07/2024	19h	Japon / Paraguay (H)
jeudi 25/07/2024	19h	Nigéria / Brésil (F)
samedi 27/07/2024	15h	République Dominicaine / Espagne (H)
samedi 27/07/2024	21h	Japon / Mali (H)
mardi 30/07/2024	15h	Espagne / Egypte (H)
mercredi 31/07/2024	17h	Brésil / Espagne (F)
vendredi 02/08/2024	21h	Quart de finale (H)

Pour chacun de ces matchs, le dispositif suivant a été mis en place :

- Offre :
 - Activation de la desserte 3 heures avant le coup d'envoi :
 - Mise en service d'une navette bus reliant Cenon Gare et la Cité du Vin au stade, avec une augmentation progressive des fréquences (jusqu'à un passage toutes les 2 minutes 30 selon l'affluence) et un service en rafale pendant au moins 1H30 après la fin du match ;
 - Renforcement du tramway C à l'arrivée, avec une fréquence progressive allant jusqu'à un passage toutes les 3 minutes vers le stade, et à la sortie, une fréquence comprise entre 3 et 4 minutes ;
 - Renforcement de la ligne de tramway B à la sortie, en coordination avec la navette du stade.

Ce dispositif a permis d'atteindre une part modale des transports en commun comprise entre 28 % et 56 %.

	Match 1	Match 2	Match 3	Match 4	Match 5	Match 6	Match 7	
	24-juil	25-juil	27-juil	27-juil	30-juil	31-juil	2 août	
BILAN FREQUENTATION JO 2024	Japon-Paraguay (H)	Nigéria-Brésil (F)	Rép Dom- Espagne (H)	Japon- Mali (H)	Espagne- Egypte (H)	Brésil- Espagne (F)	France- Argentine (H)	Total général
Nombre de spectateurs dans le	10 819	6 185	16 099	9 636	12 188	14 259	37 046	106 232
Nombre de voyageurs transportés via navette en entrée	580	401	876	508	672	1 047	3 068	7 152
Nombre de voyageurs transportés via tramway en entrée	5 438	2 115	5 559	4 597	4 131	4 988	10 336	37 164
Nombre de voyageurs transportés via navette en sortie	684	348	1 286	853	957	1 274	3 201	8 603
Nombre de voyageurs transportés via tramway en sortie	3 582	2 260	4 371	3 504	3 548	3 972	7 336	28 573
Total voyageurs transportés	10 284	5 124	12 092	9 462	9 308	11 281	23 941	81 492
Part de marché réalisée en entrée	56%	41%	40%	53%	39%	42%	36%	42%
Part de marché réalisée en sortie	39%	42%	35%	45%	37%	37%	28%	35%

- Les moyens humains engagés :
 - Les équipes sur le terrain et dans les postes de commandement ont été renforcées afin de garantir une gestion optimale de l'évènement :
 - Conducteurs : déploiement de conducteurs de bus et de tramways pour assurer l'offre de transport adaptée à l'évènement ;
 - Régulation terrain :
 - Renforcement des équipes de régulation pour le tramway et les bus sur le terrain ;
 - Mobilisation accrue dans les postes de commandement tramway, bus et sûreté.
 - Cellule de veille opérationnelle : mise en place d'une cellule de spécifique dans les postes de commandement pour :
 - Centraliser les informations issues des PC, des coordinateurs terrain et des outils de veille interne ;
 - Faciliter l'anticipation et la réactivité des forces de sécurité intérieure via une interface dédiée ;
 - Communiquer en temps réel avec le Poste de Commandement Mobilités du stade ;
 - Assurer une gestion efficace en cas de crise majeure grâce à un processus établi de gestion des risques.
 - Représentation stratégique :
 - Affectation d'un représentant de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) au Poste de Commandement Mobilités du stade, pour coordonner les flux entrants et sortants en partenariat avec la Préfecture, la DIRA, Bordeaux Métropole et la mairie de Bordeaux. Ce représentant transmet des données clés en temps réel (nombre de passagers, véhicules déployés) pour une gestion rapide des incidents ;
 - Présence d'un représentant KB2M au Centre d'Intervention et de Commandement de la Police pour une coordination renforcée.
 - Sécurité :
 - Déploiement renforcé des agents de sûreté KB2M sur le terrain ;
 - Mobilisation d'agents de sécurité externes au Stade Matmut Atlantique, pour sécuriser les abords des tramways et orienter les flux avant et après l'évènement ;
 - Renforcement de la sécurité dans les dépôts de bus et tramways.
 - Maintenance : augmentation des effectifs de maintenance pour les matériels roulants et les infrastructures, en amont et pendant les évènements ;
 - Information voyageurs :

- Déploiement d'agents KB2M volontaires et de médiateurs du PIMMS Médiation Cenon sur des points stratégiques.
- Ces équipes ont assuré l'orientation, l'information, et la gestion des flux des supporters-voyageurs avant et après les matchs.

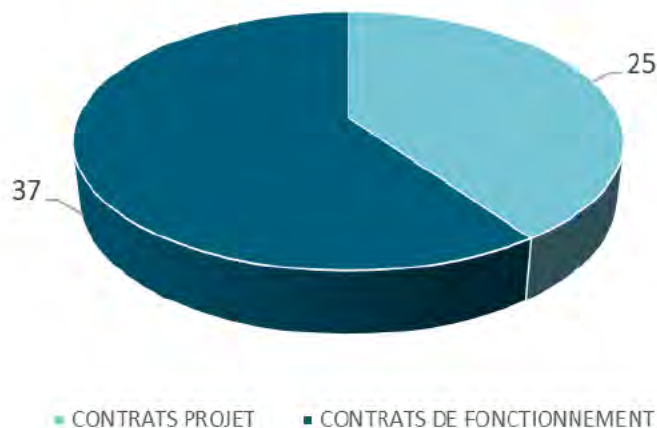
Toute la campagne de communication commerciale est détaillée dans la *Partie F.1.2.b) ii) Les Jeux Olympiques*.

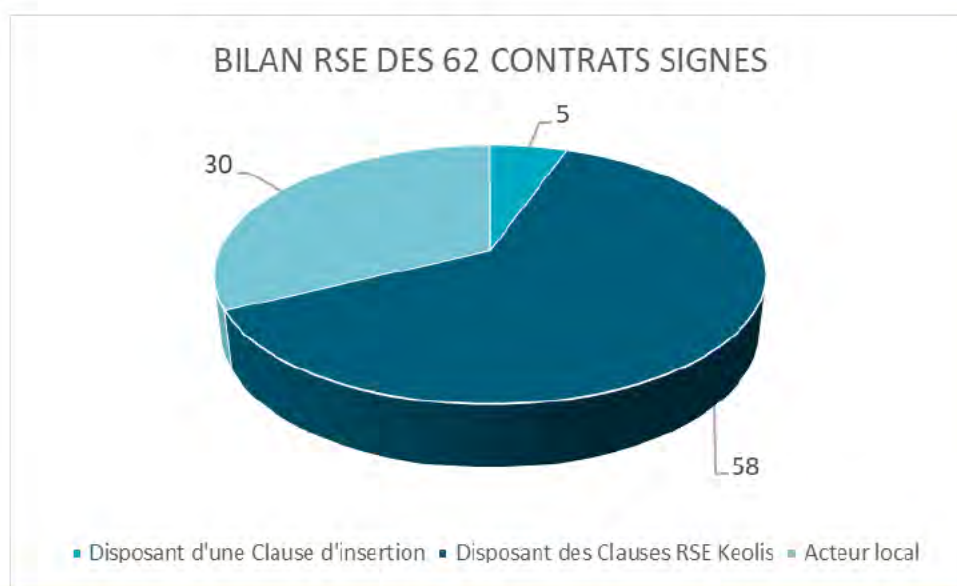
L'ensemble des actions relatives à l'information voyageur est détaillé dans la *Partie F.1.3.c) ii) Les Jeux Olympiques 2024*.

B.7.3. Les projets en action

B.7.3.a) Appels d'Offre lancés

62 CONTRATS SIGNES EN 2024





B.7.3.b) Projets PPI

i) Gouvernance des projets au PPI

👉 Pilotage des projets au PPI

En 2024, la gouvernance des projets du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) chez Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) s'est poursuivie en s'appuyant sur une structure organisationnelle robuste établie depuis le début du contrat.

Le portefeuille des projets d'investissement a été réparti en cinq programmes, chacun piloté par un(e) directeur(rice) de programme dédié(e). Cette organisation a permis d'assurer une gestion efficace et rigoureuse, soutenue par des comités de pilotage mensuels animés conjointement par les chefs de projet, les directeurs de programme et la Direction des Projets et de l'Innovation (DPI).

Avec une comitologie désormais harmonisée et industrialisée à l'échelle des programmes, la direction a introduit une nouvelle instance de gouvernance en 2024 : la revue des risques interne. Déclenchée par la DPI en fonction des besoins, cette instance mobilise les directeurs de programmes concernés, ainsi que la Direction Générale et la Direction Contractuelle et Financière. Son objectif est de garantir une gestion proactive des risques majeurs liés aux nombreux projets menés en parallèle, en mettant en place les leviers nécessaires pour sécuriser leur exécution.

Des réunions trimestrielles entre Bordeaux Métropole et KB2M ont permis d'assurer une vision commune de l'évolution des projets et des budgets. Ces échanges ont également facilité le suivi des ajustements, consignés dans un Journal des Points Ouverts (JPO), afin d'assurer un traitement efficace des retours émanant des chefs de projet.

Deux initiatives distinctes ont été lancées pour renforcer le pilotage des projets :

- Retour d'expérience interne (REX) : Un REX est en cours d'analyse pour évaluer les pratiques actuelles de pilotage des projets propres à KB2M. Ce retour d'expérience vise à :
 - Identifier les axes d'amélioration, notamment en matière de charge de travail des chefs de projet ;

- Améliorer la visibilité sur l'état d'avancement des projets ;
- Optimiser l'accompagnement des chefs de projet et des directeurs de programme dans une démarche d'amélioration continue.

Grâce à cette structuration et à ces démarches collaboratives, la gouvernance mise en place par KB2M permet de suivre efficacement l'avancement des projets PPI et de rythmer leur pilotage. Cette approche assure à la fois une gestion optimisée des projets et une collaboration renforcée avec Bordeaux Métropole.

↳ Accompagnement chef de projet

En 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) a poursuivi ses sessions d'accompagnement dédiées aux chefs de projet, qui cumulent une fonction opérationnelle et cette mission de chef de projet. Organisées toutes les deux semaines sous la forme de créneaux d'une heure, ces sessions répondent aux besoins exprimés par la communauté des chefs de projet, tout en favorisant le partage d'évolutions méthodologiques et/ou procédurales, y compris avec le Concédant lorsque cela s'avère nécessaire.

Les sessions ont permis de traiter un large éventail de sujets essentiels à la gestion des projets, notamment :

- Processus de remise en gestion, pour encadrer le transfert des projets achevés vers les équipes opérationnelles ;
- Préparation des ordres de service, en veillant à harmoniser leur rédaction et leur validation ;
- Gestion des livrables dans SharePoint, pour garantir une traçabilité et un accès centralisé aux documents des projets ;
- Animation des Plans de Qualité Projet (PQP) 2025, en intégrant les évolutions prévues pour l'année à venir.

En fin d'année, un retour d'expérience (REX) a été réalisé afin d'évaluer l'impact de ces sessions et d'identifier des pistes d'amélioration. Ce REX fournira des recommandations pour adapter les futures sessions d'accompagnement et mieux répondre aux attentes et aux défis rencontrés par les chefs de projet de KB2M.

ii) Projets PPI Concessionnaire

➡ Optimiser la performance du réseau

(i) CAPATRAM 2024

L'année 2024 a été marquée par la réalisation de travaux du programme CAPATRAM ainsi que par la finalisation des études du projet Porte de Bourgogne, menant à l'attribution des marchés pour les travaux à venir.

La réalisation des travaux CAPATRAM menés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a permis les actions suivantes :

- Motorisation des appareils de voie entre Bognard et France Alouette, permettant d'améliorer le temps de parcours sur cette voie unique. Ces travaux ont été réalisés pendant la coupure estivale de la ligne B et livrés le 31 août 2024 ;
- Renouvellement des compteurs d'essieux sur la même voie, renforçant la fiabilité de la ligne B à Pessac. Ces travaux ont été effectués sur ordre de Bordeaux Métropole et livrés également le 31 août 2024 ;
- Déploiement des marquages dans les 30 stations les plus fréquentées du réseau, indiquant les zones d'ouverture des portes du tramway afin de fluidifier les échanges de voyageurs. Ce projet a été achevé fin septembre 2024 ;
- Uniformisation des commandes d'itinéraires pour toutes les zones de manœuvre du tramway. En novembre et décembre 2024, les principes de commande ont été modifiés dans 15 zones pour améliorer l'efficacité du réseau. Quelques réserves techniques demeurent en fin d'année ;
- Amélioration des conditions de retournement à la Gare de Bègles grâce à une simplification du schéma de signalisation ferroviaire. Les travaux, réalisés en deux phases, ont permis une meilleure gestion des manœuvres dès décembre 2024 ;
- Ajout d'indicateurs de position d'aiguille à Stalingrad en octobre 2024, dans le cadre des travaux de maintenance annuels de la ligne A. Des investigations complémentaires ont été lancées pour reproduire ces améliorations à Sainte-Catherine avant les travaux d'été 2025 ;
- Sécurisation des flux à l'entrée et à la sortie de l'institut Bergonié, avec des modifications de circulation et l'ajout de marquages au sol en juillet 2024. Ce secteur, toujours sujet à des risques d'accidents, fait l'objet d'une surveillance renforcée.

Les travaux de déploiement des 88 valideurs à quai n'ont pas pu être réalisés en raison de malfaçons constatées dans l'installation du mobilier de station, rendant inutilisables les chemins de câbles existants. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a décidé de suspendre ces travaux en 2024 et proposera un plan de déploiement alternatif sur 2025 à Bordeaux Métropole.

Les études de conception pour le raccordement des lignes A et C ont été finalisées, permettant de valider la solution technique et de définir l'allotissement des travaux. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mené les consultations pour tous les lots de travaux avec l'assistance de l'entreprise SYSTRA en tant que maître d'œuvre. En fin d'année, tous les appels d'offres ont été couronnés de succès, et les contrats pour les travaux de raccordement des lignes A et C ont été signés ou quasiment finalisés.

(ii) Ouverture toutes portes bus articulés

Ce projet vise à optimiser la vitesse commerciale des bus et à augmenter leur capacité de transport aux heures de pointe en :

- Fluidifiant la montée des voyageurs ;
- Réduisant les temps d'arrêt en station.

Pour atteindre ces objectifs, un dispositif permettant l'ouverture simultanée de toutes les portes a été déployé sur l'ensemble des bus articulés, à compter du 30 septembre 2024.

Le projet comprend :

- L'ajout d'un bouton d'ouverture générale des portes au niveau du tableau de bord ;
- La modification du logiciel des véhicules pour permettre l'ouverture et la fermeture simultanées de toutes les portes ;
- L'installation de valideurs à chaque porte pour faciliter la validation des titres de transport.

Certaines flottes (112 véhicules) disposaient déjà de ce système. Cette année, 83 véhicules supplémentaires ont été modifiés mécaniquement et électriquement pour intégrer ces fonctionnalités, assurant ainsi l'équipement homogène de l'ensemble des bus articulés avec un dispositif d'ouverture simultanée et des valideurs à chaque porte. Ainsi, 82 % des véhicules articulés permettent l'ouverture de toutes les portes en simultanés.

(iii) Carrefour et rails APS

Ce projet vise au remplacement intégral des rails APS situés au niveau des carrefours, qui présentent des signes de fragilité. Sur la durée de la délégation de service public (DSP), au moins 105 rails seront remplacés, soit une moyenne de 4 à 5 carrefours traités chaque année.

En 2024, six carrefours ont été traités en deux phases de travaux :

- Juillet – Août :
 - Carrefour Victoire : 4 rails ;
 - Carrefour Roustaing : 4 rails ;
 - Carrefour Libération / Gambetta : 4 rails ;
 - Carrefour Libération / Noailles : 4 rails ;
- Novembre :
 - Carrefour Verdun / Leclerc : 4 rails ;
 - Carrefour Verdun / Coty : 4 rails.

Les travaux réalisés sur l'année 2024 ont été marqués par une particularité significative : les remplacements des rails APS aux carrefours Roustaing et Noailles, initialement confiés à ALSTOM (prestataire historique et détenteur des brevets de la solution APS), ont finalement été exécutés par l'entreprise Chantiers d'Aquitaine.

Cette révision du plan initial a été rendue nécessaire en raison d'un conflit de charge au sein des équipes d'ALSTOM. Celui-ci résultait d'une simultanéité entre les besoins pour les travaux ESPBM de Bordeaux Métropole et les remplacements de rails APS contractualisés avec Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, les deux opérations devant être réalisées durant l'interruption de la Ligne B en juillet et août.

Pour assurer le respect des délais des travaux de Bordeaux Métropole à Saint-Genès, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé de reconfigurer les missions attribuées à ALSTOM. Ainsi, les travaux

sur deux carrefours ont été confiés à une entreprise tierce, Chantiers d'Aquitaine, afin de libérer les ressources nécessaires chez ALSTOM.

Un accompagnement dédié a été mis en place par les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour soutenir Chantiers d'Aquitaine durant toutes les phases des travaux, depuis leur préparation jusqu'à leur exécution. Cet encadrement a permis de garantir la qualité des ouvrages, le respect des délais, et la conformité aux exigences techniques.

Les travaux ont été menés avec succès, répondant pleinement aux attentes, tant en termes de déroulement que de qualité des réalisations.

Fiabiliser le patrimoine

(i) *Déploiement des bornes éco-mégots*

Le projet de déploiement des bornes éco-mégots s'inscrit dans une démarche globale de tri et de valorisation des déchets générés par le fonctionnement du réseau TBM. Il vise à mettre en place une solution de tri dédiée sur les stations de tramway, répondant ainsi aux enjeux environnementaux.

Les mégots de cigarette, qui contiennent plus de 2 500 composants toxiques et du plastique, constituent des déchets particulièrement polluants.

Pour limiter cet impact, le projet prévoit l'installation de près de 130 bornes sur 30 stations tramway entre 2024 et 2025.

En 2024, 18 stations ont été équipées, principalement sur l'itinéraire « supporter » des Jeux Olympiques, couvrant les axes Aéroport – Centre de Bordeaux et Gare de Bordeaux – Stade Matmut Atlantique.

Après validation des sites et du design des bornes par Bordeaux Métropole, une première campagne d'installation a eu lieu fin juillet, en amont des Jeux Olympiques organisés à Bordeaux. Toutefois, des problèmes de fixation et un fort vandalisme ont conduit au retrait de la majorité des bornes pour renforcement. Une seconde campagne d'installation, réalisée en octobre après des tests et la validation d'un système de fixation amélioré, a permis leur remise en service. Depuis fin octobre, les bornes éco-mégots sont pleinement opérationnelles, avec une collecte des mégots organisée chaque mois.

L'ensemble de la communication commerciale est détaillé en *Partie F.1.2.c) ii) L'équipement de bornes éco-mégots sur les stations tramway*.

(ii) *Opération de Prolongation de la durée de Vie des Rames (OPVR)*

L'année 2024 a été marquée par l'accomplissement de plusieurs étapes majeures, témoignant de la solidité du travail accompli et de la pertinence des choix effectués par l'ensemble de l'équipe projet depuis le lancement de cette initiative en octobre 2022, au cours de la phase de tuilage du contrat de CSP.

Pour rappel, le projet est structuré autour de quatre axes principaux :

- Expertises et définition du programme technique, finalisées en 2023 ;
- Consultation des entreprises ;
- Procédure de sécurité ;

- Production.

Dans le cadre du projet de prolongation de la durée de vie des rames longues, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a conduit des expertises supplémentaires afin de consolider le programme opérationnel initial. Ces analyses ont permis de distinguer deux types d'interventions : d'une part, des opérations strictement liées au traitement de l'obsolescence d'équipements ou de composants, et d'autre part, des travaux de modernisation (notamment esthétiques et autres), initialement non prévus, mais présentant un intérêt d'opportunité lorsqu'ils sont intégrés aux OPVR.

Un ordre de service complémentaire, n°2024-004, a été émis début juillet 2024 afin de financer en partie l'opportunité d'agrégation.

En termes de calendrier :

- La consultation des entreprises, initiée à la fin de l'année 2023, a conduit début juillet 2024 à la notification du marché aux deux industriels sélectionnés. Il s'agit, d'une part, de la société ACC-M, en charge de l'ensemble des travaux structurels de la rame, d'une grande partie des révisions organiques et des modifications d'équipements, et, d'autre part, de la société ALSTOM SA, responsable de certains équipements spécifiques dont elle est le concepteur ;
 - La contractualisation du marché avec la société ACC-M a marqué le lancement du quatrième axe du projet : la phase de production. Cette étape, la plus longue du projet, est structurée en deux phases distinctes :
 - La première phase concerne 5 rames de présérie, permettant d'élaborer le dossier de sécurité complet du projet ;
 - La seconde phase porte sur les 57 autres rames concernées par l'opération de prolongation de leur durée de vie ;

La rame 2222 a été désignée comme la rame #1. En octobre 2024, elle a été préparée, désaccouplée, puis transportée vers les ateliers d'ACC-M à Clermont-Ferrand. Ces installations accueillent les premiers démontages et le démarrage du programme technique détaillé dans le cahier des charges.
 - Le dossier d'intention, livrable clé et véritable pierre angulaire de la procédure de justification sécuritaire, a obtenu un premier avis favorable de CERTIFER, l'organisme qualifié agréé choisi par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour ce projet, fin mars 2024. Par la suite, le Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés (STRMTG) a instruit le dossier et a délivré, début juillet 2024, un avis favorable.
- Cet avis porte sur :
- Le processus de remise en exploitation des rames modifiées après les travaux de rénovation à venir ;
 - La méthodologie présentée pour prolonger la durée de vie des rames Citadis 402 de 10 ans ou 2,7 millions de kilomètres, en amont du dépôt d'un dossier de sécurité définitif.

(iii) Finalisation FRESH AIR

Les économies d'énergie constituent un enjeu prioritaire dans le cadre de cette nouvelle CSP.

La climatisation et le chauffage représentent environ 15 % de l'énergie totale consommée par le tramway. Dans ce contexte, la mise en œuvre d'une solution de contrôle optimisé de l'apport d'air frais vise à réduire la consommation des systèmes de climatisation et à soutenir les engagements RSE pris par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Cette solution ajuste le volume d'air extérieur introduit dans les rames en fonction du taux de CO₂ mesuré à l'intérieur, grâce aux systèmes de climatisation et de chauffage.

Le projet Fresh Air a débuté en novembre 2022 par une phase de planification en collaboration avec le fournisseur. Le déploiement a commencé en juillet 2023, permettant d'équiper 30 rames à la fin de l'année. Par ailleurs, un groupe de climatisation supplémentaire a été stocké pour garantir une meilleure réactivité en cas de panne.

En 2024, les 26 rames restantes ont été équipées du système Fresh Air, finalisant le déploiement en février. Une mise à jour logicielle de l'automate de contrôle des groupes de climatisation a ensuite été déployée entre février et fin mars 2024. Le budget alloué pour ces opérations a été respecté.

Les données mesurées en 2023 et 2024 n'étant pas fiables, le fournisseur a revu le logiciel, des campagnes de mesure des gains énergétiques régulières sont prévues afin d'évaluer les bénéfices de cette initiative.

(iv) Vis sans fin

Dans le cadre de la finalisation de la révision 900kkm, 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 2024, 18 rames ont bénéficié de ce traitement, contre 56 rames en 2023. Un retard dans le planning a été constaté en raison de la non-conformité de certaines vis sans fin, nécessitant leur réapprovisionnement, avec un délai d'approvisionnement supérieur à six mois.

L'ensemble de l'opération a été finalisé le 27 décembre 2024.

(v) *Végétalisation du réseau tramway*

Le projet de végétalisation du réseau tramway, lancé en 2023, s'inscrit dans le cadre de l'initiative « 1 million d'arbres » et vise à planter 2 500 arbres et arbustes sur les espaces verts remis en gestion.

Lors des premières plantations effectuées en 2023, 771 arbres et arbustes ont été installés sur les sites des dépôts de La Jallère ainsi que sur les Parcs-Relais de Brandenburg et Pyrénées.

Pour favoriser la biodiversité, 15 essences différentes ont été sélectionnées afin de diversifier les variétés végétales présentes sur ces lieux.

La phase de plantation s'achève en 2024, avec un total de 1 927 arbres et arbustes plantés, soit une diminution d'environ 23 % par rapport à l'objectif initial. Cette révision découle de nouvelles réglementations imposant l'installation de bornes de recharge électriques et de panneaux photovoltaïques sur les espaces de stationnement, réduisant de 40 % les surfaces disponibles pour les plantations. Cette adaptation a été soumise et validée par Bordeaux Métropole.

Bien que le projet soit officiellement terminé, un suivi rigoureux sera assuré pour garantir la bonne santé des plantations réalisées en 2023 et 2024. Ce suivi inclura des entretiens réguliers et le remplacement des plants morts au cours des deux premières années suivant leur mise en terre.

(vi) *Logiciel Asset Management*

Dans le cadre de sa mission de gestion optimale des actifs remis en gestion par Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a initié une démarche de Gestion d'Actifs visant à assurer un suivi efficace des équipements tout au long de leur cycle de vie.

L'objectif est de constituer un registre d'actifs exhaustif, intégrant des caractéristiques techniques et financières détaillées pour éclairer les décisions relatives à la gestion et au devenir de chaque actif. Un actif est défini comme un équipement physique stratégique pour le bon fonctionnement du réseau TBM. Cela inclut, par exemple :

- Le matériel roulant (bus, tramways) ;
- Les infrastructures fixes nécessaires à leur exploitation (rails, LAC, ADV, APS, stations voyageurs, etc.) ;
- Les bâtiments ;

- Les équipements industriels.

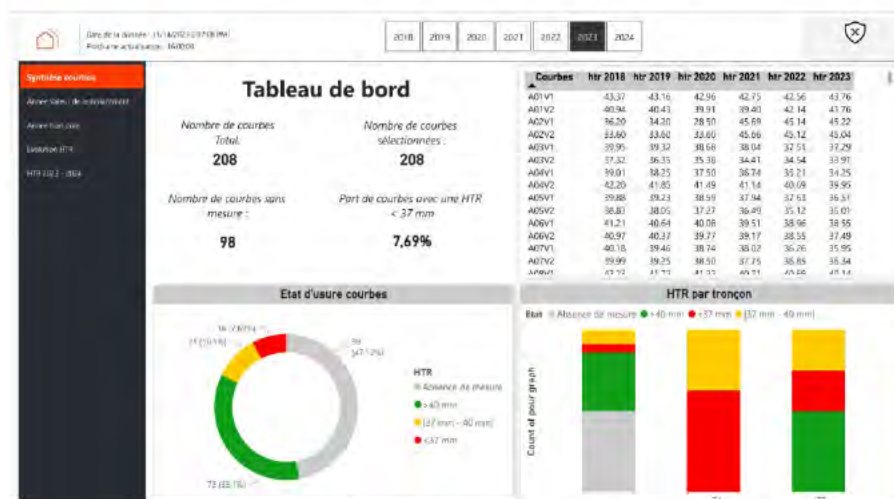
Pour répondre à ce besoin, un logiciel de Gestion d'Actifs a été développé par la société TB MAESTRO sous le nom de Mya. Ce logiciel, focalisé dans un premier temps sur les actifs des infrastructures tramways, remplit plusieurs fonctions clés :

- Une base de données centrale, accessible à l'ensemble des acteurs concernés par le réseau d'infrastructures ;
- Une garantie de la qualité des données disponibles ;
- Une simplification de la collecte et de la visualisation des informations.

Mya fournit également des tableaux de bord alimentant des indicateurs de pilotage. Ces outils permettent de :

- Prioriser les actions de maintenance ;
- Identifier les actifs arrivant en fin de vie et anticiper leur remplacement.

Ce logiciel constitue ainsi un véritable outil d'aide à la décision, apportant une vision stratégique pour une gestion patrimoniale durable. Il sera pleinement opérationnel dès 2025.



Exemple d'un tableau de bord de suivi des usures des rails en courbe.

(vii) Agence Quinconces

Le rez-de-chaussée de l'agence des Quinconces a bénéficié d'une rénovation complète visant à améliorer l'accueil des clients et à créer un espace de repos moderne pour les conducteurs.

La boutique des Quinconces a fermé en décembre 2023. Pendant la durée des travaux, une solution d'accueil alternative a été mise en place avec la réouverture temporaire de l'ancienne agence Gambetta pour maintenir un service clientèle au centre-ville.

Le 19 août 2024, après huit mois de travaux, la boutique des Quinconces a rouvert au public. Entièrement réaménagé, l'espace offre désormais des conditions d'accueil optimisées pour les usagers, intégrant des innovations tant sur le plan architectural que fonctionnel.

De grandes surfaces vitrées ouvrent l'espace sur l'extérieur, créant une ambiance lumineuse et accueillante. Les teintes naturelles et les matériaux choisis pour la décoration invitent à la détente et rompent avec les codes traditionnels des agences commerciales. Un soin particulier a été apporté à l'acoustique et à l'éclairage, améliorant également les conditions de travail des agents TBM.

Un nouvel espace dédié à la promotion du vélo, animé par des agents Cykleo, est désormais disponible pendant les heures d'ouverture.

Un pré-accueil a été mis en place pour permettre aux clients d'obtenir des informations rapidement, sans passer par les guichets. Cet espace offre également la possibilité d'acheter des titres simples (pré-encodés, avec paiement par carte bancaire), de récupérer des achats en mode clic & collect mais aussi, de bénéficier d'un accompagnement sur la zone libre-service pour gagner en autonomie.

Un système de gestion de file a été déployé pour améliorer le confort d'attente. À l'entrée, une borne permet aux clients de sélectionner le motif de leur visite et d'obtenir un ticket. Ils peuvent ensuite patienter dans un espace aménagé, où deux écrans les informent de leur ordre de passage. Les publics fragiles sont prioritaires dans la file d'attente, sans être isolés à un guichet dédié.

La salle de repos des chauffeurs propose désormais une atmosphère reposante et apaisante, visant à améliorer le bien-être et les conditions de travail de nos collaborateurs.

Ce projet a également servi de pilote pour expérimenter une nouvelle ambiance et une identité visuelle innovante, qui pourraient être reproduites dans le cadre de futurs projets de rénovation.

Pour accompagner ces modernisations, une vaste campagne commerciale a été lancée [CF PARTIE F.1.2.a) ix) Réouverture de la boutique Quinconces intégrant son nouvel espace « Le VELO »].

(viii) Sanitaires conducteurs

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'amélioration des conditions de travail de ses conducteurs, et dans le cadre du PPI, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a acquis 5 sanitaires autonomes doubles et 5 sanitaires autonomes simples.

Ces nouveaux équipements viennent renforcer la flotte existante, qui comprend déjà 43 sanitaires autonomes. Déployés et repositionnés en fonction des besoins opérationnels, ces édicules sont répartis stratégiquement sur l'ensemble des lignes de bus, garantissant un meilleur accès aux installations pour les conducteurs tout au long de leur service.

Ce dispositif s'inscrit dans une démarche globale visant à offrir des infrastructures modernes, adaptées et facilement mobilisables pour répondre aux enjeux de mobilité et de bien-être des collaborateurs.

➡ Expérience client

(i) Le 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.

Il est possible de dresser un bilan pour la période de juillet à décembre 2024 :

- La plateforme a enregistré une forte activité avec :
 - 22,7 millions de sessions ;
 - 10,3 millions de recherches d'itinéraires ;
 - 19,8 millions de consultations d'horaires.
- L'usage des services de mobilité continue de progresser :
 - 100 670 emprunts de vélos en libre-service Le Vélo, dont 57 % de vélos mécaniques et 43 % électriques ;
 - Parmi ces utilisateurs, 74 % étaient des abonnés et 26 % des usagers occasionnels ;
 - 16 800 levées de barrières dans les parcs relais (P+R) ;
 - 8 millions de validations sur le réseau de transport.
- L'activité commerciale est également soutenue :
 - 1 370 000 titres occasionnels ont été vendus ;
 - 13 510 abonnements mensuels souscrits ;
 - 7 340 abonnements annuels enregistrés, dont 93 % en prélèvement automatique dès juillet, facilité par la mise en place du paiement par prélèvement à partir de fin novembre 2024.

(a) Développement et architecture technique de la nouvelle application MaaS

La nouvelle applications MaaS, lancée le 03 juillet 2024, s'est accompagnée d'une nouvelle architecture technique et logicielle dédiée.

[REDACTED]

Le lancement du MaaS a été accompagné de plusieurs validations techniques, comprenant des phases d'audit et de tests afin de garantir sa performance et sa sécurité :

Le passage en exploitation de l'ensemble du MaaS a permis de déployer, tester et améliorer le système de supervision, qui repose sur trois principaux composants :

(b) Les fonctionnalités majeures de l'application

Lancée le 03 juillet 2024, la nouvelle application TBM réunit de multiples modes de transport disponibles sur le territoire, intégrant :

- Les solutions TBM : tramways, bus, LE BATO, bus scolaires et LE VELO ;
- Les modes régionaux : cars et TER ;
- Les modes actifs : marche et vélo ;

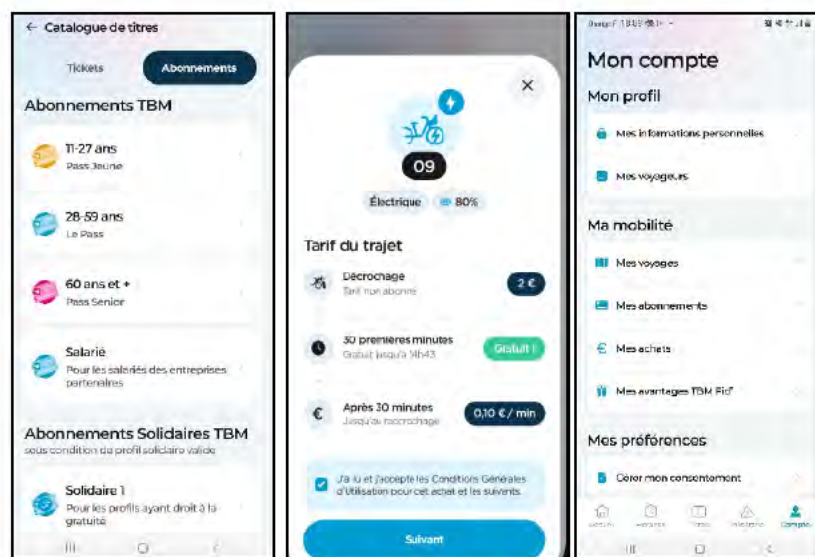
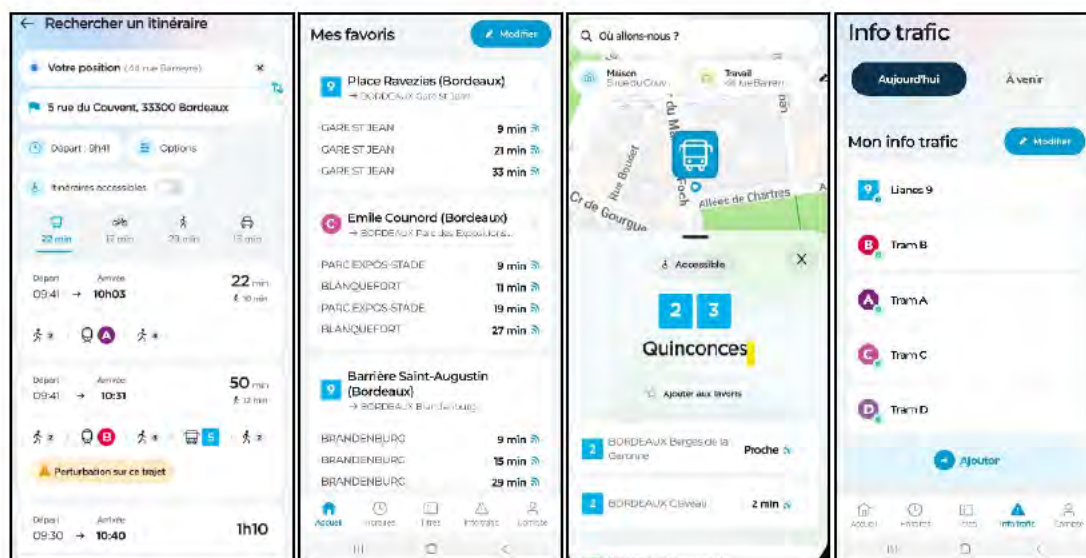
- Le covoiturage, les parcs-relais et les parkings publics.

Cette plateforme unique permet aux usagers de rechercher des horaires ou itinéraires multimodaux et intermodaux avec simplicité. Elle incarne l'ambition de Bordeaux Métropole de réduire l'usage de la voiture individuelle, en encourageant le report modal et le partage de véhicules.

Conçue pour offrir une expérience utilisateur optimale, l'application a été entièrement repensée. Plus personnalisée, elle propose une information voyageur précise, en temps réel, et intègre des services dématérialisés pour simplifier l'usage au quotidien.

L'application TBM couvre sept grandes fonctionnalités majeures pour une mobilité sans couture :

- **Recherche d'un trajet :**
 - Trajets immédiats basés sur l'offre réelle et les perturbations en cours ;
 - Extension géographique à toute la Gironde, incluant trains et cars ;
 - Intégration des services de covoiturage BlaBlaCar Daily et Modalis ;
 - Accès à des feuilles de route enrichies et détaillées avec guidage par étape.
- **Consultation des horaires et disponibilités :**
 - Temps d'attente en temps réel pour toutes les lignes ;
 - Disponibilité des vélos, des places dans les parcs-relais, et niveaux de charge des vélos électriques ;
 - Visualisation rapide des arrêts favoris (stations, vélos, parcs-relais).
- **Identification des transports à proximité :**
 - Localisation rapide des modes de transport et leurs disponibilités à partir d'un point précis ;
 - Affichage sur carte des parkings voitures et vélos en correspondance avec le réseau ;
 - Personnalisation des cartes pour afficher les modes préférés.
- **Information sur l'état du réseau :**
 - Identification des perturbations actuelles et à venir ;
 - Personnalisation des notifications de l'information trafic en cas de perturbations.
- **Recherche et achat de titres de transport :**
 - Consultation du catalogue des titres TBM ;
 - Achat dématérialisé pour soi ou un tiers : abonnements ou titres occasionnels ;
 - Paiement par Apple Pay, carte bancaire et par prélèvement depuis novembre 2024.
- **Validation et accès aux services TBM :**
 - Validation des titres et contrôle QR code via smartphone ;
 - Décrochage et suivi des vélos empruntés ;
 - Ouverture des abris vélos et barrières des parcs-relais depuis août 2024.
- **Gestion du compte unique TBM :**
 - Gestion des informations personnelles et de connexion ;
 - Accès centralisé aux données personnelles, réservations, achats et avantages TBM Fid depuis septembre 2024.



L'application est disponible en anglais et en espagnol selon les paramètres linguistiques du téléphone et TBM bénéficie de mises à jour régulières depuis son lancement, avec des fonctionnalités enrichies et des corrections basées sur les retours des usagers. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités reste à l'écoute des utilisateurs grâce aux collectés sur les stores, les réseaux sociaux et le centre relation client.

Cette démarche participative a permis de répondre aux attentes et d'assurer une application à la pointe de l'innovation. Avec des notes de 4,5 sur l'Apple Store et 4,2 sur Google Play, l'application est saluée pour son utilité et son ergonomie.

(c) L'évolution du site internet infotbm.com

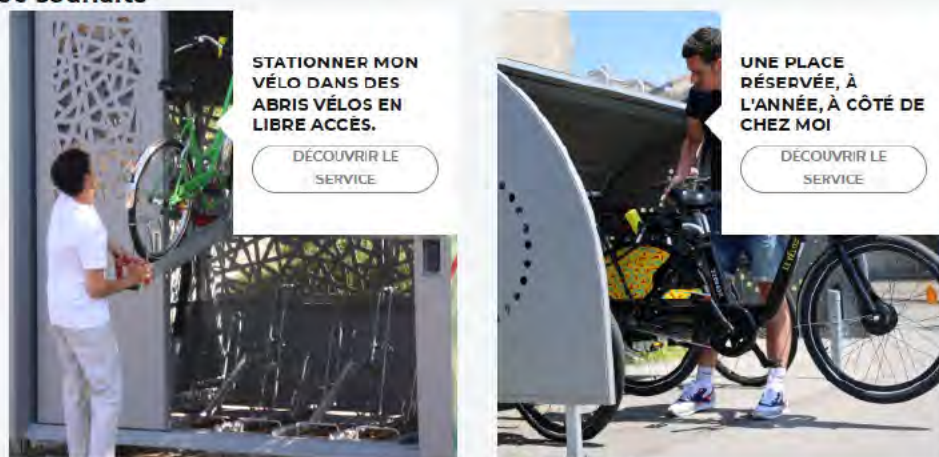
En parallèle du lancement de la nouvelle application TBM, le site internet infotbm a bénéficié d'une transformation significative, intégrant de nombreuses fonctionnalités alignées sur celles de l'application :

- Recherche de trajet et feuille de route enrichies : incluent désormais le covoiturage, les trains, les cars, le coût du trajet, les prochains passages, les disponibilités en temps réel des Vélos en Libre-Service (VLS), des parcs relais (P+R), ainsi que le détail des segments à pied ;
- Optimisation des résultats d'itinéraires Le Vélo : meilleure présentation et consultation des horaires de fin de service ;
- Enrichissement de l'espace Mon compte : des fonctionnalités supplémentaires pour une gestion simplifiée.

À la fin de l'année 2024, des travaux ont été entrepris pour améliorer l'accessibilité du site, garantissant une navigation plus intuitive et inclusive. Par ailleurs, de nouveaux services ont été introduits :

- Souscription au service des abris vélo et véloboxs / bicycletteries :
 - Une page dédiée aux abris vélo présente le service, les offres tarifaires, et une cartographie complète du réseau. Les utilisateurs peuvent rechercher des abris vélo proches d'une adresse donnée et sont redirigés vers la e-boutique pour souscrire des abonnements (courte ou longue durée) ;
 - La page "stationnement riverains" offre une vue détaillée des véloboxs et bicycletteries disponibles, avec une carte interactive permettant de localiser les infrastructures à 250 mètres (véloboxs) ou 500 mètres (bicycletteries) d'une adresse.
- Nouvelles fonctionnalités interactives :
 - Possibilité d'effectuer une demande de place (ou d'inscription sur liste d'attente) directement depuis la carte interactive ;
 - En l'absence d'infrastructures proches, un formulaire permet de suggérer l'implantation d'un nouvel équipement via le service VéloPark.

Je souhaite



À partir de janvier 2025, le site infotbm intégrera l'accès à l'offre Vélo'c', enrichissant encore les services disponibles en ligne :

- Présentation de l'offre : description complète des services de prêt/location, types de vélos proposés, conditions tarifaires, état du stock (en stock/indisponible) et lien direct pour souscrire ;
- Formulaire de souscription optimisé : prérempli avec les informations issues du compte utilisateur ;
- Gestion simplifiée des rendez-vous :
 - Prise de rendez-vous pour la récupération des vélos ;
 - Modification ou annulation des rendez-vous directement depuis l'espace personnel ;

- Planification de rendez-vous pour la maintenance des vélos.

Le portail TBM Pro, dédié aux entreprises partenaires, a également été amélioré pour répondre aux besoins des référents et des équipes de gestion :

- Interface digitale pour les référents entreprises : permet un suivi en temps réel des effectifs abonnés ;
- Notifications automatiques : simplifient le contrôle des effectifs, tant pour les référents entreprises que pour les équipes Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, via des emails automatiques ;
- Analyse des abonnements salariés : offre une vision précise de la proportion d'abonnés parmi les employés des entreprises partenaires.

Pour accompagner tous ces changements, une campagne de communication commerciale a été déployée [CF PARTIE F.1.2.a) viii) *Lancement de la nouvelle application TBM*].

(d) Accessibilité du site internet et de l'application

Concernant l'application TBM, un audit d'accessibilité de la nouvelle application TBM a été réalisé à l'automne 2024 par Access42. À la suite de cette évaluation, plusieurs optimisations ont été mises en œuvre : amélioration de la structuration de l'information pour une meilleure compréhension des titres, compatibilité des composants d'interface avec les technologies d'assistance, contrôle intégral de l'interface au clavier, et validation des titres via les lecteurs d'écran.

Un contre-audit a ensuite été mené, attribuant une note de 33,33 % pour la version iOS et de 32,61 % pour Android. De nouvelles améliorations sont programmées, en vue d'un nouvel audit à l'automne 2025.

Pour le site internet infotbm.com, à la suite de la mise à jour du site miroir de la nouvelle application, des travaux d'accessibilité ont été réalisés à l'automne 2024. Ils ont porté notamment sur l'amélioration de la navigation au clavier (sélecteur de dates, résultats de recherche d'itinéraires, menus déroulants, champs de formulaires) et l'ajout d'alternatives textuelles explicites pour les liens, pictogrammes et images, afin de garantir une meilleure compatibilité avec les lecteurs d'écran.

Un audit mené en janvier 2025 a attribué une note de 46,58 %. De nouveaux travaux sont prévus d'ici la rentrée 2025, mobilisant quatre prestataires, avec un audit de suivi programmé pour mi-septembre 2025.

L'e-boutique présente actuellement une note d'accessibilité de 31,58 % (audit réalisé en février 2023). Des travaux d'amélioration sont planifiés à partir de l'été 2025.

Parallèlement, des entretiens individuels et des focus groupes seront organisés d'ici l'été 2025 auprès de publics en situation de fragilité. L'objectif est d'identifier leurs attentes et priorités en matière d'usage des supports numériques pour leur mobilité.

(ii) Accueil client agence

En 2024, de nouvelles initiatives ont été déployées pour améliorer l'expérience client dans les boutiques du réseau.

Les clients disposent désormais de la possibilité de prendre rendez-vous en ligne via le site internet pour rencontrer un conseiller dans l'une des trois boutiques suivantes : Quinconces, Arts et Métiers et

la boutique LE VELO. Ce service, pensé notamment pour le public fragile, leur permet d'accéder à un conseiller sans avoir à patienter.

De nouvelles bornes multiservices ont également été installées en août 2024 dans les quatre boutiques exploitées par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Ces dernières offrent aux usagers une autonomie accrue dans leurs démarches. Elles permettent notamment :

- D'accéder aux informations disponibles sur le site info.tbm ;
- De payer une amende en se connectant à leur compte ;
- De consulter des informations sur la tarification solidaire avec un lien direct vers tarificationsolidaire.bordeaux-metropole.fr.

Les bornes sont également équipées d'une imprimante couleur qui offre la possibilité d'imprimer divers documents utiles, tels que des échéanciers ou des plans de ligne. En exclusivité, les bornes permettent aussi l'impression des fiches horaires spécifiques à un arrêt de bus.

Ces innovations renforcent la capacité des boutiques à répondre efficacement aux besoins des usagers tout en optimisant leur autonomie dans l'accès aux services du réseau.

(iii) Totem signalétique P+R

Dans le cadre de l'optimisation de l'accès aux parcs-relais de Bordeaux Métropole, 24 totems ont été installés sur les principaux axes desservant ces infrastructures. D'une taille de 4 x 1,5 mètre, ces totems ont pour objectif de mettre en valeur les avantages spécifiques de chaque parc-relais et de répondre à trois enjeux majeurs :

- Améliorer la visibilité des parcs-relais auprès des usagers et des automobilistes ;
- Accroître la fréquentation des parcs, en incitant les usagers à utiliser les transports en commun pour se rendre au centre-ville ;
- Renforcer la satisfaction des usagers en leur fournissant une information claire et attrayante.

Chaque totem est conçu sur mesure pour le site où il est implanté et met en avant des avantages tels que : la rapidité d'accès au centre-ville, la possibilité de stationnement prolongé jusqu'à 5 jours consécutifs, ou la gratuité pour les abonnés du réseau TBM.

Ces installations participent à la promotion de l'intermodalité et encouragent des modes de transport plus durables au sein de la métropole.



(iv) *Remplacement des poteaux d'arrêt*

À la fin de l'année 2024, le réseau TBM comptait environ 3 600 points d'arrêt, répartis de manière équilibrée entre poteaux d'arrêts et abribus.

L'entretien des points d'arrêt est effectué tout au long de l'année. Ce processus comprend :

- Des visites régulières pour assurer une maintenance préventive, comme le nettoyage des boîtiers et la remise en ordre des équipements. La fréquence des visites est mensuelle pour les arrêts des Lianes et les pôles d'échanges majeurs, et trimestrielle pour les autres arrêts du réseau ;
- Des interventions curatives déclenchées par des signalements ou des visites préventives.

Toute modification, partielle ou complète, du réseau entraîne un ajustement de la signalétique. En fonction des modifications, l'équipe signalétique effectue la mise à jour de divers éléments, notamment :

- Le plan du réseau ;
- Les fiches horaires ;
- Les QR codes ;
- La politique commerciale ;
- Les adhésifs sur les têtes de poteaux ou les abribus.

L'équipe signalétique est particulièrement sollicitée lors des changements horaires, où elle doit réactualiser la signalétique sur l'ensemble du réseau en quelques jours seulement.

Afin de faciliter l'orientation des usagers, des poteaux mobiles sont régulièrement installés et retirés par l'équipe signalétique pour des situations telles que :

- Les déviations importantes sur plusieurs semaines ;
- Les arrêts ne pouvant être fixés définitivement ;
- L'attente de travaux ou de la réception d'un abri voyageur (comme les BEX).

En 2024, près de 120 poteaux ont été installés et désinstallés.

Pour les abris voyageur, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités gère l'installation et l'entretien des informations voyageurs dans les cadres prévus à cet effet, ainsi que des adhésifs indiquant les noms d'arrêts et numéros de lignes.

Les signalements pour la remise en état des cadres, plexiglass et vitres sont adressés à Cityz Media, qui assure l'entretien du mobilier dans le cadre de son contrat avec Bordeaux Métropole.

➡ Nouveaux équipements navettes fluviales

(i) Ecrans TFT

Afin d'optimiser l'expérience des voyageurs, il est essentiel de fournir des informations sur l'état du réseau de transport à chaque étape de leur parcours. C'est pourquoi des écrans TFT multimodaux diffusant des informations en temps réel ont été installés à chaque ponton desservi par le service de navettes fluviales.

Ces écrans ont pour objectif de communiquer :

- Les temps d'attente réels des prochains passages ;
- Les messages concernant les perturbations et les informations commerciales ;
- Les temps d'attente des lignes en correspondance à proximité.

Tous les pontons sont désormais équipés d'écrans situés à proximité des points d'embarquement. En complément des quatre pontons déjà dotés de ces équipements en 2023, quatre nouveaux pontons ont été équipés en 2024 dans le cadre de ce projet : Darwin-Bastide, Les Hangars, Benauges et Port de Bègles.

Les écrans sont interfacés avec le SAEIV :



Ecran sur le ponton Benauges



Ecran embarqué nouveaux BATO

➤ **Systèmes Informatiques**

(i) *Evolution des moyens de communication*

[illegible]

(ii) Evolution des logiciels de maintenance

Bordeaux Métropole a initié un marché avec la société ALSTOM pour le renouvellement des logiciels de maintenance, visant à garantir leur compatibilité avec les systèmes d'exploitation Windows 10.

La mise à jour de ces logiciels est en cours, avec une livraison à KB2M prévue pour début 2025.

Une fois réceptionnés, KB2M assurera leur intégration dans l'environnement des nouveaux postes de maintenance utilisés par les équipes de la Direction de la Maintenance Patrimoniale.

(iii) *Obsolescence des PO Bus*

Après le renouvellement des postes opérateurs « Temps Réel » du Bus en 2023, les postes opérateurs « Temps Différé » ont été remplacés au cours du troisième trimestre 2024.

Par ailleurs, KB2M a procédé au remplacement des bornes de prise de service et des écrans de télérelève, dans le cadre de la modernisation des équipements.

Ce projet a été mené par les équipes des systèmes industriels de la Direction des Systèmes d'Informations, en partenariat avec EQUANS.

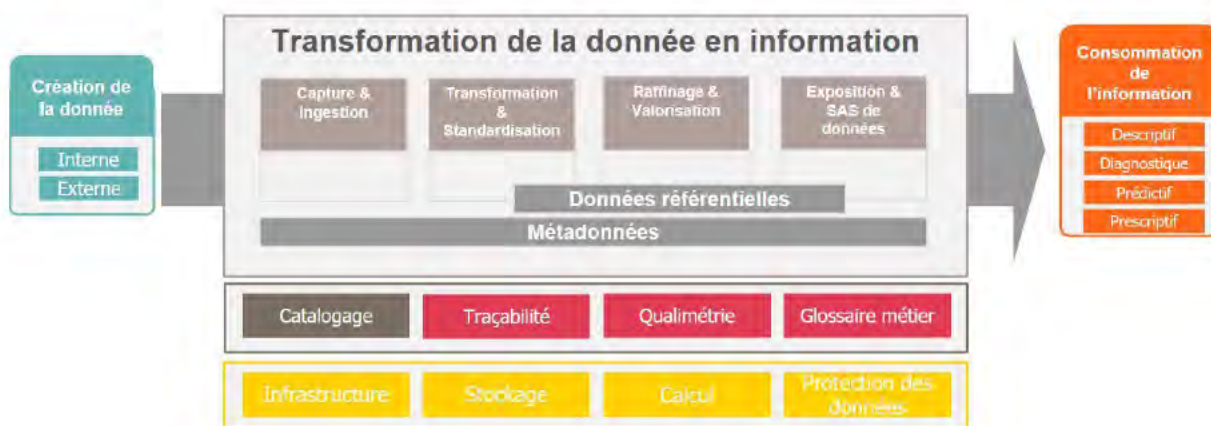
(v) *Alimentation de l'entrepôt de données et mise en place du SAS de données et interfaces*

Afin de répondre aux enjeux liés à la gestion des données, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place une plateforme conforme aux principes évoqués dans le schéma directeur des systèmes d'informations.

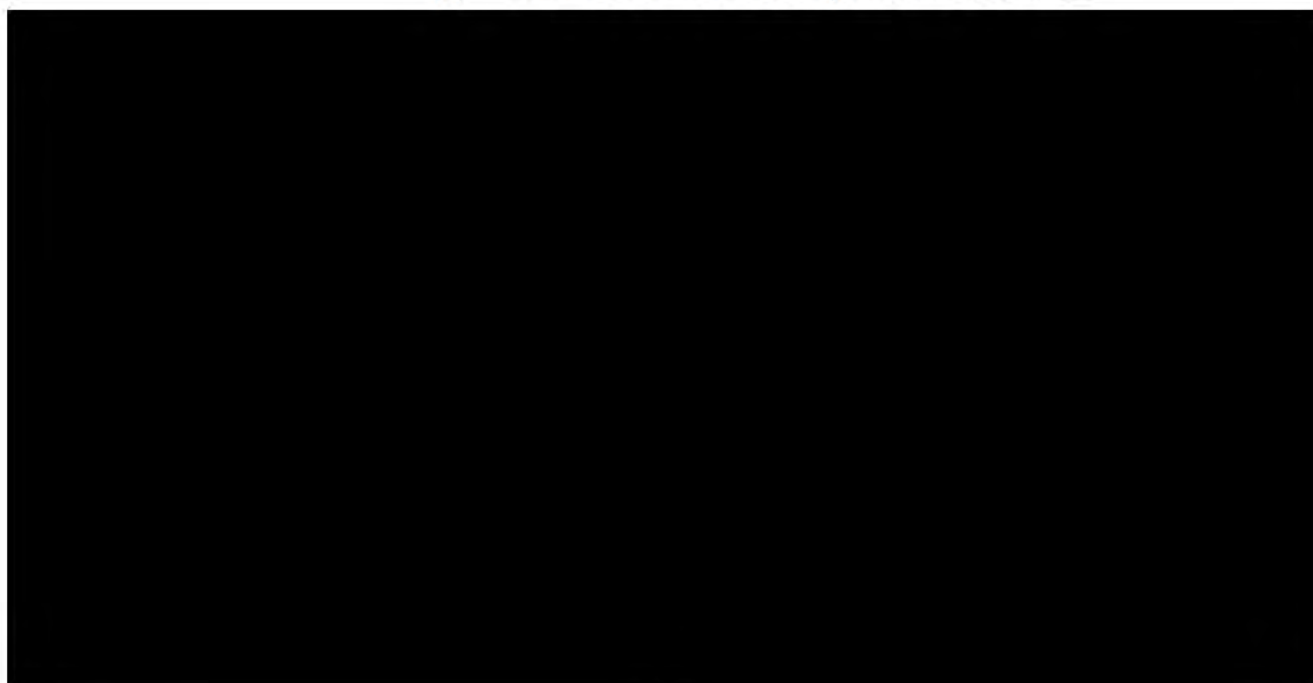
(a) *Rappel de l'architecture fonctionnelle de la plateforme data*

L'architecture fonctionnelle de la solution s'articule selon les 4 grands principes suivants :

- Développer les socles technologiques ;
- Optimiser les gisements de données et leur gestion ;
- Optimiser la gestion des flux et la transformation des données ;
- Centraliser pour mieux maîtriser les données et les développements



(b) Schéma d'architecture de la plateforme de données



[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

(c) Etats des lieux de la plateforme data

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

[Contenu redigé]

(d) Industrialisation des indicateurs contractuels

Dans le cadre du contrat de la Concession du service public, Bordeaux Métropole a exprimé le souhait que des indicateurs contractuels soient délivrés à J+5 en jours ouvrés de chaque mois sur les données du mois précédent.

Afin de répondre à cette demande, une démarche d'industrialisation de la production de ces indicateurs en liens avec les responsables des indicateurs métiers de chaque direction est en cours de déploiement. L'objectif est donc via la plateforme de données, précédemment présentée, d'intégrer les différentes phases permettant cette industrialisation lorsque les conditions nécessaires sont réunies :

- Extraction des données source de l'indicateur ;
- Traitement et intégration des règles de gestion et métier permettant l'industrialisation ;
- Visualisation des indicateurs au format spécifié via Power Bi (report builder).

A ce jour, 85 % des indicateurs contractuels sont industrialisés sur l'ensemble du périmètre. Les indicateurs restants concernent :

- Le vélo : en attente de la mise à disposition des données par le prestataire CYKLEO et de la validation des indicateurs par la Direction des Vélos et des Modes Alternatifs (DVMA) ;
[REDACTED]
- La disponibilité des kilomètres de tramway : nécessitant des évolutions sur le système SAE TRAM pour mieux gérer le cycle de vie des données.

(e) Le SAS d'export

Conformément au contrat, l'autorité organisatrice a exprimé la volonté de mettre en place un sas d'export permettant l'échanges de données de manière industrialisés. Le but étant de mettre en place des contrats d'interfaces.

Ce projet s'inscrit dans le cadre du PPI 12-SIT-14 pour lequel une démarche de définition des priorités a été réalisée en lien avec l'autorité organisatrice.

A ce jour, ce sont plus d'une dizaine de développements qui ont été livrés auprès de Bordeaux Métropole, et sont en cours d'intégration dans le système d'information de Bordeaux Métropole, tels que :

- Mobibus : traité ;
- Référentiels : traité ;
- Vélos (aspect exploitation et aspect maintenance, abonnement, location espace mamma, véloboxs) : en cours d'industrialisation côté KB2M ;
- Evènements insécurité : traité ;
- Accidentologie (bus, tramway, Mobibus) : traité ;
- Parc Relais (table de correspondance équipement et état du parc et place neutralisées) : traité ;

- Indicateurs Reporting mensuel contractuel à J+5 : en cours d'industrialisation ;
- Ventes : traité ;
- Ressources Humaines : traité ;
- Validations Scolaires par ligne/arrêt : en étude ;
- Pysae : traité ;
- TAD : non spécifié.

(f) Référentiel transport normalisé et GBFS

Dans le cadre du projet PPI 12-SIT-14, il a été demandé de mettre en place un référentiel transport normalisé, sur le périmètre TBM en complément du Référentiel Multimodal Régional (RMR) et de garantir l'accès aux données sur la disponibilité des vélos (General Bikeshares Feed Specification - GBFS).

Cette initiative poursuit plusieurs objectifs :

- La conformité réglementaire : répondre aux exigences de la loi d'Orientation des Mobilités (LOM) pour l'autorité organisatrice ;
- La standardisation des données : harmoniser les flux d'information, aussi bien sur le référentiel théorique que sur les données en temps réel.

Pour ce faire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en œuvre les flux standards suivants :

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[illegible]

i) *Bus Express G*

Cette ligne G, qui emprunte en partie le tracé de la Lianes 3 et de la Lianes 1, a été lancée avec succès après trois ans de travaux. Des autobus articulés GNV ont été déployés temporairement, en attendant l'arrivée des premiers autobus électriques de VDL Bus & Coach, prévus pour février 2025 (initialement prévue le 27 octobre 2023 dans le contrat).

Dans le cadre de ses missions, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a soutenu Bordeaux Métropole lors des études et de l'exécution des marchés d'aménagement de la ligne G. Les 42 stations, comprenant les quais, le mobilier et les systèmes, ont été remis à l'Exploitant pour le lancement commercial de la ligne.

Avant l'ouverture, KB2M a formé 200 conducteurs sur l'exploitation de la ligne Express, avec une formation théorique et pratique de deux jours par conducteur pour assurer une bonne intégration du tracé et des aménagements. KB2M a également collaboré avec Bordeaux Métropole pour réaliser des essais sur site afin de :

- Régler les feux des voies réservées pour optimiser le temps de parcours ;
- Positionner les repères d'arrêt aux stations pour garantir une accessibilité maximale aux voyageurs ;
- Installer des repères d'aide à l'accostage afin d'éviter les interférences entre les écrous des roues avant et les battants des portes arrière des autobus et les quais de 30 cm de hauteur.

Depuis l'extension de la ligne, entre la station gare Saint-Jean et la station MECA le 06 juillet 2024, la ligne G attire en moyenne 30 000 voyageurs par jour. La régularité et l'accessibilité de la ligne, ainsi que la satisfaction des conducteurs, ont été des points forts durant les premiers mois d'exploitation.

Cependant, des défis subsistent : la saturation du trafic, notamment entre Victoire et la gare Saint-Jean aux heures de pointe, ainsi que la surcharge des autobus, surtout le matin dans le sens Saint-Médard-en-Jalles vers la gare Saint-Jean, malgré les renforcements de l'offre réalisés en octobre et novembre 2024.

En 2025, la mise en service des autobus articulés électriques et le lancement des opérations d'aménagement de l'antenne Issac seront des étapes majeures pour la ligne G. Un point de vigilance reste l'absence de Distributeurs de Titres de Transport (DTT) aux stations de l'antenne Issac et après la gare Saint-Jean. En effet, les nouveaux autobus électriques, équipés d'un poste de conduite isolé, ne permettront pas la vente de titres à bord.

ii) Futurs BEX

Par ailleurs, les équipes de KB2M, en collaboration avec BM, ont entamé en 2024 les travaux sur les projets suivants :

- Bus Express circulaire des boulevards : La ligne de BEX H, nouvel axe structurant pour la Métropole et particulièrement pour la rive droite, a pour objectif de créer une liaison forte entre le pont Jacques Chaban-Delmas et le nouveau pont Simone Veil, renforçant ainsi la connectivité entre les deux rives ;
- Bus Express CHU<>Thouars<>Malartic : La ligne desservira les communes de Bordeaux, Talence, Gradignan et Villenave-d'Ornon, un territoire caractérisé par une forte densité résidentielle et économique ainsi qu'un important renouvellement urbain. Ce secteur se distingue par la présence d'équipements majeurs ayant un impact au-delà des limites communales, tels que des zones commerciales, des services publics, des établissements d'enseignement, des équipements sportifs, culturels et de santé, témoignant de son dynamisme. Dans le cadre du schéma de mobilité de Bordeaux Métropole, une nouvelle ligne de Bus Express, dénommée Pellegrin-Thouars-Malartic, sera lancée d'ici 2028. Cette ligne, qui aura une orientation Nord-Sud, suivra en grande partie l'itinéraire de l'ancienne Liane 8, une ligne clé du réseau TBM offrant déjà de nombreuses correspondances avec d'autres lignes.

iii) Autres BEX

Plusieurs autres lignes de Bus Express sont actuellement à l'étude au sein de Bordeaux Métropole, parmi lesquelles figurent :

- Bus Express Artigues-Saint-Jean;
- Bus Express Intra-Rocade ;
- Bus Express Extra-Rocade ;
- Bus Express Presqu'île Campus.

Un COPIL dédié à l'avancement de ces projets se réunit chaque trimestre. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités y participe activement afin de préciser les offres proposées et d'évaluer leurs impacts en termes de matériel roulant, d'exploitation et de maintenance.

iv) Restructuration du dépôt Lescure

🔄 Périmètre du projet

Le projet comprend une halle, des locaux administratifs et techniques, y compris le futur siège de l'exploitant, ainsi que des espaces extérieurs dédiés au remisage des bus.

Les principaux chiffres du projet :

- 160 places pour le remisage des bus de différents gabarits et 38 places pour les véhicules Mobibus ;
- Construction d'un atelier de 2 000m² accompagné de locaux annexes ;
- Construction et réhabilitation de bâtiments sur une surface totale d'environ 8 000m² ;
- Réhabilitation de la halle, couvrant environ 12 300m², incluant la charpente métallique centenaire.

L'objectif du projet est de livrer un dépôt moderne et fonctionnel tout en valorisant les aspects patrimoniaux, architecturaux, environnementaux et paysagers.



Vue depuis le Boulevard Antoine Gautier



Vue depuis la rue Cité des pêcheurs

➡ Etapes du projet en 2024

En 2024, les travaux de la halle de Lescure ont progressé comme suit :

- Réalisation des travaux de second œuvre des espaces administratifs ;
- Exécution des travaux de voirie et réseaux divers (VRD) à l'intérieur de la halle ;
- Installation des compresseurs de gaz naturel de ville (GNV).

Cependant, des retards importants ont été constatés dans la première phase de réhabilitation de la halle, principalement en raison des étapes de déplombage et de rénovation des éléments de charpente.

Les retards des travaux entraînent plusieurs conséquences sur l'exploitation et la maintenance, notamment :

- La prolongation de l'exploitation du site de Bastide-Niel, générant des déplacements supplémentaires ;
- Une maintenance accrue de la station de compression GNV de Bastide, qui est obsolète depuis 2022 (fin de la garantie des pièces détachées). Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a anticipé cette situation en constituant un stock de pièces de rechange pour assurer la continuité de l'exploitation ;
- La prolongation de l'utilisation du site de l'allée des Pins, au-delà de la fin d'exploitation initialement prévue (2023 à 2026), contraignant le Concessionnaire à assurer la maintenance du matériel roulant dans des conditions non conformes aux standards industriels, avec des conditions de travail difficiles pour le personnel ;
- Le maintien en service des 16 standards GNV acquis en 2007, en attendant leur remplacement par des bus électriques prévu au 3^{ème} trimestre 2025, sous réserve de la livraison des installations de recharge à Lescure ;
- L'ajustement nécessaire des baux de l'immeuble Porte de Bordeaux (actuellement siège social de Keolis) avec les bailleurs, en fonction des retards ;

- La mise en œuvre d'actions correctives et de projets palliatifs pour garantir un fonctionnement optimal de l'atelier de maintenance de l'allée des Pins.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a préparé le transfert et l'intégration des services pour garantir l'exploitation efficace du dépôt de Lescure dès sa réception. En 2024, les actions suivantes ont été menées :

- Rédaction du cahier des charges pour la consultation des déménageurs (mars 2024) ;
- Consultation et analyse des offres des entreprises de déménagement (avril 2024) ;
- Organisation de réunions bi-hebdomadaires avec l'OPC pour coordonner les interfaces entre l'exploitant et le projet, de janvier à juillet ;
- Mise en place de réunions internes (COPROJ) avec les référents de chaque service de Keolis, de juin jusqu'à la remise en gestion de la halle ;
- Visites de chantier estivales avec les référents pour anticiper les déménagements ;
- Visites automnales avec le responsable du pôle Bâtiment pour échanger avec Bordeaux Métropole sur les éventuelles réserves avant les opérations de pré-réception ;
- Organisation de réunions sur les enjeux des systèmes d'information pour garantir leur intégration dans l'environnement de Keolis, l'absence de suivi de la maîtrise d'œuvre rendant cette initiative nécessaire.

v) Création du troisième dépôt Floirac

🔄 Périmètre du projet

Bordeaux Métropole prévoit la construction d'un nouveau dépôt de bus sur la commune de Floirac, situé au débouché du futur pont Simone Veil. Ce dépôt a pour but de gérer le remisage et la maintenance de 108 bus, avec une répartition de la flotte comme suit :

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

Il est important de rappeler que la typologie d'avitaillement a été modifiée à l'automne 2023, passant d'une combinaison GNV/électrique à un fonctionnement 100% électrique, contrairement aux prévisions initiales du programme et du contrat. KB2M a réalisé une analyse approfondie des avantages et inconvénients de cette nouvelle solution ainsi que des impacts associés.

En plus de la capacité de remisage, le dépôt sera conçu pour répondre aux besoins opérationnels d'un site moderne, incluant :

- Un atelier de maintenance ;
- Des locaux d'exploitation et administratifs ;
- Une aire de mise en ligne pour l'interface des bus ;
- Une cantine avec une centrale de production ;
- Des équipements de lavage pour le matériel roulant.



Vue d'ensemble du dépôt



Vue depuis les berges de la Garonne

🔄 Les étapes du projet en 2024

En 2024, plusieurs étapes clés ont marqué le projet pour lesquelles Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a contribué activement (remise d'avis, participation à des ateliers et réunions, rédaction de notes techniques, etc.) :

- La remise du dossier Avant-Projet définitif par l'équipe de maîtrise d'œuvre ;
- L'organisation de groupes de travail sur des sujets spécifiques, impliquant des experts de KB2M ;
- La remise du dossier Projet par l'équipe de maîtrise d'œuvre.

Dans le cadre du projet de Floirac, KB2M a soutenu Bordeaux Métropole en tant qu'assistant technique, en contribuant aux activités suivantes :

- L'évaluation des impacts liés au programme du projet dans le cadre de la modification de l'avitaillement ;

- L'analyse des changements de programme et leur effet sur l'exploitation et l'organisation du dépôt ;
- L'analyse interne des dossiers Avant-Projet Définitif (APD) et Projet (PRO), ainsi que le partage des remarques avec Bordeaux Métropole.

vi) Sécurisation des dépôts Bastide, Achard, La Jallère et CEL

➔ Périmètre du projet

Le projet Métropolitain concerne les dépôts de la Jallère, de Bastide, d'Achard et du CEL. L'objectif est de déployer les équipements nécessaires pour assurer un contrôle périmétrique des entrées dans les sites et de leurs infrastructures (contrôles périmétrique et des entrées dans certains locaux protégés), incluant :

[REDACTED]

➔ Les étapes du projet en 2024

En 2024, plusieurs événements majeurs ont marqué le projet :

- Des retards importants ont affecté la remise du dossier PRO finalisé par la maîtrise d'œuvre de Bordeaux Métropole. Le dossier PRO indice B a été transmis en décembre 2023, et les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilité ont fourni leurs avis en janvier 2024 ;
- En raison de ces retards, Bordeaux Métropole a décidé de changer de maîtrise d'œuvre à l'automne 2023, et un nouveau bureau d'étude a été sélectionné fin 2023.

Ces événements ont des impacts et des contraintes importants pour les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, qui s'engagent régulièrement pour :

- Analyser les retards dans le cadre de l'élaboration du plan de protection physique des dépôts, piloté par le délégataire ;
- Maintenir la communication avec les services de l'État pour informer des répercussions des décalages du projet et des risques de non-respect des délais réglementaires pour la livraison du PPP ;

[REDACTED]

[REDACTED]

vii) Gestion des accès

➤ Contexte du projet

Ce projet, initié à la demande et sous la direction de Bordeaux Métropole, répond à des enjeux réglementaires majeurs visant la sécurité du personnel et la protection des dépôts du réseau de transport TBM.

[REDACTED]

➤ Périmètre du projet

Les dépôts concernés dans le projet Métropolitain sont les sites de Bastide, Lescure, le CEL, Achard, La Jallère et Floirac.

En 2024 seul le projet pilote de Bastide a été finalisé.

Le système de gestion des accès de la phase 1 de Lescure devrait être opérationnel au 1^{er} trimestre 2025.

➤ Les étapes du projet en 2024

Plusieurs événements marquants ont rythmé le projet en 2024, au cours desquels les équipes de KB2M ont collaboré activement avec celles de Bordeaux Métropole :

[REDACTED]

Le projet dépend étroitement de l'avancement des travaux sur le site de Lescure, sous maîtrise d'œuvre de Bordeaux Métropole. En conséquence, les plannings et échéances de KB2M s'adaptent pour optimiser l'efficacité des campagnes de communication, favoriser l'appropriation des badges par les collaborateurs, et intégrer les nouveaux gestes métiers associés.

viii) Rénovation du bâtiment administratif du CEL

➡ Périmètre du projet

Le bâtiment administratif du site du CEL, construit en 1986, accueille le personnel du dépôt. Il constitue un espace de travail, de repos et de prise de service pour les conducteurs de bus, les agents de maintenance, les régulateurs de terrain, ainsi que les formateurs.

Bien que le site assure ses fonctions, plusieurs points de dysfonctionnement et axes d'amélioration ont été identifiés :

- Réaménagement des espaces pour optimiser leur utilisation ;
- Modernisation de la restauration, dont la conception est devenue obsolète ;
- Insuffisance de l'isolation thermique, entraînant une performance énergétique limitée ;
- Réflexion nécessaire sur les systèmes de production de froid et de chaleur, ainsi que sur le traitement de l'air ;
- Reprise des étanchéités et remplacement des réseaux du vide-sanitaire ;
- Non-conformité avec la réglementation, notamment en matière d'accessibilité pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et des normes du Code du Travail liées aux locaux du personnel.

Face à ces constats, Bordeaux Métropole a décidé de rénover le bâtiment administratif pour en améliorer la fonctionnalité, la performance et la durabilité énergétique.

Le projet de réhabilitation prévoit :

- Redéfinir l'organisation et l'aménagement des espaces pour offrir un meilleur confort aux agents et optimiser l'ergonomie des postes de travail ;

- Renforcer l'isolation thermique et moderniser les systèmes de production de froid, de chaleur et de traitement d'air, dans une démarche d'efficacité énergétique ;
- Mettre le bâtiment en conformité avec les normes réglementaires, notamment pour les douches, les sanitaires et l'entrée, en termes d'accessibilité PMR et de respect des exigences du Code du Travail.

➡ Les étapes du projet en 2024

L'évènement majeur ayant ponctué le projet en 2024 est l'annonce de nouveaux retards sur le lancement de consultation d'entreprises, générant un décalage de presque 1 an sur le lancement des travaux. Ces derniers, initialement prévus en été 2025, sont repoussés à l'été 2026.

Au total, sur l'année 2024, le projet a pris de nouveau 1 an de retard.

En parallèle des travaux prévus dans le cadre du projet porté par Bordeaux Métropole, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ont élaboré un plan d'actions correctives pour améliorer immédiatement les conditions de travail sur le site du CEL et renforcer la qualité de vie au travail des collaborateurs.

L'objectif est de déployer des structures modulaires sur le site dès 2025, afin de garantir des espaces de travail décents pour les équipes. Ce projet, conçu pour compenser les retards accumulés, a été préparé par les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Il a donné lieu à des échanges avec Bordeaux Métropole pour valider :

- La faisabilité technique du projet ;
- Les interfaces avec les travaux concomitants ;
- La prise en charge financière par Bordeaux Métropole.

ix) Projets palliatifs aux projets bâtis

Comme évoqué dans les chapitres précédents concernant les projets bâtis (CEL, sécurisation des sites, Lescure...), Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a initié en 2024 des études visant à lancer plusieurs projets destinés à compenser les retards accumulés sur ces projets.

Les infrastructures bâties sont des leviers fondamentaux pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, une entreprise à mission engagée dans l'optimisation de la qualité de vie au travail (QVT). Conscient de ces enjeux KB2M a proposé une série de mesures destinées à répondre rapidement aux urgences d'aménagement.

Les études menées en 2024 ont poursuivi deux objectifs :

- Répondre aux besoins immédiats des collaborateurs ;
- Intégrer ces solutions dans la vision globale des projets pilotés par Bordeaux Métropole, en anticipant leur cohérence avec les aménagements futurs.

Pour garantir leur faisabilité technique et leur compatibilité avec les projets à venir, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mené des échanges réguliers avec les services métropolitains. Ces travaux ont débouché sur une proposition globale détaillant chaque projet tant sur le plan technique que financier.

Bordeaux Métropole a mis en place un processus de gestion par Ordre de Service pour assurer la prise en charge financière des solutions palliatives pilotées par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. À ce

jour, la question de la prise en charge des ressources humaines dédiées à ces projets reste en cours d'arbitrage entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, ne permettant pas de lancer les travaux.

x) Autorisation de la vitesse de 70 km/h et FU veille sans patin (rames phase 1 et 2)

En avril 2024, Bordeaux Métropole a conclu un marché avec ALSTOM visant à modifier les rames de tramway des phases 1 et 2 pour permettre une augmentation de la vitesse maximale à 70 km/h, tout en intégrant un Freinage d'Urgence (FU) sans patins magnétiques. Ce contrat inclut également la mise à jour des logiciels de maintenance et la révision des outils liés à l'Alimentation Par le Sol (APS).

Une réunion de lancement s'est tenue le 19 avril 2024, réunissant Bordeaux Métropole, Alstom France, et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Depuis, le planning des livrables a été consolidé et le projet se déroule en deux étapes majeures :

- Etape 1 : Cette première phase vise à fournir tous les éléments nécessaires pour que Bordeaux Métropole puisse soumettre un dossier d'intention et obtenir l'approbation des autorités de contrôle STRMTG :
 - Rédaction du Dossier de Conception de Sécurité (DCS) : Ce document est préparé par Alstom et validé par un Organisme Qualifié Agréé (OQA) missionné pour évaluer les évolutions proposées ;
 - Une fois validé par STRMTG, Bordeaux Métropole transmettra une notification à Alstom pour engager la mise en œuvre des travaux.
- Etape 2 : Cette seconde phase se concentre sur l'application et la validation des modifications apportées aux rames :
 - Déploiement pilote : Les modifications seront d'abord appliquées à deux rames pilotes (une rame 302 et une rame 402). Alstom France assurera leur modification, comprenant la fourniture des pièces nécessaires, la main-d'œuvre, la validation fonctionnelle, ainsi que la formation et l'assistance technique pour le personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
 - Déploiement complet : Après validation des rames pilotes, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sera responsable de déployer les modifications sur le reste du parc, soit 72 rames. Alstom fournira les pièces nécessaires et mettra à jour les fiches de maintenance concernées.

Les modifications des rames seront réalisées sur le site de Maintenance des Tramways, situé au dépôt Jallère, à Bordeaux Nord. Les essais de validation des rames pilotes se dérouleront sur la ligne C, plus précisément sur la branche Blanquefort, avec des tests de performance du freinage d'urgence à une vitesse de 70 km/h.

Les essais des rames pilotes sont programmés pour la première quinzaine de juillet 2025, marquant une étape clé dans le déploiement du projet.

xi) Traitement de l'obsolescence matériel embarqué des rames phase 1 et 2

Le Système d'Aide à l'Exploitation (SAE) est une solution informatique et électronique essentielle, installée au Poste de Commande Centralisé (PCC) et à bord des rames de tramway. Il constitue l'outil principal des régulateurs tramway opérant depuis le PCC du dépôt Bastide et les Postes de Manœuvre de Dépôt (PMD) situés sur les sites de Bastide, Achard et La Jallère. Le projet concerne le traitement de l'obsolescence sur les 74 rames des phases 1 et 2 du réseau tramway.

Un marché simplifié de fournitures et de services courants est prévu pour notification en janvier 2025. Ce marché, attribué à Ineo Systrans (désormais Equans), inclut :

- Les études nécessaires pour la conception et l'intégration des nouveaux équipements ;
- Les travaux de dépose et de pose des équipements obsolètes et nouveaux ;
- La fourniture des composants et systèmes nécessaires à l'évolution du SAE ;
- Le maintien des fonctions existantes, tout en intégrant de nouvelles fonctionnalités comme la localisation GPS sans composant Balogh.

Le projet vise à homogénéiser les équipements et les fonctionnalités pour l'ensemble des rames du réseau afin de simplifier l'exploitation et la maintenance.

Le projet se déroulera en plusieurs étapes pour :

- Concevoir, réaliser et réceptionner le nouveau système SAE ;
- Déployer les équipements dans les rames, en veillant à une intégration optimale dans le réseau existant.

Deux rames prototypes (une Citadis 302 et une Citadis 402) seront équipées en priorité. Ces prototypes serviront à :

- Valider l'implantation physique des équipements à bord ;
- Tester le paramétrage et l'intégration des systèmes embarqués au réseau IP ;
- Vérifier le fonctionnement du système en modes normal et dégradé.

La validation des rames prototypes conditionnera le déploiement des nouveaux équipements sur les 72 rames restantes.

Pour optimiser les activités de maintenance, Ineo Systrans mettra en place un banc de test au dépôt Bastide, permettant de simplifier les vérifications et réparations des équipements embarqués.

La durée prévisionnelle du marché est de 36 mois à compter de sa notification. Cette période inclut une marge pour les aléas éventuels qui pourraient prolonger les délais d'exécution.

xii) Robustification du réseau tramway et création d'aiguillages

Au cours de l'été 2024, les équipes de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ont mené des travaux de communication de voie permettant de créer des services partiels sur deux sites :

- Saint Genès (Tram B) :
 - Travaux réalisés : Installation d'un Appareil De Voie (ADV) en zone APS et modification du sectionnement électrique de la SSR Saint-Genès ;
 - Durée : Du 08 juillet 2024 au 23 juillet 2024 (16 jours).
- Saint Michel (Tram C) :
 - Travaux réalisés : Installation d'un appareil de voie en zone LAC ;
 - Durée : Du 15 juillet 2024 au 30 août 2024 (47 jours).

Ces travaux visent à améliorer la fiabilité et la disponibilité du réseau tramway. Pour la station Saint-Genès, ils permettent une optimisation des processus électriques, car la sous-section électrique concernée s'étend entre la SSR Saint-Nicolas et la SSR Peixotto en passant par la SSR Saint-Genès, pour une longueur de 2 828 mètres. Avant ces travaux, un défaut électrique dans cette zone entraînait une coupure d'exploitation sur l'ensemble de la section, sans possibilité de retournement des tramways.

Désormais, en cas de coupure sur la ligne B, les tramways peuvent continuer à circuler jusqu'à la station Saint-Genès, que ce soit depuis Saint-Nicolas ou Peixotto.

Concernant les tramways C et D, l'appareil de voie installé à Saint-Michel permet de maintenir l'exploitation jusqu'à la station Saint-Michel dans les deux sens en cas de coupure de la ligne.

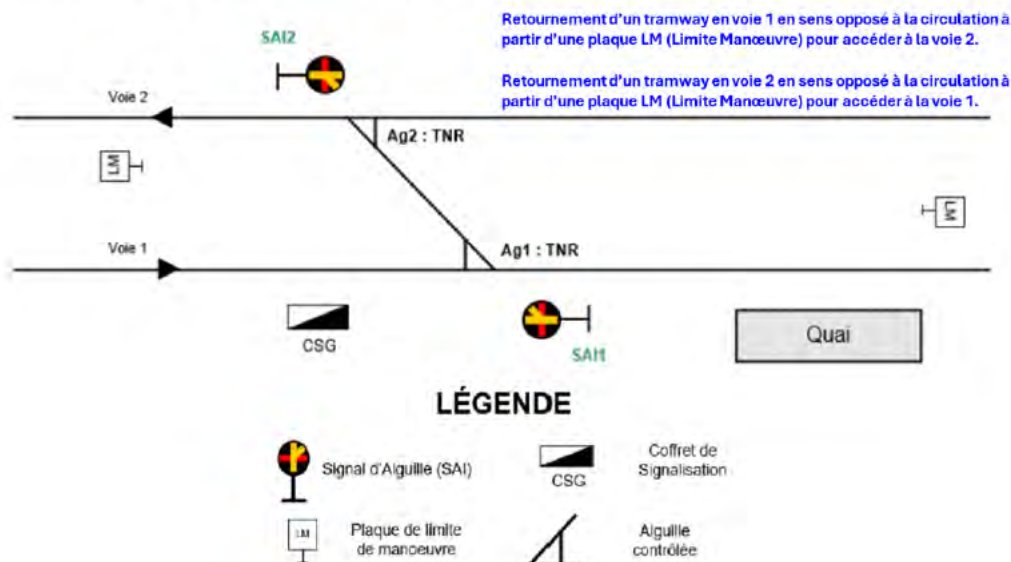


Figure 1 – Schéma SIGF du système KAG+SAI

Les travaux ont été réalisés dans le temps imparti et les réserves non bloquantes levées rapidement.

Les nouveaux appareils de voie contribuent à une réduction significative des interruptions de circulation sur le réseau TBM. Ces avancées techniques permettent de limiter l'impact sur les déplacements des voyageurs en restreignant autant que possible l'étendue et la durée des zones d'interruption du trafic tramway. Les tableaux ci-dessous illustrent de manière concrète les améliorations observées :

Ligne B section Peixotto / St Nicolas

"Scénario d'interruption"	Distance non exploitée (distance en m)	Distance effectuée en service commercial (distance en m)	Explications
Avant l'implantation des services partiels ligne B			
Sens Aller Peixotto / St Nicolas	2 929	0	Aucun gain
Sens Retour St Nicolas / Peixotto	2 932	0	Aucun gain
Après l'implantation des services partiels ligne B			
Sens Aller Peixotto / St Genès	1 752	1 177	Dans cette configuration, une portion de 1 752 mètres n'est plus exploitée, toutefois l'implantation de ces nouveaux services partiels permet un ajustement de service de la section Peixotto / Nicolas, et un tronçon de 1 177 mètres reste en circulation commerciale jusqu'à la Station St Nicolas
Sens Aller St Genès / St Nicolas	1 177	1 752	Lorsqu'une interruption d'exploitation survient entre les stations St Genès et St Nicolas, une portion de 1 177 mètres n'est plus exploitée, cependant, en raison de la modification de la coupure, qui est désormais située à St Genès au lieu de Peixotto, un tronçon supplémentaire de 1 752 mètres est maintenu en circulation commerciale
Sens Retour St Nicolas / St Genès	1 076	1 856	Lorsqu'une interruption d'exploitation survient entre les stations St Nicolas et St Genès, une portion de 1 076 mètres n'est plus exploitée. Cependant, grâce à l'ajustement du service partiel, la circulation commerciale reprend immédiatement à la station St Genès, permettant ainsi de maintenir 1 856 mètres en exploitation.
Sens retour St Genès / Peixotto	1 856	1 076	Une interruption d'exploitation de ce tronçon, génère un tronçon de 1 856 m non-exploité, cependant avec la nouvelle configuration, une portion de 1076 m est maintenue en exploitation commerciale.

Ligne C section Gare St Jean / Quinconces

"Scénario d'interruption"	Distance non exploitée (distance en m)	Distance effectuée en service commercial (distance en m)	Explications
Avant l'implantation des services partiels ligne C			
Sens Aller Gare St Jean / Quinconces	2 729	0	Aucun gain
Sens Retour Quinconces / Gare St Jean	2 731	0	Aucun gain
Après l'implantation des services partiels ligne C			
Sens Aller Gare St Jean / St Michel	1 238	1 491	Une portion de 1 238 mètres n'est plus exploitée. Toutefois l'implantation de ces nouveaux services partiels permet un ajustement de service de la section Gare St Jean / Quinconces, un tronçon de 1 491 mètres reste en circulation commerciale jusqu'à la Station Quinconces
Sens Aller St Michel / Quinconces	1 491	1 238	Une interruption d'exploitation entre les stations St Michel et Quinconces génère un tronçon de 1 491 mètres non-exploité. Cependant, en raison de la modification de la coupure, qui est désormais située à St Michel au lieu de gare St Jean, un tronçon supplémentaire de 1 238 mètres est maintenu en circulation commerciale.
Sens Retour Quinconces / St Michel	1 489	1 242	Sur ce scénario, une portion de 1 489 mètres n'est plus exploitée. Cependant, grâce à l'ajustement du service partiel, la circulation commerciale reprend à St Michel, permettant ainsi de maintenir 1 242 mètres en exploitation.
Sens Retour St Michel / Quinconces	1 242	1 489	Dans ce scénario, nous avons une portion de 1 242 mètres qui n'est plus exploitée, cependant, la nouvelle configuration du service partiel permet une reprise exploitation dès la station St Michel, permettant ainsi de maintenir 1 489 mètres en exploitation.

xiii) Fourniture de navettes fluviales

Depuis 2013, une ligne de navettes fluviales complète le réseau TBM et est connectée aux différents modes de transport. Cette ligne est desservie par deux catamarans hybrides et un bateau de réserve monocoque.

En septembre 2023, Bordeaux Métropole lance un projet ambitieux visant à renforcer la flotte de navettes fluviales, en intégrant une dimension environnementale essentielle pour assurer une exploitation zéro émission.

Dans ce cadre, Bordeaux Métropole confie la conception et la construction de quatre nouveaux catamarans « LE BATO » au chantier naval OCEA, en collaboration avec ALTERNATIVES ENERGIES (fournisseur et intégrateur des batteries) et le designer CLYD.

Les deux autres catamarans (La Fauvette et La Marouette) sont attendus avant l'été 2025.

➤ L'inauguration des premiers BATO

L'inauguration a eu lieu le 07 novembre 2024 à Bègles, en présence des élus des différentes communes, sur la ligne 3 « Benauges ↔ Port de Bègles ».



Le 09 novembre 2024, le lancement de la nouvelle offre s'accompagne d'une campagne de communication spécifique aux pontons « Benauges » et « Port de Bègles ».

Les 9 et 10 novembre → Opération spéciale pour l'ouverture au public :

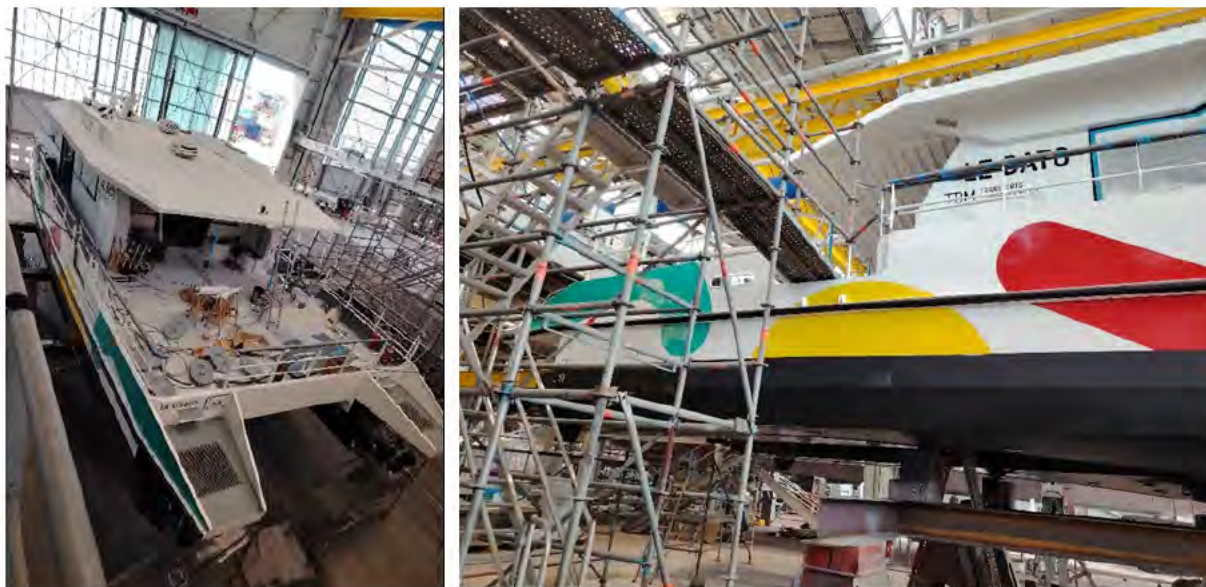
- 1.000 « billets 2 voyages » offerts
- Valables les samedi 9 et dimanche 10 novembre sur la ligne Le Bato 3
- Dispositif terrain :
 - 2 stands : Port de Bègles & Benauges
 - Dates : Samedi 9 et dimanche 10 de 10h à 18h
 - Animation sur place : info/vente, accès au jeu concours, distribution de goodies et de tickets.



➤ Le rôle de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Inter Rives Bordeaux

Dans le cadre de ses missions, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en partenariat avec [REDACTED], sous-traitant chargé de l'exploitation et de la maintenance des bateaux du réseau TBM),

soutient Bordeaux Métropole dans l'exécution du marché de conception et de construction des nouveaux catamarans, ainsi que dans leur mise en service et le déploiement de l'offre.



Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et [REDACTED] apportent leur expertise technique lors de la remise en gestion des deux bateaux.

[REDACTED] a assuré la formation des équipages et réalisé des tests sans voyageur avant le lancement de la nouvelle offre LE BATO :

La formation :

La marche à blanc : La période de marche à blanc, d'une durée de 14 jours, a été effectuée sur les lignes 1 et 2 de la nouvelle offre. Réalisée avec les « BATO » lestés, cette phase a permis aux équipages de gagner de l'expérience sur les nouvelles liaisons et d'identifier les derniers ajustements nécessaires avant l'exploitation commerciale.

➡ La remise en gestion

La remise en gestion de La Linotte le 02 août 2024 et de La Sittelle le 21 août 2024 est suivie d'un contrôle qualité effectué par les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et [REDACTED]. Les anomalies identifiées lors de ces contrôles sont transmises à Bordeaux Métropole et à OCEA. Les corrections, dont une grande partie sont apportées avant la mise en service commercial des « BATO », seront finalisées en 2025 et intégrées dans la production des deux autres catamarans.

➡ Les différences entre les Bat3 et les BATO

Les « BATO » sont dotés d'une propulsion par hydrojets à très haut rendement, offrant une faible consommation énergétique, et sont équipés de deux groupes électrogènes qui prolongent l'autonomie des batteries.

En comparaison, les Bat3 disposent de deux générateurs thermiques qui permettent de recharger les batteries ou de naviguer à l'aide des moteurs.

Toutes les navettes fluviales, qu'elles soient nouvelles ou anciennes, sont équipées des dispositifs nécessaires à leur exploitation commerciale, similaires à ceux des autres modes du réseau TBM : SAEIV, girouettes, valideurs et écrans TFT.

En outre, les « BATO » bénéficient de systèmes de rétrovision, de vidéoprotection et de vidéosurveillance. Ces derniers ayant une capacité de 70 passagers et 10 vélos, contre 65 passagers et 6 vélos pour les Bat3.



xiv) Le pont de pierre

Construit entre 1810 et 1822, le Pont de Pierre mesure 487 mètres de long et 19 mètres de large. Sa réalisation a représenté un véritable défi technique, en raison du courant particulièrement puissant de la Garonne à cet endroit.

KB2M a par ailleurs été associé, par Bordeaux Métropole, aux réflexions sur les travaux du pont de Pierre et ses impacts sur le réseau TBM.

xv) La billettique

En août 2014, Bordeaux Métropole a signé un contrat avec la société Thalès pour la fourniture et le déploiement d'un nouveau système de billettique pour le réseau TBM, avec une réception initialement prévue en 2018.

Après avoir rencontré de nombreuses difficultés, la réception du système central de billettique par Bordeaux Métropole a eu lieu en 2022, avec une phase de Vérification Aptitude au Bon Fonctionnement et de Vérification de Service Régulier. Cette phase a inclus une garantie de deux ans, valable jusqu'en mars 2024.

Concernant les équipements, Bordeaux Métropole a réalisé des réceptions partielles depuis 2021, mais celles-ci restent inachevées.

L'année 2024 a marqué un tournant dans le projet. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé un audit contradictoire du système de billettique et de ses équipements pour clarifier les rôles et responsabilités de chaque partie et permettre la finalisation du processus de gestion. L'audit, réalisé

par le cabinet SETEC, a permis d'élaborer un plan d'action coconstruit et validé par Bordeaux Métropole et KB2M.

Ce plan d'action comprend plus de 70 mesures nécessaires pour garantir le fonctionnement optimal et la sécurité du système. Il vise également à sécuriser les interfaces avec les nouveaux industriels intégrant cet écosystème complexe. Bien que certains points demeurent à arbitrer, le procès-verbal a été signé par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, avec des réserves portant notamment sur les sujets en attente de décision entre les directions générales du Concessionnaire et du Concédant.

En complément de l'ensemble de ces points, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé une étude de stratégie immobilière, qui s'est poursuivie jusqu'en avril 2024, pour identifier des évolutions complémentaires liées aux retards. Cette étude vise à intégrer les enjeux du contrat 2023-2030 dans la conception et la réalisation des projets, en tenant compte de la croissance des effectifs, de la transition énergétique, de l'innovation, et des démarches RSE. L'objectif est de construire, en partenariat avec Bordeaux Métropole, une vision globale de la répartition des locaux sur l'ensemble des sites de Keolis (Bastide, La Jallère, Achard, Bastide-Niel, CEL, Lescure et Floirac) jusqu'à la fin du contrat. L'étude inclut la réhabilitation des nouveaux dépôts et les demandes d'évolutions au sein des bâtiments existants.

B.7.3.d) Expérimentations d'innovation

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

U [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

U [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

U [REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]
	[REDACTED]
	[REDACTED]
	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

U [REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

U [REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]
	[REDACTED]
	[REDACTED]
	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

↳ [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

B.7.3.e) Actions RSE

i) Projet énergie verte

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage pleinement à respecter ses obligations contractuelles en matière de durabilité et de réduction de son impact environnemental.

Depuis le 1^{er} janvier 2024 :

- 100 % de l'électricité utilisée pour le réseau de tramway et d'autobus provient de sources renouvelables, via des garanties d'origine, assurant ainsi une alimentation issue de l'éolien, du solaire ou de l'hydraulique ;
- 100 % du bioGNV utilisé pour la flotte d'autobus GNV est produit localement en Nouvelle-Aquitaine.

Ces initiatives s'inscrivent dans la stratégie de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour accompagner la transition énergétique et relever les défis environnementaux liés à la mobilité urbaine.

ii) Projet biodiversité

Le plan d'action pour une gestion écologique du réseau tramway a été poursuivi en 2024, avec la mise en œuvre de trois actions principales :

- Expérimentation de nouveaux végétaux alternatifs au gazon sur les plateformes tramway : Depuis juillet 2024, six essences végétales, sélectionnées pour leur faible besoin en eau, ont été plantées sur deux parcelles tests : entre Mériadeck et Saint-Bruno (ligne A) et entre Parc Mussonville et Lycée Vaclav Havel (ligne C). Après trois mois, le bilan préliminaire confirme une bonne implantation des espèces, bien que le développement varie selon les essences. À ce stade, aucune évaluation des économies d'eau n'est possible, car la période d'implantation a nécessité un arrosage initial. L'expérimentation se poursuivra jusqu'à l'été 2026, avec un premier bilan des consommations d'eau prévu pour la fin de l'été 2025.
- Plantation d'arbres et arbustes : La plantation d'arbres et arbustes s'est poursuivie en 2024 dans le cadre du projet de végétalisation détaillé en *PARTIE B.7.3.b) ii) → (v) Végétalisation du réseau tramway*.
- Inventaire écologique : En septembre 2024, un inventaire de la biodiversité a été réalisé sur un échantillon représentatif d'espaces verts : deux dépôts, six Parcs-Relais (ouvrages et de surface), et sept parcelles engazonnées des plateformes tramway. Cet inventaire a permis d'établir un état des lieux initial de la biodiversité, constituant une référence pour évaluer l'efficacité des actions menées dans le cadre de l'objectif de restauration de la biodiversité.

L'ensemble de la communication commerciale et détaillée en *Partie F.1.2.c) ii) Les relais presse de l'engazonnement des stations tramways et économies d'eau du réseau – mars et mai*.

iii) Plan de mobilité employeur et Label employeur pro-vélo

Dans la continuité de l'année 2023 et de la labellisation au niveau bronze, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a de nouveau mis en place deux ateliers de réparation de vélos, l'un sur le site de Bastide et l'autre au siège, lors de l'événement du Bus d'or. Ces initiatives ont été accompagnées de diverses communications destinées aux salariés afin de promouvoir le report modal et l'utilisation du vélo pour les trajets domicile-travail.

iv) Certification engagement de service

En mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé un projet de construction d'un référentiel des engagements de service en partenariat avec l'organisme AFNOR. Ce référentiel vise à évaluer la conformité de critères définis pour les parcours voyageurs.

Après sept ateliers avec l'AFNOR et plusieurs réunions internes, onze engagements de service ont été établis et le référentiel finalisé (REF284). Celui-ci a été soumis à consultation auprès de parties prenantes telles que Bordeaux Métropole et la FNAUT Nouvelle Aquitaine pour recueillir avis et remarques, avant sa validation par la commission de validation de l'AFNOR.

Les onze engagements définis sont :

- Vous êtes renseignés de manière précise, fiable et appropriée sur toutes informations relatives au réseau par du personnel ;
- Vous êtes accueillis agréablement et de manière courtoise par du personnel identifiable ;

- Les informations concernant le réseau sont disponibles et à jour ;
- Vous voyagez confortablement lors de vos déplacements sur le réseau ;
- Nos équipements sont en bon état de fonctionnement pour vous offrir le service proposé ;
- En cas de travaux programmés sur la voie publique, nous vous offrons une alternative de transport ;
- Nous vous conseillons et orientons vers le titre de transport le plus adapté parmi la gamme de l'offre ;
- Nous vous offrons plusieurs possibilités pour acheter vos titres de transport ;
- Votre temps d'attente est conforme à celui annoncé lorsque vous vous déplacez sur nos lignes ;
- Nous vous informons sur les règles du bien vivre ensemble dans les transports ;
- Sur demande, nous vous délivrons une attestation de perturbation pour justifier d'un retard.

Début 2024, la validation du référentiel a été obtenue et sa mise en œuvre a été déployée au sein de l'entreprise par :

- Des sensibilisations auprès des différents services impliqués ;
- La définition d'objectifs par engagement et par service ;
- La réalisation d'enquêtes mystères pour mesurer la qualité de service sur certains engagements.

Un audit de certification a été réalisé par l'AFNOR du 21 au 25 novembre pour évaluer la conformité au référentiel. La certification a été obtenue et un audit de suivi est prévu pour 2025.

v) Certifications QSE

Depuis plusieurs années, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans une démarche de management intégrée, incluant la Qualité, la Santé et Sécurité au Travail, ainsi que l'Environnement (QSSTE). KB2M vise une amélioration continue en analysant ses performances et en mettant en place des actions pour atteindre les objectifs fixés.

En 2024, une politique d'amélioration continue, définissant les engagements de l'entreprise en matière de Qualité, de Sécurité, d'Environnement, d'Energie et de Gestion des actifs, a été élaborée et communiquée à l'ensemble du personnel.

En mars 2023, KB2M a lancé une nouvelle cartographie des processus pour renforcer la transversalité. Cette cartographie a été finalisée en mars 2024, ce qui a permis de relancer les revues de processus semestrielles. Ces réunions, réunissant le pilote du processus, les contributeurs et des membres de la direction RSE, offrent un espace d'échange sur les performances en matière de qualité, de sécurité et d'environnement, ainsi que sur les actions à mettre en place pour s'améliorer.

En complément, un audit interne a été effectué en mars 2024 par un prestataire spécialisé dans les audits ISO 9001 (management de la qualité), ISO 45001 (santé et sécurité au travail) et ISO 14001 (management environnemental), couvrant l'ensemble de l'entreprise. Cet audit a permis de repérer des axes d'amélioration à prendre en compte avant l'audit de certification de novembre. Il a également permis d'identifier les points forts, les points à améliorer, les axes de progrès et les bonnes pratiques du système de management à travers un regard externe.

La certification ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001 a été obtenue pour l'ensemble de l'entreprise à l'issue de l'audit initial mené en deux étapes, les 05 et 06 septembre 2024, puis du 13 au 26 novembre

2024, réalisé par l'organisme AFNOR. Cet audit a mis en lumière des pistes de progrès à suivre en 2025 pour poursuivre l'amélioration des performances de l'entreprise.

vi) Label « engagé RSE »

Le Label Engagé RSE est aujourd'hui le label de référence pour évaluer la maturité des démarches RSE des organisations, basé sur la norme ISO 26000.

Ce référentiel exigeant permet de répondre de manière efficace et pertinente à deux enjeux majeurs pour les organisations :

- En interne, il aide à comprendre, évaluer et piloter la responsabilité sociétale de façon efficace et transparente ;
- En externe, il sert de gage de crédibilité, en garantissant une évaluation indépendante et tierce-partie du niveau de maturité, renforçant ainsi la communication et l'affichage des résultats.

La délivrance du Label Engagé RSE résulte d'une évaluation sur site, au cours de laquelle des experts RSE d'AFNOR Certification, reconnus pour leurs compétences sectorielles, rencontrent et interviewent les parties prenantes internes et externes de l'organisation.

Depuis 2019, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a choisi de se labelliser « Engagé RSE » au niveau confirmé, envoyant ainsi un message fort sur son engagement à assumer les impacts de ses décisions et à promouvoir un développement durable de ses activités. Cet engagement s'est consolidé en 2023 avec la transformation de l'entreprise en société à mission et l'ambition d'atteindre en 2024 le niveau exemplaire du label « Engagé RSE ».

L'évaluation réalisée en août 2024 a souligné les progrès importants de KB2M en matière de responsabilité sociétale, lui permettant d'atteindre le niveau "Exemplarité" avec un score de 744 points sur 1000, dépassant ainsi de manière significative le seuil requis.

Les auditeurs d'AFNOR ont attribué cette progression remarquable à plusieurs facteurs principaux :

- La capacité de l'entreprise à accélérer l'amélioration de son organisation RSE, de ses pratiques et, par conséquent, des résultats obtenus ;
- Plus particulièrement, la capacité à mobiliser et engager la communauté managériale ainsi que les équipes dans cette démarche.

Les auditeurs ont observé un changement de culture au sein de l'entreprise, avec une intégration réelle de la RSE au cœur de la stratégie, perçue désormais davantage comme une opportunité que comme une contrainte. KB2M continue ainsi de développer une approche opérationnelle de sa stratégie, permettant l'intégration des engagements RSE dans les processus et les projets transversaux, favorisant ainsi le décroisement de l'organisation.

Ils ont également attribué cette reconnaissance d'exemplarité à :

- La richesse, la diversité et la transparence de la communication de l'entreprise ;
- La formalisation et le déploiement d'une stratégie des ressources humaines axée sur des enjeux complexes, générant des effets positifs visibles ;
- Une démarche d'innovation responsable exemplaire ;
- Un management environnemental complet et rigoureux ;
- Une dynamique d'amélioration continue de la qualité de service.

Les principales recommandations portent sur :

- La généralisation de trajectoires stratégiques formalisées couvrant l'ensemble des grands enjeux de durabilité de KB2M, à l'instar de ce qui est réalisé pour le climat ;
- Le renforcement de la Co évaluation des performances avec les parties prenantes concernées ;
- L'amélioration du benchmarking, notamment sur les aspects liés à l'impact environnemental, à la santé et la sécurité, ainsi qu'à la lutte contre la corruption dans les chaînes d'approvisionnement.

vii) Projet climat-air-énergie

La démarche climat-air-énergie de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été lancée en 2023 pour structurer l'engagement de l'entreprise face au changement climatique, en matière d'atténuation et d'adaptation. Après une première année dédiée à l'évaluation de la maturité de l'entreprise et à l'identification des actions à mettre en place, l'année 2024 a permis de formaliser la stratégie et de déployer les premières actions concrètes.

Dans le cadre de cette stratégie, KB2M a rejoint la démarche ACT pas à pas, portée par l'ADEME, qui aide les entreprises à piloter leurs actions climatiques et à aligner leur transition sur les objectifs de l'Accord de Paris. Cette initiative a permis de définir trois visions du réseau TBM dans un monde bas carbone, à l'horizon 2025, 2030 et 2050. Ces visions ont été déclinées en six axes stratégiques, chacun accompagné de plans d'action opérationnels permettant de suivre les trajectoires de transition compatibles avec les accords de Paris.

Sur le plan opérationnel, les premières actions menées en 2024 se concentrent sur deux axes stratégiques :

- Réduire de -80 % les émissions de CO₂e liées à l'énergie de traction d'ici 2030 : Depuis le 1^{er} janvier, la flotte de bus GNV est passée de 25 % à 100 % de bioGNV. En parallèle, le programme de management de l'écoconduite a été renforcé par la mise à jour des modules de Formation Initiale Minimum Obligatoire (FIMO) et Formation Continue Obligatoire (FCO) et l'organisation du premier challenge écoconduite entre conducteurs. Ce challenge a permis de récompenser les 10 meilleures progressions et les 3 meilleurs scores d'écoconduite sur les 12 derniers mois ;
- Mettre en place une stratégie d'adaptation au changement climatique : Le projet Hot protection [CF PARTIE B.7.3.d) ii)] a été lancé. Cette action vise à réduire l'impact des vagues de chaleur sur le matériel et à améliorer le confort thermique des voyageurs.

Ces initiatives marquent une étape importante dans la mise en œuvre des engagements de KB2M pour une transition climatique efficace et durable.

viii) Label RFAR

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités renforce son engagement en faveur d'une gestion des achats durable et responsable en obtenant, le 1^{er} octobre 2024, le label « Relations Fournisseur et Achats Responsables » (RFAR). Cette distinction valorise la qualité des relations avec les fournisseurs ainsi que la promotion de pratiques éthiques et responsables au sein de la chaîne d'approvisionnement.

Délivré par le Médiateur des entreprises et le Conseil national des achats, ce label repose sur des critères exigeants et évalue la gestion des relations fournisseurs selon quatre axes essentiels :

- **Transparence et communication** : Assurer des échanges clairs et ouverts avec les fournisseurs, de la sélection à l'exécution des contrats ;
- **Responsabilité sociale et environnementale** : Intégrer des critères sociaux (droits humains, conditions de travail) et environnementaux (réduction de l'empreinte écologique, gestion des déchets) dans les pratiques d'achats ;
- **Équité et éthique** : Garantir un processus d'achat impartial, équitable et non discriminatoire ;
- **Performance et innovation** : Encourager l'amélioration continue, l'innovation et la qualité des produits et services, tout en pérennisant les partenariats.

Avec cette certification, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités devient la 108^e entreprise en France à recevoir ce label et le premier réseau de transport en commun à être ainsi reconnu. Cette distinction illustre l'engagement de l'entreprise en faveur du développement durable et de la responsabilité sociétale.

Elle met en lumière les efforts menés pour instaurer des relations de confiance avec les fournisseurs, en intégrant des critères environnementaux, sociaux et économiques dans le choix des partenaires. Elle reflète également l'application des meilleures pratiques en gestion des achats, de la sélection des fournisseurs à la contractualisation et au suivi des performances.

L'obtention de ce label confirme l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à améliorer en permanence ses processus d'achats et à favoriser une croissance responsable et partagée au sein de son écosystème.

B.7.4. Ressources Humaines

B.7.4.a) Recrutement

i) Campagne de recrutement 2024

La campagne de recrutement 2024 a été diffusée sur le site institutionnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, encourageant les candidats à réaliser un test en ligne afin de qualifier leur candidature et de les orienter de manière optimale dans leur parcours de recrutement.



ii) Plan d'action recrutement conducteurs

En 2024, 215 conducteurs ont été recrutés en CDI grâce à un élargissement des canaux de sourcing, notamment par une participation accrue aux forums emploi et le développement de partenariats locaux.

Par ailleurs, 57 demandeurs d'emploi ont été formés à la conduite de véhicules de transport en commun dans le cadre d'un contrat de professionnalisation, et 8 via un contrat d'apprentissage. À cela s'ajoutent 24 intérimaires, formés aux métiers de la conduite grâce à une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC), qui ont ensuite été titularisés après six mois d'expérience en intérim.

L'un des événements marquants de l'année a été le Tram de l'Emploi, organisé le 03 octobre 2024. Cette initiative innovante de job dating s'est déroulée à bord d'un tramway et dans trois villages emploi situés à Cenon, Bordeaux (place Pey Berland) et Mérignac. Au cours de cette journée, plus de 200 contacts ont été établis avec des candidats potentiels, grâce à la mobilisation des équipes RH, des agents et des managers du réseau.



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 d'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.



En 2024, cette méthode de recrutement a permis d'étudier 104 dossiers éligibles ayant conduit à 18 embauches, soit 2 embauches supplémentaires par rapport à 2023 (16 embauches).

B.7.4.b) Gestion du personnel

i) Projet Eki'libre

Le projet Eki'libre a vu le jour fin 2023, dans le prolongement d'une vaste enquête sur les rythmes de travail à la conduite, à laquelle près de 600 conducteurs ont participé.

Les enseignements de cette enquête ont permis d'identifier trois problématiques majeures, qui sont devenues les piliers du projet Eki'libre :

- La pénibilité du roulement de travail actuel sur 10 semaines, incluant 4 semaines consécutives de 6 jours de travail avec des week-ends travaillés ;
- La difficulté d'obtenir les congés et journées de repos souhaités ;
- Les conditions de travail des nouveaux conducteurs.

Le projet s'est structuré autour de trois équipes thématiques, chacune composée de 12 conducteurs (dont un représentant des cinq organisations syndicales), 6 représentants de l'encadrement et des fonctions supports de la Direction de l'Exploitation, ainsi qu'une consultante animatrice externe.

Au total, quatre ateliers ont été organisés, à raison de quatre demi-journées par thématique, entre avril et novembre 2024. Ces sessions avaient pour objectif d'identifier les difficultés, de faire émerger des solutions et de formuler des propositions concrètes, réalistes et applicables. À l'issue de ces travaux, 31 propositions ont été formulées et évaluées.

Fin novembre, les trois groupes de travail ont validé 12 solutions, qui pourraient être mises en œuvre dès début 2025, ainsi que 4 propositions nécessitant des études approfondies, notamment en raison d'évolutions requises sur les outils informatiques. Par ailleurs, une réflexion majeure sur l'évolution des temps de travail et des roulements de repos devra faire l'objet d'un accord négocié avec les organisations syndicales représentatives.

C'est la première fois qu'un projet d'une telle envergure est déployé pour les conducteurs du réseau TBM. Il était donc essentiel d'informer et de sensibiliser les conducteurs aux enjeux de ce programme, qui impacte directement leur qualité de vie au travail et leur équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

Tout au long du programme Eki'libre, une vaste campagne de communication et de rencontres a permis de tenir les conducteurs informés à chaque étape du projet [CF PARTIE C.1.1 a) i) (xiv) Forum « les questions d'actualité à la direction de l'exploitation » - du 10 au 24 octobre].

ii) Plan de formation

Le plan de développement des compétences 2024 intègre les évolutions des métiers et des compétences associées, en cohérence avec les projets issus des engagements contractuels.

Les orientations spécifiques 2024 sont les suivantes :

- Accompagner les équipes dans la transition énergétique avec l'arrivée des bus électriques ;
- Obtenir la certification Cap Handéo ;
- Développer les compétences managériales, notamment en matière de prévention des risques et de renforcement de la sécurité ;
- Créer le Service Interne de Sécurité ;

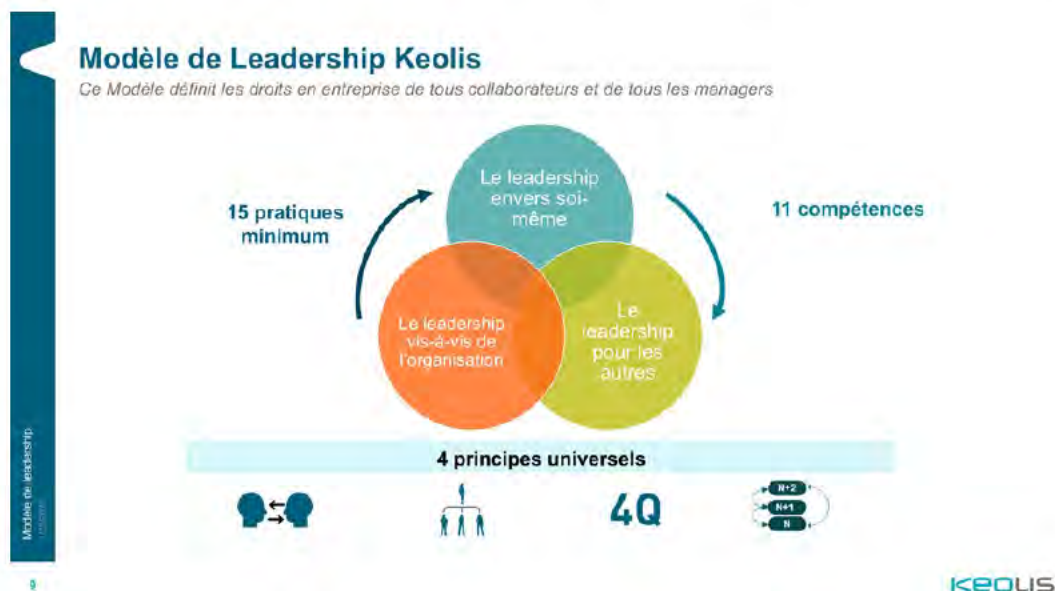
- Soutenir les engagements RSE, notamment la réduction des consommations d'énergie, l'insertion professionnelle et la prévention des situations de harcèlement et de discrimination.

Tous les détails concernant le plan de formation sont développés dans la *PARTIE C.2.7 : Compte rendu du plan de formation*.

iii) La formation Leadership

Le modèle de Leadership Keolis a été déployé auprès de l'ensemble des cadres en situation de management, soit 75 personnes, ainsi qu'à 66 % des agents de maîtrise. Les dernières sessions de formation seront mises en œuvre au premier semestre 2025. L'indice de satisfaction moyen sur l'ensemble des sessions s'élève à 8,9/10.

Ce modèle vise à harmoniser les pratiques managériales, en considérant que le leadership n'est pas une qualité innée, mais un ensemble de compétences à acquérir. Il repose sur 4 principes et 3 dimensions, permettant aux managers de découvrir et développer 15 pratiques et 11 compétences clés.



B.7.4.c) Lutte contre l'absentéisme

i) L'absentéisme

Le taux d'absentéisme en 2024 s'établit à 11,07 %, enregistrant une baisse de -0,7 % par rapport à 2023. Bien que le taux d'absentéisme se soit amélioré, il demeure supérieur au seuil contractuel fixé à 8,61 % en 2024.

La démarche de lutte contre l'absentéisme repose sur une action conjointe du management de proximité, des équipes RH et du service médical.

Les axes d'intervention sont les suivants :

- Prévention et accompagnement des conducteurs : une attention particulière est portée sur le parcours d'intégration et de formation, avec une identification des risques majeurs liés aux accidents de la circulation et aux agressions, contribuant ainsi à la réduction des accidents du

travail. Le renforcement des compétences managériales en prévention des risques sera poursuivi en 2025 ;

- Soutien aux collaborateurs en situation de restrictions médicales : une commission des services aménagés, réunie chaque mois, veille à l'affectation de postes adaptés aux conducteurs dont l'aptitude médicale comporte des restrictions ou des préconisations d'aménagement formulées par le médecin du travail. Cette démarche, renforcée par des échanges en amont avec le service médical, vise à favoriser le maintien dans l'emploi et à réduire les arrêts maladie.

Par ailleurs, les collaborateurs de retour après un long arrêt de travail bénéficient d'un entretien de ré-accueil avec leur manager, permettant une adaptation des conditions de reprise : visite médicale obligatoire, respect des préconisations du médecin, ajustement du temps de travail, formation complémentaire et accompagnement managérial ;

- Amélioration des conditions de travail et prévention des risques : l'analyse des résultats des enquêtes QVCT et du baromètre d'engagement guide l'identification des facteurs de risques et l'amélioration des conditions de travail. Le projet Eki'libre, en particulier, vise à réduire l'absentéisme à la conduite en mettant en place des mesures visant à améliorer les conditions de travail et de repos des conducteurs.

ii) Baromètre d'engagement

Dans le cadre des objectifs définis par Keolis Way 2025, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé, le 13 mai 2024, un baromètre d'engagement destiné à recueillir la perception des salariés sur des sujets tels que l'engagement, la Qualité de Vie au Travail (QVT) et le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Le baromètre vise à instaurer un cadre d'amélioration continue commun à l'ensemble de l'organisation. Il définit à la fois les attentes de l'entreprise et les contributions que chaque collaborateur peut apporter à son échelle.



L'enquête, menée de manière anonyme et confidentielle avec le soutien d'un partenaire indépendant (OCTOMINE), comportait 32 questions communes au Groupe Keolis, réparties en cinq thématiques principales :

- Projet d'entreprise KAP 2026 ;
- Leadership ;
- Marque employeur ;
- Qualité de vie et conditions de travail ;
- Engagement.

Les analyses des baromètres précédents ont mis en lumière plusieurs points forts de Keolis :

- L'engagement individuel des collaborateurs ;
- Le sens donné au travail ;
- Un haut degré d'autonomie ;
- Une transparence accrue sur les postes et leurs missions.

Cependant, certains axes d'amélioration ont également été identifiés, en particulier sur les volets suivants :

- Sécurité au travail ;
- Communication interne ;

- Reconnaissance professionnelle.

En 2024, le taux de participation est resté faible à 18 % (soit 502 répondants) mais stable par rapport à 2023. La participation a été majoritairement portée par les cadres (93 %) et les agents de maîtrise (62 %), tandis que les ouvriers et employés ont été moins représentés (5,5 %). Cette disparité s'explique principalement par l'absence d'adresses e-mail professionnelles pour ces catégories, le baromètre étant intégralement réalisé en ligne.

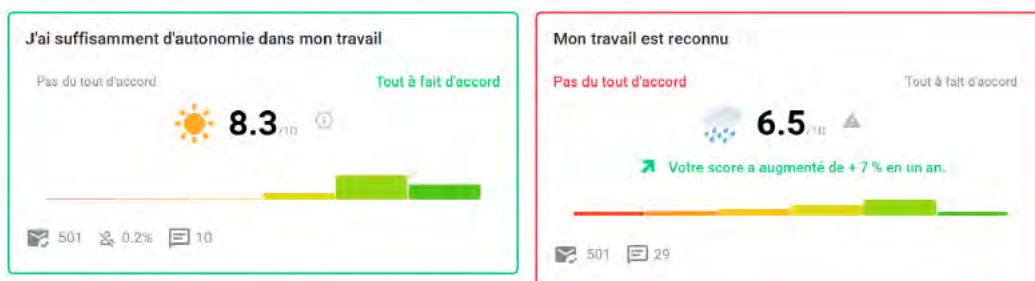
Les résultats ont été présentés :

- Au Comité de direction le 18 juin 2024 ;
- Aux représentants du personnel lors du Comité Social et Économique (CSE) le 10 juillet 2024 ;
- Au sein de chaque Comité opérationnel.

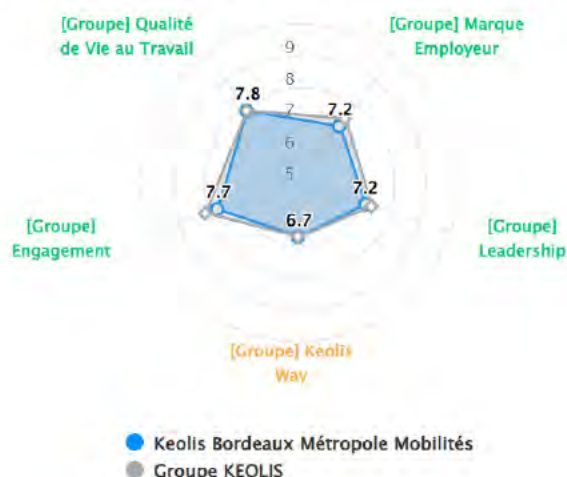
Ils ont ensuite été diffusés à l'ensemble des salariés, notamment par un article dédié dans FoKus en septembre 2024, afin d'assurer une communication transparente et inclusive.



Les scores marquants ont été les suivants :



Les notes des différentes grandes thématiques, en amélioration par rapport à 2023, sont les suivantes :



Un plan d'actions visant à renforcer la reconnaissance du travail accompli et à améliorer les pratiques managériales a été déployé dès 2023, incluant un programme ambitieux de formation au management.

En 2024, cette formation a été dispensée à l'ensemble des responsables d'équipe de l'entreprise, contribuant à développer leurs compétences en matière de leadership et de gestion. Ce programme se poursuivra en 2025, afin d'intégrer les nouveaux managers et de consolider les pratiques managériales au sein de l'organisation.

iii) Enquête Qualité de Vie et Conditions de Travail

L'enquête interne sur la qualité de vie et les conditions de travail (QVCT) est menée tous les deux ans auprès de l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Le 29 janvier 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé la deuxième édition de cette enquête, dans le but de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leurs conditions de travail et de mieux comprendre leurs attentes. L'objectif est d'améliorer le bien-être quotidien des salariés en mesurant leur engagement et en évaluant divers aspects qui contribuent à leur satisfaction, notamment le management, l'environnement de travail, la motivation et la communication interne. L'entreprise s'est appuyée sur l'expertise d'un institut de sondage indépendant (CSA), garantissant une enquête anonyme et confidentielle.



Avec une participation de 30 % en 2024 (soit 839 répondants), l'enquête a permis de collecter des données représentatives des salariés de l'entreprise, offrant ainsi une base solide pour l'analyse et l'action.

Les résultats ont été :

- Présentés aux représentants du personnel lors du Comité Social et Économique (CSE) du 24 mai 2024 ;
- Partagés en Comité de direction le 18 juin 2024 et dans chaque Comité opérationnel ;
- Communiqués à l'ensemble des collaborateurs en septembre 2024, via un article dédié dans FoKus.



L'enquête a mis en lumière plusieurs atouts :

- Engagement individuel des salariés et amour du métier ;
- Sentiment d'utilité au travail et satisfaction personnelle ;
- Perception que les préoccupations des salariés sont écoutées.

Les résultats ont également souligné des points nécessitant des efforts :

- Difficultés physiques et/ou morales dans l'exécution du travail ;
- Insatisfaction concernant la représentation par les représentants du personnel ;
- Manque de reconnaissance dans le travail.

L'enquête a identifié des facteurs de risque et des éléments régulateurs de stress :

- Facteurs de risque (sources de stress) :
 - Organisation quotidienne du travail ;

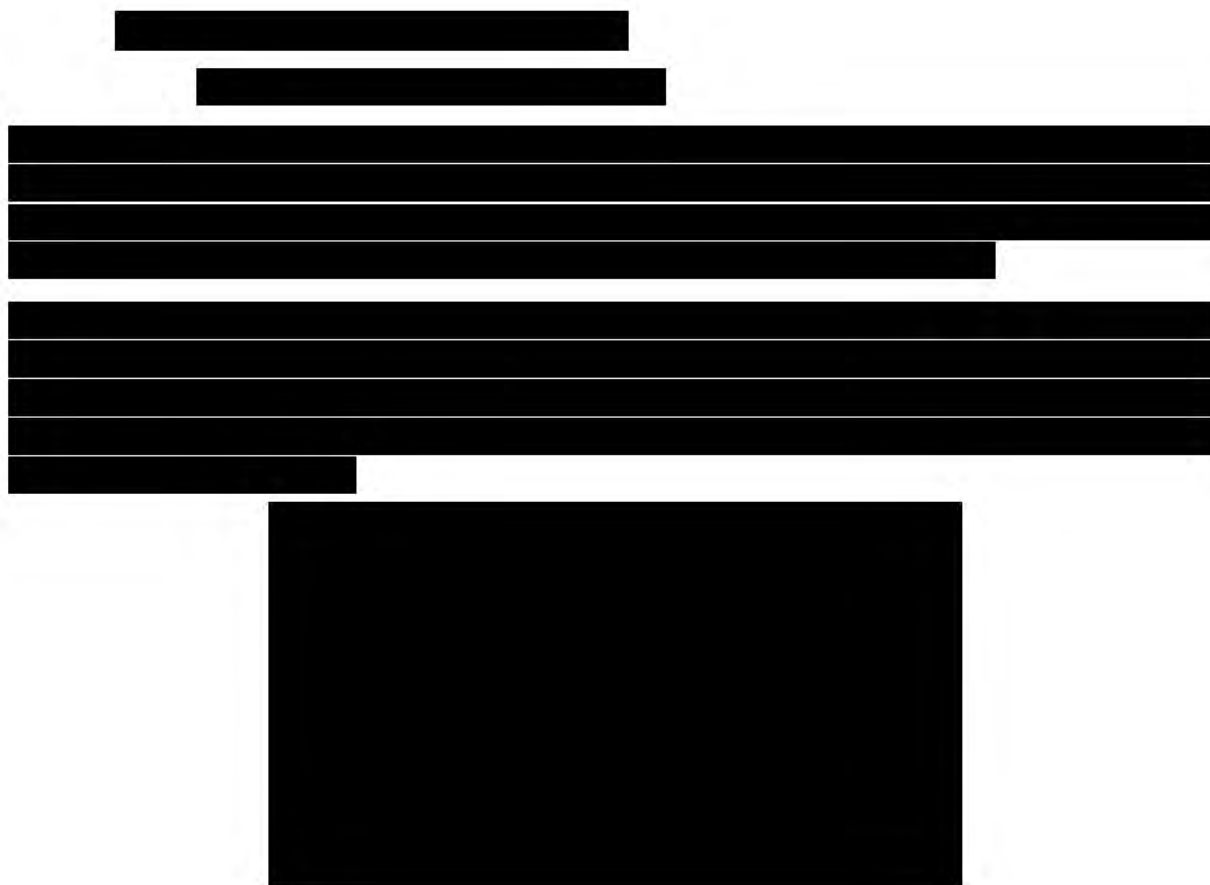
- Remarques ou comportements déplacés, y compris agressivité ou discrimination (proportion marginale mais notable) ;
- Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ;
- Environnement de travail et relations avec les clients.
- Facteurs de protection (régulateurs de stress) :
 - Adéquation des compétences des salariés à leur poste, sentiment d'utilité et passion pour le métier ;
 - Équilibre vie professionnelle/vie personnelle généralement respecté ;
 - Relation positive avec les managers ;
 - Importance du temps et des moyens nécessaires pour accomplir les missions.

En réponse aux résultats, un plan d'actions pour 2025 a été élaboré :

- Négociations syndicales pour pérenniser ou renouveler le dispositif de télétravail ;
- Poursuite du projet Eki'libre, visant à améliorer les rythmes de travail des conducteurs ;
- Renforcement des actions de prévention contre le harcèlement et les discriminations.

Ces actions visent à répondre aux attentes exprimées, à renforcer le bien-être des salariés, et à améliorer les conditions de travail pour tous.

B.7.5. Maintenance et Patrimoine



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

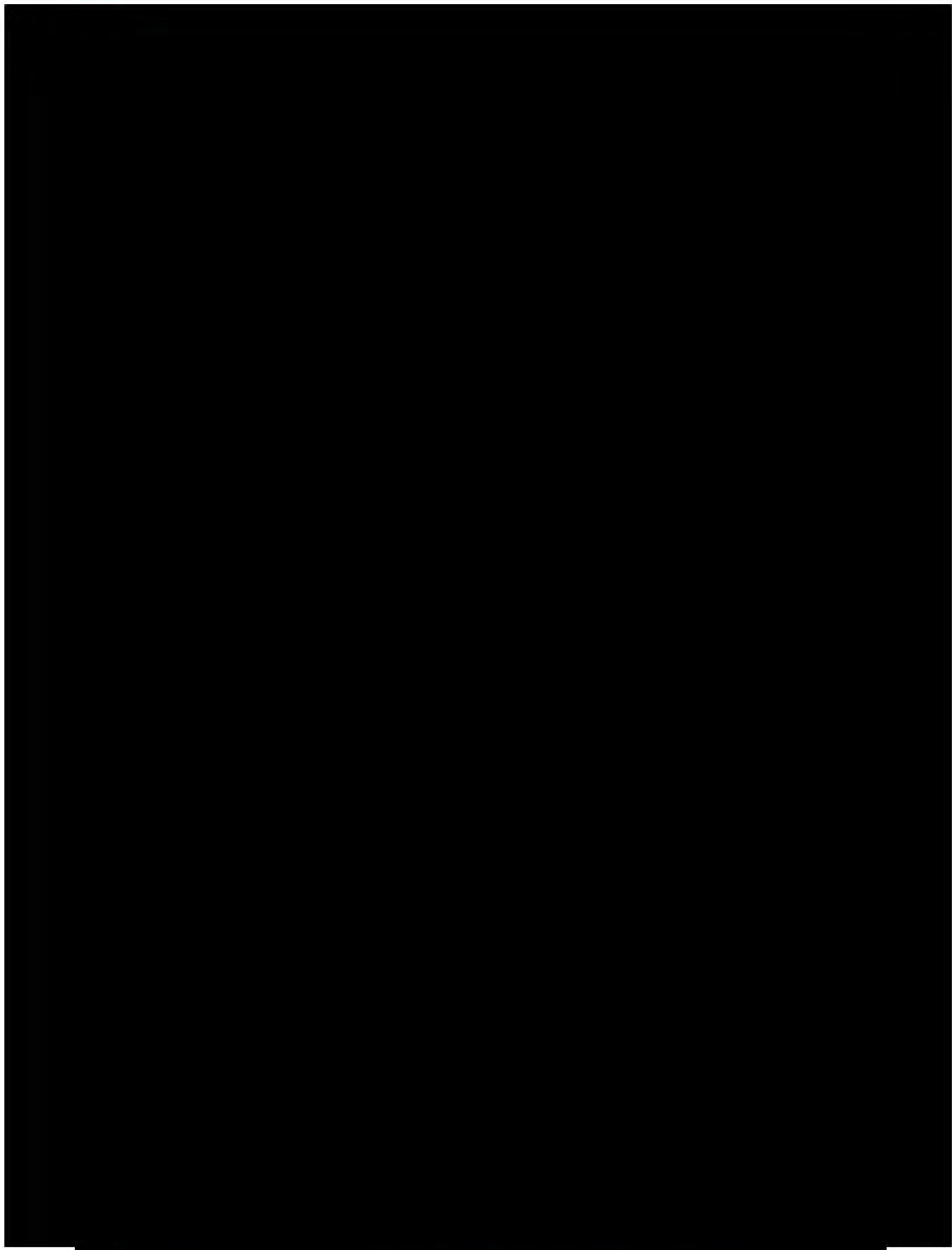
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



B.7.6. Développement Systèmes Industriels

B.7.6.a) Gestion de l'obsolescence

i) Plan de traitement de l'obsolescence

L'article 33.3 du contrat de concession stipule que le concessionnaire est chargé d'élaborer un plan de traitement de l'obsolescence. Ce plan nécessite une surveillance continue des avancées technologiques afin de détecter et anticiper les risques d'obsolescence, garantissant ainsi la continuité du service en cas de dysfonctionnement des systèmes ou équipements.

Le plan de traitement précise le périmètre d'intervention tout en assurant la protection des intérêts financiers du Concédant.

Le plan proposé par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour lutter contre l'obsolescence consiste à mettre en place un suivi de la dette du Système d'Information tout au long du contrat, en partenariat avec Bordeaux Métropole. Cette démarche repose sur les principes suivants :

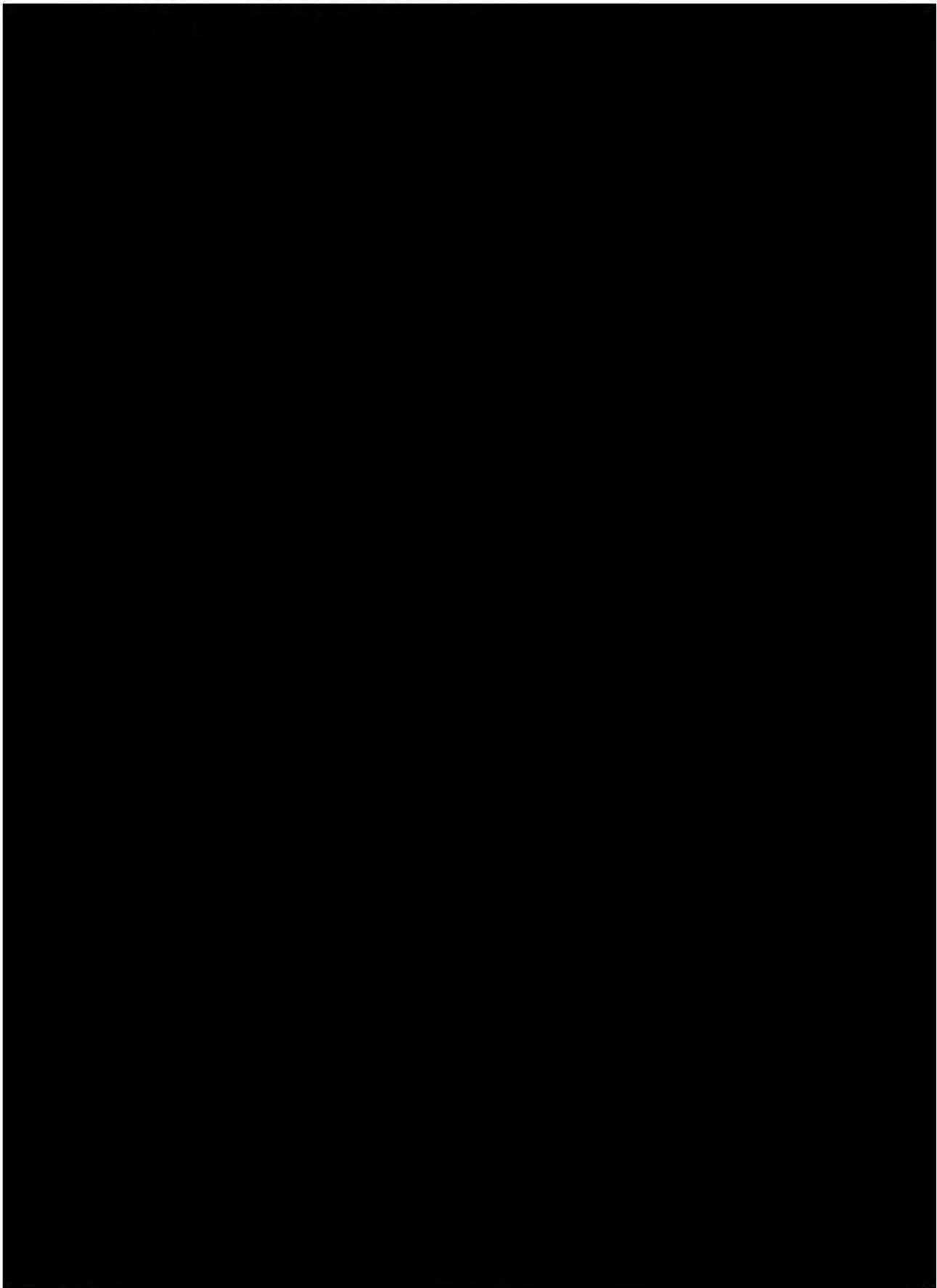


ii) MCO

Le maintien en condition opérationnelle (MCO) est une priorité essentielle pour le service informatique. Les équipes sont mobilisées au quotidien pour assurer la fiabilité et la disponibilité continues des systèmes.

Diverses actions sont mises en place, telles que la surveillance permanente des systèmes, les mises à jour logicielles, la gestion des incidents et la planification de la maintenance préventive.

B.7.6.b) Mises à jour essentielles



B.8. Optimisation de l'offre

B.8.1. Analyse de la performance des lignes régulières

Dans le cadre de l'analyse de la performance des lignes régulières, deux indicateurs clés de performance sont utilisés pour évaluer la pertinence et l'efficacité de l'offre mise en place, ligne par ligne :

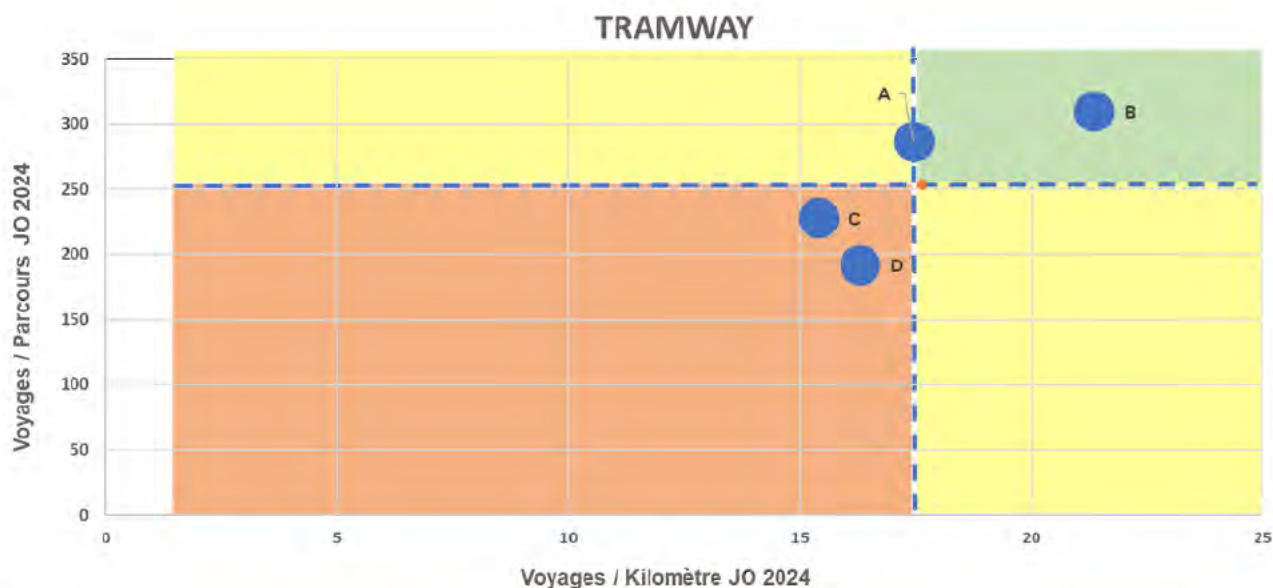
- Indicateur V/K : rapport entre le nombre de voyages et les kilomètres commerciaux parcourus ;
- Indicateur V/P : rapport entre le nombre de voyages et le nombre de parcours offerts.

Les voyages correspondent aux données de validation issues du système billettique, ajustées en fonction d'un taux global de non-validation, estimé lors d'enquêtes trimestrielles. Les kilomètres commerciaux et le nombre de parcours offerts proviennent de l'offre de référence définie dans le contrat de Concession de Service Public (CSP).

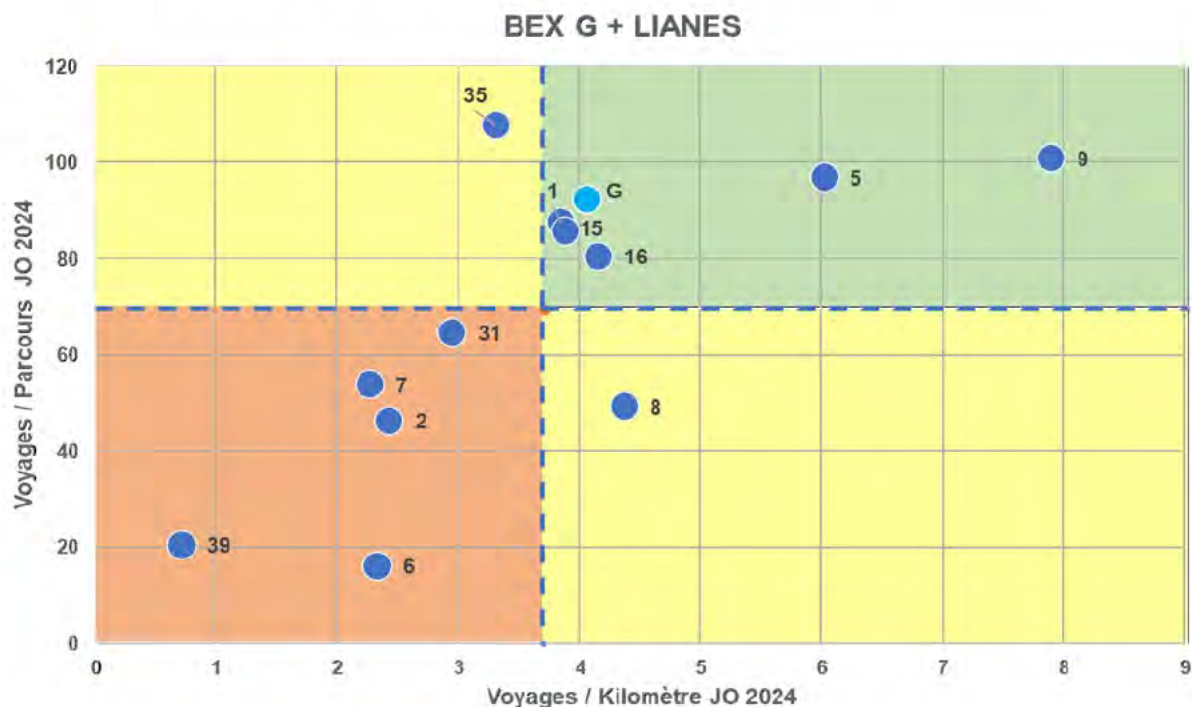
La combinaison de ces deux indicateurs permet de limiter les biais associés à leur interprétation individuelle :

- L'indicateur V/K est fortement influencé par la géographie du territoire desservi. Par exemple, une ligne reliant une zone éloignée du centre-ville, traversant des zones peu denses, présentera logiquement un V/K plus faible.
- L'indicateur V/P, quant à lui, est sensible à la longueur et à la typologie de la ligne. Une ligne courte, avec un trafic concentré sur des trajets pendulaires, aura généralement un V/P faible.

Cette analyse a été réalisée sur les jours ouvrables scolaires de novembre 2024, par type de ligne, afin d'identifier des leviers d'optimisation pour le réseau TBM en 2025.



Pour les performances des lignes de Tramway : les lignes A et B, qui desservent les corridors les plus densément peuplés de la métropole bordelaise, affichent les meilleurs indicateurs de performance. Les écarts observés avec les lignes C et D sont faibles, ce qui confirme l'attractivité globale du mode tramway sur l'ensemble du réseau.



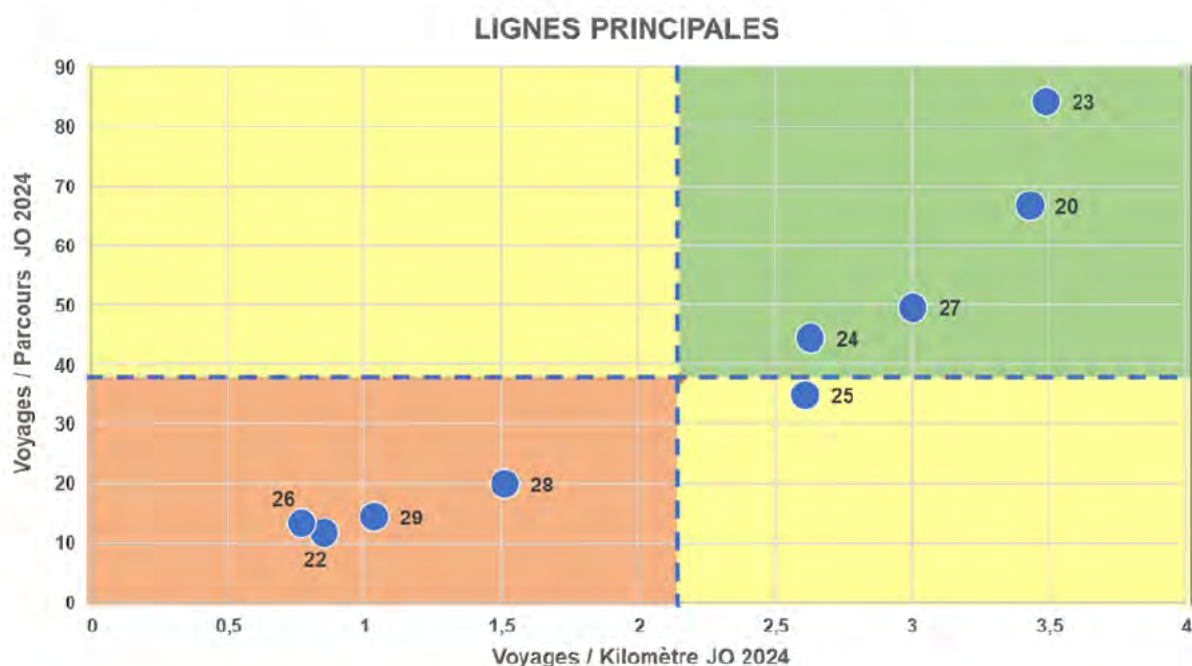
Concernant la performance des lignes BEX et Lianes : Les Lianes 5 et 9, qui se classent juste derrière la ligne de Bus Express G parmi les lignes de bus les plus fréquentées du réseau, affichent les meilleurs ratios de performance. Ces deux lignes desservent des pôles majeurs de la métropole. À noter que le

V/K de la Lianes 9 est particulièrement élevé, en raison de sa desserte des boulevards, qui favorise un renouvellement constant de la fréquentation tout au long de son parcours.

Les résultats contrastés du Bus Express G s'expliquent par le caractère fortement pendulaire de cette ligne sur une grande partie de son itinéraire, reliant Saint-Médard et Saint-Aubin à Bordeaux Centre.

La nouvelle Lianes 6, mise en service en juillet 2024, est l'une des lignes les plus courtes du réseau, ce qui peut justifier son faible V/P.

Enfin, la Lianes 39, préfiguration du futur Bus Express extra-rocade, est nettement en dessous des attentes, malgré les moyens conséquents mobilisés pour sa mise en œuvre.



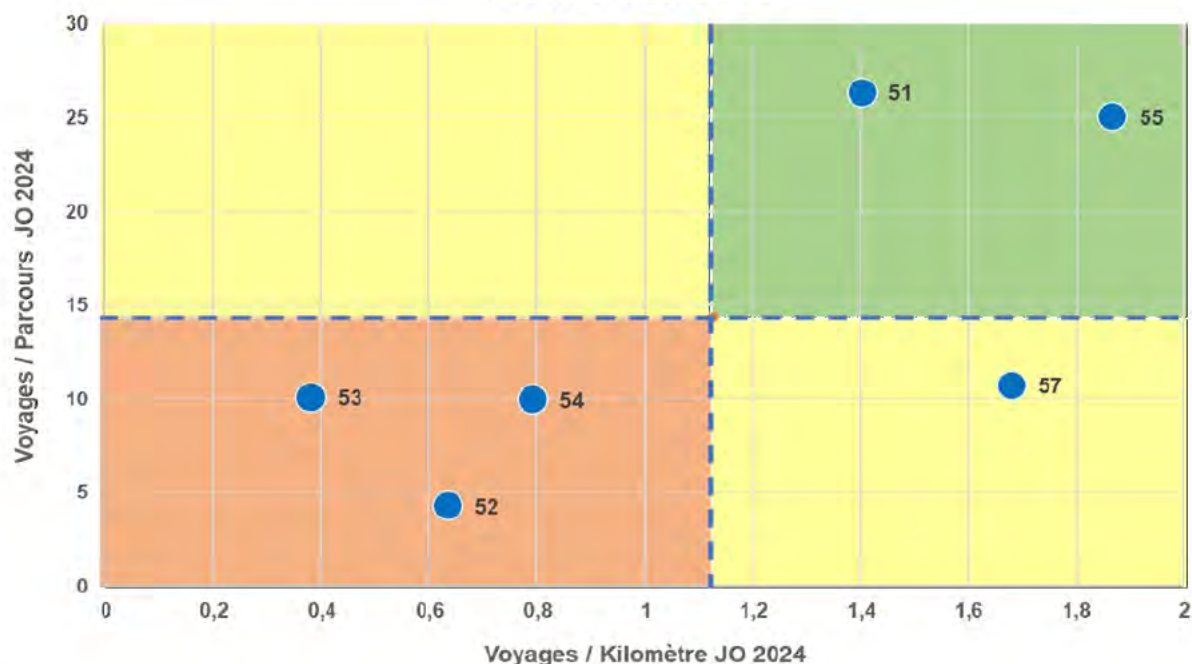
Les lignes principales quant à elles affichent plus de divergences : Les lignes 20 et 23 se distinguent par leur forte dimension urbaine :

- La ligne 20 assure une liaison stratégique entre la Gare Saint-Jean et la place de la Victoire, en complément du Bus Express G ;
- La ligne 23 offre une desserte diamétrale reliant Le Bouscat à Talence, en passant par les cours bordelais.

En revanche, les lignes 22, 26 et 29, principalement organisées en rabattement vers les lignes de tramway, affichent les indicateurs les moins performants. Le faible V/K des lignes 22 et 26 s'explique par la présence de ruptures urbaines importantes sur leur tracé, limitant leur potentiel de fréquentation :

- Entre Parempuyre et Blanquefort pour la ligne 22 ;
- Entre Martignas-sur-Jalle et Mérignac pour la ligne 26.

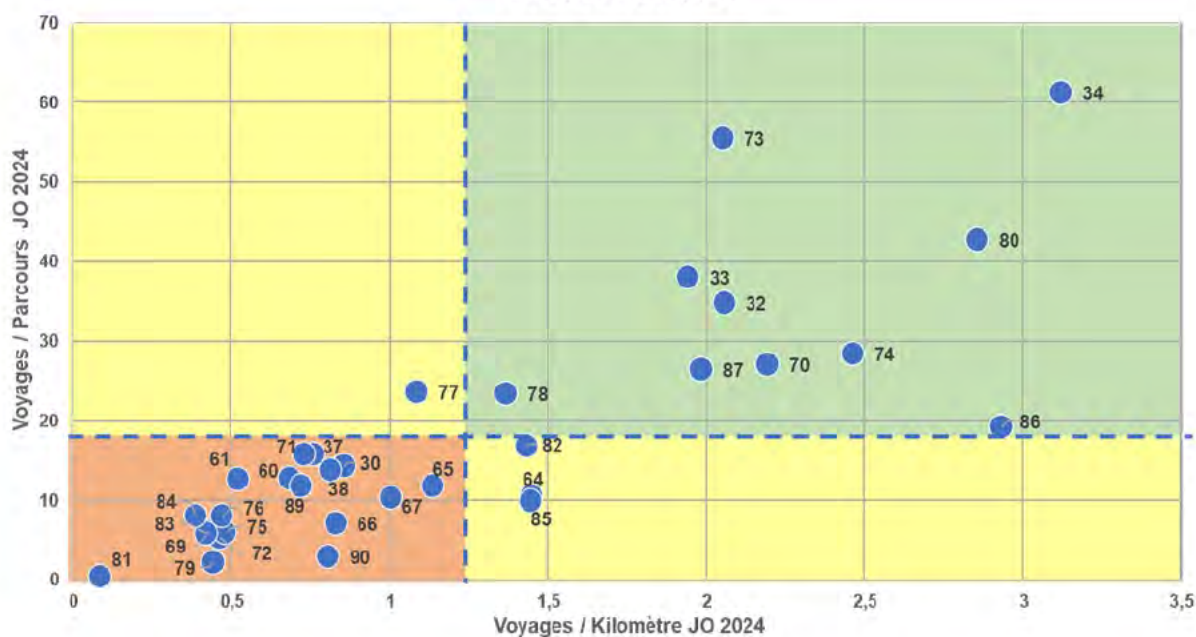
LIGNES DIRECTES



Pour les lignes directes : complémentaires aux lignes structurantes du réseau TBM, les lignes Directes peuvent être réparties en deux catégories :

- Les lignes 51 et 55, qui se démarquent par leur desserte de polarités variées depuis le centre de Bordeaux : centres-villes de communes périphériques, zones d'activités, et zones universitaires. Cette diversité explique en partie leur succès au sein de cette typologie ;
- Les lignes 52 et 53, qui assurent principalement la desserte de communes périphériques, rencontrent davantage de difficultés à attirer un large public. Cependant, une progression notable a été enregistrée sur la ligne 53 par rapport à 2023.

LIGNES LOCALES



Enfin, les lignes locales : ces dernières assurent un maillage fin du réseau, constituent un ensemble relativement hétérogène :

- Les lignes 34 et 80, se rapprochant des lignes principales grâce à leur niveau d'offre (service 7j/7 et circulation au minimum jusqu'à 22H00), affichent les meilleurs indicateurs de performance de cette catégorie ;
- Les lignes 79, 81 et 90, en revanche, présentent des indicateurs de performance très faibles. Leur pérennité sera discutée lors des réunions annuelles de 2025.

B.8.2. Analyse de la performance des modes de transport à la demande

B.8.2.a) Mobibus

En 2024, l'activité Mobibus n'a pas permis de répondre à l'ensemble des demandes de transport des usagers. Le nombre de refus de service est passé de 5 787 en 2023 à 9 291 en 2024, soit une augmentation de 3 504 refus. Le taux de refus s'élève ainsi à 5,91 %, contre 3,72 % l'année précédente.

Malgré cette situation, les indicateurs de performance et de productivité ont été maintenus grâce au travail des équipes, notamment sur les critères de qualité, avec une amélioration significative du taux de ponctualité. Cependant, l'offre reste globalement insuffisante pour couvrir l'intégralité des demandes.

	2023	2024	Ecart en nb	Ecart en %
Voyages	111 965	112 200	235	0,2%
Annulations	35 705	33 786	- 1 919	-5,4%
Refus clients	2 226	1 899	- 327	-14,7%
Refus services	5 787	9 291	3 504	60,5%
Demande de transport	155 683	157 176	1 493	1,0%
Voyages en %	71,9%	71,4%	/	/
Annulations en %	22,9%	21,5%	/	/
Refus clients en %	1,4%	1,2%	/	/
Refus services en %	3,7%	5,9%	/	/
Demande de transport	100,0%	100,0%	/	/

B.8.2.b) Transport A la Demande

L'activité TAD est en deçà des prévisions pour l'ensemble des services Flex 'TBM déployés depuis septembre 2023. L'offre récente n'a pas encore su attirer suffisamment de clientèle et nécessite des ajustements, notamment sur les services Flex'AERO et Flex'Night.

À l'inverse, les services Flex'Artigues et Flex'Gares Presqu'île ont su répondre aux attentes et ont réussi à fidéliser leur clientèle.

B.8.3. Propositions d'évolutions adaptées

Les évolutions de l'offre pour 2024 ont constitué le principal sujet des réunions annuelles réunissant les 28 communes de Bordeaux Métropole, dans le but d'améliorer le service aux usagers.

Ces réunions, tenues en janvier 2024, ont débuté par une présentation du bilan du nouveau réseau et des services lancés en septembre 2023, permettant d'identifier des pistes d'amélioration prioritaires.

En parallèle, les communes ont soumis des demandes d'ajustements de l'offre. Ces demandes ont été étudiées et analysées durant le premier quadrimestre 2024, ce qui a permis à Bordeaux Métropole de procéder à un arbitrage au printemps 2024. Les évolutions retenues ont été déployées entre juin et septembre 2024.

B.8.3.a) Mobibus

Pour répondre à la hausse continue des inscriptions au service et aux demandes de transport, tout en maîtrisant voire réduisant le taux de refus, une nouvelle augmentation de l'offre a été décidée par Bordeaux Métropole et sera mise en œuvre au début de l'année 2025.

B.8.3.b) Transport A la Demande

Les adaptations de l'offre prévues en 2024 pour les services Flex' – incluant l'ajout de 11 arrêts supplémentaires sur le Flex'Gares Presqu'île dans la zone de Quinsus à Ambarès, ainsi que l'extension de la zone Aéroparc à Martignas-sur-Jalle, dans le cadre de l'intégration de la commune dans l'Opération d'Intérêt Métropolitain (OIM), avec l'ajout d'environ 110 arrêts (43 arrêts physiques et 67 arrêts virtuels) – ne suffisent pas à atteindre un niveau de fréquentation satisfaisant pour ces services.

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	Année 2024	Variation
Km offerts (commerciaux + HLP)	37 031 740	39 399 748	6,4%
Km offerts (commerciaux uniquement)	32 662 850	34 427 451	5,4%
Nombre habitants Bordeaux Métropole*	819 604	854 949	4,3%
Nombre de validations	106 048 793	115 393 660	8,8%
Km offerts par habitant (commerciaux + HLP)	45,18	46,08	2,0%
Km offerts par habitant (commerciaux uniquement)	39,85	40,27	1,0%
Validations par habitant	129,39	134,97	4,3%
Validations par km Tramway (commerciaux + HLP)	8,19	8,77	7,1%
Validations par km Bus (y.c. scolaires) (commerciaux + HLP)	1,30	1,43	9,6%
Validations par km TAD (commerciaux + HLP)	0,17	0,12	-30,0%
Validations par km Navette fluviale (commerciaux + HLP)	3,75	3,81	1,5%

Validations par km Tramway (commerciaux uniquement)	8,28	8,86	7,0%
Validations par km Bus (y. c. scolaires) (commerciaux uniquement)	1,53	1,67	9,5%
Validations par km TAD (commerciaux uniquement)	0,26	0,32	20,7%
Validations par km Navette fluviale (commerciaux uniquement)	3,75	3,81	1,5%
Validations par habitant Tramway	82,74	84,70	2,4%
Validations par habitant Bus (y. c. scolaires)	45,17	48,65	7,7%
Validations par habitant TAD	0,06	0,05	-12,4%
Validations par habitant Navette fluviale	0,33	0,37	13,7%
Emprunt vélo par habitant	1,18	1,14	-3,4%

*source INSEE

B.9.2. Ratios de productivité

B.9.2.a) Indicateurs de performance

i) Productivités agent de maintenance Tramway

En 2024, le matériel roulant exploité par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour les tramways reste stable à 130 rames.

Le service de maintenance des tramways (MR Tramways) compte 68 professionnels répartis sur trois dépôts : Bastide, La Jallère et Achard. Ces experts sont responsables des opérations de maintenance corrective et préventive, couvrant les niveaux 1 à 3.

L'équipe Carrosserie, composée de 19 membres, est principalement basée sur le dépôt d'Achard, avec trois agents présents au dépôt de Bastide. Elle intervient sur le matériel roulant des bus et des tramways, en particulier après des collisions, des actes de vandalisme, ou pour la remise à neuf de la sellerie. Les interventions sont réparties de manière équilibrée entre les deux types de véhicules (bus et tramway), à hauteur de 50 % chacune.

Le ratio de productivité des agents de maintenance pour le tramway est de 1,7, ce qui correspond au rapport entre le nombre de rames (130) et le nombre total d'agents impliqués dans la maintenance (68 agents de MR Tramway et 9 agents de l'équipe Carrosserie).

ii) Productivité agents de maintenance Bus

La flotte de bus de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour l'année 2024 s'élève à 417 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 9 personnes de l'équipe Carrosserie).

iii) Productivité kilométrique des agents de conduite

En 2024, la productivité kilométrique des agents de conduite augmente de +2,6 % par rapport à 2023.

Production en propre du Concessionnaire (Hors Mobibus)	Année 2023	Année 2024	Variation
Km totaux bus et tramways	28 709 978	30 189 681	5,2%
Effectif ETP roulant moyen	1 719	1762	2,5%
Km parcourus par agent roulant	16 702	17 134	2,6%

iv) Productivité des agents Mobibus

En 2024, les kilomètres commerciaux ont enregistré une augmentation de 2,9 %, dépassant l'objectif contractuel fixé à 800 000 kilomètres.

À l'inverse, les kilomètres Haut le Pied (HLP) ont connu une diminution significative de 6,6 %. Cela a contribué à une réduction globale du volume total de kilomètres, qui a baissé de 1,5 %, soit une diminution de 22 236 kilomètres par rapport à l'année précédente.

Dans la continuité des efforts menés en 2023, l'optimisation des moyens grâce aux outils et processus de planification a permis de réduire de 2,4 points la part des kilomètres HLP dans l'ensemble de l'offre kilométrique.

Répartition des kilomètres	Réel 2023	Réel 2024	Ecart	En %
Kilomètres commerciaux	800 605	824 186	23 581	2,9 %
Kilomètres HLP	697 201	651 284	- 45 917	- 6,6 %
Kilomètres totaux	1 497 806	1 475 470	- 22 336	- 1,5 %
% des kilomètres commerciaux	53,5 %	55,9 %	2,4 pts	4,5 %
% des kilomètres HLP	46,5 %	44,1 %	- 2,4 pts	- 5,2 %
TOTAL (en %)	100 %	100 %		

En 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a augmenté ses heures commerciales de conduite de 2,3 %, malgré une diminution de 1,8 % du volume total d'heures. Cette évolution démontre une réduction plus rapide des heures improductives par rapport à la baisse globale, reflétant ainsi une amélioration notable de la productivité.

Ce résultat s'explique par deux facteurs principaux :

- Optimisation des ressources matérielles et humaines, avec une augmentation ciblée de l'offre sous-traitée, en adéquation avec les besoins identifiés ;
- Adaptation des processus de planification, permettant une meilleure optimisation des plannings de transport.

Productivité des agents Mobibus	Réel 2023	En %	Réel 2024	En %	Variation
Heures commerciales conduite	28 713	28,9 %	29 380	30,2 %	2,3 %
Heures de transit (HLP entre clients)	11 449	11,5 %	10 801	11,1 %	- 5,7 %
Heures de dépôt (HLP entre dépôt et client)	13 676	13,8 %	13 198	13,5 %	- 3,5 %
Heures de Prise de service	3 920	4,0 %	3 691	3,8 %	- 5,8 %
Heures de PEC (h) et DEP (h)	19 549	19,7 %	19 053	19,6 %	- 2,5 %
Sous-total heures productives	77 307	77,9 %	76 123	78,1 %	- 1,5 %
Heures temps d'attente ou parking time	18 667	18,8 %	17 954	18,4 %	- 3,8 %
Heures de pauses graphiquées et événements	3 227	3,3 %	3 349	3,4 %	3,8 %
Sous-total heures improductives	21 894	22,1 %	21 303	21,9 %	- 2,7 %
TOTAL	99 201	100 %	97 426	100 %	- 1,8 %

Le taux de groupage reste à un niveau élevé et continue même de progresser en 2024 de 1,2 %.

Taux de groupage (sans accompagnant)	Réel 2023	Réel 2024	Variation
Voyages totaux	111 965	112 200	0,2 %
Courses totales	76 367	75 638	- 1,0 %
Taux de groupage (sans accompagnant)	1,47	1,48	1,2 %

En 2024, le ratio kilomètres par voyage s'est amélioré pour atteindre une moyenne de 13,15 km/voyage, contre 13,38 km/voyage en 2023. Cette évolution positive résulte notamment d'une réduction significative des kilomètres HLP de -6,8 %, tandis que les kilomètres commerciaux ont progressé de +2,7 % par voyage. Cette amélioration est partiellement attribuable à une meilleure performance du taux de groupage.

Ratio Km/voyage	Réel 2023	Réel 2024	Ecart	Variation
Kilomètres totaux	1 497 806	1 475 470	- 22 336	- 1,5 %
Voyages totaux	111 965	112 200	235	0,2 %
Ratio Km/voyage	13,38	13,15	- 0,23	- 1,7 %
Dont Km commerciaux/voyage	7,15	7,35	0,20	2,7 %
Dont Km HLP/voyage	6,23	5,80	- 0,42	- 6,8 %

Le ratio Heures/voyages s'améliore en 2024 pour atteindre une moyenne de 0,87 heure imputable pour partie sur le temps HLP et les heures improductives.

Ratio heure/voyage	Réel 2023	Réel 2024	Variation
Heures totales	99 203	97 428	- 1,8 %
Voyages totaux	111 965	112 200	0,2 %
Nombre d'heures/voyage	0,886	0,868	- 2,0 %
Dont heures commerciales/voyage	0,256	0,262	0,005
Dont heures HLP et improductives/voyage	0,630	0,606	0,023

v) Productivité Transport A la demande

L'utilisation des services TBM Flex est restée limitée en 2024 depuis leur lancement en septembre 2023, à l'exception des services Flex'Artigues et Flex'Gares Presqu'île. En conséquence, il est prématuré et peu pertinent de comparer les données de performance de 2024 avec celles des quatre mois de lancement en 2023.

Les tableaux d'analyse des kilomètres et des heures ci-après mettent en évidence la faible proportion des kilomètres et heures commerciaux par rapport aux volumes totaux engagés sur l'année.

Avec 63 % des kilomètres réalisés en HLP et 87 % des heures payées en HLP, ces chiffres reflètent un coût financier élevé pour une fréquentation très faible.

Kilomètres	KM commerciaux	KM HLP	KM totaux	% KM commerciaux	% KM HLP
Flex'Night	17 642	51 697	69 339	25,4%	74,6%
Flex'AERO	43 685	91 174	134 859	32,4%	67,6%
Flex'Artigues	22 712	4 607	27 319	83,1%	16,9%
Flex'Bouliac	2 407	5 559	7 966	30,2%	69,8%
Flex'Parempuyre	3 821	9 472	13 293	28,7%	71,3%
Flex'Presqu'île	43 756	64 115	107 871	40,6%	59,4%
Kilomètres totaux	134 023	226 624	360 647	37,2%	62,8%

Heures	Heures commerciales	Heures HLP	Heures totales	% Heures commerciales	% Heures HLP
Flex'Night	449	5 002	5 451	8,2%	91,8%
Flex'AERO	1 438	11 451	12 889	11,2%	88,8%
Flex'Artigues	1 277	101	1 378	92,7%	7,3%
Flex'Bouliac	104	1 799	1 903	5,5%	94,5%
Flex'Parempuyre	152	3 675	3 827	4,0%	96,0%
Flex'Presqu'île	1 290	8 543	9 833	13,1%	86,9%
Heures totales	4 710	30 571	35 281	13,3%	86,7%

B.9.2.b) Productivité par matériel roulant

Les données du bilan carbone 2024 sont détaillées dans la PARTIE B.7.3.e) ix) : *Projet climat-air-énergie*.

i) Tramway

Tramway	Réel 2023	Réel 2024	Variation
Kilomètres commerciaux	8 189 493	8 170 475	- 0,23%
Nombre de rames	108	108	0,00%
Km commerciaux/tramway	75 829	75 653	- 0,23%

ii) Bus

Bus	Réel 2023	Réel 2024	Variation
Kilomètres commerciaux Bus articulés	9 451 579	10 413 537	10,2%
Nombre de Bus articulés	192	192	0,0%

Km commerciaux/Bus articulé	49 227	54 237	10,2%
Kilomètres commerciaux Bus standard	7 081 368	7 484 214	5,7%
Nombre de Bus standard	134	134	0,0%
Km commerciaux/ Bus standard	52 846	55 852	5,7%
Kilomètres commerciaux Bus Gabarit réduit	853 208	693 638	-18,7%
Nombre de Bus Gabarit réduit	18	18	0,0%
Km commerciaux/ Bus Gabarit réduit	47 400	38 535	-18,7%
Kilomètres commerciaux Bus Mini	15 783	NC	/
Nombre de Bus Mini	2	2	0,0%
Km commerciaux/ Bus Mini	7 892	/	-100,0%
Total général KM commerciaux	17 386 155	18 591 389	6,9%
Total général nombre Bus	346	346	0,0%

A noter : Dans le cadre de la catégorie Minibus, les deux véhicules KB2M ont été prêtés à l'un des sous-traitants (TRANSDEV) depuis octobre 2023. Cette mise à disposition à titre gracieux, permise par le contrat de concession, répondait à un besoin d'affrètement exprimé par TRANSDEV, alors que ces véhicules n'étaient pas requis pour les besoins opérationnels de KB2M.

iii) Mobibus

Le volume des kilomètres commerciaux par véhicule reste aligné avec les attentes, confirmant la pertinence des moyens déployés sur l'année 2024. Cette cohérence est renforcée par l'ajout de trois véhicules supplémentaires sous-traités en mars 2024.

Mobibus	Réel 2023	Réel 2024	Variation
Kilomètres commerciaux	800 605	824 186	2,9%
Nombre de véhicules au 31/12	43	46	5,8%
Km commerciaux/ véh. TPMR	18 619	18 114	-2,7%

iv) Transport A la Demande

À l'exception notable du service Flex'Artigues et, dans une moindre mesure, du service Flex 'Presqu'île, le kilométrage commercial par véhicule reste extrêmement faible en 2024. Cela perdure malgré les diverses actions commerciales entreprises tout au long de l'année pour promouvoir ces services, ainsi que la sortie de deux véhicules Flex'AERO en fin d'année 2024 (passage de 6 à 4 véhicules).

	Kilomètres commerciaux	Nombre de véhicules	Km / véhicule	Voyages	V/km
Flex'Night	17 642	7	2 520	4 535	0,26
Flex'AERO	43 685	4	10 921	5 892	0,13
Flex'Artigues	22 712	1	22 712	19 297	0,85
Flex'Bouliac	2 407	1	2 407	679	0,28
Flex 'Parempuyre	3 821	1	3 821	1 751	0,46
Flex 'Presqu'île	43 756	3	14 585	10 201	0,23
Total TBM Flex'	134 023	17	7 884	42 355	0,32

B.9.3. Ratios financiers

Dans le tableau ci-dessous, les dépenses correspondent aux sommes engagées par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (telles que ventilées entre les activités dans la comptabilité analytique, hors bonus ou malus contractuels). Il ne s'agit donc pas des dépenses (forfait de charges), ou des recettes de Bordeaux Métropole (recettes et pénalités du Concessionnaire).

Le taux de couverture tel que calculé ci-dessous n'est donc pas l'exacte représentation de celui calculé à partir des charges et des produits de Bordeaux Métropole.

Il faut enfin souligner que certains coûts ont été induits par des événements exogènes non prévus au contrat de Concession de Service Public, ce qui a pour effet de dégrader les ratios par rapport à ce qu'ils auraient pu être sans ces impacts. Les ratios sont calculés à partir des comptes de résultats sociaux de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

B.9.3.a) Ratios du réseau TBM

Réseau TBM urbain (Avec TAD et navettes fluviales mais hors Mobibus et Vélos)	Année 2023	Année 2024	Variation
Recettes commerciales (en €)	84 636 861	90 819 190	7,3%
Amendes (en €)	1 731 307	2 323 850	34,2%
Publicité (en €)	1 795 920	1 945 520	8,3%
Redevance d'Occupation Temporaire	238 067	241 455	1,4%
Dépenses (en €)	283 665 004	302 112 170	6,5%
Km offerts (commerciaux + HLP)	37 031 740	39 399 744	6,4%
Km offerts (commerciaux uniquement)	32 662 850	34 427 446	5,4%
Nombre de validations	106 048 793	115 393 660	8,8%
Recettes par Km (commerciaux + HLP) en €	2,29	2,31	0,86%
Recette par Km (commerciaux uniquement) en €	2,59	2,64	1,80%
Dépenses par Km (commerciaux + HLP) en €	7,66	7,67	0,10%
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	8,68	8,78	1,04%
Recettes par validations (en €)	0,80	0,79	-1,39%
Taux de couverture des dépenses par les recettes	29,84%	30,06%	0,75%

B.9.3.b) Ratios du service Mobibus

Mobibus	Année 2023	Année 2024	Variation
Chiffre d'affaires (en €)	334 948	334 110	-0,3%
Dépenses (en €)	4 773 544	7 232 168	51,5%
Km offerts (commerciaux + HLP)	1 497 806	1 475 470	-1,5%
Km offerts (commerciaux uniquement)	800 605	824 186	2,9%

Nombre de validations	111 965	112 200	0,2%
Chiffre d'affaires par Km (commerciaux + HLP) en €	0,22	0,23	1,26%
Chiffre d'affaires par Km (commerciaux uniquement) en €	0,42	0,41	-3,10%
Dépenses par Km (commerciaux + HLP) en €	3,19	4,90	53,80%
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,96	8,77	47,17%
Recettes par validations (en €)	2,99	2,98	-0,46%
Taux de couverture du chiffre d'affaires par les dépenses	7,02 %	4,62 %	-0,49 %

B.9.3.c) Ratios du service Vélo

Vélos	Année 2023	Année 2024	Variations
Chiffre d'affaires (en €)	714 247	1 198 853	67,8%
Dépenses (en €)	6 810 785	8 832 291	29,7%
Taux de couverture du chiffre d'affaires par les dépenses	10,49 %	13,57%	29,43%

*Le nombre de locations regroupe les VLS, le nombre de contrat de prêt et location vélos ainsi que l'accès aux abris-vélos.

B.10. Animer le Fonds d'innovation : le Lab TBMouv !

Le Lab TBMouv! est le premier laboratoire local d'open innovation dédié aux mobilités. Doté d'un fonds d'innovation de 1,25 million d'euros par an pendant 8 ans, soit un total de 10 millions d'euros (valeur 2021) sur la durée du contrat de délégation de service public entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M), il a été proposé par le concessionnaire et créé en avril 2023.

Le Lab rassemble des acteurs institutionnels (élus et services techniques de Bordeaux Métropole, la French Tech, Technowest), académiques (Université de Bordeaux) et industriels afin de positionner la métropole bordelaise comme un leader en matière de mobilités, à l'échelle nationale et internationale.

L'objectif est de tester des solutions innovantes sur le réseau TBM et le smart campus de l'Université de Bordeaux INP, pour une durée maximale de 24 mois par projet. Chaque expérimentation est dirigée par un référent métier, un chef de projet innovation chez KB2M, et un représentant des start-ups ou industriels impliqués.

Actuellement, le Lab supervise une vingtaine d'expérimentations :

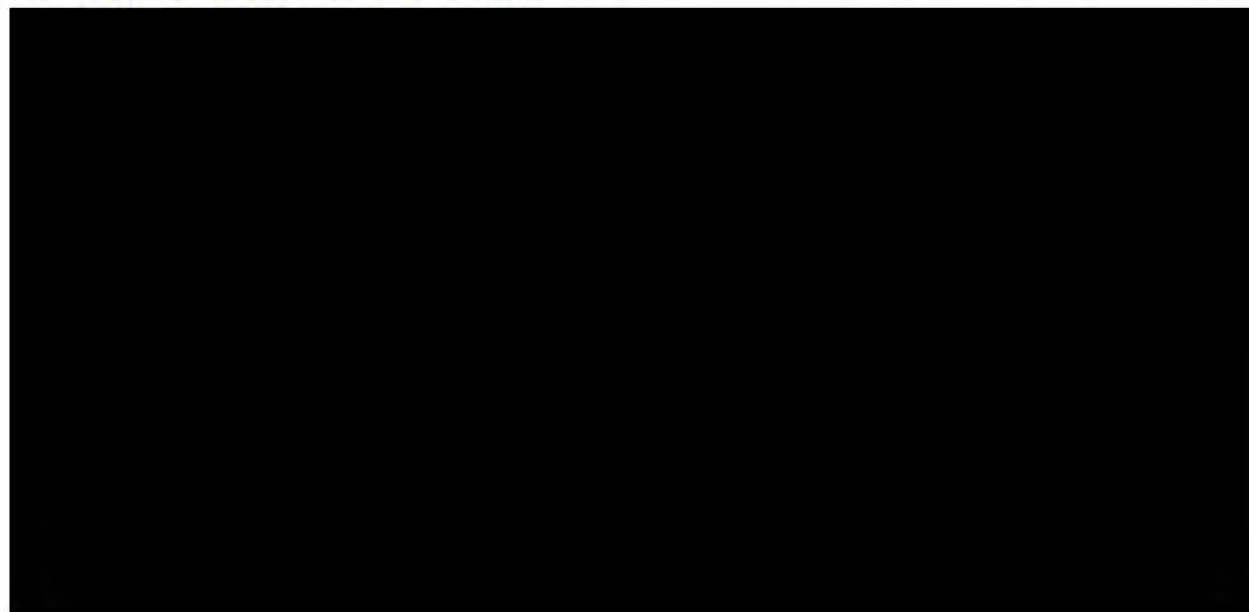
- 1 en phase de déploiement sur le réseau ;
- 12 en cours d'expérimentation ;
- 7 en phase de cadrage.

Ces projets répondent aux quatre thématiques principales du contrat : l'expérience des voyageurs, la sécurité des usagers et du personnel, la productivité des transports urbains et des mobilités durables, ainsi que le développement durable.

Dans une démarche de perfectionnement constant, le Lab TBMouv! élargit désormais son champ d'action pour intégrer des enjeux cruciaux pour la métropole, tels que la lutte contre les effets du dérèglement climatique et l'adaptabilité aux évolutions technologiques rendues possibles par l'intelligence artificielle.

B.10.1. Un modèle opérationnel éprouvé

Pour s'assurer que l'innovation soit au service des usagers, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a élaboré un modèle opérationnel structuré. Ce dernier décrit toutes les étapes, depuis l'idéation de l'expérimentation jusqu'à son déploiement sur le réseau TBM, assurant ainsi une mise en œuvre efficace et adaptée des solutions innovantes.



L'année 2024 marque une évolution et un enrichissement du modèle opérationnel du Lab, qui encadre le processus de gestion des expérimentations, de l'idéation jusqu'au déploiement.

Les premières expérimentations finalisées ont permis d'améliorer continuellement les outils de cadrage, notamment les documents Projet d'Intention Structuré (PIS) et Projet Initial Défini (PID), tout en structurant de nouveaux outils clés tels que la convention partenariale, le cahier des charges et le retour d'expérience (REX).

Parallèlement, un tableau de bord est en cours de consolidation pour permettre un suivi plus précis du portefeuille d'expérimentations et du fonds d'innovation. En outre, un modèle de répartition pérenne du budget du Lab a été établi autour de quatre axes principaux :

- Fonctionnement et gouvernance du Lab ;
- Partenaires ;
- Projets ;
- Communication.

Ces évolutions renforcent la capacité du Lab à piloter efficacement ses initiatives et à maximiser leur impact.

B.10.2. Un Lab ouvert sur les autres

Dès janvier 2024, la Direction des Projets et de l'Innovation (DPI) de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M), en collaboration avec Bordeaux Technowest, a initié un appel à solutions pour mobiliser l'écosystème local autour des enjeux de mobilité, et plus spécifiquement sur la cohabitation multimodale.

Ce processus a permis de recueillir près de 40 candidatures, dont 5 lauréats (Viamouv, Flowell, Génial, StatXpert, et SeeMee) ont été récompensés lors du Bordeaux Tech Day, le 27 juin 2024.

Le Lab TBMouv! a également renforcé son réseau en intégrant La French Tech en 2024. Acteur clé de l'écosystème économique local, La French Tech anime des événements fédérateurs tels que la French Tech Night, le French Tech Day et le Business Connect. Ces initiatives ont permis à KB2M d'échanger avec une vingtaine de start-ups et de renforcer son positionnement en matière d'innovation collaborative.

En 2024, le Lab TBMouv! a participé activement à divers événements et salons nationaux et locaux :

- 23/05/2024 - Viva Technology : Plus grand salon européen dédié à l'innovation technologique, organisé avec le soutien du Groupe Keolis, permettant de rencontrer une quinzaine de start-ups, dont Etseme, Stellar, et Cosmo Connected ;
- 30/05/2024 - French Tech Night : Rassemblement de près de 700 participants à la base sous-marine de Bordeaux pour explorer des opportunités de collaboration ;
- 27/06/2024 - Bordeaux Tech Day : Organisé à l'Hôtel de Bordeaux Métropole, cet événement a réuni des acteurs majeurs de l'innovation technologique et entrepreneuriale de la métropole ;
- 08/10/2024 - Business Connect : Opportunité d'échanger avec une dizaine de start-ups, notamment Econautik, Algos, et Perception Manufacturing.

Le Lab TBMouv! a également partagé son expérience et sa vision d'une démarche d'open innovation lors de tables-rondes, mettant en lumière les initiatives de Bordeaux Métropole en matière d'innovation :

- 05/10/2024 - Expo Innov Climat : Intervention sur le thème "À quoi ressembleront les transports du futur ?", organisée par l'ADEME ;
- 27/06/2024 - TBMOUV! et l'open innovation : Événement organisé par Technowest lors du Bordeaux Tech Day ;
- 21/11/2024 - DYNAMO'24 : Rencontre organisée par le CEREMA et l'ENSEIRB-MATMECA sur l'accompagnement des mobilités douces dans les métropoles ;
- 20/09/2024 - Les Mobilités Innov : Présentation de la démarche d'open innovation du Lab, organisée par l'Agence de l'innovation pour les transports (AIT).

Le Lab TBMouv! porte aujourd'hui plus d'une dizaine de projets, présentés en *PARTIE B.7.3.D Les expérimentations d'innovation*.

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 joue un rôle central dans l'harmonisation des actions de communication au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Son objectif principal est de garantir que chaque collaborateur, femme ou homme, soit informé des initiatives et projets menés par les différentes directions.

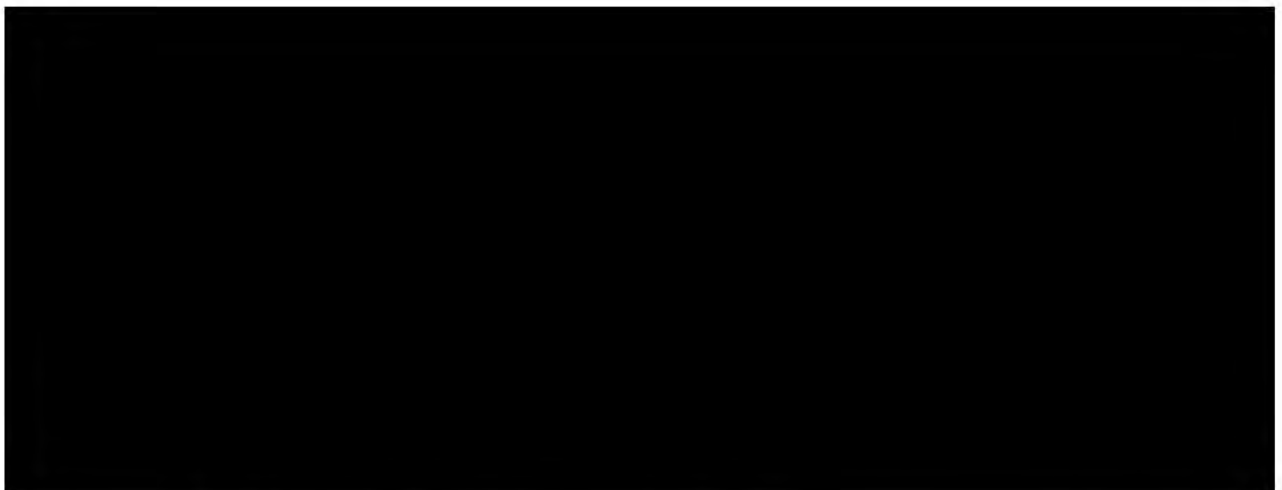
En tant que service support, la communication interne accompagne les directions opérationnelles dans leurs interactions avec les équipes en proposant :

- Supports de communication : Création de contenus adaptés, qu'ils soient imprimés ou digitaux, pour transmettre les messages clés ;
- Organisation d'événements : Mise en place de forums et autres rendez-vous dédiés à des thématiques variées, favorisant l'échange et la mobilisation des collaborateurs.

Ce dispositif vise à renforcer l'engagement des équipes et à favoriser une communication fluide et cohérente à l'échelle de l'entreprise.

Les principaux objectifs sont :

- Le partage d'informations alignées sur les valeurs de l'entreprise, encourageant l'adhésion au projet d'entreprise KAP 2026 ;
- 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.



i) Evènements et accompagnement des directions

La communication interne propose, tout au long de l'année, de multiples événements permettant d'informer, de sensibiliser et d'impliquer les salariés de l'entreprise.

Les événements qui soutiennent les projets d'entreprise Keolis Way et KAP 2026

Les événements 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. Chaque année, des journées spéciales dédiées à chacun des piliers mettent un projet de l'entreprise en exergue : ces journées sont appelées les « Keolis Way Day ».

(i) Campagne de communication dédiée à la RSE : « c'est aussi ça la RSE »

Tout au long de l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déployé une campagne pour acculturer les salariés à la notion de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et les quelques actions déployées dans l'entreprise.

La campagne portait sur 4 thématiques :

- Pilier passagers : La définition globale de la RSE – l'accessibilité ;
- Pilier partenaires : Les achats responsables ;
- Pilier personnels : La lutte contre le harcèlement et les discriminations ;
- Pilier planète : L'écoconduite.

Débutée en février avec la diffusion de la définition de la RSE, toute la campagne a été relayée jusqu'en juin sur différents supports : affichage, écrans dynamiques, journal interne... Une mini-série "D'après toi, c'est RSE ?" a aussi été réalisée. Ce fut également l'occasion de créer une nouvelle page l'intranet dédiée à la RSE.



Désormais, toutes les parutions de guides (en référence aux actions RSE de KB2M) portent le tampon « C'est aussi ça la RSE ».

D'autres actions de communication ont aussi été mises en place pour faire connaître l'ensemble de ces sujets aux collaborateurs.

(a) L'accessibilité

Les forums organisés sur l'accessibilité et la certification Cap Handéo ont eu lieu les 12, 20 et 27 mars, respectivement à Lescure, Bastide et CEL.

Ces événements ont permis à près de 200 collaborateurs de rencontrer les équipes accessibilité et les référents handicap autour d'un moment convivial, favorisant les échanges sur les sujets liés aux publics fragiles.

Les journées ont été riches en animations et interactions, avec des activités engageantes telles que :

- Le jeu "Prête-moi ton handicap", un défi ludique pour identifier des objets cachés ;
- Un quiz sur l'accessibilité, permettant de tester les connaissances des participants ;
- Un parcours de sensibilisation, où les collaborateurs ont pu expérimenter les défis des personnes à mobilité réduite en utilisant un fauteuil roulant, une canne et des lunettes occultantes.

Ces moments ont contribué à renforcer la compréhension et la sensibilisation autour des enjeux d'accessibilité au sein de l'entreprise.



(b) Lutte contre le harcèlement et les discriminations

Afin de lutter contre le harcèlement et les discriminations, plusieurs actions ont été mises en place :

- Un forum sur le harcèlement et les discriminations s'est tenu le 15 mai à l'Entité Régulation, Contrôle, Sûreté, réunissant 50 salariés du secteur sécurité/sûreté. L'objectif principal était de sensibiliser les participants aux différentes formes de discrimination ;
- La Parution d'un nouveau guide de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations : Ce guide a été conçu pour aider les salariés à identifier les diverses formes de harcèlement et de discrimination, rappeler les cadres légaux applicables et partager les bonnes pratiques pour alerter, protéger et mettre fin à ces comportements inacceptables ;
- Une réédition de l'affiche "STOP DISCRIMINATION" : Cette affiche actualisée met l'accent sur le 26ème critère, à savoir la qualité de lanceur d'alerte, pour renforcer la prise de conscience et la lutte contre les discriminations au sein de l'entreprise.



(c) L'écoconduite



Réédition du guide de l'écoconduite : Destiné aux conducteurs et aux managers, le guide de l'écoconduite a pour but de souligner la relation entre les pratiques d'écoconduite et la consommation de carburant, afin de mieux comprendre et soutenir l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités envers la sobriété énergétique. Ce guide présente des outils et des bonnes pratiques à appliquer tant pour les bus que pour les trams, afin de promouvoir et renforcer les comportements écoresponsables lors de la conduite.

(ii) Journée de la cybersécurité et de la protection des données (Keolis Way Day – 23 janvier

Le 23 janvier 2024, à l'occasion de la journée de sensibilisation à la cybersécurité et à la protection des données, la communication interne a collaboré avec la direction des systèmes d'information pour organiser et animer un forum. Cet événement visait à renforcer les bonnes pratiques et à aider les salariés à adopter les réflexes appropriés lorsqu'ils utilisent les outils informatiques. Tout au long de la journée, les participants ont été invités à relever des défis à travers des jeux interactifs tels que le « RGPD Challenge » et le « Cyber Duel ».



En octobre, à l'occasion du Cyber Mois, les équipes ont de nouveau été sensibilisées à ce sujet avec une nouvelle vague d'information et des challenges menés par la direction des Systèmes d'Information.

(iii) Journée de la diversité et de l'inclusion (Keolis Way Day) – 08 mars

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 depuis plusieurs années 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 2024, on note la participation d'une conductrice Muriel SOLA-RIBEIRO, à l'interview croisée de Marie-Ange DEBON, Présidente du Directoire de Groupe Keolis, et Anne-Cécile MAILFERT, Présidente de la Fondation des Femmes. L'occasion de rappeler les actions menées sur le réseau avec l'opération « Angela », les formations que chaque salarié peut suivre avec Stand up et la communication sur notre index égalité.

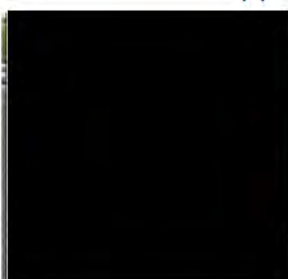
(iv) *Journée de la santé et de la sécurité au travail (Keolis Way Day) – 24 avril*

Assurer la mobilité des personnes implique de faire de la sécurité une priorité absolue. La sécurité et la sûreté des voyageurs comme des collaborateurs sont au cœur de la politique RSE de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Dans ce cadre, l'entreprise a mis en avant « Les 8 règles d'or pour tous ! », une initiative phare de prévention en matière de sécurité.

Tout au long du mois de mars, des « roues de la sécurité » ont été installées dans les 6 dépôts (CEL, Bastide, La Jallère, Allée des Pins, Lescure, Achard) ainsi que dans les 5 entités managériales (Quinconces, Saint-Jean, Stalingrad, Saint-Bruno et Gambetta). Cette démarche visait à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à l'importance des comportements sécuritaires au quotidien.



(v) *Keolis Way Week – du 04 au 10 juin*



Du 04 au 10 juin, la Keolis Way Week s'est déroulée sous le signe de la RSE avec un jeu spécial « La course à la RSE » pour sensibiliser les salariés à tous ses enjeux. Au total, près de 200 personnes ont lancé le dé lors des deux jours du Bus d'Or, dans 3 de nos dépôts, au siège ainsi qu'à l'entité contrôle !

(vi) *Journée de la planète (Keolis Way Day) – 20 novembre*

Le 20 novembre, le siège Porte de Bordeaux a accueilli 70 participants pour un forum spécial dédié à la thématique « planète ». Cet événement a offert l'opportunité aux collaborateurs de s'interroger sur leur consommation énergétique à travers un jeu interactif sur l'impact des objets du quotidien.

Une vidéo sur les écogestes au travail a également été diffusée, illustrant des pratiques simples mais efficaces : fermer les portes lorsqu'un chauffage est en marche, privilégier la lumière naturelle, utiliser les escaliers plutôt que l'ascenseur, et bien d'autres.

Grâce à une participation active, ce forum a permis de sensibiliser davantage les équipes et de renforcer les bonnes pratiques en matière de sobriété énergétique, tout en inspirant de nouvelles idées pour réduire l'impact environnemental au quotidien.



Dans le cadre de la journée de la planète, nous sommes allés à la rencontre des salariés de KB2M pour leur demander quels étaient leurs écogestes dans leur quotidien !

>> À découvrir dès maintenant.



(vii) *Journée de l'éthique (Keolis Way Day) – 10 décembre*

Le 10 décembre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sensibilisait les collaborateurs à la politique « Tolérance zéro » de Keolis vis à vis de la corruption, du trafic d'influence et des comportements commerciaux non éthiques.

🔄 Les autres événements

De nombreux événements et opérations ponctuent l'année au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour favoriser une meilleure connaissance des opérations et projets menés et favoriser l'implication des salariés.

(i) *La tournée des vœux – 08 janvier au 05 février*



À l'occasion des vœux 2024, le Comité de direction est allé à la rencontre des salariés pour partager un moment de convivialité autour de galettes des rois, café et thé dans 15 sites avec un total de 19 rendez-vous.

La tournée des vœux de 2024 a mobilisé près de 1 000 salariés : dépôts et salles de prises de service des conducteurs.

(ii) *Cérémonie de remise des Médailles d'Honneur des Chemins de Fer*



Le 05 mars s'est déroulée la cérémonie des médailles d'Honneur des Chemins de Fer rassemblant les médaillés et les départs en retraite de 2022 et de 2023. Une soirée chaleureuse, basée sous le signe des retrouvailles, a permis aux participants de partager un moment convivial au dépôt Achard.

Au total, 106 médaillés ainsi que 31 retraités ont assisté à la cérémonie. Une fois les médailles remises, les invités se sont retrouvés autour d'un cocktail.



(iii) *Concours du bus d'or – 11, 12 et 13 juin*



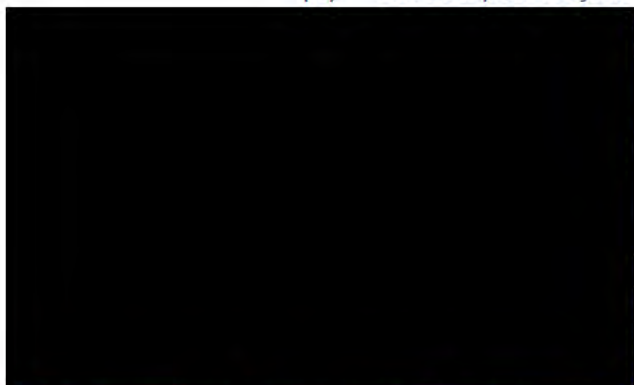
Organisé à l'occasion de la semaine spéciale Keolis Way, avec 3 jours de compétition et 62 participants, le concours a pour but d'élire le représentant ou la représentante KB2M pour la finale nationale à Paris.

Les 10 finalistes se sont affrontés sur le circuit le mercredi 13 juin avec la consécration de Damien FERON, le grand gagnant, qui a représenté le réseau TBM en septembre à Paris lors du concours national.

Deux prix spéciaux ont aussi été attribués pour récompenser le meilleur conducteur avec moins de 15 mois de permis D valide : Esteban MARTINEZ, et pour récompenser le meilleur conducteur hors effectif conducteur receveur : Pascal DUMAINE, manager de proximité.

Ce fut également l'occasion de sensibiliser les salariés avec un stand spécial écoconduite et une animation dédiée aux consignes de sécurité avec Prév'Alerte. Le partenaire, l'atelier Révi était également présent pour la réparation des vélos des vélotafteurs.

(iv) *En route pour les jeux – 23 mai et du 27 juillet au 02 août*



La première étape marquante a été le passage de la flamme olympique le 23 mai, traversant la ville d'une rive à l'autre à bord de la navette fluviale TBM.

Du 24 juillet au 02 août, pour chacun des 7 matches, plus de 30 agents de la Direction Exploitation (agents de sûreté, régulateurs terrain, contrôleurs...) ont été mobilisés sur le terrain. Ils ont été épaulés par une vingtaine de volontaires issus de divers métiers de l'entreprise, 12 médiateurs du PIMMS et 60 conducteurs de bus et tramways, assurant un service optimal pour les 80 000 supporters et voyageurs présents.

En coulisses, les agents de maintenance ont garanti la disponibilité des véhicules, tandis que les opérateurs tramway géraient le trafic et veillaient à la sécurité des salariés et des voyageurs. Les

équipes de communication et d'information voyageur, depuis le centre d'appels, les boutiques et les unités d'information terrain, ont facilité les déplacements de milliers de voyageurs. En parallèle, les équipes informatiques ont travaillé sans relâche pour sécuriser les infrastructures numériques.

Enfin, un dispositif de cette envergure n'aurait pu être possible sans l'engagement de tous les collaborateurs mobilisés en amont pour organiser et coordonner chaque détail, assurant ainsi le succès de cet événement exceptionnel [Cf. PARTIE B.7.2.c) ii) : Jeux olympiques 2024].

(v) *La nouvelle dotation des salariés*



Du 09 janvier au 16 février, une vaste campagne de prises de mesures a été organisée sur six sites de l'entreprise en préparation de la fabrication des nouvelles tenues.

La distribution des dotations a suivi quelques mois plus tard, du 18 novembre au 06 décembre, sur trois sites, dont deux spécialement aménagés pour l'occasion. Une vidéo interne rappelant les consignes et les informations clés a également été diffusée à cette occasion.

Cette nouvelle dotation, qui concerne près de 2 000 collaborateurs, deviendra obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2025.

(vi) *Journées portes ouvertes pour découvrir les futurs bus VDL – 08 et 15 février*

Les 08 et 15 février, ainsi que les 03 et 04 septembre, le dépôt CEL a accueilli les salariés pour leur permettre de découvrir le bus articulé électrique du constructeur néerlandais VDL.

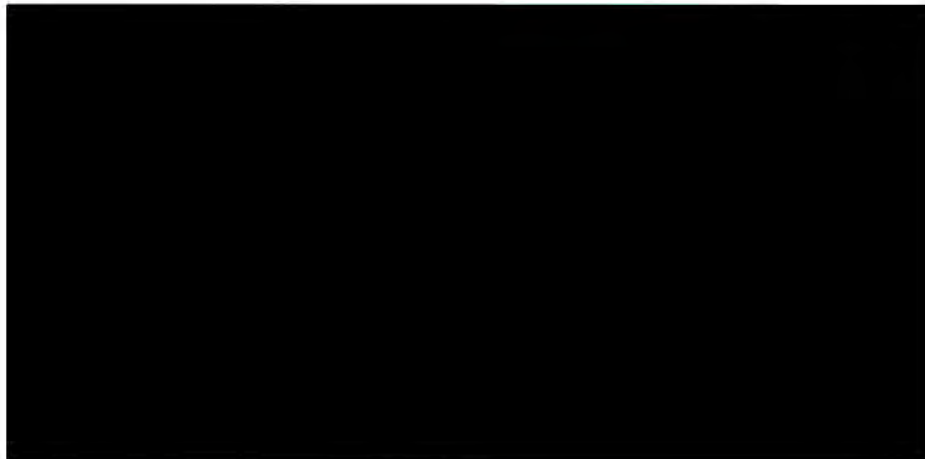
Ce modèle sera prochainement déployé sur la ligne de Bus Express G [Cf. PARTIE B.7.3.c) i) : Bus Express BSA].



(vii) *Coups de cœur citoyens – mars*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités participe activement au programme « Coups de Cœur Citoyens » de la fondation SNCF, qui valorise l'engagement bénévole des salariés dans des associations, réalisé sur leur temps personnel.

Le 14 novembre 2024, lors de la cérémonie de remise des prix, l'association RC Chambéry a été récompensée pour son projet de création d'un foyer social dédié à l'animation, l'inclusion et l'insertion par le sport. Ce projet a été parrainé par Dominique Bouillot, collaborateur de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.



(viii) Inauguration de la nouvelle salle de repos des Quinconces

La salle des conducteurs de l'Entité Managériale des Quinconces a bénéficié d'une rénovation complète. À l'occasion de son inauguration, un petit-déjeuner a été organisé pour les salariés le 07 mai. La salle a été entièrement réaménagée, avec l'ajout de nouveaux équipements, dont des sanitaires au rez-de-chaussée.

Par ailleurs, le bureau des régulateurs a été relocalisé à proximité de l'arrêt de tramway des lignes C et D, offrant ainsi une meilleure accessibilité et efficacité opérationnelle [Cf. PARTIE B.7.3.b) ii) (viii) : Agence Quinconces].

(ix) Accompagner et soutenir les opérations qui ont du sens

Durant les mois de juin (Mois des Fiertés), octobre (Octobre Rose) et novembre (Movember), les salariés ont été invités à soutenir ces initiatives via l'adaptation du logo de l'entreprise aux couleurs de chaque campagne.



En octobre et novembre, des rubans roses (Octobre Rose) et des moustaches (Movember) ont été dissimulés sur l'intranet, créant un jeu de piste interactif. Cette activité ludique visait à sensibiliser les collaborateurs tout en les incitant à rechercher ces symboles cachés. Les participants les plus performants ont été récompensés par des lots.

Pour clôturer Movember, une mosaïque regroupant les photos de moustaches des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été réalisée, en remerciement pour leur participation et leur engagement à cette initiative.



(x) Ateliers réparations vélos – 16 mai à Bastide



16 mai, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a tenu un forum dédié au vélo et à la sécurité, visant à sensibiliser les salariés aux règles de sécurité et aux obligations légales en matière de déplacement à vélo.

À cette occasion, un atelier de réparation a été mis à disposition des salariés adeptes du vélotaf, accompagné d'une présentation des offres Le VÉLO par TBM, afin de leur rappeler les services disponibles pour faciliter leurs trajets quotidiens [Cf. PARTIE B.7.2.b) iii) : Lancement nouvelle offre VLS Le Vélo].

(xi) Enquête qualité de vie et conditions de travail



Du 29 janvier au 16 février, la communication interne a collaboré avec la direction des Ressources Humaines pour diffuser les informations relatives à une enquête interne. Cet exercice avait pour objectif d'identifier de nouvelles pistes visant à améliorer les conditions de travail [Cf. PARTIE B.7.4.c) iii) : Enquête QVCT].

La participation des salariés a joué un rôle clé, leurs réponses ayant permis de définir des axes d'amélioration prioritaires. Les résultats de l'enquête ont été communiqués dès le mois d'avril à l'ensemble des collaborateurs, suivis par la publication d'un FoKus en septembre, détaillant les principales conclusions.



Par la suite, des groupes de travail ont été constitués afin de coconstruire des actions concrètes répondant aux besoins identifiés.

(xii) Semaine nationale de la QVTC

La Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) occupent une place centrale chez Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. La santé et la sécurité des collaborateurs font partie des six grands axes de la QVCT, visant à garantir des conditions de travail optimales.

Cette journée a permis de rappeler l'importance de ces engagements à travers la réédition de l'affiche QVCT de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, qui a été intégrée à la campagne RSE et présentée avec la mention associée sur l'affiche.



(xiii) Baromètre d'engagement – 13 au 31 mai



Du 13 au 31 mai, un questionnaire commun a été diffusé à l'ensemble du groupe Keolis, permettant aux collaborateurs de partager de manière anonyme leurs avis sur l'entreprise.

Ce sondage offrait aux salariés l'opportunité d'exprimer leur perception concernant l'engagement, la qualité de vie au travail et leur sentiment d'appartenance [Cf. PARTIE B.7.4.c) ii) : Baromètre d'engagement]. L'objectif de cette enquête était d'identifier des axes d'amélioration en lien avec le projet d'entreprise Keolis Way.

Pour accompagner le déploiement de l'enquête, une campagne de communication interne a été mise en place, comprenant des actualités sur l'intranet, des affichages et des messages diffusés sur les écrans dynamiques de l'entreprise.

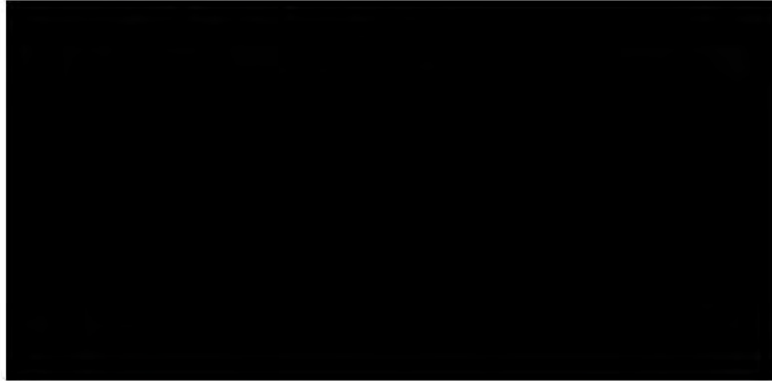
(xiv) Forum « les questions d'actualité à la direction de l'exploitation » - du 10 au 24 octobre

Du 10 au 24 octobre, la communication interne a soutenu la Direction Exploitation dans l'organisation de forums destinés à informer les agents sur le terrain de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sur les actualités de la direction. Les principaux thèmes abordés étaient : Eki'libre [Cf. PARTIE B.7.4.b) ii) : Projet Eki'libre], les cartes d'accès, la nouvelle dotation, les nouveautés de septembre, le challenge écoconduite, ainsi que le futur dépôt Lescure.

(xv) Campagne des fêtes de fin d'année

Au cours du mois de décembre, diverses initiatives ont été organisées pour célébrer les fêtes de fin d'année, notamment une collecte de dons au profit des sans-abris et des familles en difficulté, en partenariat avec l'association La Maraude Du Cœur Bordeaux, ainsi qu'une opération « pull de Noël » le 18 décembre 2024.

À cette occasion, un concours photo a été organisé, offrant aux collaborateurs la possibilité de se prendre en photo, seuls ou en équipe, afin de célébrer les fêtes. Une plateforme de vote leur permettait ensuite de désigner la meilleure photo.



(xvi) *Participation à la séance photo avec Yann ARTHUS-BERTRAND pour représenter les métiers*



Dans le cadre de son projet photographique "Les Français", le célèbre photographe Yann ARTHUS-BERTRAND a souhaité capturer la diversité des habitants de France et répondre à la question : "Qu'est-ce que c'est qu'être français aujourd'hui ?".

Pour ce faire, il a sollicité Keolis Bordeaux Métropole Mobilités afin de mettre en avant des entreprises représentatives de la région. Un appel à volontaires a été diffusé en interne, invitant les agents de la Direction Exploitation à participer à cette séance photo.

Le projet "Les Français" sera ensuite présenté sous la forme d'une exposition itinérante à travers la France et publié en ouvrages.

ii) Diffusion de l'information dans l'entreprise

➡ Réunions internes

(i) *Komité cadres et managers : partage des expériences, des projets et des résultats au sein de l'encadrement*

En 2024, trois réunions ont été organisées pour les principaux encadrants de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Ces réunions ont pour objectif de traiter des sujets stratégiques et importants pour l'entreprise, tout en proposant des séances de sensibilisation sur des thèmes actuels et en favorisant le dialogue. Les supports de présentation utilisés lors de ces réunions sont ensuite partagés avec les encadrants, afin qu'ils puissent transmettre les informations à leurs équipes.

Les trois réunions du Komité se sont tenues le 15 février, le 30 avril et le 13 juin.

(ii) *La convention Keolis Bordeaux Métropole Mobilités – 15 octobre*



La convention Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été conçue pour engager les managers autour du projet d'entreprise KAP 2026 et renforcer la cohésion des équipes. Ce sont 330 participants qui se sont rassemblés au Château Descas pour découvrir les grands projets de mobilisation de KB2M, incluant le safety moment, la capacité du réseau tramway, les transformations par l'innovation et le leadership, ainsi que la certification Cap Handéo. La journée a été enrichie par l'intervention du champion de tennis-fauteuil Mickaël JEREMIASZ, qui a sensibilisé les participants au handicap.

L'esprit d'équipe a été mis en avant lors d'un rallye à travers Bordeaux, stimulant ainsi la réflexion et la collaboration. La soirée s'est conclue par un cocktail dînatoire, favorisant les échanges et la convivialité.

➔ Publications : imprimées et digitales

(i) *Le Keo'Bordeaux – journal interne*

Le journal interne a pour but de tenir les salariés informés des projets et des actions menés par les différentes directions. Un zoom particulier sur deux pages intérieures permet de mettre en avant un sujet majeur et de valoriser les initiatives de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. En 2024, deux numéros ont été publiés, en mai et en octobre.



(ii) *Le FoKus*



Le Fokus est une publication interne de quatre pages qui approfondit un sujet spécifique. Elle permet de mettre en avant une thématique de l'entreprise et de fournir des détails qui ne pourraient pas être inclus dans un article du Keo'Bordeaux.

En 2024, un Fokus a été publié en septembre pour communiquer aux salariés les résultats des enquêtes internes.

(iii) Le Keo'Mouv



Le Keo'Mouv est une publication mensuelle diffusée par voie numérique et affichée, qui informe sur les changements au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, tels que les nouvelles recrues, les mobilités internes et les départs. Il aide à suivre l'évolution de l'entreprise et facilite l'intégration des nouveaux arrivants.

En 2024, 12 numéros de Keo'Mouv ont été diffusés.

(iv) Le Keo'Info

Le Keo'Info est une publication d'information distribuée par mail et affichée dans les locaux. Elle couvre des thématiques variées en fonction de l'actualité de l'entreprise et est diffusée de manière ponctuelle, selon les informations à partager.

En 2024, 40 numéros de Keo'Info ont été publiés.



(v) Quiz hebdomadaire

Chaque mercredi, des quiz sont publiés sur le site intranet pour tester les connaissances des collaborateurs sur les dernières actualités de l'entreprise. Ces quiz abordent souvent des thématiques spécifiques. Les participants ont la possibilité de gagner des lots (goodies ou places offertes par des partenaires) grâce à un tirage au sort.

En 2024, 50 quiz ont été publiés, attirant au total 6 438 participants (au 3 décembre 2024), soit une moyenne de 108 participants par quiz, et 1 412 gagnants (au 3 décembre 2024), avec une moyenne de 31 gagnants par quiz.



(vi) Les écrans dynamiques internes – mise à jour hebdomadaire

Pour faciliter la communication des informations aux salariés, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités utilise 27 écrans dynamiques répartis sur tous ses sites. Ces écrans complètent la diffusion des informations partagées sur l'intranet ou par mail, servant de relais efficace pour les messages destinés aux collaborateurs.

(vii) Le Zapping – diffusion mensuelle

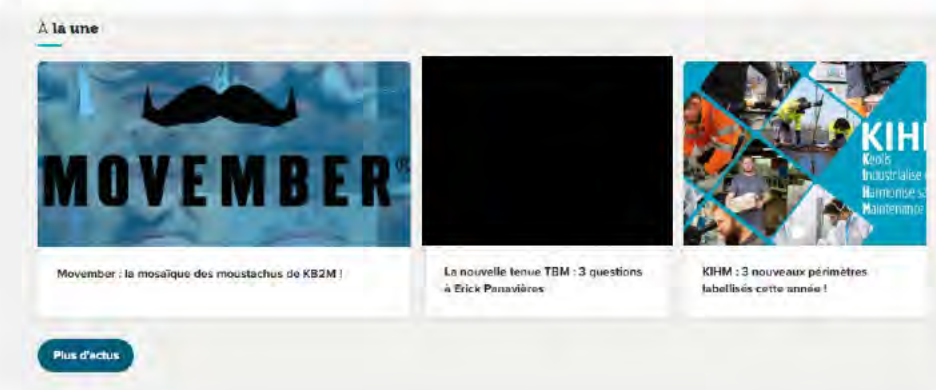
Le « Zapping » est une newsletter envoyée par mail et diffusée sur l'intranet, offrant une synthèse visuelle et concise des actualités passées et à venir. Elle présente les informations clés destinées aux salariés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, avec des liens vers des actualités plus détaillées sur l'intranet. En 2024, le Zapping a été rendu interactif.

Au total sur l'année 2024, 12 éditions ont été envoyées aux collaborateurs de l'entreprise cette année.



(viii) Les actualités de l'intranet

L'intranet My KB2M est un outil clé pour la communication interne de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Chaque nouvelle information bénéficie d'une mise en avant sur la page d'accueil, fournissant les détails nécessaires pour tenir les salariés informés des dernières actualités de l'entreprise.



(ix) Relais de toutes les campagnes destinées au grand public

La communication interne diffuse également aux salariés les différentes campagnes de communication externe menées sur le réseau TBM, destinées au grand public et aux clients-voyageurs. L'objectif est de tenir le personnel informé des actions réalisées sur le terrain.



(x) Nouveau format vidéo appelé « 3 questions à »

Ces vidéos mettent en avant un projet ou une actualité importante en présentant l'interview d'un salarié ou d'une équipe.

En 2024, cinq vidéos ont été produites et diffusées sur les écrans, par mail et sur l'intranet.



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.b) La Production des Indicateurs (au cinquième jour ouvré)*.

C.2. Organisation du personnel de la société

C.2.1. Organigramme détaillé

L'organigramme détaillé de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au 31 décembre 2024 se trouve en Annexe 2.

C.2.2. Effectifs

C.2.2.a) Effectifs nominaux à fin 2024 (hors personnel mis à disposition)

Au 31/12/2024, l'effectif nominal réel est de 2 940 dont 2 901 personnes en contrat à durée indéterminée, 18 personnes en contrat à durée déterminée et 21 personnes en contrat d'apprentissage.

Effectif Nominal au 31/12/2024	Réel 2023	Prévisionnel 2024	Réel 2024	Ecart vs Réel 2023	Ecart vs Prévisionnel
Contrat à durée indéterminée	2 771	2 801	2 901	130	100
Contrat à durée déterminée	17	20	18	1	-2
Contrat d'apprentissage	18	13	21	3	8

TOTAL	2 806	2 834	2 940	134	106
--------------	--------------	--------------	--------------	------------	------------

Effectif Nominal au 31/12/2024	Réel 2023	Prévisionnel 2024	Réel 2024	Ecart vs Réel 2023	Ecart vs Prévisionnel
Cadres	84	88	95	11	7
Techniciens et Agents de Maîtrise	475	444	514	39	70
Employés	75	100	79	4	-21
Conducteurs Receveurs	1 798	1 736	1 858	60	122
Ouvriers	355	453	373	18	-80
Apprentis	19	13	21	2	8
TOTAL	2 806	2 834	2 940	134	106

A fin décembre, l'effectif nominal réel de l'année 2024 enregistre une hausse de +134 par rapport à l'effectif nominal réel de l'année 2023 et de +106 par rapport à la référence contractuelle. Cette augmentation concerne principalement les fonctions d'exploitation et de maintenance qui sont les plus impactées par les variations d'offre.

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 2 781,6 ETP en moyenne sur l'année 2024, en augmentation de +22,5 par rapport à l'effectif moyen de l'année 2023.

Prévisionnel	Moyenne 2023	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Direction contractuelle et financière	23,6	25,0	25,0	25,0	25,0	25,0	25,0
Direction exploitation	2089,0	2085,2	2084,2	2086,2	2088,2	2089,2	2088,4
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	130,9	134,2	134,2	134,2	134,2	134,2	134,2
Direction maintenance et patrimoine	365,6	375,9	376,9	376,9	377,9	377,9	377,9
Direction projets et investissements	9,6	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8
Direction des ressources humaines	34,3	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3
Direction des systèmes d'information	27,5	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8
Direction des vélos et modes alternatifs	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2
TOTAL	2 760,0	2 776,4	2 776,4	2 778,4	2 781,4	2 782,4	2 781,6

Prévisionnel	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne 2024	Variations
Direction contractuelle et financière	25,0	25,0	25,0	25,0	25,0	25,0	25,0	1,4
Direction exploitation	2086,4	2085,4	2082,4	2082,4	2082,8	2082,8	2085,3	- 3,7
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	-
Direction marketing, commerciale et intermodalité	134,2	134,2	134,2	134,2	134,2	134,2	134,2	3,3
Direction maintenance et patrimoine	377,9	376,9	388,9	387,9	387,9	387,9	380,9	15,3
Direction projets et investissements	9,8	9,8	10,8	10,8	10,8	10,8	10,1	0,5
Direction des ressources humaines	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	0,7
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	3,0
Direction des systèmes d'information	28,8	28,8	30,8	30,8	30,8	30,8	29,5	2,0
Direction des vélos et modes alternatifs	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	-
TOTAL	2 779,6	2 777,6	2 789,6	2 788,6	2 789,0	2 789,0	2 782,5	22,5

L'effectif moyen réel hors personnel à disposition et intérim est de 2 618,3 ETP en moyenne sur l'année 2024, en augmentation de +39,8 par rapport à l'effectif moyen de l'année 2023.

Réel	Moyenne 2023	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Direction contractuelle et financière	21,3	22,6	22,8	22,8	21,9	21,8	21,8
Direction exploitation	1977,8	1969,8	1962,4	1961,3	1967,8	1967,3	1967,3
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	109,9	113,0	113,5	111,8	109,8	110,3	110,7
Direction maintenance et patrimoine	332,8	340,5	334,6	339,7	338,0	340,6	343,9
Direction projets et investissements	7,3	9,0	9,0	9,0	9,0	10,0	9,8
Direction des ressources humaines	31,8	34,9	35,2	36,2	35,5	36,2	36,2
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,3	14,2	14,2	14,2	14,5	15,4	15,4
Direction des systèmes d'information	25,9	29,8	28,5	28,8	28,8	28,8	29,3
Direction des vélos et modes alternatifs	57,4	54,6	54,9	54,2	58,2	58,6	61,8
TOTAL	2 578,5	2 590,2	2 577,0	2 579,8	2 585,4	2 591,0	2 598,0

Réel	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne 2024	Variations
Direction contractuelle et financière	21,8	21,8	23,9	24,8	24,8	23,3	22,8	1,5
Direction exploitation	1991,0	2002,6	1989,0	2014,4	2038,2	2033,8	1988,7	10,9
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	-
Direction marketing, commerciale et intermodalité	110,9	110,9	112,2	112,3	114,3	112,0	111,8	1,9
Direction maintenance et patrimoine	348,0	343,3	347,3	347,4	347,7	348,4	343,3	10,5
Direction projets et investissements	9,5	9,9	8,8	10,0	9,0	9,0	9,3	2,0
Direction des ressources humaines	36,4	36,2	36,7	37,8	35,3	34,8	35,9	4,1
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	15,4	15,4	15,4	15,4	14,2	15,4	14,9	2,6
Direction des systèmes d'information	30,8	31,3	29,8	31,4	32,7	32,8	30,2	4,3
Direction des vélos et modes alternatifs	59,8	60,0	61,5	61,9	64,0	61,8	59,3	1,9
TOTAL	2 625,5	2 633,3	2 626,4	2 657,4	2 682,2	2 673,2	2 618,3	39,8

En moyenne sur l'année 2024, l'effectif réel, hors personnel à disposition et intérim, reste en-deçà du prévisionnel (2 618,3 au réel 2024 contre 2 782,5 au contrat). Néanmoins, en ajoutant les effectifs intérimaires au total, l'effectif moyen réel se rapproche de l'effectif moyen prévisionnel. On l'explique par le recours important de contrats d'intérim dans les fonctions d'exploitation et de maintenance tandis que ces postes ont été positionnés en totalité en contrat à durée indéterminée dans le contrat.

A noter : les Equivalents Temps Plein (ETP) présentés ne tiennent compte ni des heures supplémentaires, ni des heures complémentaires (exemple : compteurs d'heures).

C.2.2.c) Effectifs par catégories

i) Comparaison entre le réel 2023 et le réel 2024 en nombre d'ETP

Catégories de personnel	Réel 2023	Prévisionnel 2024	Réel 2024	Ecart vs Réel 2023	Ecart vs Prévisionnel
Cadres	73	86	90	17,3	3,9
Techniciens et Agents de Maîtrise	454,5	440	477	22,9	37,7
Employés	60	83	62	2,4	- 20,8
Conducteurs Receveurs	1635,5	1716	1640	4,1	- 76,6

Ouvriers	345	444	336	- 9,2	- 108,1
Apprentis	10,3	13	13	2,5	- 0,2
Sous-total effectifs hors personnel mis à disposition	2 578,3	2 782,5	2 618,3	40,0	- 164,2
Personnel mis à disposition Keolis	14,6	15	15	0,7	0,3
Intérim	119,1	10	168	48,6	158,0
Sous-total personnel mis à disposition	133,7	24,7	183,0	49,3	158,4
				0	0
TOTAL	2 712,0	2 807,2	2 801,3	89,3	-5,9

L'effectif réel de l'année 2024 est porté à 2 801,3 toutes catégories de personnel confondues, et enregistre ainsi une variation de +89,3 équivalents temps plein (ETP) par rapport à l'effectif réel de l'année 2023. Toutefois, il se rapproche de la référence contractuelle de 2 807,2 ETP pour l'année 2024, soit une variation à la baisse de -5,9 ETP.

L'analyse des écarts par catégorie de personnel fait apparaître une diminution des effectifs parmi les conducteurs receveurs, les employés et les ouvriers, partiellement compensée par une hausse du recours à l'intérim. Comme indiqué précédemment, les postes concernés étaient initialement prévus en contrat à durée indéterminée dans la référence contractuelle.

La baisse observée chez les ouvriers peut s'expliquer par des réorganisations d'équipes au niveau de la fonction de maintenance du tramway, afin de répondre aux exigences industrielles.

Ces réorganisations ont favorisé les mobilités internes, permettant notamment la montée en compétences (en lien avec le plan de formation) ainsi que des changements de catégorie.

L'année 2024 est également marquée par des recrutements au niveau des directions supports dans les catégories de personnel telles que les cadres, techniciens et agents de maîtrise.

Directions	Réel 2023	Prévisionnel 2024	Réel 2024	Ecart vs Réel 2023	Ecart vs Prévisionnel
Direction contractuelle et financière	24,5	26,3	26,3	1,8	0,0
Direction exploitation	2 024,4	2 088,3	2 080,1	55,7	- 8,2
Direction générale	12,0	10,0	12,0	-	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	136,6	138,3	140,3	3,7	2,0
Direction maintenance et patrimoine	357,8	380,9	376,4	18,6	- 4,5
Direction projets et investissements	7,3	10,1	8,4	1,1	- 1,7
Direction des ressources humaines	35,2	36,0	40,0	4,8	4,0
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,7	15,3	14,9	2,2	- 0,4
Direction des systèmes d'information	25,9	29,4	30,2	4,3	0,8
Direction des vélos et modes alternatifs	75,6	72,5	72,7	- 2,9	0,2
TOTAL	2 712,0	2 807,1	2 801,3	89,3	-5,8

L'effectif réel de l'année 2024 présente une variation de +89,3 équivalents temps plein (ETP) toutes directions confondues, par rapport à l'effectif réel de l'année 2023. Les augmentations les plus notables sont observées au sein des directions de l'exploitation (+55,7 ETP) et de la maintenance (+18,6 ETP). En comparaison au contrat, la variation est de -5,8 ETP dont -8,2 ETP à la direction de l'exploitation.

Regroupements métiers	Réel 2023	Prévisionnel 2024	Réel 2024	Ecart vs Réel 2023	Ecart vs Prévisionnel
Conduite	1 755,2	1 825,0	1 801,7	46,5	- 23,3
Exploitation hors conduite	242,9	221,0	248,1	5,1	27,1
Contrôle, fraude et sûreté	97,8	111,8	98,0	0,3	- 13,8
Maintenance dépôts et ateliers	228,7	241,5	241,9	13,2	0,4
Infrastructures spécialisées	63,1	72,7	66,6	3,5	- 6,1
Implantations industrielles	31,8	30,0	31,6	0,2	1,6
Système d'information industriel	27,2	28,8	29,2	2,0	0,4
Fonctions commerciales et marketing	139,5	140,3	142,7	3,2	2,4
Fonctions support	125,8	136,0	141,5	15,7	5,5
TOTAL	2 712,0	2 807,1	2 801,3	89,3	-5,8

A noter :

- Les infrastructures spécialisées : agents et techniciens de maintenance spécialisés dans l'opérationnel type voiries, stations tramway, systèmes APS / LAC, etc. ;
- Les implantations industrielles : ouvriers et techniciens de maintenance spécialisés dans les travaux (dépôts et bâtiment).

L'analyse des écarts par regroupements métiers met en évidence une variation globale de -5,8 ETP par rapport aux prévisions contractuelles, déclinée comme suit :

- -23,3 ETP sur la conduite, incluant les conducteurs receveurs/validateurs (CR/VP), les contrats d'apprentissage et les conducteurs PMR ;
- -13,8 ETP sur les activités de contrôle, fraude et sûreté (hors CR/VP) ;
- +27,1 ETP sur les autres fonctions d'exploitation, une évolution pouvant s'expliquer par des réorganisations internes (ex. : rattachement des auditeurs tramway à une nouvelle direction) et par une productivité initialement prévue au contrat, mais non atteinte sur l'entité temps réel. Cette dernière devait s'accompagner d'une hausse des effectifs en contrôle, fraude et sûreté, qui n'a finalement pas été réalisée ;
- +0,4 ETP sur la maintenance des dépôts et ateliers ;
- -6,1 ETP sur les infrastructures spécialisées, alors qu'une croissance des effectifs était prévue dans le contrat (66 ETP au 01/01/2023 à 78 ETP au 31/12/2024). Ce déficit s'explique par des difficultés de recrutement liées à la spécialisation des profils recherchés, ainsi que par la gestion des absences, partiellement compensée par un recours à l'intérim ;

- +1,6 ETP sur les implantations maintenance, correspondant aux effectifs de structure (ingénierie, coordination et logistique) ;
- +0,4 ETP sur les systèmes d'information industriels ;
- +2,4 ETP sur les fonctions commerciales et marketing, en lien avec un recours accru à l'intérim en période de forte activité ;
- +5,5 ETP sur les fonctions support, notamment en ressources humaines (renfort temporaire pour accompagner le plan de recrutement et de formation) et à la direction des projets, avec la création d'une entité distincte de la direction des systèmes d'information et l'intégration d'un service dédié au fonds d'innovation, non prévu dans l'organisation initialement contractualisée.

ii) Entrées et sorties (effectifs physiques)

➡ Les entrées en 2024

(i) Entrées par type de contrat

Entrées par contrat	Réel 2023	janv	févr	mars	avr	mai	juin
Contrat à durée indéterminée	193	50	9	17	29	9	28
Contrat à durée déterminée	18	3	0	0	4	0	2
Contrat d'apprentissage	19	0	0	0	0	1	0
Transfert d'activité	2763	0	0	0	0	0	0
Total entrées par contrat	2993	53	9	17	33	10	30

Entrées par contrat	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL 2024	Ecart
Contrat à durée indéterminée	7	7	34	22	48	13	273	80
Contrat à durée déterminée	0	0	1	8	0	0	18	0
Contrat d'apprentissage	8	0	7	2	1	0	19	0
Transfert d'activité	0	0	0	0	0	0	0	-2 763
Total entrées par contrat	15	7	42	32	49	13	310	-2 683

(ii) Entrées par catégorie

Entrées par catégorie	Réel 2023	janv	févr	mars	avr	mai	juin
Cadre	82	2	0	2	0	1	1
TAM	469	3	0	0	2	0	1
Employé	90	2	0	0	2	0	0
Conducteur Receveur	1890	21	7	14	8	2	8
Ouvrier	438	25	2	1	21	6	20
Apprenti	24	0	0	0	0	1	0
Total entrées par catégorie	2993	53	9	17	33	10	30

Entrées par catégorie	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL 2024	Ecart
Cadre	1	2	2	1	2	1	15	-67
TAM	0	0	3	0	1	0	10	-459
Employé	0	1	1	1	1	0	8	-82
Conducteur Receveur	5	4	17	7	27	9	129	-1 761
Ouvrier	1	0	12	21	17	3	129	-309
Apprenti	8	0	7	2	1	0	19	-5
Total entrées par catégorie	15	7	42	32	49	13	310	-2 683

Pour l'année 2024, le nombre total d'entrants s'élève à 310. Les entrées en contrats à durée indéterminée ont représenté 88 % des entrées. Les contrats à durée déterminée et les contrats d'apprentissage 12 %.

Le nombre de recrutements à la conduite en 2024 s'élève au total à 215 soit 69 % des recrutements :

- 129 conducteurs-receveurs ;
- 20 conducteurs Tramway (catégorie ouvrier) ;
- 58 conducteurs-receveurs en contrat de professionnalisation (catégorie ouvrier) ;
- 8 conducteurs en contrat d'apprentissage (catégorie apprenti)

Par ailleurs, 31 ouvriers ont été recrutés à la maintenance en CDI en 2024.

A noter : Le conducteur-receveur intervient sur la conduite de bus et/ou de tramway et doit être titulaire du permis D. En revanche, le conducteur tramway est exclusivement affecté à la conduite du tramway et n'est pas nécessairement détenteur du permis D.

➡ Les sorties en 2024

(i) Sorties par type de contrat

Départs par contrat	Réel 2023	janv	févr	mars	avr	mai	juin
Contrat à durée indéterminée	184	16	12	17	13	7	19
Contrat à durée déterminée	7	3	0	3	0	1	0
Contrat d'apprentissage	6	1	0	0	0	0	0
Total départs par contrat	197	20	12	20	13	8	19

Départs par contrat	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL 2024	Ecart
Contrat à durée indéterminée	7	9	19	6	14	22	161	-23
Contrat à durée déterminée	0	0	7	0	2	0	16	9
Contrat d'apprentissage	1	2	1	1	0	0	6	0
Total entrées par contrat	8	11	27	7	16	22	183	-14

(ii) Sorties par motif de départ

Départs par motifs	Réel 2023	janv	févr	mars	avr	mai	juin
Démission	62	2	5	2	6	3	3
Retraite	58	6	1	8	3	3	11
Licenciement	46	6	1	4	3	0	4
Fin de période d'essai	14	1	3	2	1	1	1
Fin de CDD	13	4	0	3	0	1	0
Transfert Groupe	2	0	2	0	0	0	0
Décès	2	1	0	1	0	0	0
Rupture conventionnelle		0	0	0	0	0	0
Total départs par motif	197	20	12	20	13	8	19

Départs par motifs	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL 2024	Ecart
Démission	0	4	11	2	4	4	46	-16
Retraite	0	2	4	1	0	15	54	-4
Licenciement	4	1	4	1	7	3	38	-8
Fin de période d'essai	2	2	0	1	4	0	18	4
Fin de CDD	1	2	8	0	1	0	20	7
Transfert Groupe	1	0	0	1	0	0	4	2
Décès	0	0	0	0	0	0	2	0
Rupture conventionnelle	0	0	0	1	0	0	1	1
Total départs par motif	8	11	27	7	16	22	183	-14

Au cours de l'année 2024, un total de 183 employés a quitté l'entreprise.

Les démissions ainsi que les départs à la retraite (100 au total) ont représenté 55 % de l'ensemble des départs de l'entreprise. Parmi les licenciements (38 en tout), la majorité résulte d'une inaptitude professionnelle et de l'impossibilité de reclassements en interne ou dans le groupe Keolis (26 licenciements sont concernés par ce motif soit 68 % des licenciements de l'année 2024).

En considérant l'ensemble de ces mouvements de personnel, le taux de rotation pour l'année 2024 s'établit à 8,81 % contre 7,72 % en 2023.

C.2.2.d) Personnel mis à disposition par l'entreprise Keolis SA (au 31/12/2024)

Conformément à l'article 28 du contrat, le personnel mis à disposition par la société-mère Keolis SA n'excède pas 15 personnes au 31/12/2024.

Directions	Nombre de salariés présents au 31/12/2023	Nombre ETP moyen sur l'année 2023	Nombre de salariés présents au 31/12/2024	Nombre ETP moyen sur l'année 2024	Ecart Nombre de salariés présents	Ecart Nombre ETP moyen
Directeur général	1	1	1	1	0	0
Directeur de l'Exploitation	1	1	1	1	0	0
Directeur Marketing Commercial et Intermodalité	1	1	1	1	0	0

Directrice Maintenance et Patrimoine	1	1	1	1	0	0
Directrice de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	1	1	1	1	0	0
Directeur Contractuel et Financier	1	1	1	1	0	0
Directrice des Ressources Humaines	1	1	1	1	0	0
Directrice des Projets et de l'Innovation	1	1	1	1	0	0
Directeur des Systèmes d'Informations	1	1	1	1	0	0
Directrice Vélos et Modes Alternatifs	1	1	1	1	0	0
Responsable du service TAD FLEX TBM MOBIBUS	1	1	1	1	0	0
Responsable Contrôle de Gestion	1	1	1	1	0	0
Responsable contractuel			1	0,8	1	0,8
Responsable des relations sociales	1	1	1	1	0	0
Responsable Service Etudes Data et Innovation	1	1	1	1	0	0
Chargé de mission amélioration de la performance temps réel bus et tram.		0,6	0	0,5	0	-0,1
TOTAL	14	14,6	15	15,3	1	0,7

C.2.2.e) Intérimaires (au 31/12/2024)

Au 31/12/2024, 158 intérimaires sont présents, ce qui représente en moyenne 167,7 ETP sur l'année 2024, soit une variation de +48,5 ETP par rapport à la moyenne de l'année 2023 et de +158 ETP par rapport au contrat. On explique cette différence par le recours important de contrats d'intérim dans les fonctions d'exploitation et de maintenance tandis que ces postes ont été positionnés en totalité en contrat à durée indéterminée dans le contrat. L'augmentation est davantage concentrée sur la conduite.

Intérimaires présents au 31/12/2024	Prévisionnel 2024	Techniciens et Agents de Maîtrise	Employés	Conducteurs Receveurs	Conducteurs PMR	Ouvriers	Réel 2024	Variations vs Prévisionnel 2024
DCF	1		1				1	0
DEX				99			99	99
DMCI	5	1	24			1	26	21
DMP		1				23	24	24
DRH		2	1				3	3
DRSE							0	0
DVMA	7				5		5	-2
TOTAL	13	4	26	99	5	24	158	145

Intérimaires en ETP sur l'année 2024	Prévisionnel 2024	Techniciens et Agents de Maîtrise	Employés	Conducteurs Receveurs	Conducteurs PMR	Ouvriers	Réel 2024	Variations vs Prévisionnel 2024
DCF	0,3	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	1,8	1,5
DEX		0,0	0,3	88,9	0,0	0,9	90,1	90,1
DMCI	3,1	1,0	25,2	0,0	0,0	1,2	27,4	24,3
DMP		0,6	0,0	0,0	0,0	32,3	32,9	32,9
DRH		2,0	1,1	0,0	0,0	0,0	3,1	3,1
DRSE		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
DVMA	6,3	0,0	0,0	0,0	12,4	0,0	12,4	6,1
TOTAL	9,7	3,7	28,4	88,9	12,4	34,3	167,7	158,0

Les fonctions couvertes par le recours en intérim sont les suivantes :

- Direction contractuelle et financière (DCF) : embauche de personnel auxiliaire pour assurer la continuité du service (aide comptable à la suite d'un remplacement maladie et d'un détachement sur un autre poste) ;
- Direction exploitation (DEX) : recrutements de conducteurs ;
- Direction marketing, commerciale et intermodalité (DMCI) : principalement des embauches 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 de service (chargé de recrutement à la suite d'un surcroît d'activité et d'un remplacement pour un congé maternité) ;
- 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	ETP au 31/12/2024	Moyenne des ETP fin de mois sur l'année 2024	Ecart ETP au 31/12	Ecart Moyenne des ETP fin de mois sur l'année
Longue Maladie (durée supérieure à 6 mois)	86,50	83,83	89,50	89,43	+3,00	+5,60
Congé Sans Solde / Sabbatique / Parental	38,20	28,92	47,80	43,08	+9,60	+14,16
Invalidité	9,00	8,38	9,00	8,96	0,00	0,58
TOTAL	133,70	121,13	146,30	141,47	+12,60	+20,34

En 2024, la moyenne des équivalents temps plein (ETP) pour les salariés en contrats suspendus s'est établie à 141,47 salariés contre 121,13 en 2023. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation des salariés en congé sans solde / congé sabbatique et congé parental qui ont représenté un ETP moyen de 43,08 en 2024 contre 28,92 en 2023.

Les salariés en longue maladie sont également en augmentation en 2024 avec un ETP moyen de 89,43 en 2024 contre 83,83 en 2023.

C.2.2.g) Compteurs sociaux

Solde compteurs sociaux en jours	01/01/2023	31/12/2023	EVOLUTION 2023	01/01/2024	31/12/2024	EVOLUTION 2024	Variations
Congés Payés	7 169,00	9 598,50	+33,89%	9 598,50	10 720,50	11,69%	-22,20%
Récupération RTC (Repos Travail Compensé)	2 160,36	2 360,40	+9,26%	2 360,40	2 445,52	+3,61%	-5,65%
Repos Compensateurs Obligatoires	198,31	194,12	-2,11%	194,12	161,28	-16,92%	-14,80%
Repos Non-Maladie	3 622,50	3 347,50	-7,59%	3 347,50	3 331,00	-0,49%	+7,10%
Repos Fériés	18 780,50	18 806,50	+0,14%	18 806,50	18 338,50	-2,49%	-2,63%
Repos Médaille	258	276	+6,98%	276	255,5	-7,43%	-14,40%
Repos Bonification	38,65	32,02	-17,15%	32,02	34,62	+8,12%	+25,27%
Repos compensateurs Travailleurs Nuit	1 653,32	1 985,45	+20,09%	1 985,45	2 217,38	+11,68%	-8,41%

RTT	16 889,50	19 082,98	+12,99%	19 082,98	19 960,26	+4,60%	-8,39%
TOTAL en jours	50 770,14	55 683,47	9,68%	55 683,47	57 464,56	3,20%	-6,48%

En 2024, le total cumulé de l'ensemble des compteurs atteint 57 464,56 jours, contre 55 683,47 jours en 2023, soit une augmentation de +3,20 %. Cette progression est plus modérée qu'en 2023, où la hausse s'élevait à +9,68 %.

La plus forte augmentation concerne les Congés Payés, avec une croissance de +11,69 % en 2024, bien que cette hausse reste inférieure à celle de l'année précédente (+33,89 %).

Les principaux compteurs (RTT, Repos Fériés et Congés Payés) représentent à eux seuls près de 85 % des soldes restants au 31/12/2024.

Ainsi, bien que le solde total soit en hausse en 2024, la progression est moins marquée qu'en 2023. Cette évolution s'explique principalement par l'augmentation des Congés Payés, de la RTT, des Repos Compensateurs Nuit et des Repos Bonification, tandis que les Repos Fériés enregistrent une légère baisse de -2,49 %.

La croissance des effectifs entre décembre 2023 et décembre 2024 est de +4,77 % ce qui peut expliquer une partie de la hausse des compteurs sociaux.

Solde compteurs sociaux en jours par catégorie	31/12/2023	31/12/2024	EVOLUTION 2024
Cadre	1 341,45	1 555,46	+15,95%
TAM	10 768,32	11 860,94	+10,15%
Employé	844,32	903,64	+7,03%
Conducteur Receveur	37 021,98	37 920,53	+2,43%
Ouvrier	5 525,51	5 065,65	-8,32%
Apprenti	181,89	158,32	-12,96%
TOTAL en jours	55 683,47	57 464,56	+3,20%

Le détail des compteurs sociaux par catégorie figure ci-dessus. L'évolution des soldes pour la catégorie des conducteurs-receveurs reste limitée, en cohérence avec la progression modérée de leurs effectifs entre décembre 2023 et décembre 2024 (+3,34 %).

À l'inverse, les effectifs de cadres et de Technicien Agent de Maîtrise (TAM) ont enregistré une augmentation plus marquée sur la même période (+13 % pour les cadres et +8 % pour les TAM), ce qui contribue à la hausse globale des soldes des compteurs sociaux au 31 décembre 2024.

C.2.3. Éléments de gestion sociale

C.2.3.a) Elections professionnelles

Les mandats des membres du Comité Social et Économique (CSE) et du Conseil de discipline étant arrivés à leur terme le 31 décembre 2024, de nouvelles élections professionnelles ont été organisées par voie électronique en fin d'année.

Dans le cadre de la réunion de négociation du Protocole d'accord préélectoral, les organisations syndicales ont demandé à prolonger la durée des mandats des membres du CSE et du Conseil de

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

C.2.3.c) Décision unilatérale de l'employeur

Versement d'une prime exceptionnelle liée aux Jeux Olympiques et Paralympiques 2024.

Par une décision unilatérale de l'employeur en date du 13 juin 2024, la direction a décidé d'attribuer aux salariés une prime exceptionnelle en raison de leur participation aux missions lors du déroulement des épreuves des Jeux Olympiques et Paralympiques à Bordeaux, prévues pour juillet et août 2024.

Les élus du CSE ont été informés de cette décision lors de la réunion du 12 juin 2024.



C.2.5. Egalité et inclusion

C.2.5.a) Mixité et égalité dans l'entreprise



Les différents engagements et distinctions en matière de diversité et d'égalité professionnelle au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont :

- Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité :
 - Charte de la Diversité : Signataire depuis le 29 septembre 2010, avec des renouvellements le 15 novembre 2018 et le 2 février 2023, l'entreprise s'engage activement à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité. Cet engagement a été récompensé en 2012 par le Prix de la Charte de la Diversité.
- Distinction en faveur de l'égalité professionnelle :
 - Label Égalité (2017) : Reconnaissance officielle de l'engagement de l'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
 - Label GEEIS Égalité (2019) : Obtention de ce label international pour promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité. Lors de l'audit GEEIS du 17 décembre 2020, l'entreprise a obtenu 25 points (niveau 3 sur 4), attestant la qualité des actions menées ;

- Label GEEIS Diversité (2023) : Obtenu pour une durée de 4 ans, ce label élargit l'évaluation à des critères tels que l'âge, le handicap, l'origine sociale ou ethnique, et le fait religieux. Cette certification reflète la volonté de l'entreprise de renforcer ses engagements en matière d'inclusivité et de lutte contre les discriminations ;
- Excellence RSE :
 - Label "Engagé RSE" (2024) : Atteinte du niveau exemplaire de ce label en septembre 2024, basé sur l'ISO 26000. Ce label récompense les démarches matures en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE), intégrant les principes de développement durable dans la stratégie et les pratiques de l'entreprise :
 - La politique RSE de l'entreprise se décline en quatre axes majeurs :
 - Accompagner le développement des salariés ;
 - Agir de façon responsable pour la planète ;
 - Offrir la liberté de mouvement à tous ;
 - Nouer des partenariats profitables au territoire.
- Index de l'égalité professionnelle :
 - Depuis 2019, l'entreprise calcule et publie son Index de l'égalité professionnelle. En 2024, elle a obtenu la note de 85/100, confirmant son engagement sur des indicateurs tels que les écarts de rémunération, les augmentations individuelles, les promotions, et le traitement au retour des congés maternité ;

Effectif au 31/12/2024	Femmes		Hommes		TOTAL 2023	Femmes		Hommes		TOTAL 2024
	Nombre	%	Nombre	%		Nombre	%	Nombre	%	
Cadres	31	37%	53	63%	84	38	40%	57	60%	95
Techniciens et Agents de Maîtrise	125	26%	350	74%	475	136	26%	378	74%	514
Employés	50	67%	25	33%	75	51	65%	28	35%	79
Conducteurs Receveurs	350	19%	1 448	81%	1 798	359	19%	1 499	81%	1 858
Ouvriers	39	11%	316	89%	355	42	11%	331	89%	373
Apprentis	1	5%	18	95%	19	5	24%	16	76%	21
TOTAL	596	21%	2 210	79%	2 806	631	21%	2 309	79%	2 940

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des effectifs par Catégorie Socio-Professionnelles et par genre entre 2024 et 2023 (en corrélation avec le tableau précédent) :

Effectif au 31/12/2024	Ecart Femmes		Ecart Hommes		Variations
	Nombre	%	Nombre	%	
Cadres	7	3%	4	-3%	11
Techniciens et Agents de Maîtrise	11	0%	28	0%	39
Employés	1	-2%	3	2%	4
Conducteurs Receveurs	9	0%	51	0%	60
Ouvriers	3	0%	15	0%	18
Apprentis	4	19%	-2	-19%	2
TOTAL	35	0%	99	0%	134

- Accord sur l'égalité professionnelle et les conditions de travail :
 - Un nouvel accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail a été signé le 13 décembre 2024, pour une durée de 3 ans à compter du 1^{er} janvier 2025. Cet accord vise à :

- Garantir l'égalité professionnelle (recrutement, formation, promotion, rémunération) ;
- Favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ;
- Améliorer la qualité de vie au travail (articulation vie professionnelle/vie privée, intégration, lutte contre les discriminations et harcèlement, droit à la déconnexion).

Des indicateurs spécifiques seront suivis annuellement, débattus en Commission Égalité professionnelle avec les représentants du personnel, et feront l'objet d'un retour au Comité Social et Économique (CSE).

Effectif au 31/12/2023	Femmes		Hommes		Total 2023	Femmes		Hommes		Total 2024
	Nombre	%	Nombre	%		Nombre	%	Nombre	%	
Direction contractuelle et financière	9	41%	13	59%	22	10	43%	13	57%	23
Direction exploitation	427	20%	1729	80%	2156	449	20%	1802	80%	2251
Direction générale	2	100%	0	0%	2	2	100%	0	0%	2
Direction marketing, commerciale et intermodalité	80	62%	49	38%	129	84	64%	48	36%	132
Direction maintenance et patrimoine	7	2%	335	98%	342	8	2%	356	98%	364
Direction projets et investissements	3	30%	7	70%	10	4	44%	5	56%	9
Direction des ressources humaines	22	67%	11	33%	33	25	68%	12	32%	37
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	9	60%	6	40%	15	8	50%	8	50%	16
Direction des systèmes d'information	9	31%	20	69%	29	12	35%	22	65%	34
Direction des vélos et modes alternatifs	28	41%	40	59%	68	29	40%	43	60%	72
TOTAL	596	21%	2 210	79%	2 806	631	21%	2 309	79%	2 940

Effectif au 31/12/2023	Ecart Femmes		Ecart Hommes		Variations
	Nombre	%	Nombre	%	
Direction contractuelle et financière	1	2%	0	-2%	1
Direction exploitation	22	0%	73	0%	95
Direction générale	0	0%	0	0%	0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	4	2%	-1	-2%	3
Direction maintenance et patrimoine	1	0%	21	0%	22
Direction projets et investissements	1	14%	-2	-14%	-1
Direction des ressources humaines	3	1%	1	-1%	4
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	-1	-10%	2	10%	1
Direction des systèmes d'information	3	4%	2	-4%	5
Direction des vélos et modes alternatifs	1	-1%	3	1%	4
TOTAL	35	0%	99	0%	134

C.2.5.b) Emploi des personnes handicapées

Dans le cadre de l'accord relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie et des conditions de travail signé le 13 décembre 2024, l'entreprise réaffirme son engagement à promouvoir l'emploi des personnes en situation de handicap et à améliorer leur accès à un emploi ainsi que leurs conditions de travail. Plusieurs partenariats ont été établis afin de favoriser leur recrutement ou, à défaut, leur accompagnement vers l'emploi. Toutes les actions nécessaires sont également mises en œuvre pour faciliter leur maintien dans l'emploi.

Par ailleurs, l'entreprise s'engage à :

- Désigner un référent handicap : Conformément à l'article L5213-6-1 du Code du travail, un référent handicap a été nommé pour orienter, informer et accompagner les salariés concernés. Les coordonnées de ce référent sont accessibles sur l'intranet de l'entreprise ;
- Sensibiliser au handicap : Des actions menées par l'assistante sociale et le médecin du travail visent à faciliter la reconnaissance de travailleur handicapé pour les salariés concernés ;
- Collaborer avec des organismes spécialisés :
 - Maintien de relations privilégiées avec des structures d'insertion telles que Cap Emploi ou des plateformes dédiées comme Hello Handicap ;
 - Travail en partenariat avec des organismes accompagnant le financement et l'aménagement de postes pour les salariés dont le maintien dans l'emploi est fragilisé (ex : SAMETH via le médecin du travail ou la CARSAT via l'assistante sociale).
- Prévenir de la désinsertion professionnelle :
 - Proposer un rendez-vous de liaison aux salariés en arrêt de longue durée, associant le service de prévention et de santé au travail pour les informer des mesures d'accompagnement disponibles (prévention, visite de pré-reprise, aménagements...) ;
 - Préserver l'activité de la Commission d'Attribution des Services Aménagés pour analyser et proposer des aménagements de poste adaptés aux préconisations médicales ou sociales.
- Développer des relations avec des structures employant des personnes handicapées : Renforcer les partenariats avec des entités spécialisées dans la réalisation de tâches par des travailleurs en situation de handicap ;
- Mener une démarche de concertation avec les représentants du personnel : Élaborer des stratégies communes pour prévenir les situations d'inaptitude et accompagner les salariés en arrêt prolongé.

Des indicateurs chiffrés suivront l'impact des mesures mises en œuvre. Ces données seront présentées chaque année à la Commission Égalité Professionnelle avec les représentants du personnel, suivies d'un compte rendu au Comité Social et Économique (CSE).

C.2.5.c) Salaires moyens

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles	Moyenne 2023	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Coefficient moyen ancienneté incluse		232,57	233,22	232,91	233	232,99	232,95
Valeur du point		11,11298	11,11298	11,11298	11,11298	11,11298	11,11298
Salaire mensuel moyen	30 239,68	2 584,55	2 591,77	2 588,32	2 589,32	2 589,21	2 588,77
Prime de vacances et 13 ^{ème} mois	4 769,80					2 262,00	
TOTAL	35 009,49	2 584,55	2 591,77	2 588,32	2 589,32	4 851,21	2 588,77

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne 2024
Coefficient moyen ancienneté incluse	232,51	232,83	232,84	232,2	232,7	232,37	232,75
Valeur du point	11,11298	11,11298	11,11298	11,11298	11,11298	11,11298	
Salaire mensuel moyen	2 583,88	2 587,44	2 587,55	2 580,43	2 585,99	2 582,32	31 039,55
Prime de vacances et 13 ^{ème} mois					2 582,32		4 844,32
TOTAL	2 583,88	2 587,44	2 587,55	2 580,43	5 168,31	2 582,32	35 883,88

En 2024, le salaire de base annuel brut moyen, comprenant salaire de base, avec majoration pour ancienneté, prime de vacances et prime de 13^{ème} mois s'élève 35 883,88 €, soit une évolution de +2,5 % par rapport à l'année 2023 (salaire annuel moyen 2023 : 35 009,49 €).

Cette augmentation est liée principalement à l'évolution de la valeur du point 100 (+2,25 % au 01/01/2024) négociée lors des Négociations Annuelles Obligatoires.

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

Les principales actions menées en 2024 relatives au programme d'insertion et de diversité de recrutement sont les suivantes :

- Recrutement et formation : 58 personnes ont été embauchées en Contrat de Professionnalisation et 9 en contrat d'apprentissage pour préparer le Titre Professionnel de Conducteur de Transport en Commun Routier (TP CTR) ;
- Préparation à l'emploi : 24 personnes ont bénéficié d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi pour l'obtention du TP CTR ou du Permis D Transport en commun, ainsi que de la Formation Initiale Minimum Obligatoire (FIMO), en collaboration avec un organisme de formation et une entreprise de travail temporaire partenaires ;
- Renforcement des partenariats : Collaboration accrue avec France Travail, via un plan d'actions partagé, et poursuite du partenariat avec CAP EMPLOI ;
- Participation à des événements emploi : Engagement dans 11 forums dédiés à l'emploi (Tram de l'Emploi, Aquitec, Stade vers l'Emploi, salon AFT, Ferrocampus...) et 16 sessions d'information collectives (France Travail, organismes de formation, entreprises de travail temporaire...) ;
- Communication et valorisation des métiers : Refonte des supports de présentation des métiers de la conduite et de la maintenance ;
- Engagement en faveur de l'égalité et de la mixité professionnelle : Participation au comité de pilotage du CIDFF (Centre d'Insertion des Femmes) en décembre et à l'atelier Mixité des Métiers au Collège François Mitterrand le 16 mai.

Ces actions contribuent à l'atteinte des objectifs fixés en matière d'insertion professionnelle et de maintien dans l'emploi :

- 16 recrutements réalisés au titre de la clause d'insertion ;
- Progression notable du nombre de travailleurs en situation de handicap.

Le taux de travailleurs handicapés pour l'année 2024 s'établit comme suit :

- Salariés KB2M uniquement : 7,62 % (contre 6,72 % en 2023) ;
- Salariés KB2M + intérimaires : 7,90 % (contre 6,89 % en 2023).

ii) Etat récapitulatif du plan d'action pour la lutte contre le harcèlement 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

En tant que délégataire du transport public et acteur engagé sur le territoire, l'entreprise s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, portée par sa politique sociale, pour prévenir et combattre le harcèlement moral et sexuel.

Afin de renforcer son engagement, l'entreprise a lancé en 2024 un programme ambitieux de formation à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et les discriminations.

Cette formation a été conçue au cours du second semestre 2023, en partenariat avec le Cabinet ELLIPSE. Organisée sur deux demi-journées, elle vise à :

- Développer une compréhension claire des notions de discrimination et de harcèlement ;
- Identifier des situations potentiellement problématiques ;
- Promouvoir une attitude exemplaire pour garantir une politique de tolérance zéro.

Une première session a été dispensée en janvier 2024 auprès du Comité de Direction. Par la suite, les cadres et agents de maîtrise en situation de management ont bénéficié de cette formation. En formant prioritairement l'encadrement, l'entreprise s'assure que les managers deviennent vecteurs des bonnes pratiques au sein de leurs équipes.



Cette initiative témoigne de la volonté de l'entreprise de :

- Renforcer la prévention et la détection des situations de harcèlement ou de discrimination ;
- Créer un environnement de travail respectueux et sécurisé pour l'ensemble des collaborateurs ;
- Diffuser une culture managériale exemplaire, fondée sur des principes d'inclusion et de respect.

En complément des formations déployées auprès des managers, l'entreprise a poursuivi son engagement avec des initiatives renforçant la prévention et la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs.

Un guide de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations a été rédigé et diffusé à tous les salariés en mai 2024 avec pour objectifs :

- Informer sur les droits et devoirs des collaborateurs en matière de prévention du harcèlement et des discriminations ;
- Apporter des outils pratiques pour identifier et signaler des situations problématiques ;
- Renforcer les valeurs de respect et d'inclusion dans l'entreprise.



Le 15 mai 2024, l'entreprise a organisé sa deuxième journée annuelle de sensibilisation sur les thématiques du harcèlement moral ou sexuel et des discriminations au travail.

La journée s'est déroulée dans les locaux de Saint Bruno, au sein de l'entité contrôle et sûreté.

Un forum de sensibilisation a également été animé pour permettre aux collaborateurs d'échanger sur les problématiques de harcèlement et discrimination.



A cette occasion, une campagne de communication interne intitulée « Stop Harcèlement Discrimination », largement diffusée auprès des salariés et avait pour but de :

- Promouvoir une culture d'entreprise tolérance zéro face au harcèlement et aux discriminations ;
- Renforcer l'information sur les dispositifs existants pour signaler des situations et se faire accompagner.

Par ailleurs, en 2024, l'entreprise a initié une démarche d'amélioration continue sur le Parcours d'intégration des salariés (hors conducteurs receveurs). L'objectif était d'identifier les forces et les axes d'amélioration du parcours existant pour garantir une intégration optimale des nouveaux collaborateurs. Pour ce faire, un groupe de travail dédié a été mis en place pour recueillir et analyser les retours d'expérience, et proposer des ajustements concrets.

Également, un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle et la qualité de vie et conditions de travail (QVCT) a été signé le 13 décembre 2024 pour une durée de trois ans, à compter du 1^{er} janvier 2025, avec pour objectifs de :

- Promouvoir l'égalité professionnelle à tous les niveaux : embauche, formation, promotion et rémunération effective ;
- Renforcer les actions d'insertion et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ;
- Améliorer la qualité de vie au travail, notamment en facilitant l'articulation entre vie professionnelle et vie privée ;
- Lutter contre les discriminations, le harcèlement, et promouvoir le droit d'expression et de déconnexion des salariés.

Des indicateurs spécifiques ont été définis pour évaluer la mise en œuvre de ces actions. Ces derniers seront présentés et discutés annuellement lors de la Commission Égalité professionnelle avec les représentants du personnel.

Un compte rendu sera ensuite communiqué au Comité Social et Économique (CSE).

L'entreprise a également poursuivi en 2024 sa campagne de sensibilisation sur le dispositif d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line (KEL). Ce dispositif est ouvert à tous les salariés du Groupe Keolis ainsi qu'aux collaborateurs extérieurs et occasionnels (intérimaires, consultants, etc.). Il permet de signaler en toute bonne foi des faits susceptibles de constituer un crime, un délit, ou une violation grave des lois et règlements (notamment en matière de discrimination et harcèlement) et garantit la confidentialité de l'alerte et de l'identité de son émetteur. Le Déontologue du Groupe Keolis continue d'assurer une mission d'écoute et de conseil accessible à tous les collaborateurs via deontologue@keolis.com.

L'entreprise a rappelé l'existence du dispositif d'écoute psychologique Workplace Options :

- Disponible 24 heures/24 et 7 jours/7, ce service offre une assistance via une Cellule confidentielle d'écoute et d'accompagnement psychosocial.
- Accessible à tous les salariés, il constitue un soutien supplémentaire pour faire face à des situations difficiles.

iii) Etat récapitulatif du plan d'action pour la lutte contre la discrimination au travail

En tant que délégataire du transport public et acteur engagé sur le territoire, l'entreprise s'investit pleinement dans sa politique sociale en adoptant une approche d'amélioration continue pour la prévention et la lutte contre les discriminations. Cette démarche repose sur des actions concrètes visant à promouvoir l'inclusivité et à garantir un environnement de travail respectueux pour tous les salariés.



En 2024, l'entreprise a lancé un programme ambitieux de formation destiné à prévenir et lutter contre le harcèlement et les discriminations. Conçue en deux demi-journées et élaborée en collaboration avec le Cabinet ELLIPSE au second semestre 2023, cette formation a été proposée à tous les responsables d'équipe à partir de janvier 2024.

Après une première session de formation adressée au Comité de Direction en janvier, elle a été étendue aux cadres et agents de maîtrise en charge de la gestion d'équipes. L'objectif de cette initiative est de sensibiliser les participants aux notions de discrimination et de harcèlement, leur permettant d'identifier ces comportements inappropriés et de promouvoir une tolérance zéro.



En choisissant de former spécifiquement l'encadrement, l'entreprise s'assure que les managers sont non seulement informés mais également capables de transmettre ces bonnes pratiques aux équipes, consolidant ainsi une culture d'inclusivité et de respect au sein de l'organisation.

Pour ce faire, un guide de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations a été rédigé puis diffusé à l'ensemble des salariés en mai 2024.

Le 15 mai 2024, l'entreprise a organisé sa deuxième journée annuelle de sensibilisation sur le harcèlement moral ou sexuel et les discriminations au travail. À cette occasion, un forum de sensibilisation a été animé dans les locaux de Saint Bruno, au sein de l'entité Contrôle et Sécurité. Ce forum a permis de mettre en lumière les diverses formes de discrimination et a offert un espace de réflexion pour mieux comprendre et identifier les comportements déviants, favorisant ainsi une prise de conscience collective.



En complément de cette journée, l'entreprise a également réalisé une capsule vidéo spécifiquement dédiée à la prévention et à la lutte contre les discriminations, diffusée le même jour, le 15 mai 2024, afin de renforcer le message et d'atteindre un large public au sein de l'organisation.

Dans le cadre de la politique RSE de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, une campagne interne de communication intitulée « Stop Discrimination » a été largement diffusée au sein de l'entreprise. Cette initiative a permis de renforcer la sensibilisation à la lutte contre les discriminations et d'intégrer, dans nos processus, le 26e critère de discrimination stipulé par la loi, à savoir la protection des lanceurs d'alerte. Cette mesure marque notre engagement à promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif, en veillant à ce que chaque collaborateur puisse exprimer des préoccupations en toute sécurité.

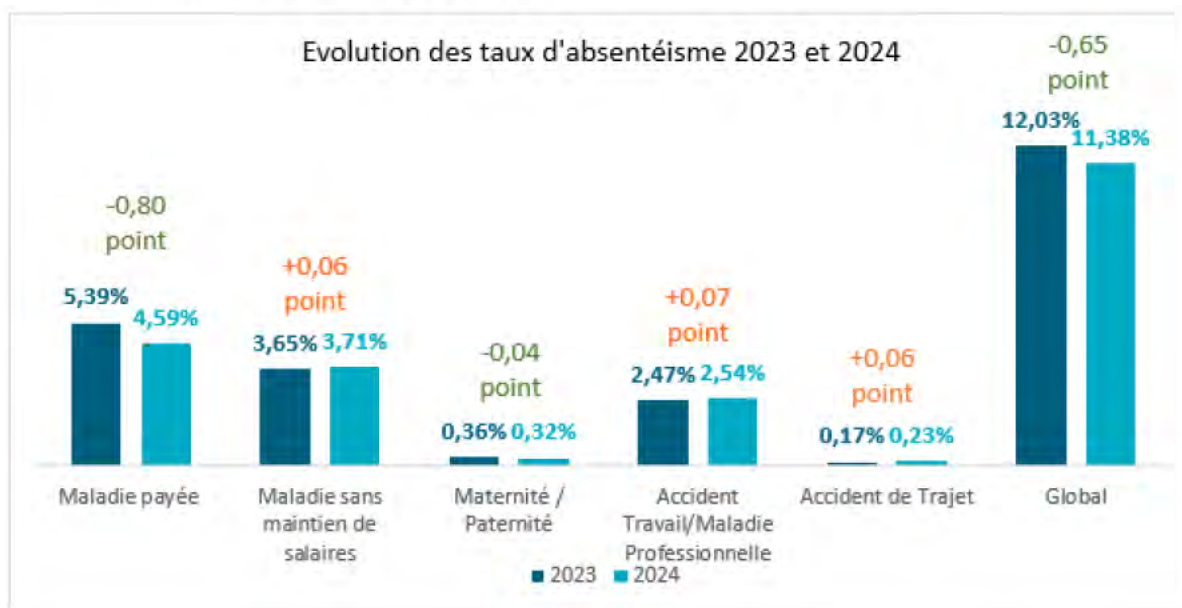


Tout comme la campagne pour la lutte contre le harcèlement au travail, la campagne de lutte contre les discriminations a été renforcée par des initiatives clés, telles que la campagne "Toutes et tous avons notre place dans les transports en commun" pour promouvoir l'accessibilité, ainsi qu'un accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail. Des dispositifs d'alerte et d'écoute psychologique ont également été rappelés pour soutenir les salariés.

C.2.6. Absentéisme et accident du travail

C.2.6.a) Absentéisme

i) Absentéisme par catégories



➡ Maladie payée

Maladie payée *	Année 2023	Année 2024	Ecart de point
Apprentis	0,76%	0,56%	-0,20
Cadres	1,38%	1,75%	+0,37
Conducteurs Receveur	6,15%	5,41%	-0,74
Employés	7,02%	4,24%	-2,78
Maîtrises	3,30%	2,53%	-0,77
Ouvriers	4,99%	4,24%	-0,75
TOTAL	5,39%	4,59%	-0,80

(*) Maladie, Cure

Le poste d'absence « Maladie payée » constitue le principal motif d'absence. Entre 2023 et 2024, ces absences enregistrent une diminution de -0,80 point. Cette baisse concerne toutes les catégories en particulier la catégorie « employés » dont l'absentéisme maladie a glissé de la catégorie « maladie payée » vers la catégorie « maladie sans maintien de salaire » (longue maladie et invalidité plus particulièrement entre 2023 et 2024).

Pour la catégorie cadre, , seule catégorie ou la maladie payée augmente entre 2023 et 2024 (+0,37 points), cela est lié à l'absence d'un cadre depuis le mois de mai 2024.

➡ Maladie sans maintien de salaire

Maladie sans maintien de salaire **	Année 2023	Année 2024	Ecart de point
Apprentis	0,75%	1,76%	+1,01
Cadres	0,00%	0,13%	+0,13
Conducteurs Receveur	4,30%	4,32%	+0,02
Employés	6,81%	8,82%	+2,01
Maîtrises	1,49%	1,26%	-0,23
Ouvriers	3,44%	3,95%	+0,51
TOTAL	3,65%	3,71%	+0,06

(**) Maladie Sans Complément, Hors Effectif, Invalidité, Carence non payée, Défaut Appel vert, Absence au contrôle.

Le poste d'absence « Maladie sans maintien de salaire » est le deuxième facteur ayant le plus d'impact sur l'absentéisme global. En 2024, ces absences augmentent de façon non significative dans presque toutes les catégories.

Pour la catégorie des Employés, une progression de +2,01 points entre 2023 et 2024 est observée. Il s'agit d'un transfert observé entre 2023 et 2024 des absences de courte durée (maladie payée) vers des absences de longue durée, classées en « hors effectif ». Dans ces cas, les salariés sont pris en charge par le régime de prévoyance et ne relèvent plus de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Dans cette même catégorie, le nombre d'heures liées à l'invalidité est également en hausse en 2024 par rapport à 2023.

La catégorie des Maîtrises est la seule à enregistrer une baisse entre 2023 et 2024. Toutefois, cette diminution de -0,23 point reste non significative.

L'écart global pour ce type d'absence, toutes catégories confondues, entre 2023 et 2024 s'établit à +0,06 point.

➡ Maternité et paternité

Maternité / paternité	Année 2023	Année 2024	Ecart de point
Apprentis	0,00%	0,00%	0,00
Cadres	0,58%	0,26%	-0,32
Conducteurs Receveur	0,30%	0,34%	0,04
Employés	0,63%	0,44%	-0,19
Maîtrises	0,62%	0,37%	-0,25
Ouvriers	0,22%	0,19%	-0,03
TOTAL	0,36%	0,32%	-0,04

➡ Accident du travail et maladie professionnelle

Accident Travail/Maladie Professionnelle ***	Année 2023	Année 2024	Ecart de point
Apprentis	0,00%	0,00%	0,00
Cadres	0,00%	0,01%	+0,01
Conducteurs Receveur	2,99%	2,99%	0,00
Employés	0,57%	0,04%	-0,53
Maîtrises	1,26%	1,93%	+0,67
Ouvriers	2,40%	2,35%	-0,05
TOTAL	2,47%	2,54%	+0,07

L'absentéisme pour accident de travail/maladie professionnelle est stable avec une légère augmentation entre 2023 et 2024 (+0,07 point).

➡ Accident de trajet

Accident de trajet	Année 2023	Année 2024	Ecart de point
Apprentis	0,00%	0,00%	0,00
Cadres	0,00%	0,01%	+0,01
Conducteurs Receveur	0,20%	0,26%	+0,06
Employés	0,10%	0,03%	-0,07
Maîtrises	0,04%	0,17%	+0,13
Ouvriers	0,19%	0,26%	+0,07
TOTAL	0,17%	0,23%	+0,06

Evolution non significative de l'absentéisme accident de trajet (+0,06 point) entre 2023 et 2024.

ii) Absentéisme total

Absentéisme tous motifs	Année 2023	Année 2024	Ecart de point
Apprentis	1,51%	2,32%	+0,82
Cadres	1,96%	2,18%	+0,22
Conducteurs Receveur	13,94%	13,32%	-0,62
Employés	15,12%	13,57%	-1,55
Maîtrises	6,69%	6,26%	-0,43
Ouvriers	11,25%	10,99%	-0,26
TOTAL	12,03%	11,38%	-0,65

L'absentéisme total, tous motifs confondus, est en baisse, passant de 12,03 % en 2023 à 11,38 % en 2024, soit une diminution de -0,65 point.

Pour rappel, le contrat prévoyait un taux d'absentéisme de 8,61 % sur 2024.

Cette amélioration s'explique principalement par la réduction des absences pour « Maladie payée » (-0,80 point), qui constitue une part significative de l'absentéisme.

Une baisse est observée dans l'ensemble des catégories, à l'exception des apprentis et des cadres, où l'absentéisme progresse.

C.2.6.b) Accident du travail

i) Taux d'accident du travail

Année	2023	2024	2025
Date de notification par la CARSAT	20/09/2024	20/09/2024	
Taux AT notifié	4,41%	4,15%	Non notifié

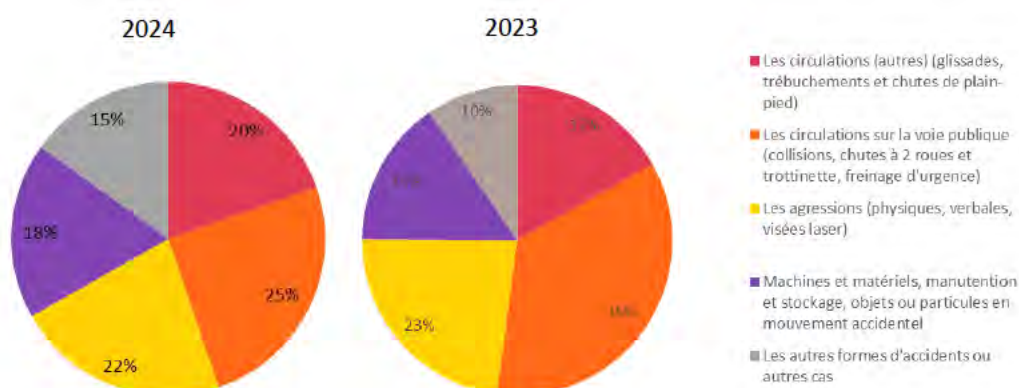
Le taux AT applicable en 2025 n'a pas été notifié à ce jour. Dans l'attente de la promulgation de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2025, c'est le taux 2024 qui continue de s'appliquer.

ii) Nombre d'évènements ayant entraîné un arrêt de travail

Le taux de fréquence des accidents de travail avec arrêt de travail de 2024 est similaire au taux de fréquence de 2023.

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2023	2024	Variations
Nombre d'accidents (accidents déclarés + registre + trajet)	261	259	- 0,8 %
Nombre d'accidents déclarés à la CPAM	261	259	- 0,8 %
Nombre total d'accidents avec arrêt de travail	217	221	1,8 %
- nombre d'accidents de trajet	36	35	- 2,8 %
- nombre d'accidents de travail	181	186	2,8%
Taux de fréquence des accidents du travail (nb d'accidents avec arrêt x 1 000 000) / nb d'heures travaillées théoriques	48,105	47,896	- 0,4 %
Taux de gravité des accidents du travail (nb journée perdues x 1 000) / nb d'heures travaillées théoriques	6,618	6,61	- 0,1 %
Nombres d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	33	23	- 30,3 %
Nombre de jours d'arrêt de travail liés aux accidents de travail	24 902	25 668	3,1 %
Nombres d'accidents mortels	0	0	
Répartitions des accidents par cause (total) :	261	259	- 0,8 %
- chutes de dénivellation	11	18	63,6 %
- chutes de niveau	20	11	- 45,0 %
- glissades	3	9	200,0 %
- machines et matériel	26	15	- 42,3 %
- manutention et stockage	9	10	11,1 %
- circulation sur la voie publique	92	65	- 29,3 %
- circulation (autres)	10	13	30,0 %
- objets, masses, particules en mouvement accidentel	5	22	340,0 %
- autres cas	25	39	56,0 %
- agressions	60	57	- 5,0 %

En 2024, la répartition des déclarations enregistrées auprès de la CPAM peut se réaliser selon les familles de causes suivantes :



En 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a poursuivi le déploiement de sa politique d'amélioration continue en sensibilisant l'ensemble des collaborateurs aux engagements stratégiques de la direction, notamment ceux liés à la santé et à la sécurité.

En 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé les formations Leadership Sécurité, destinées à sensibiliser et former les managers à la prévention des risques professionnels. Ces formations visent à les doter d'outils de management pour renforcer la culture sécurité au sein de l'entreprise et contribuer à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs.

Par ailleurs, l'obtention de la certification ISO 45001 a marqué une étape majeure, témoignant de l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à maintenir un niveau d'exigence élevé en matière de gestion de la santé et de la sécurité au travail.

C.2.7. Compte rendu du plan de formation

C.2.7.a) Les chiffres de la formation

En 2024, 118 805,72 heures ont été réalisées au 31 décembre 2024 et 2 132 salariés ont suivi une action de formation.

Par rapport à 2023, les indicateurs de la formation sont en progression, avec une augmentation de 31 % du nombre d'heures de formation réalisées et une hausse de 21 % du nombre de salariés formés.

Catégorie	Heures de formation 2023	Heures de formation 2024	Évolution (%)	Nb stagiaires 2023	Nb stagiaires 2024	Évolution (%)
Ouvriers	8 827,82	25 711,48	191%	23	325	1313%
Employés	1 020,10	796,78	-22%	41	45	10%
Agents de maîtrise	56 825,90	15 719,88	-72%	49	385	686%
Cadres	395,93	3 226,96	715%	1 075	81	-92%
Conducteurs-receveurs	6 239,17	64 435,32	933%	272	1 270	367%
Apprentis	17 447,38	8 915,30	-49%	303	26	-91%
TOTAL	90 756,30	118 805,72	31%	1 763	2132	21%

L'augmentation du volume d'heures de formation ainsi que du nombre de salariés formés entre 2023 et 2024 s'explique principalement par la mise en œuvre d'engagements contractuels, tels que la création d'un service interne de sécurité, le développement des compétences managériales, les actions de sensibilisation à la prévention du harcèlement et des discriminations, ainsi que la formation à l'accueil des publics fragiles, notamment dans le cadre de la démarche Cap'Handéo.

C.2.7.b) Les orientations générales

Le plan de développement des compétences 2024 intègre les évolutions des métiers et des compétences requises, en cohérence avec les projets issus des engagements contractuels.

Les principales orientations mises en place en 2024 sont :

- Accompagnement de la transition énergétique avec l'intégration des bus électriques ;
- Obtention de la certification Cap Handéo ;
- Renforcement des compétences managériales, en particulier en prévention des risques et sécurité ;
- Création du Service Interne de Sécurité ;
- Engagement en faveur de la RSE, à travers des actions portant sur la réduction des consommations d'énergie, l'insertion professionnelle et la prévention des situations de harcèlement et de discrimination.

C.2.7.c) Les principales actions de l'année 2024

Dans le cadre de l'objectif d'obtention du label Cap Handéo, un total de 335 salariés a été formé à l'accessibilité des publics fragiles, répartis comme suit : 28 conducteurs Mobibus, 251 conducteurs-receveurs et 56 salariés en contact avec le public.

Pour le lancement de la ligne G, première ligne de Bus Express, 293 conducteurs et 15 agents de maîtrise ont bénéficié d'une formation spécifique.

Concernant le modèle de Leadership Keolis, 154 managers ont suivi la formation, avec un indice de satisfaction de 8,9/10. Ce programme de deux jours a été complété par une troisième journée dédiée à la lutte contre le harcèlement et les discriminations, dont le niveau de satisfaction s'élève à 8,5/10.

Dans le cadre de la création du Service Interne de Sécurité (SIS), les agents de la sûreté ont suivi un cursus de formation individualisé en fonction de leur parcours professionnel afin d'obtenir leur carte professionnelle. Le taux de réussite à cette certification est de 100 %.

C.2.7.d) Les actions réalisées dans le cadre de l'alternance

En 2024, 77 alternants ont été accueillis, principalement sur les métiers de la conduite, de la maintenance et, dans une moindre mesure, sur les fonctions supports.

Les différents contrats sont les suivants :

- Contrats de professionnalisation Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs (TP CTR) :
 - 20 contrats débutés en 2023 et achevés en 2024 ;
 - 21 contrats débutés et achevés en 2024 ;

- 45 contrats débutés en 2024, dont 3 ruptures en cours d'année et 42 avec une fin prévue en 2025.
- Contrats d'apprentissage :
 - Service maintenance et transport :
 - 1 BAC PRO Maintenance Auto - option Conducteur Routier (2023-2025) ;
 - 1 BAC PRO Maintenance Auto - option Conducteur Routier, rompu en 2024 ;
 - 1 BAC PRO Maintenance Auto - option Conducteur Routier (2024-2026) ;
 - 1 BTS Maintenance des Systèmes - option Systèmes de production (2023-2025).
 - Electronique et ingénierie :
 - 1 BTS Électronique (2022-2024) ;
 - 1 BTS Électronique (2024-2026) ;
 - 1 Ingénieur ESIEA (2023-2024) ;
 - 1 Master Ingénieur d'Affaires - Parcours Développement Durable (2024-2026) ;
 - 1 Manager des Infrastructures et Cybersécurité des SI (2024-2026).
 - Commerce et management :
 - 1 Diplôme Grade Master – Programme Grandes Écoles (2023-2024) ;
 - 1 Programme Grande École (2024-2026) ;
 - 1 Manager du Marketing et de la Stratégie Commerciale (2023-2025) ;
 - 1 Ingénieur d'Affaires (2023-2024).
 - Métiers du transport et du BTP :
 - 1 TP Responsable Production Transport de Personnes (2024-2025) ;
 - 1 Chargé d'Affaires BTP (2024-2025) ;
 - 1 TP Technicien Supérieur en Méthodes et Logistique (2024-2026).
 - Sciences sociales et études :
 - 1 Master Sciences Sociales – 2^{ème} année (2024-2025).

C.2.8. Conflictualité au sein de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

	2023	2024
Nombre de jours de grève	5330	4379
Nombre de salariés grévistes	1293	982
Nombre de journées de grève sur l'année	357	347
EVOLUTION jours de grève N/N-1	-2,47%	-17,84%

Le nombre de jours de grève en 2024 est en forte diminution de -17,84 % par rapport à l'année 2023, car il y a eu moins de journées de mobilisation. Néanmoins le nombre de jours de grève reste importants et étalé sur la quasi-totalité des jours de l'année (347 jours sur 364).

Cette diminution s'explique principalement par l'absence de mobilisation nationale en 2024. En revanche, deux journées de mobilisation interne ont été observées au sein de KB2M, les 22 juin et 09 décembre. Un préavis de grève reconductible a par ailleurs été en vigueur du 1^{er} janvier au 13 décembre inclus, avec une présence quotidienne de grévistes durant cette période.

C.2.9. Bilan social annuel

Le bilan social annuel 2024 est présenté en Annexe 3.

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 4 (fichier anonymisé).

C.3.2. Données complémentaires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : Statistiques et informations clés

Au niveau du contentieux, sur l'année 2024, le nombre de dossiers contentieux sociaux en cours s'élève à 26 dossiers, dont 10 nouveaux dossiers.

Les autres données complémentaires relatives à l'état des effectifs sont fournies en Annexe 5.

C.4. Gestion des services de mobilités et de la performance

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 graphicaqe

Le graphicaqe 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, la localisation des dépôts, les temps de parcours, les départs et/ou arrivées impératives, les fréquences, ainsi que les exigences de maintenance du matériel.

Le graphicaqe 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 General Transit Feed Specification - GTFS : flux de données standardisé dans le monde du transport) ;
 - 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.4.4. Cellule d'analyse de la performance

La cellule d'analyse de la performance, créée en janvier 2024, rassemble une équipe d'analystes spécialisés dans le traitement des données d'exploitation. Cette centralisation des compétences, auparavant dispersées à la fois géographiquement et hiérarchiquement au sein de plusieurs entités, favorise une montée en compétence progressive des analystes sur l'ensemble des outils métiers (HASTUS, SAE INEO, outils d'analyse des données) et améliore la coordination des ressources.

Chargée de produire des indicateurs de performance opérationnels essentiels au pilotage quotidien de l'activité, la cellule joue également un rôle clé dans la réalisation d'analyses ad hoc. Ces analyses permettent d'appuyer des décisions rapides et éclairées afin d'adapter l'offre aux évolutions du contexte.

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 chacune des Directions de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Pour ce faire, des délégations de pouvoirs ont ainsi été formalisées, auprès de chaque membre du Comité de Direction (CODIR) et déclinées au sein des Directions.

Par ailleurs, les procédures déployées par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont strictement conformes aux procédures de contrôle interne et au programme de Conformité définis au niveau du groupe Keolis, en matière de gestion comptable et financière, de sécurité, et d'éthique. Le Groupe Keolis met en œuvre des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des procédures en vigueur au sein de la société Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités réalise chaque année un auto-diagnostic, dénommé « Les Dix Essentiels », lui permettant d'évaluer son niveau de maturité sur les sujets suivants, et d'en reporter au Groupe Keolis :

- Sécurité : 6 points de contrôle ;

- Cybersécurité : 8 points de contrôle ;
- Engagements contractuels : 4 points de contrôle ;
- Prévention de la corruption et droit de la concurrence : 10 points de contrôle ;
- Sûreté et gestion de crise : 7 points de contrôle ;
- Environnement : 5 points de contrôle ;
- Séparation des tâches : 4 points de contrôle ;
- Données personnelles : 11 points de contrôle ;
- Contrôles comptables : 16 points de contrôle ;
- Ressources humaines : 6 points de contrôle.

Enfin, conformément à l'Article 1.4 de l'Annexe 26 du Contrat de concession, des audits annuels sont réalisés par des Commissaires aux comptes, ainsi que dans le cadre de diverses démarches de certification.

Au cours de l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a ainsi participé aux audits et contrôle suivants :

- Avril 2024 – Novembre 2024 : audit conduit par le cabinet indépendant Proetic, à la demande du Groupe Keolis au sein de toutes ses filiales, sur le respect des procédures Conformité et Ethique ;
- Juin 2024 : Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu la double certification Cap Handéo pour le réseau TBM et Mobibus, ce qui est une première nationale sur un réseau de transports publics urbains ;
- Juin 2024 : Audit et évaluations dans le cadre du Label Engagé RSE – Niveau Exemplaire, lequel niveau a été attribué à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en juillet 2024 ;
- Juin 2024 : Audit et évaluations dans le cadre du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR), à savoir le premier et unique label reconnu par l'Etat en matière d'achats responsables, attribué seulement à une centaine d'entreprises depuis sa création en 2012. Le Médiateur des entreprises et le Conseil national des achats a attribué ce label à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en octobre 2024, pour une durée de trois ans. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est ainsi devenu le premier réseau de transports publics urbains auquel a été décerné ce label. Des vérifications annuelles seront opérées, s'agissant notamment du respect du plan de progrès [CF PARTIE B.7.3.e) x) Label RFAR] ;
- Janvier, avril, novembre et enfin décembre 2024 : intervention des Commissaires aux comptes dans le cadre de leurs missions d'audit ;
- Mai, juin puis octobre 2024 : intervention du cabinet SECAFI dans le cadre de missions mandatées par le CSE de KB2M portant sur les comptes 2023 et la stratégie de l'entreprise.

C.5.2. Programme « Kompliance » du groupe Keolis

Depuis 2013, le groupe Keolis a instauré une démarche proactive de prévention et de gestion des risques, baptisée « Kompliance ». Cette initiative se traduit par la mise en place d'un programme de conformité axé sur trois domaines prioritaires, au cœur des engagements du Groupe, qui dispose d'une Direction dédiée à l'Éthique et à la Conformité.

Les trois domaines principaux du programme Kompliance sont :

- Le respect d'une concurrence libre et loyale ;
- La prévention de la corruption, du trafic d'influence et de la fraude ;

- La protection des données personnelles.

En 2024, la fonction de référente « Éthique et Conformité » a été confiée à la Contract Manager de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, succédant ainsi au Directeur Contractuel et Financier qui occupait précédemment ce poste. La référente participe à des réunions mensuelles avec ses homologues des autres filiales, animées par la Direction Éthique et Conformité du Groupe. Elle est responsable de la mise en œuvre des campagnes de sensibilisation et d'information au sein de la filiale et assure les reportings trimestriels, incluant les alertes professionnelles, la gestion des cadeaux et invitations, et les relations avec les tiers.

En 2024, les actions suivantes ont été menées :

- Juin - Décembre 2024 : La référente et le service des Achats ont pris part à plusieurs réunions organisées par un cabinet spécialisé mandaté par le Groupe SNCF et Keolis, pour la création et le paramétrage de l'outil « Compliance for business », qui sera lancé au premier trimestre 2025. Cet outil permettra de centraliser, harmoniser et consulter les déclarations des tiers (fournisseurs et prestataires) et leurs notations en matière de fiabilité et de respect de l'éthique et de la concurrence ;
- Septembre 2024 : Formation des membres du Comité de Direction sur la nouvelle procédure de déclaration des cadeaux et invitations, qui entrera en vigueur au premier trimestre 2025. Un outil numérique dédié (plateforme web et mobile) sera accessible à l'ensemble des 68 000 salariés du Groupe et de ses filiales, incluant Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
- Décembre 2024 : Organisation du Keolis Ethic Day, une journée de sensibilisation de tous les salariés sur les trois thématiques clés, avec affichage, courriels d'information et un webinaire.

Le mémo « L'essentiel de Kompliance », résumé de la démarche, est accessible à tous sur l'intranet de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Un « Guide éthique de conduite des affaires » complète ce dispositif, appelant chaque collaborateur à promouvoir l'éthique professionnelle.

Ces documents, disponibles librement, sont également transmis au Komité cadres (les 100 principaux managers) au moins une fois par an.

Pour le premier trimestre 2025, les actions suivantes sont prévues :

- Formation de tous les salariés à l'utilisation du nouvel outil de déclaration des cadeaux et invitations ;
- Formation étendue à l'ensemble des salariés (jusqu'alors réservée aux cadres) sur la prévention de la corruption, présentée par la référente Éthique et Conformité. Cette formation sera disponible en vidéo sur l'intranet, complétant l'e-learning déjà accessible aux cadres via le logiciel SIRH. Les nouveaux employés devront visionner cette vidéo et compléter un questionnaire dans les trois mois suivant leur prise de poste, avec une campagne de rappel tous les deux ans.

De plus, le Directeur Général de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités communique régulièrement au Komité cadres le message de la Présidente de Keolis concernant la loi Sapin II, qui régit les normes de conformité et d'éthique des affaires.

C.5.3. Contrôle exercé par Bordeaux Métropole

En tant qu'Autorité concédante, Bordeaux Métropole exerce un contrôle continu sur la gestion technique et financière du Contrat de concession, conformément aux dispositions de l'Article 55 de ce dernier. Ce contrôle s'exerce de différentes manières :

- Surveillance basée sur les informations périodiquement transmises par le Concessionnaire, telles que le rapport annuel, les indicateurs de qualité et les mains courantes.
- Réalisation de contrôles qualité par un organisme indépendant.
- Supervision à travers diverses instances de suivi, notamment :
 - Les comités de coordination Concédant/Concessionnaire, organisés mensuellement ;
 - Les réunions mensuelles entre les Directeurs Généraux des Mobilités de la Métropole et le Directeur Général de KB2M ;
 - Le comité de mission ;
 - Les réunions de suivi de la maintenance, fondées sur le PQM et le programme de maintenance annuel du Concessionnaire ;
 - Les groupes de travail sur la gestion patrimoniale ;
 - Les comités dédiés au Système d'Information ;
 - Les réunions de suivi du PPI du Concessionnaire ;
 - Les groupes de travail contractuels et financiers.

Bordeaux Métropole a également la possibilité, sur demande, d'accéder à tous les documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases informatiques du Concessionnaire. Des audits ponctuels et des contrôles de terrain sur le réseau peuvent être réalisés, et des questions peuvent être adressées par courrier ou courriel.

En 2024, Bordeaux Métropole n'a procédé à aucun audit externe de son Concessionnaire.

C.5.4. Contrôles légaux / réglementaires / autres

En complément des contrôles internes réalisés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M), des audits menés par le Groupe Keolis, ainsi que des vérifications opérées par Bordeaux Métropole, plusieurs organismes ont conduit des contrôles durant l'exercice 2024 :

- Audits mandatés par le CSE : Le Comité Social et Économique (CSE) de KB2M a confié au cabinet SECAFI la réalisation de deux audits :
 - L'un portant sur l'arrêté des comptes 2023 ;
 - L'autre consacré à l'analyse de la stratégie de l'entreprise.
- Label LRFAR : Dans le cadre de l'obtention du label "Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables" (LRFAR), un auditeur a évalué la maturité et la pertinence des contrôles effectués par KB2M ;
- Certifications Qualité et RSE : Divers Organismes Tiers Indépendants (OTI) ont audité les processus, la méthodologie et la régularité des contrôles instaurés par KB2M dans le cadre de ses démarches de certification en matière de qualité et de responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

Par ailleurs, aucun contrôle n'a été effectué en 2024 par les services de l'État ou des organismes affiliés, tels que la DREETS, le ministère des Finances, ou l'URSSAF.

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 des réorganisations internes au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, une revue annuelle des fiches a été réalisée par le Délégué à la Protection des Données (DPO), avec un enrichissement significatif des contenus.

Des fiches de traitement des données personnelles ont ainsi été créées et intégrées dans l'application Data Legal Drive, structurées par les domaines fonctionnels suivants :

- Gestion des clients et 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.

En parallèle, l'évaluation d'impact sur la vie privée (EIVP) liée à l'écoconduite des bus et tramways, initiée en 2023, a été finalisée. Un complément d'analyse est prévu pour l'écoconduite des navettes fluviales en 2025.

D'autres EIVP, déjà en cours, concernent les systèmes de billettique et le SAE-IV. Une évaluation d'impact spécifique pour le service Mobibus est également à l'étude.

C.6.1.b) Evolutions des procédures

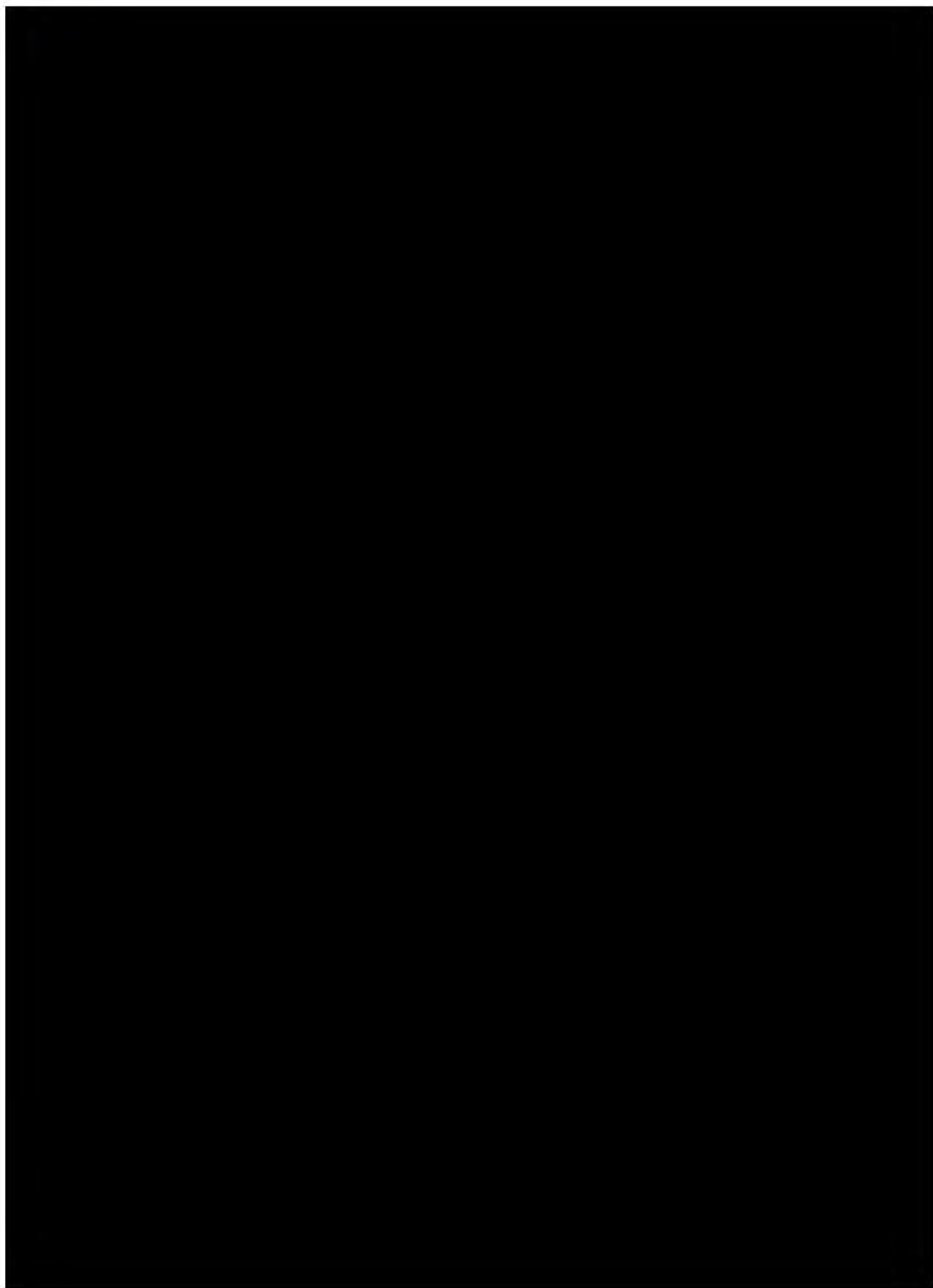
La procédure de gestion des exercices des droits des clients et des salariés, qui encadre le traitement des demandes liées à ces droits, a été mise à jour afin d'intégrer la prise de fonction du nouveau DPO de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ainsi que les évolutions internes des rôles des interlocuteurs concernés. Par ailleurs, le fichier de suivi des demandes a été retravaillé afin d'améliorer la visibilité et la traçabilité.

De même, la procédure de gestion des violations de données a également été actualisée.

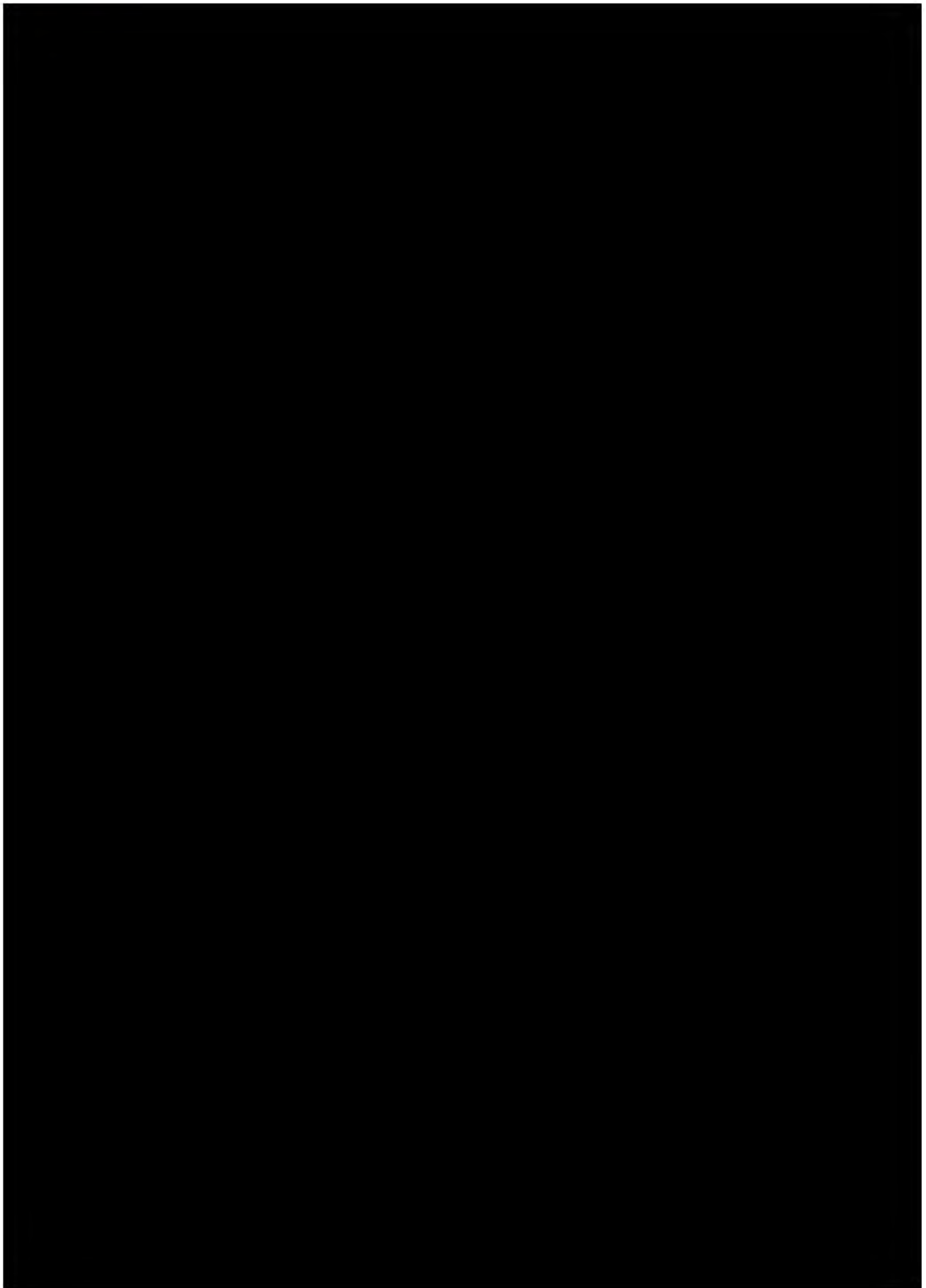
C.6.1.c) Mise en conformité des sites internet et applications mobiles

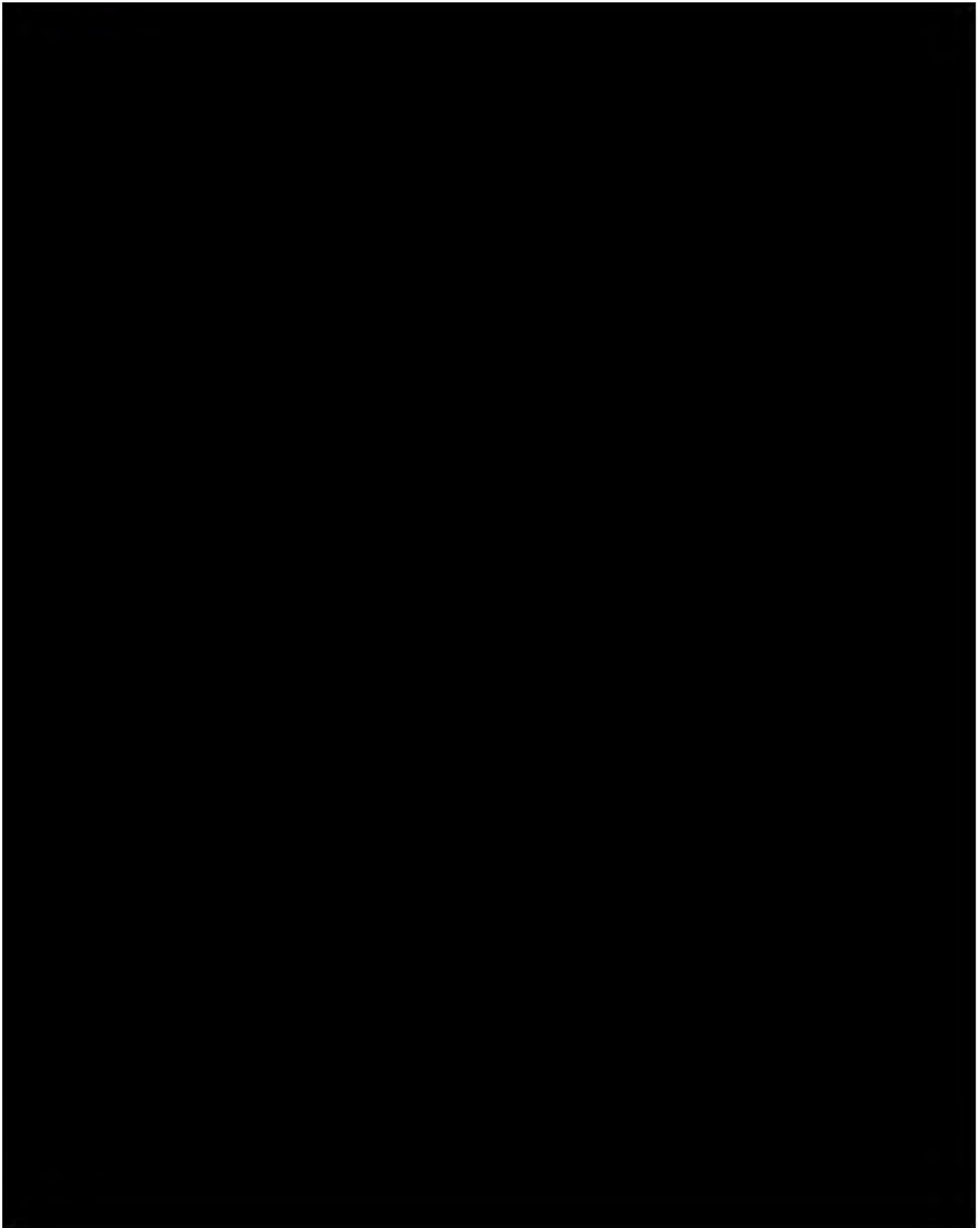
Les sites et applications font l'objet d'audits réguliers, avec le lancement d'actions de mise en conformité lorsque cela s'avère nécessaire. Ces actions incluent notamment :

- La gestion des cookies et du consentement via une Consent Management Platform (CMP) conforme à la stratégie du Groupe Keolis ;
- La mise à disposition d'une politique de confidentialité, régulièrement revue et mise à jour en fonction des évolutions des exigences de la CNIL ;
- L'intégration de mini-mentions dans les formulaires collectant ou traitant des données personnelles ;
- La modification des pieds de page des sites pour offrir un accès direct à la politique de confidentialité et à la CMP ;
- La mise à jour des protocoles de chiffrement des sites web vers TLS v1.3 ou, en cas d'incompatibilité technique, TLS v1.2 ;









C.7. Gestion des infrastructures et des équipements

C.7.1. Synthèses des rapports réglementaires

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités délègue à l'entreprise DEKRA la réalisation de l'ensemble des obligations relatives aux visites périodiques obligatoires. Cette mission couvre les bâtiments, les équipements industriels de production soumis à des inspections régulières, les annexes mises à disposition du Concessionnaire, ainsi que les locaux loués à des tiers.

La planification des visites et inspections est intégrée à la GMAO Mainta, selon les périodicités établies, garantissant ainsi le déclenchement des contrôles réglementaires. Chaque installation ou groupe d'équipements fait l'objet d'un procès-verbal établi par DEKRA, lequel est archivé et accessible via la plateforme partagée « MY DEKRA » en collaboration avec Bordeaux Métropole.

Les équipements concernés par ces contrôles incluent notamment :

- Les ascenseurs ;
- Les installations électriques ;
- Les équipements de sécurité incendie (hors extincteurs) ;
- Les équipements industriels de levage ;
- Les équipements de protection individuelle (Harnais) ;
- Les VMC ;
- Les machines-outils ;
- Les portes et portails ;
- Les équipements sous pression ;
- Les équipement de protection foudre ;
- etc.

À l'issue de chaque contrôle, DEKRA génère un rapport pouvant comporter des réserves. En cas d'observations, une analyse est réalisée et des actions correctives sont mises en œuvre pour remédier aux anomalies identifiées. Toutes les observations émises l'année précédente sont intégrées à la GMAO Mainta et doivent être traitées dans l'année en cours.

Un bilan annuel, réalisé en partenariat avec Bordeaux Métropole, permet de définir les mesures à engager par le propriétaire lorsque les observations ne relèvent pas de la responsabilité de l'exploitant.

En 2024, un total de :

	Mes rapports	507
	Mes observations	711
	Mon matériel	6024

Pour les VMC, il y a eu 26 rapports dont :

	Mes observations	438
	Mon matériel	688

Dans l'ensemble, aucune mise à l'arrêt n'a été réalisée.

C.7.2. Modalités d'entretien / maintenance et contrôles

Le bilan des contrôles réglementaires des différents équipements est présenté sous forme d'indicateur dans la *PARTIE J.2.2 Suivi des contrôles réglementaires*.

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 6.

D.1.2. Kilomètres effectués par véhicules au cours de l'année (y. c. occasionnels et techniques)

A noter :

- Les kilomètres présentés sont des kilomètres totaux, calculés en additionnant les kilomètres commerciaux, Haut Le Pied (HLP), techniques et de formation ;
- Les sources de données des kilomètres sont les suivants :
 - Pour les bus : compteurs et logiciel ACTIA ;
 - Pour les tramways : compteurs et logiciel ACTIA ;
 - Pour Mobibus : logiciel PASS ;
 - Pour le TAD : logiciel VIA ;
 - Pour les navettes fluviales : logiciels HASTUS et SAE.

D.1.2.a) En propre

Parc propre	Année 2023	Année 2024	Variations
Mobibus	1 057 565	997 158	-5,7%
Sous-total Mobibus	1 057 565	997 158	-5,7%
Bus standards (hors scolaires)	8 376 027	8 761 022	4,6%
Bus articulés (hors scolaire)	11 116 299	12 411 548	11,7%
Midibus	946 275	797 133	-15,8%
Minibus	24 813	0	-100,0%
Sous-total Bus	20 463 414	21 969 703	7,4%
Rame courte	610 340	714 205	17,0%
Rame longue	7 689 430	7 558 374	-1,7%
Sous-total Tramway	8 299 770	8 272 579	-0,3%
TOTAL	29 820 749	31 239 440	4,8%

D.1.2.b) Sous-traités

Parc sous-traités	Année 2023	Année 2024	Variations
Bus affrétés	7 717 352	8 171 601	5,9%
Scolaires	227 038	593 739	161,5%
Mobibus affrété	440 241	478 312	8,6%
TAD	305 367	360 643	18,1%

Navette fluviale	72 005	84 080	16,8%
TOTAL	8 762 003	9 688 375	10,6%

D.1.2.c) Kilomètres totaux parc propre et sous-traités

Synthèse du Parc	Année 2023	Année 2024	Variations
Tramway	8 299 770	8 272 579	-0,3%
Bus TBM	20 463 414	21 969 703	7,4%
Scolaires	227 038	593 739	161,5%
Bus affrétés	7 717 352	8 171 601	5,9%
Navette fluviale	72 005	84 080	16,8%
Mobibus	1 497 806	1 475 470	-1,5%
TAD	305 367	360 643	18,1%
TOTAL	38 582 752	40 927 815	6,1%

D.1.3. Kilomètres parcourus par énergie (y. c. occasionnels et techniques)

D.1.3.a) En propre

Km propre par énergie	Année 2023	Année 2024	Variations
Mobibus	1 057 565	997 158	-5,7%
TAD	0	0	/
Bus	5 351 330	5 180 974	-3,2%
Tramway	0	0	/
Navette fluviale	0	0	/
Sous-total km en propre GO	6 408 895	6 178 132	-3,6%
Mobibus	0	0	/
TAD	0	0	/
Bus	15 112 081	16 788 729	11,1%
Tramway	0	0	/
Navette fluviale	0	0	/
Sous-total km en propre GNV	15 112 081	16 788 729	11,1%
Mobibus	0	0	/
TAD	0	0	/
Bus	0	0	/
Tramway	8 299 773	8 272 579	-0,3%
Navette fluviale	0	0	/
Sous-total km en propre Electrique	8 299 773	8 272 579	-0,3%
TOTAL	29 820 749	31 239 440	4,8%

D.1.3.b) Sous-traités

Km sous-traités par énergie	Année 2023	Année 2024	Variations
Bus (hors scolaire)	7 717 352	8 171 602	5,9%
Scolaire	227 038	593 739	161,5%
Mobibus	440 241	478 312	8,6%
TAD	305 367	360 643	18,1%
Navette fluviale	72 005	70 374	-2,3%
Sous-total km sous-traités GO	8 762 003	9 674 670	10,4%
Bus (hors scolaire)	0	0	/
Scolaire	0	0	/
Mobibus	0	0	/
TAD	0	0	/
Navette fluviale	0	0	/
Sous-total km sous-traités GNV	0	0	/
Bus (hors scolaire)	0	0	/
Scolaire	0	0	/
Mobibus	0	0	/
TAD	0	0	/
Navette fluviale	50 086	13 705	-72,6%
Sous-total km sous-traités Electrique	50 086	13 705	-72,6%
TOTAL km sous-traités par énergie	8 812 089	9 688 379	9,9%

D.1.3.c) Kilomètres totaux par énergie

Synthèse du Parc par énergie	Année 2023	Année 2024	Variations
Mobibus	1 057 565	997 158	-5,7%
Mobibus affrétés	440 241	478 312	8,6%
Bus	5 351 330	5 180 974	-3,2%
Bus affrétés	7 717 352	8 171 602	5,9%
Scolaires	227 038	593 739	161,5%
Tramway	0	0	/
TAD affrété	305 367	360 643	18,1%
Navette fluviale	72 005	70 374	-2,3%
Sous-total km GO	15 170 898	15 852 802	4,5%
Mobibus	0	0	/
Mobibus affrétés	0	0	/
Bus	15 112 081	16 788 729	11,1%
Bus affrétés	0	0	/
Scolaires	0	0	/
Tramway	0	0	/
TAD affrété	0	0	/

Navette fluviale	0	0	/
Sous-total km GNV	15 112 081	16 788 729	11,1%
Mobibus	0	0	/
Mobibus affrétés	0	0	/
Bus	0	0	/
Bus affrétés	0	0	/
Scolaires	0	0	/
Tramway	8 299 773	8 272 579	-0,3%
TAD	0	0	/
Navette fluviale	50 086	13 705	-72,6%
Sous-total km Electrique	8 349 859	8 286 284	-0,8%
TOTAL	38 632 838	40 927 815	5,9%

D.2. Vitesse commerciale par modes

D.2.1. Vitesse commerciale Tramway

Ligne	Tranche horaire	Vitesse 2023	Vitesse 2024	Variations
A	Heure creuse	18,14	18,11	-0,2%
A	Heure pointe	17,43	17,37	-0,3%
Sous-total Ligne A		17,91	17,88	-0,2%
B	Heure creuse	17,54	17,38	-0,9%
B	Heure pointe	16,9	16,73	-1,0%
Sous-total Ligne B		17,33	17,17	-0,9%
C	Heure creuse	18,91	18,85	-0,3%
C	Heure pointe	18,22	18,24	0,1%
Sous-total Ligne C		18,7	18,66	-0,2%
D	Heure creuse	17,02	17,06	0,2%
D	Heure pointe	16,54	16,57	0,2%
Sous-total Ligne D		16,87	16,91	0,2%
Réseau	Heure creuse	18,02	17,96	-0,3%
Réseau	Heure pointe	17,35	17,3	-0,3%
Réseau Global		17,81	17,75	-0,3%

A noter :

- La source de données est le SAE ;
- La tranche horaire heure pleine est de 07H00 à 09H00 et de 16H00 à 19H30 ;
- La tranche horaire heure creuse est tout le reste de la journée.

D.2.2. Vitesse commerciale Bus

La vitesse commerciale globale du réseau 2024 s'élève à 19,3 km/h.

D.2.2.a) Lignes en propres

Lignes en propre	Vitesse 2023	Vitesse 2024	Variations
BEX G	/	19,81	/
1	14,74	16,96	15,0%
2	18,46	18,48	0,0%
3	17,99	18,96	5,0%
4	19,56	20,16	3,0%
5	15,01	15,1	1,0%
7	19,76	20,08	2,0%
8	19,7	20,06	2,0%
9	14,8	15,15	2,0%
15	15,7	15,87	1,0%
16	16,32	16,34	0,0%
20	16,19	16,79	4,0%
23	16	16,43	3,0%
24	19,03	18,94	0,0%
25	19,16	19,28	1,0%
27	18,15	18,27	1,0%
28	20,32	20,07	-1,0%
31	19,01	19,22	1,0%
32	18,17	18,48	2,0%
34	17,41	18,29	5,0%
35	18,29	18,62	2,0%
37	25,1	25,08	0,0%
55	17,47	17,77	2,0%
58	21,13	20,86	-1,0%
64	20,37	20,12	-1,0%
66	21,25	21,34	0,0%
67	23,62	23,94	1,0%
70	17,8	18,43	4,0%
73	18,37	18,78	2,0%
74	21,52	22	2,0%
78	24,95	24,91	0,0%
86	15,63	15,7	0,0%
87	18,19	19,09	5,0%
TOTAL Lignes en propre	17,87	18,04	1,0%

Hors TAD

A noter : la vitesse 2023 est calculée sur le nouveau réseau.

D.2.2.b) Lignes affrétées

Lignes affrétées	Vitesse 2023	Vitesse 2024	Variations
6	/	17,42	/
21	21,81	19,93	-9,0%
22	35,83	24,15	-33,0%
26	25,05	25,08	0,0%
29	24,43	22,03	-10,0%
30	21,87	23,1	6,0%
33	26,3	19,38	-26,0%
38	24,56	23,18	-6,0%
39	27,57	25,81	-6,0%
51	20,55	24,7	20,0%
52	43,22	33,43	-23,0%
53	29,02	28,04	-3,0%
54	/	16,58	/
57	19,05	18,9	-1,0%
60	20,2	20,24	0,0%
61	30,35	30,64	1,0%
65	23,6	23,08	-2,0%
69	22,95	22,84	0,0%
71	23,63	24,18	2,0%
72	26,87	21,01	-22,0%
75	23,82	24,38	2,0%
76	35,14	34,32	-2,0%
77	33,9	24,16	-29,0%
79	37,28	30,11	-19,0%
80	25,8	18,8	-27,0%
81	21,81	23,86	9,0%
82	16,61	16,3	-2,0%
83	42,35	35,09	-17,0%
84	39,64	29,58	-25,0%
85	24,32	18,23	-25,0%
89	32,35	21,17	-35,0%
90	30,16	21,24	-30,0%
TOTAL Lignes affrétées	26,82	23,14	-14,0%

Hors TAD

A noter : la vitesse 2023 est calculée sur le nouveau réseau.

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

L'année 2024 a marqué une étape importante pour le réseau TBM avec plusieurs évolutions majeures :

- Lancement de la ligne G (Bus Express) : Inaugurée en juin, la première ligne de Bus Express du réseau a considérablement amélioré la desserte des communes de Saint-Aubin-de-Médoc, Saint-Médard-en-Jalles, Le Haillan et Bordeaux. Cette ligne, dotée d'une fréquence élevée de 5 à 8 minutes en journée en semaine, joue également un rôle clé dans la désaturation du tramway, notamment sur l'axe Gare Saint-Jean / Victoire / Palais de Justice, après plusieurs années de travaux ;
- Ouverture du Pont Simone Veil et création des lignes 6 et 54 : En juillet, l'ouverture du Pont Simone Veil a permis le lancement de deux nouvelles lignes traversantes (6 et 54). Ces lignes offrent des liaisons directes inédites entre Lormont, Cenon, Floirac, et les quartiers sud de Bordeaux, connectant notamment la Gare Saint-Jean et les tramways C et D, renforçant ainsi l'attractivité et l'accessibilité de ces territoires ;
- Renforcement de l'offre fluviale avec BATO : La mise en service de deux nouveaux bateaux en novembre a permis le déploiement de la nouvelle offre BATO. Composée de trois liaisons, cette offre améliore significativement la desserte fluviale, particulièrement en aval du Pont de Pierre ;
- Dynamisation du service de Vélo en Libre-Service (Le VELO) : En avril, une nouvelle flotte de vélos (dont 50 % à assistance électrique), accompagnée de nouveaux mobiliers de station et d'une application mobile renouvelée, a contribué à revitaliser le service de vélos en libre-service ;
- Autres évolutions de l'offre : Les ajustements apportés en 2024 se répartissent en trois grandes catégories :
 - Optimisation de la desserte, à la suite de l'observation de faibles niveaux de fréquentation entre septembre 2023 et septembre 2024 ;
 - Renforcement de l'offre (maillage, fréquence, amplitude) en réponse aux besoins identifiés, notamment via les retours des usagers ;
 - Ajustements horaires destinés à améliorer la qualité du service.

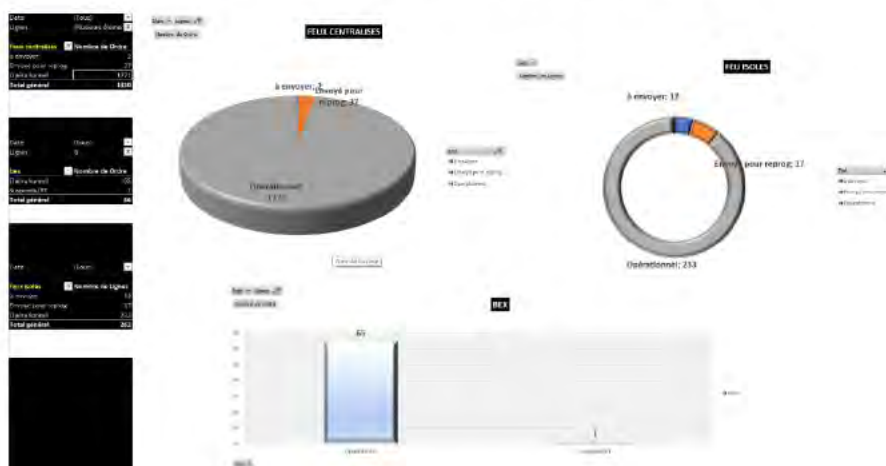
Ces évolutions sont détaillées dans la *PATIE B.7.2. Evolutions et aménagements du service*.

Par ailleurs, dans le cadre du lancement du nouveau réseau en 2023 et de l'ajustement de l'offre en 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a conduit un vaste chantier de reconfiguration des carrefours à feux tricolores. Ce projet s'inscrit dans une démarche globale d'optimisation de la circulation et de modernisation des infrastructures de transport au sein de la métropole bordelaise afin d'améliorer la fluidité du trafic et la sécurité routière en modernisant les systèmes de signalisation.

KB2M collabore étroitement avec le système GERTRUDE (Gestion Electronique du Réseau de Transport Urbain Détectant les Usagers en Déplacement), système de gestion centralisée des feux tricolores de Bordeaux Métropole. Ce système permet une supervision en temps réel des carrefours, la détection automatique d'incidents et une visualisation des conditions de circulation .

En 2024, plusieurs interventions ont été réalisées sur les Equipements de Priorité aux Feux (EPF) et les Systèmes de Localisation de Trajectoire (SLT) tels que :

- Ligne 54 : Mise en service le 08 juillet 2024, nouvel itinéraire via le pont Simone Veil entre Lormont La Gardette et Brulatour. Paramétrage effectué dans le SAE ;
- Ligne 6 : Reprise des missions de la ligne 32 à Floirac, nouveau parcours via le pont Simone Veil. Paramétrage SAE complété ;
- Ligne 32 : Terminus déplacé à Dravemont, missions transférées à la ligne 6. Ligne des feux vérifiée ;
- Ligne 31 : Terminus déplacé à la gare de Cenon (au lieu du Quai Français), avec vérification des feux ;
- Ligne G : Nouveau terminus à MECA, parcours modifié. Paramétrage intégré au SAE ;
- Ligne 70 : Nouveau tracé avec boucle par Bonnier, Lateulade et Dieuzaide. Création et paramétrage du carrefour Bonnier ;
- Ligne 81 : Modifications à la suite des travaux au Taillan, avec suppression du secteur Chemin du Chai et redéfinition des itinéraires. Paramétrage des feux vérifié et mis à jour ;
- Tramway : Vérifications techniques des lignes de feux pour les tronçons Sub C/D/B ;
- Rentrée 2024 : Fusion des lignes 1 et 4. Paramétrage des feux validé ;
- Ligne 31 (complément) : Suppression de l'antenne photonique. Ligne des feux vérifiée ;
- Ligne 21 : Suppression en cours, avec examen des cartes de feux isolés à conserve ;
- Ligne 34 : Prolongée jusqu'à Peixotto, avec reprise de missions des lignes 21 et 31. Paramétrage des feux mis à jour ;
- Ligne 53 : Nouveau tracé à la suite de la suppression de la voie bus à Bacalan. Feux reparamétrés ;
- Flex'AERO : Intégration d'une partie de Martignas-sur-Jalle dans le périmètre OIM Aéroport, nouveaux accès en attente de précisions. Feux vérifiés ;
- Lignes SCODI supprimées : Lignes 12, 61, 62 et 63 ;
- Ligne S14 : Reprise des missions de la ligne S12 supprimée, desserte du quartier ouest de Magudas maintenue à la rentrée. Feux reparamétrés ;
- Feux isolés : Réserve de 14 boîtiers EPF, avec un besoin identifié de 30. Intégration en G-BOX sur les nouvelles implantations ;
- Ligne BEX : Paramétrage initial des SLT avec intégration des distances longues et données dans le SAE ;
- Aéroport : Programmation spécifique des barrières dans le SAE.



PARTIE E. FREQUENTATION ET VENTE

E.1. Tarification

Lors du Conseil de Bordeaux Métropole du 07 juin 2024, une augmentation moyenne des tarifs de +3,6 % a été décidée, conformément à la politique tarifaire prévisionnelle inscrite dans le contrat de CSP.

Appliquée à compter du 1^{er} juillet 2024, cette dernière a été plus importante sur les occasionnels que sur abonnements.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Bordeaux Métropole a décidé d'une **augmentation tarifaire moyenne de +3,6%**, appliquée au 1^{er} juillet 2024.

Titres occasionnels	Tarifs en vigueur	Tarifs proposés	Evolution en %	Date de prise d'effet
Ticket 1 Voyage	1,80 €	1,90 €	5,60%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 1 Voyage à bord	2,00 €	2,10 €	5,00%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 2 Voyages	3,20 €	3,30 €	3,10%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 2 Voyages à bord	3,50 €	3,60 €	2,90%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 10 Voyages	14,50 €	15,00 €	3,40%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 10 Voyages réduit	8,30 €	8,40 €	1,20%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 24 Heures	5,00 €	6,50 €	30,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 48 Heures	9,00 €	11,00 €	22,20%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 72 Heures	12,00 €	13,50 €	12,50%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Soirée	3,00 €	3,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Groupe	32,00 €	32,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Abonnements	Tarifs en vigueur	Tarifs proposés	Evolution en %	Date de prise d'effet
Pass Mensuel Pitchoun	17,50 €	17,80 €	1,70%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Pitchoun	144,00 €	146,40 €	1,70%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Pitchoun « TBM + Trains »	264,00 €	266,40 €	0,90%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel Jeune	34,40 €	35,10 €	2,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Jeune	244,80 €	249,60 €	2,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Jeune « TBM + Trains »	364,80 €	369,60 €	1,30%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 7 Jours	14,20 €	17,00 €	19,70%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel	51,80 €	52,80 €	1,90%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel	522,00 €	532,80 €	2,10%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel « TBM + Trains »	642,00 €	652,80 €	1,70%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel Senior	39,30 €	40,10 €	2,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Senior	376,80 €	384,00 €	1,90%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Senior « TBM + Trains »	496,80 €	504,00 €	1,40%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Salarié	417,60 €	426,00 €	2,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Salarié « TBM + Trains »	537,60 €	546,00 €	1,60%	1 ^{er} juillet 2024
Abonnements solidaires	Tarifs en vigueur	Tarifs proposés	Evolution en %	Date de prise d'effet
Pass solidaire QF1 annuel	0,00 €	0,00 €	-	1 ^{er} juillet 2024

Pass solidaire QF1 TBM+Trains annuel	0,00 €	0,00 €	-	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel Pitchoun QF2	8,80 €	8,90 €	1,10%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel Pitchoun QF3	12,30 €	12,50 €	1,60%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Pitchoun QF2	72,00 €	73,20 €	1,70%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Pitchoun QF3	100,80 €	102,00 €	1,20%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Pitchoun « TBM + Trains » QF2	132,00 €	133,20 €	0,90%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Pitchoun « TBM + Trains » QF3	184,80 €	186,00 €	0,60%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel Jeune QF2	17,20 €	17,60 €	2,30%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel Jeune QF3	24,10 €	24,60 €	2,10%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Jeune QF2	122,40 €	124,80 €	2,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Jeune QF3	171,60 €	175,20 €	2,10%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Jeune « TBM + Trains » QF2	182,40 €	184,80 €	1,30%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Jeune « TBM + Trains » QF3	255,60 €	259,20 €	1,40%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel QF2	25,90 €	26,40 €	1,90%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel QF3	36,30 €	37,00 €	1,90%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel QF2	261,00 €	266,40 €	2,10%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel QF3	365,40 €	373,20 €	2,10%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel « TBM + Trains » QF2	321,00 €	326,40 €	1,70%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel « TBM + Trains » QF3	449,40 €	457,20 €	1,70%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel Senior QF2	19,70 €	20,10 €	2,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel Senior QF3	27,50 €	28,10 €	2,20%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Senior QF2	188,40 €	192,00 €	1,90%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Senior QF3	263,80 €	268,80 €	1,90%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Senior « TBM + Trains » QF2	248,40 €	252,00 €	1,40%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Senior « TBM + Trains » QF3	348,00 €	352,80 €	1,40%	1 ^{er} juillet 2024
Titres & abonnements spécifiques	Tarifs en vigueur	Tarifs proposés	Evolution en %	Date de prise d'effet
Pass Annuel Jeune + ScoDi QF2	122,40 €	124,80 €	2,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Jeune + ScoDi QF3	171,40 €	175,20 €	2,20%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Jeune + ScoDi	244,80 €	249,60 €	2,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass ScoDi QF2	50,00 €	50,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass ScoDi QF3	70,00 €	70,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass ScoDi	100,00 €	100,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 1 Voyage Flex'AERO	5,00 €	5,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 1 Voyage Flex'AERO Abonné TBM	3,00 €	3,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 1 Voyage Mobibus	3,00 €	3,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 1 Voyage Mobibus Autonomie	1,80 €	1,90 €	5,60%	1 ^{er} juillet 2024
City Pass 24 Heures Junior	19,00 €	19,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
City Pass 48 Heures Junior	26,00 €	26,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024

City Pass 72 Heures Junior	31,00 €	31,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
City Pass 24 Heures	34,00 €	34,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
City Pass 48 Heures	44,00 €	44,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
City Pass 72 Heures	50,00 €	50,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Evènement	3,00 €	3,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Congrès				
de 50 à 99 Pass	1,50 € / jour	1,95 € / jour	30,00%	1 ^{er} juillet 2024
de 100 à 199 Pass	1,35 € / jour	1,76 € / jour	30,40%	1 ^{er} juillet 2024
de 200 à 499 Pass	1,15 € / jour	1,50 € / jour	30,40%	1 ^{er} juillet 2024
de 500 à 999 Pass	0,98 € / jour	1,27 € / jour	29,60%	1 ^{er} juillet 2024
de 1 000 à 1 999 Pass	0,81 € / jour	1,05 € / jour	29,60%	1 ^{er} juillet 2024
de 2 000 à 4 999 Pass	0,65 € / jour	0,85 € / jour	30,80%	1 ^{er} juillet 2024
+ de 5 000 Pass	0,52 € / jour	0,68 € / jour	30,80%	1 ^{er} juillet 2024
Titres & abonnements combinés	Tarifs en vigueur	Tarifs proposés	Evolution en %	Date de prise d'effet
Pass Car + TBM Hebdo (part TBM + partenaire)	23,15 €	25,25 €	9,10%	1 ^{er} septembre 2024
Pass Car + TBM mensuel (part TBM + partenaire)	71,15 €	71,85 €	1,00%	1 ^{er} septembre 2024
Pass Car + TBM Annuel (part TBM + partenaire)	761,60 €	770,40 €	1,20%	1 ^{er} septembre 2024
Pass Jeunes Car + TBM mensuel (part TBM + partenaire)	50,40 €	51,00 €	1,20%	1 ^{er} septembre 2024
Pass Jeunes Car + TBM Annuel (part TBM + partenaire)	459,80 €	464,60 €	1,00%	1 ^{er} septembre 2024
Pass TBM + Citiz	571,20 €	579,60 €	1,50%	1 ^{er} juillet 2024
Pass TBM + Citiz + Trains	691,20 €	699,60 €	1,20%	1 ^{er} juillet 2024
Pass TER + TBM Hebdo (part TBM uniquement)	10,70 €	12,80 €	19,60%	1 ^{er} septembre 2024
Pass TER + TBM mensuel (part TBM uniquement)	38,90 €	39,60 €	1,80%	1 ^{er} septembre 2024
Pass TER + TBM Annuel (part TBM uniquement)	417,60 €	426,00 €	2,00%	1 ^{er} septembre 2024
Pass Jeunes TER + TBM mensuel (part TBM uniquement)	31,00 €	31,60 €	1,90%	1 ^{er} septembre 2024
Pass Jeunes TER + TBM Annuel (part TBM uniquement)	244,80 €	249,60 €	2,00%	1 ^{er} septembre 2024
Titres & abonnements P+R	Tarifs en vigueur	Tarifs proposés	Evolution en %	Date de prise d'effet
Pass 1 Jour P+R (1 à 7 personnes)	4,50 €	4,50 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 1 Jour P+R peu fréquenté (1 à 7 personnes)	3,50 €	3,50 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 2 Jours P+R peu fréquenté	12,00 €	12,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 3 Jours P+R peu fréquenté	15,00 €	15,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 4 Jours P+R peu fréquenté	20,00 €	20,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 5 Jours P+R peu fréquenté	25,00 €	25,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 24 Heures P+R - Professionnel	1,00 €	1,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024

Pass 7 Jours P+R - Professionnel	7,00 €	7,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Mensuel P+R - Professionnel	30,00 €	30,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel P+R - Nocturne riverain	300,00 €	300,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Titres & abonnements Services Le Vélo	Tarifs en vigueur	Tarifs proposés	Evolution en %	Date de prise d'effet
Ticket 1 décrochage VLS mécanique	1,00 €	1,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Ticket 1 décrochage VLS électrique	2,00 €	2,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Consommation VLS mécanique > 30 minutes (/ min)	0,10 €	0,10 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel VLS mécanique	30,00 €	30,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel VLS électrique	75,00 €	75,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Option annuelle VLS électrique - Abonné TBM	45,00 €	45,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel VAE	300,00 €	300,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel VAE Cargo	384,00 €	384,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 24 Heures Vélostations & Abris vélos	1,80 €	1,80 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 48 Heures Vélostations & Abris vélos	3,50 €	3,50 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass 72 Heures Vélostations & Abris vélos	5,00 €	5,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Vélostations & Abris vélos	30,00 €	30,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Bicycletterie	35,00 €	35,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024
Pass Annuel Vélobois	35,00 €	35,00 €	0,00%	1 ^{er} juillet 2024

E.2. Ventes et recettes par titres

Titres	Année 2023		Année 2024		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
1 voyage	3 848 751	6 189 488	3 658 360	6 158 145	- 31 343	-0,5%
1 Ticket 1V à bord	NA	NA	522 632	970 775	NA	NA
1 voyage navette fluviale	4 535	12 368	0	0	NA	NA
2 voyages	2 450 858	6 944 272	2 225 342	6 574 093	- 370 179	-5,3%
Ticket 2V à bord	NA	NA	232 570	755 402	NA	NA
2 voyages navette fluviale	7 965	28 964	0	0	NA	NA
Le Pass 2 voyages - Stade Matmut Atlantique	10 522	29 256	1 419	4 182	- 25 074	-85,7%
Le Pass 2 voyages - Arena	Regrouper sous le titre 'Pass 2 voyage'		3 291	9 683	NA	NA
10 voyages	1 411 389	18 084 229	1 415 920	18 976 157	891 928	4,9%
10 voyages tarif réduit	446 405	3 285 570	506 095	3 841 745	556 175	16,9%
Sous-total oblitérables (hors P+R)	8 180 425	34 574 147	8 565 629	37 290 182	2 716 035	7,9%
Parc-Relais 1 personne	193 523	791 685	258 380	1 057 008	265 323	33,5%
Parc-Relais 2 personnes	37 757	154 460	0	0	- 154 460	-100,0%
Parc-Relais 3 personnes	12 000	49 091	0	0	- 49 091	-100,0%
Parc-Relais 4 personnes	8 343	34 129	0	0	- 34 129	-100,0%
Parc-Relais 5 personnes	3 688	15 087	0	0	- 15 087	-100,0%
Parc-Relais réduit 1 personne	66 930	205 980	91 884	292 359	86 379	41,9%

Parc-Relais réduit 2 personnes	10 924	39 725	0	0	- 39 725	-100,0%
Parc-Relais réduit 3 personnes	3 349	12 178	0	0	- 12 178	-100,0%
Parc-Relais réduit 4 personnes	2 500	9 090	0	0	- 9 090	-100,0%
Parc-Relais réduit 5 personnes	1 156	4 203	0	0	- 4 203	-100,0%
Parc-Relais séjour 2 jours	1 100	11 998	2 504	27 316	15 318	127,7%
Parc-Relais séjour 3 jours	1 131	15 423	2 240	30 544	15 121	98,0%
Parc-Relais séjour 4 jours	509	9 253	1 039	18 889	9 636	104,1%
Parc-Relais séjour 5 jours	292	6 635	633	14 387	7 752	116,8%
Parking VL	4 002	3 575	NA	NA	NA	NA
Parking VL 24h			3 440	2 867	NA	NA
Parking VL 7 jours	Regrouper sous le titre 'Parking VL'		0	0	NA	NA
Parking VL mensuel			0	0	NA	NA
Pass Annuel Parc-relais - Nocturne riverain	NA	NA	12	250	NA	NA
Parking Société Annuel	NA	NA	152	3 852	NA	NA
Sous-total Parcs-Relais	347 204	1 362 513	360 284	1 447 472	84 959	6,2%
TOTAL oblitérables	8 527 629	35 936 660	8 925 913	38 737 654	2 800 994	7,8%
Le Pass – 7 jours	101 539	1 310 776	98 086	1 365 886	55 110	4,2%
Le Pass – Mensuel	18 192	843 836	21 444	1 019 708	175 872	20,8%
Le Pass Mensuel Solidaire 2	2 910	67 370	2 370	56 420	- 10 950	-16,3%
Le Pass Mensuel Solidaire 3	5 442	176 282	3 041	101 102	- 75 180	-42,6%
Le Pass - Annuel	167 101	6 434 300	181 901	7 196 782	762 482	11,9%
Le Pass Annuel Solidaire 1	785 484	0	NA	NA	NA	NA
Le Pass Annuel Solidaire 2	534	10 559	6 497	129 159	118 600	1123,2%
Le Pass Annuel Solidaire 3	1 032	28 567	8 887	246 493	217 926	762,9%
TBM + CITIZ – Annuel	340	10 464	271	8 554	- 1 910	-18,3%
Combattants	NA	NA	219 611	0	NA	NA
Pass Tierces personne	NA	NA	20 978	0	NA	NA
Le Pass Jeune – 7 jours	7 593	68 337	-1	-9	- 68 346	-100,0%
Le Pass Jeune - Mensuel	25 397	794 234	35 806	1 133 029	338 795	42,7%
Le Pass Jeune Mensuel Solidaire 2	2 405	37 606	1 421	22 498	- 15 108	-40,2%
Le Pass Jeune Mensuel Solidaire 3	1 361	29 765	1 223	26 976	- 2 789	-9,4%
Le Pass Jeune – Annuel	1 114 917	20 677 165	1 111 891	20 706 245	29 080	0,1%
Le Pass Jeune Annuel Solidaire 2	1 602	14 854	14 530	135 848	120 994	814,5%
Le Pass Jeune Annuel Solidaire 3	4 147	53 911	22 672	295 826	241 915	448,7%
Le Pass Pitchoun – 7 jours	274	1 519	0	0	- 1 519	-100,0%
Le Pass Pitchoun – Mensuel	471	7 492	527	8 466	974	13,0%
Le Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 2	192	1 536	237	1 911	375	24,4%
Le Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 3	267	2 985	156	1 752	- 1 233	-41,3%
Le Pass Pitchoun Annuel	20 743	226 288	19 684	215 411	- 10 877	-4,8%
Le Pass Pitchoun Annuel Solidaire 2	89	485	1 219	6 686	6 201	1279,1%
Le Pass Pitchoun Annuel Solidaire 3	234	1 787	1 506	11 524	9 737	544,7%
Le Pass Senior – 7 jours	3 906	38 349	-1	-10	- 38 359	-100,0%
Le Pass Senior – Mensuel	3 939	140 729	4 691	169 209	28 480	20,2%
Le Pass Senior Mensuel Solidaire 2	1 043	18 677	1 000	18 109	- 568	-3,0%
Le Pass Senior Mensuel Solidaire 3	1 617	40 425	1 037	26 107	- 14 318	-35,4%
Le Pass Senior – Annuel	55 766	1 591 842	59 727	1 708 501	116 659	7,3%

Le Pass Senior Annuel Solidaire 2	85	1 213	1 526	21 895	20 682	1705,0%
Le Pass Senior Annuel Solidaire 3	170	3 400	1 785	35 764	32 364	951,9%
Le Pass Annuel (20%)	94 489	2 974 853	308 127	9 663 961	6 689 108	224,9%
Le Pass Annuel (30%)	216 522	5 965 039	0	0	- 5 965 039	-100,0%
7 jours + Vélo	16	105	0	0	- 105	-100,0%
Bordeaux Scolaire Subventionné	39	223	26	162	- 61	-27,3%
Bordeaux Scolaire Subventionné T0	NA	NA	14 163	0	NA	NA
Le Pass PH TBM + Trains Annuel Solidaire 1	NA	NA	57 052	0	NA	NA
Le Pass TBM + Trains Annuel Solidaire 1	NA	NA	844 497	0	NA	NA
Le Pass TBM + Trains Annuel Solidaire 2	0	0	122	2 984	NA	NA
Le Pass Pitchoun TBM+TRAIN - Annuel	1	20	54	1 081	1 061	5305,0%
Le Pass Jeune TBM+TRAIN – Annuel	94	2 598	7 287	202 414	199 816	7690,9%
Le Pass Jeune TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0	213	2 965	NA	NA
Le Pass Jeune TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	5	96	428	8 024	7 928	8227,1%
Le Pass TBM+TRAIN - Annuel	52	2 529	3 188	155 254	152 725	6038,5%
Le Pass TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	4	136	280	9 559	9 423	6926,1%
Le Pass Senior TBM+TRAIN – Annuel	3	113	336	12 658	12 545	11101,8%
Pass Senior TBM + Trains Annuel Solidaire 2	0	0	1	19	19	/
Pass Senior TBM + Trains Annuel Solidaire 3	0	0	41	1 077	1 077	/
Le Pass Salarié TBM+TRAIN	167	6 801	6 340	258 386	251 585	3699,0%
Pass salarié KB2M TBM	NA	NA	36 368	0	NA	NA
Pass salarié KB2M TBM Ayants droits	NA	NA	1 996	0	NA	NA
Pass salarié KB2M TBM retraités	NA	NA	7 663	0	NA	NA
Pass salarié KB2M TBM+Train – Annuel	NA	NA	102	900	NA	NA
Pass salarié KB2M TBM Ayants droits + Train annuel	NA	NA	54	490	NA	NA
Pass salarié KB2M TBM retraités + Train annuel	NA	NA	0	0	NA	NA
Pass Annuel Police National + Trains	NA	NA	34	306	NA	NA
Pass Annuel Police National	NA	NA	16 402	0	NA	NA
Pass administration TBM + Trains - Annuel	NA	NA	0	0	NA	NA
Total abonnés TBM	2 640 184	41 587 269	3 148 496	44 990 082	3 402 813	8,2%
1 jour (24 heures)	366 342	1 665 191	292 438	1 511 772	- 153 419	-9,2%
48 heures	36 476	298 440	61 469	552 024	253 584	85,0%
72 heures	21 246	231 775	43 852	509 448	277 674	119,8%
Le Pass Soirée	49 150	123 166	29 142	79 478	- 43 688	-35,5%
Le CITYPASS	34 014	189 980	NA	NA	NA	NA
CityPass 24 heures			12 804	34 921	NA	NA
CityPass 48 heures			14 982	81 719	NA	NA
CityPass 72 heures			12 291	100 562	NA	NA
CityPass Junior 24 heures			999	2 725	NA	NA
CityPass Junior 48 heures			1 499	8 177	NA	NA
CityPass Junior 72 heures			999	8 174	NA	NA
La Carte Groupe	7 293	212 160	9 168	266 706	54 546	25,7%
Le Pass Congrès	76 919	170 492	40 403	118 944	- 51 548	-30,2%
Le Pass Fête du vin	546	1 489	8 937	24 374	22 885	1536,9%
Le Pass Foire	5 433	14 817	4 404	12 011	- 2 806	-18,9%

Le Pass Evènement – 1 jour	80 253	344 715	150 890	460 422	115 708	33,6%
Total évènements	677 672	3 252 224	684 277	3 771 458	519 233	16,0%
Pass ScoDi	5 456	49 463	15 457	140 567	91 104	184,2%
Pass ScoDi Solidaire 1	0	0	414	0	NA	NA
Pass ScoDi Solidaire 2	5	24	48	190	166	705,1%
Pass ScoDi Solidaire 3	246	1 570	643	3 882	2 312	147,3%
Pass ScoDi+	2 816	52 450	10 388	194 498	142 048	270,8%
Pass ScoDi+ Solidaire 1	0	0	1 058	0	NA	NA
Pass ScoDi+ Solidaire 2	41	386	280	2 626	2 240	580,1%
Pass ScoDi+ Solidaire 3	257	3 351	965	12 765	9 414	281,0%
Sous-total des scolaires	8 821	107 244	29 253	354 528	247 284	230,6%
Modalis TBM+Transgironde – 7 jours	270	2 626	307	3 169	543	20,7%
Modalis TBM+Transgironde – Mensuel	967	33 640	1 012	36 016	2 376	7,1%
Modalis TBM+Transgironde – Annuel	3 430	105 960	3 926	124 352	18 392	17,4%
Modalis TBM+Transgironde Jeune – 7 jours	247	1 998	0	0	- 1 998	-100,0%
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Mensuel	634	17 867	587	16 687	- 1 180	-6,6%
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Annuel	15 749	291 704	16 562	308 249	16 545	5,7%
Modalis TBM+Transgironde Scolaire	0	0	234	52 075	NA	NA
Sous-total Modalis TBM+Transgironde	21 297	453 796	22 628	540 548	86 752	19,1%
Modalis TBM+TER – 7 jours	2 292	22 296	2 931	30 794	8 498	38,1%
Modalis TBM+TER – Mensuel	7 164	249 304	6 729	239 762	- 9 542	-3,8%
Modalis TBM+TER – Annuel	22 233	692 704	23 378	743 200	50 496	7,3%
Modalis TBM+TER Jeune – 7 jours	704	5 696	2	16	- 5 680	-99,7%
Modalis TBM+TER Jeune – Mensuel	2 470	69 610	2 580	73 413	3 803	5,5%
Modalis TBM+TER Jeune – Annuel	15 444	286 417	14 851	277 242	- 9 175	-3,2%
Sous-total Modalis TBM+TER	50 307	1 326 026	50 471	1 364 427	38 401	2,9%
TOTAL Modalis et scolaires	80 425	1 887 065	102 352	2 259 503	372 438	19,7%
Occasionnels – adhésion 1 jour	136 770	196 536	8 490	9 235	- 187 301	-95,3%
Occasionnels – adhésion 48 heures	0	0	0	0	NA	NA
Occasionnels – adhésion 72 heures	0	0	0	0	NA	NA
Occasionnels – adhésion 1 semaine	2 717	17 435	-8	-51	- 17 486	-100,3%
Abonnés – usage unique (classique et électrique)	116 314	193 857	12 212	20 515	- 173 342	-89,4%
Sous-total vélos occasionnels (ancienne offre)	255 801	407 828	20 694	29 699	- 378 129	-92,7%
Abonnés – adhésion mensuelle	699	6 409	0	0	- 6 409	-100,0%
Abonnés – adhésion annuelle (classique et électrique)	28 827	66 062	11 748	24 021	- 42 041	-63,6%
Abonnés – usage unique	9 978	28 401	4 357	13 860	- 14 541	-51,2%
Abonnés TBM+Vélo – adhésion mensuelle	314	2 016	295	1 893	- 123	-6,1%
Abonnés TBM+Vélo – adhésion annuelle	100 221	153 019	15 079	28 673	- 124 346	-81,3%
Abonnés TBM+Vélo – adhésion unique	0	0	0	0	NA	NA
Batterie vélo	527	31 860	25	1 500	- 30 360	-95,3%
Le vélo	2 714	77 387	NA	NA	NA	NA
Sous-total vélos abonnés (ancienne offre)	143 280	365 154	31 504	69 947	- 295 207	-80,8%
Abonnement le Vélo classique gratuit (abonnés TBM)	NA	NA	131 946	0	NA	NA
Abonnement le Vélo classique payant	NA	NA	9 507	19 806	NA	NA

Abonnement le Vélo électrique (abonnés TBM)	NA	NA	9 990	31 218	NA	NA
Abonnement le Vélo électrique	NA	NA	3 576	18 625	NA	NA
Emprunt occasionnel (Décrochage + consommation)	NA	NA	709 159	560 002	NA	NA
Crédit temps abonnement	NA	NA	1 177 898	104 934	NA	NA
Dépôt de garantie	NA	NA	0	0	NA	NA
LE VELO - VLS	NA	NA	2 042 076	734 585	NA	NA
Le Vélo(VLD)	NA	NA	0	0	NA	NA
Prêt gratuit	NA	NA	10 334	0	NA	NA
Location VAE	NA	NA	10 824	276 372	NA	NA
Location Vélo Cargo	NA	NA	274	7 362	NA	NA
Accessoires	NA	NA	1 655	44 631	NA	NA
Pénalités de retard	NA	NA	1 961	139 443	NA	NA
Dépôt de garantie	NA	NA	139	62 212	NA	NA
LE VELO'C - VLD	NA	NA	25 187	530 020	NA	NA
Abris-vélos – adhésion 24 heures	137	195	446	669	474	243,1%
Abris-vélos – adhésion 48 heures	12	77	100	292	215	278,8%
Abris-vélos – adhésion 72 heures	11 696	18 428	102	425	- 18 003	-97,7%
Vélopark/Vélostation/Abris Vélos gratuit (abonnés TBM)	NA	NA	18425	0	NA	NA
Vélopark/Vélostation/Abris Vélos annuel	NA	NA	7287	15 880	NA	NA
Vélobox / Bicycletteries Annuel	NA	NA	3967	10 823	NA	NA
Sous-total stationnement	11 845	18 700	30 327	28 088	9 388	50,2%
TOTAL vélos	410 926	791 682	2 149 788	1 392 340	600 658	75,9%
Mobibus - domicile	106 322	289 969	103 091	281 156	- 8 813	-3,0%
Mobibus - trottoir à trottoir	2 732	4 471	9 028	15 182	10 711	239,6%
Mobibus - tickets	3 467	9 456	1 153	3 144	- 6 312	-66,8%
Mobibus - annulations sur place - domicile	6 351	17 321	6 578	17 939	618	3,6%
Mobibus - annulations sur place - trottoir à trottoir	142	233	509	855	622	267,0%
Mobibus - annulations hors délais	1 485	13 500	1 742	15 836	2 336	17,3%
Sous-total Mobibus	120 499	334 950	122 101	334 112	- 838	-0,3%
TAD - abonnements	0	0	0	0	NA	NA
TAD - tickets	0	0	0	0	NA	NA
1 voyage Flex'AERO	336	1 528	3 787	17213	15 685	1026,5%
1 voyage Flex'AERO - Abonné TBM	93	254	2 025	5523	5 269	2074,4%
TAD - annulations sur place	0	0	0	0	NA	NA
TAD - annulations hors délais	0	0	0	0	NA	NA
Sous-total TAD	429	1 782	5 812	22 736	20 954	1175,9%
TOTAL Mobibus/TAD	120 928	336 732	127 913	356 848	20 116	6,0%
Frais d'établissement de cartes	0	188 449	22 804	195 765	7 316	3,9%
Amendes titres de transport	0	1 686 167	33 791	2 251 362	565 195	33,5%
Trock-it	0	15 095	2 072	20 720	5 625	37,3%
Amendes Parcs-Relais	0	15	0	0	- 15	-100,0%
Amendes incivilités	0	30 030	359	51 768	21 738	72,4%
Régulations (impayés, fausse monnaie, ...)	0	52 082	0	-34 383	- 86 465	-166,0%

Sous-total divers	0	1 971 839	59 026	2 485 232	513 393	26,0%
TOTAL Ventes et recettes par titres	12 457 764	85 763 470	15 197 765	93 993 116	8 229 647	9,6%

E.3. Fréquentation du réseau TBM

PRECISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

L'intéressement a 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.

A noter pour l'intéressement :

Intéressement	Validations 2023	Validations 2024	Variation
Lignes régulières (bus et BEX)	37 344 828	41 808 752	12,0%

L'objectif contractuel, fixé à 7,53 % est dépassé, la variation observée sur les validations atteignant 12 %.

A noter : Afin d'assurer la cohérence des données entre les années 2023 et 2024 et du fait d'une modification de la méthodologie de calcul, à la demande de Bordeaux Métropole, des corrections de répartitions ont été appliquées sur les données 2023 pour les indicateurs des sous-parties E.3.2.b) Validations par titres, qui n'incluent plus les données TAD et Mobibus (réservations et comptages) dans la rubrique « Inconnus ».

Trafic (en validations + réservations/comptage)	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Lignes régulières	100 696 061	110 792 066	10%
Lignes affrétées	4 461 948	4 356 811	-2%
Lignes inconnues	896 293	705 020	-21%
TOTAL validations	106 169 456	115 853 897	9%
Poids lignes régulières (en %)	94,95%	95,63%	
Poids lignes affrétées (en %)	4,21%	3,76%	
Poids lignes inconnues (en %)	0,84%	0,61%	
TOTAL	100,00%	100,00%	

Les validations du réseau TBM affiche une augmentation de +9 % entre 2023 et 2024, soit plus de 9,6 millions de validations/réservations supplémentaires. Cette progression est principalement portée par les lignes régulières (tramway et bus), bien que leur part relative dans l'ensemble du réseau ait peu évolué.

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.

Les « Lignes régulières » incluent les validations des services exploités par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, ainsi que le service Mobibus.

Quant aux « Lignes affrétées », ces dernières englobent les validations des lignes opérées par des prestataires externes à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, ainsi que les lignes scolaires et le Transport à la Demande.

Trafic (en validations + réservations/comptage)	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Tramway	67 818 005	72 694 526	7,19%
Sous-total Tramway	67 818 005	72 694 526	7,19%
Bus (en propre y compris BEX)	32 878 056	37 777 135	14,90%
Bus (affrétés y compris ScoDi)	4 140 486	4 192 237	1,25%
Sous-total Bus	37 018 542	41 969 372	13,37%
Cars de région	3 189	10 019	214,17%
Sous-total Cars de région	3 189	10 019	214,17%
Mobibus	111 965	112 200	0,21%
Sous-total Mobibus	111 965	112 200	0,21%
TAD	51 256	42 355	-17,37%
Sous-total TAD	51 256	42 355	-17,37%
Navette fluviale	270 206	320 405	18,58%
Sous-total Navette fluviale	270 206	320 405	18,58%
Inconnues	896 293	705 020	-21,34%
Sous-total inconnues	896 293	705 020	-21,34%
TOTAL validations + réservations/comptage par modes	106 169 456	115 853 897	9,12%
Poids lignes Tramway (en %)	63,88%	62,75%	
Poids ligne Bus (en %)	34,87%	36,23%	
Poids ligne Cars de région (en %)	0,00%	0,01%	
Poids Navettes fluviales (en %)	0,25%	0,28%	
Poids Mobibus (en %)	0,11%	0,10%	
Poids TAD (en %)	0,05%	0,04%	
Poids Inconnues (en %)	0,84%	0,61%	
TOTAL	100,00%	100,00%	

La plus forte progression de validation concerne le réseau de bus en propre, exploité par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, avec une hausse de +15 %, soit un gain de plus de 4,8 millions de validations. Cette évolution s'explique par les réaménagements du réseau de bus opérés depuis septembre 2023 et par la mise en service de la première ligne de Bus Express G en juin 2024.

Le service TAD enregistre une diminution des réservations, liée à son évolution fin 2023, marquée par la création de nouvelles lignes et la suppression de la ligne Flexo 49, qui représentait près de 39 % de la fréquentation annuelle, soit une baisse de 20 468 validations.

Bien que le réseau de tramway enregistre une augmentation de +7 %, soit 4,8 millions de validations supplémentaires, sa part relative dans les validations totales diminue légèrement au profit du réseau

de bus en propre. En effet, en 2023, le tramway représentait 63,88 % de l'ensemble des validations, contre 62,75 % en 2024. À l'inverse, la part des validations effectuées en bus est en hausse, passant de 34,87 % en 2023 à 36,23 % en 2024. Cette progression s'explique notamment par la mise en service du Bus Express et les ajustements de l'offre sur le réseau de bus liés à ce nouveau mode de desserte.

E.3.1. Estimation du nombre de voyageurs par mode

E.3.1.a) Tramway

i) Commentaire général

La fréquentation de toutes les lignes de tramway est en hausse, avec une progression comprise entre +4 % et +10 %, la ligne A enregistrant la plus forte augmentation.

ii) Validations par ligne

Lignes Tramway	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Ligne A	22 775 938	24 970 343	10%
Ligne B	21 354 178	22 605 310	6%
Ligne C	15 506 506	16 647 258	7%
Ligne D	8 181 383	8 471 615	4%
TOTAL validations Tramways	67 818 005	72 694 526	7%

iii) Fréquentation par ligne, par sens et par arrêt

LIGNE	ARRÊT	SENS	Année 2023	Année 2024	Variations
			Nombre de validations	Nombre de validations	Nombre de validations
A	LA GARDETTE - BASSENS - CARBON-BLANC	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	396 979	389 877	-2%
A	CARRIET	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	117 721	121 991	4%
A	MAIRIE DE LORMONT	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	94 637	93 178	-2%
A	LAURIERS	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	140 898	145 210	3%
A	BOIS FLEURI	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	162 611	172 291	6%
A	GRAVIERES	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	193 516	212 750	10%
A	IRIS	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	238 156	256 313	8%
A	FLOIRAC DRAVEMONT	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	308 054	300 374	-2%
A	LA MAREGUE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	177 419	172 346	-3%
A	JEAN ZAY	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	125 506	130 795	4%
A	LA MORLETTE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	183 337	188 153	3%
A	PELLETAN	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	148 193	141 930	-4%
A	PALMER	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	195 773	210 469	8%
A	BUTTINIÈRE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	707 787	723 840	2%
A	CARNOT-MAIRIE DE CENON	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	282 716	266 895	-6%
A	CENON GARE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	270 782	355 346	31%
A	JEAN JAURES	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	246 617	275 375	12%
A	GALIN	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	483 079	521 883	8%
A	THIERS-BENAUUE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	309 090	338 189	9%
A	JARDIN BOTANIQUE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	565 200	639 231	13%
A	STALINGRAD	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	901 783	939 328	4%
A	PORTE DE BOURGOGNE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	905 115	968 621	7%

A	PLACE DU PALAIS	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	252 036	285 578	13%
A	SAINTE-CATHERINE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	531 680	636 211	20%
A	HOTEL DE VILLE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	1 060 465	1 169 346	10%
A	PALAIS DE JUSTICE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	287 921	369 827	28%
A	MERIADECK	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	579 567	642 251	11%
A	ST BRUNO - HOTEL DE REGION	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	159 874	164 496	3%
A	HOTEL DE POLICE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	171 388	185 494	8%
A	GAVINIES	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	104 566	99 017	-5%
A	STADE CHABAN DELMAS	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	206 178	244 603	19%
A	HOPITAL PELLEGRIN	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	234 952	259 397	10%
A	SAINT-AUGUSTIN	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	82 649	92 337	12%
A	FRANCOIS MITTERRAND	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	71 320	81 856	15%
A	PEYCHOTTE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	80 434	94 847	18%
A	FONTAINE D'ARLAC	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	101 559	106 831	5%
A	ALFRED DE VIGNY	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	49 558	53 239	7%
A	PIERRE MENDES FRANCE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	48 878	60 551	24%
A	QUATRE CHEMINS	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	165 192	214 630	30%
A	LYCEES DE MERIGNAC	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	57 059	48 910	-14%
A	MERIGNAC CENTRE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	80 198	68 158	-15%
A	PIN GALANT	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	33 500	23 766	-29%
A	HOTEL DE VILLE MERIGNAC	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	17 404	16 128	-7%
A	FRERES ROBINSON	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	16 063	14 531	-10%
A	LES PINS	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	20 943	13 576	-35%
A	MERIGNAC SOLEIL	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	30 810	43 804	42%
A	CHEMIN LONG	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	20 467	31 079	52%
A	CADERA-ISSARTIER	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	14 627	19 765	35%
A	CAROLINE AIGLE	MÉRIGNAC Aéroport / LE HAILLAN Rostand	21 240	25 891	22%
A	MERIGNAC AEROPORT	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	373 168	524 960	41%
A	CAROLINE AIGLE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	89 403	129 928	45%
A	CADERA-ISSARTIER	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	74 855	123 466	65%
A	CHEMIN LONG	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	96 507	165 451	71%
A	MERIGNAC SOLEIL	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	154 974	251 197	62%
A	LE HAILLAN ROSTAND	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	243 142	213 737	-12%
A	LES PINS	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	96 008	88 067	-8%
A	FRERES ROBINSON	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	125 205	128 558	3%
A	HOTEL DE VILLE MERIGNAC	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	89 209	88 895	0%
A	PIN GALANT	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	135 305	125 993	-7%
A	MERIGNAC CENTRE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	301 540	272 131	-10%
A	LYCEES DE MERIGNAC	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	139 432	99 945	-28%
A	QUATRE CHEMINS	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	175 536	204 568	17%
A	PIERRE MENDES FRANCE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	125 386	129 357	3%
A	ALFRED DE VIGNY	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	132 120	141 718	7%
A	FONTAINE D'ARLAC	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	391 816	409 476	5%
A	PEYCHOTTE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	258 639	291 511	13%
A	FRANCOIS MITTERRAND	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	268 233	286 465	7%
A	SAINT-AUGUSTIN	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	287 488	320 059	11%
A	HOPITAL PELLEGRIN	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	633 110	679 218	7%
A	STADE CHABAN DELMAS	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	307 245	351 353	14%
A	GAVINIES	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	303 596	320 053	5%
A	HOTEL DE POLICE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	295 498	319 820	8%
A	ST BRUNO - HOTEL DE REGION	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	383 171	367 988	-4%
A	MERIADECK	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	713 983	779 387	9%
A	PALAIS DE JUSTICE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	504 293	604 747	20%
A	HOTEL DE VILLE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	837 047	872 041	4%
A	SAINTE-CATHERINE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	599 581	671 533	12%
A	PLACE DU PALAIS	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	208 065	223 060	7%

A	PORTE DE BOURGOGNE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	1 170 872	1 252 379	7%
A	STALINGRAD	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	335 158	335 619	0%
A	JARDIN BOTANIQUE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	235 777	251 738	7%
A	THIERS-BENAUDE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	122 614	129 776	6%
A	GALIN	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	146 105	158 410	8%
A	JEAN JAURES	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	110 888	112 796	2%
A	CENON GARE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	136 379	149 919	10%
A	CARNOT-MAIRIE DE CENON	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	104 381	118 172	13%
A	BUTINIÈRE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	242 629	243 023	0%
A	PALMER	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	70 552	78 871	12%
A	PELLETAN	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	21 633	22 952	6%
A	LA MORLETTE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	35 974	38 617	7%
A	JEAN ZAY	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	18 024	18 921	5%
A	LA MAREGUE	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	16 877	17 755	5%
A	IRIS	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	89 890	94 356	5%
A	GRAVIERES	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	29 367	33 540	14%
A	BOIS FLEURI	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	34 239	35 169	3%
A	LAURIERS	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	21 983	22 029	0%
A	MAIRIE DE LORMONT	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	16 532	18 183	10%
A	CARRIET	LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC / FLOIRAC Dravemont	17 097	18 579	9%
A	Inconnu		9 911	4 353	-56%
TOTAL			22 985 934	24 970 343	9%

LIGNE	ARRÊT	SENS	Année 2023	Année 2024	Année 2024
			Nombre de validations	Nombre de validations	Nombre de validations
B	FRANCE ALOUETTE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	171 717	142 333	-17%
B	GARE DE PESSAC ALOUETTE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	62 935	55 207	-12%
B	HOPITAL HAUT LEVEQUE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	130 222	126 671	-3%
B	CAP METIERS	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	84 662	77 146	-9%
B	CHATAIGNERAIE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	158 049	154 289	-2%
B	PESSAC CENTRE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	387 182	385 174	-1%
B	CAMPONAC MEDIATHEQUE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	85 413	78 095	-9%
B	BOUGNARD	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	199 785	158 370	-21%
B	SAIGE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	290 707	266 948	-8%
B	UNITEC	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	389 853	399 670	3%
B	MONTAIGNE-MONTESQUIEU	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	723 159	820 631	13%
B	DOYEN BRUS	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	484 217	497 079	3%
B	FRANCOIS BORDES	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	138 431	131 550	-5%
B	ARTS & METIERS	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	494 238	484 371	-2%
B	BETHANIE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	311 627	308 278	-1%
B	PEIXOTTO	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	628 973	579 759	-8%
B	TALENCE CENTRE-FORUM	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	537 812	526 335	-2%
B	ROUSTAING	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	352 523	341 097	-3%
B	BARRIERE SAINT-GENES	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	350 619	352 748	1%
B	BERGONIE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	451 099	439 356	-3%
B	SAINT-NICOLAS	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	278 202	310 240	12%
B	VICTOIRE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	903 010	992 704	10%
B	MUSEE D'AQUITAINE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	290 202	346 333	19%
B	HOTEL DE VILLE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	669 521	781 546	17%
B	GAMBETTA - MADD	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	296 489	328 561	11%
B	GRAND THEATRE	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	385 033	457 643	19%
B	QUINCONCES	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	984 949	1 074 285	9%
B	CAPC MUSEE D'ART CONTEMPORAIN	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	149 790	165 380	10%
B	CHARTRONS	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	130 508	144 118	10%

B	COURS DU MEDOC	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	75 184	93 463	24%
B	LES HANGARS	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	70 209	72 845	4%
B	LA CITE DU VIN	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	122 301	146 082	19%
B	RUE ACHARD	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	50 494	52 305	4%
B	NEW YORK	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	26 982	21 817	-19%
B	BRANDENBURG	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	30 860	27 338	-11%
B	CLAVEAU	BORDEAUX Berges de la Garonne / BORDEAUX Claveau	47 410	30 189	-36%
B	BERGES DE LA GARONNE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	121 597	111 367	-8%
B	CLAVEAU	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	196 460	202 195	3%
B	BRANDENBURG	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	304 534	348 220	14%
B	NEW YORK	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	165 335	186 615	13%
B	RUE ACHARD	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	415 842	419 640	1%
B	LA CITE DU VIN	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	1 047 800	1 187 460	13%
B	LES HANGARS	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	505 888	542 023	7%
B	COURS DU MEDOC	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	416 033	492 145	18%
B	CHARTRONS	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	327 307	333 657	2%
B	CAPC MUSEE D'ART CONTEMPORAIN	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	286 761	307 107	7%
B	QUINCONCES	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	1 023 513	1 051 726	3%
B	GRAND THEATRE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	611 687	666 404	9%
B	GAMBETTA - MADD	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	524 837	534 032	2%
B	HOTEL DE VILLE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	1 145 808	1 212 497	6%
B	MUSEE D'AQUITAINE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	416 881	427 851	3%
B	VICTOIRE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	758 611	821 577	8%
B	SAINT-NICOLAS	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	228 706	227 021	-1%
B	BERGONIE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	255 497	260 808	2%
B	BARRIERE SAINT-GENES	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	311 645	319 456	3%
B	ROUSTAING	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	239 740	241 567	1%
B	TALENCE CENTRE-FORUM	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	205 381	210 361	2%
B	PEIXOTTO	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	202 453	219 577	8%
B	BETHANIE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	100 512	103 678	3%
B	ARTS & METIERS	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	193 370	202 639	5%
B	FRANCOIS BORDES	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	42 454	40 422	-5%
B	DOYEN BRUS	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	100 989	109 612	9%
B	MONTAIGNE-MONTESQUIEU	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	145 239	156 151	8%
B	UNITEC	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	80 211	91 874	15%
B	SAIGE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	59 782	60 812	2%
B	BOUGNARD	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	83 416	79 583	-5%
B	CAMPONAC MEDIATHEQUE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	22 709	18 719	-18%
B	PESSAC CENTRE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	274	278	1%
B	CHATAIGNERAIE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	22 729	16 416	-28%
B	CAP METIERS	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	12 475	9 067	-27%
B	HOPITAL HAUT LEVEQUE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	15 382	12 238	-20%
B	GARE DE PESSAC ALOUETTE	PESSAC Centre / PESSAC France Alouette	10 820	6 770	-37%
B	Inconnu		7 558	3 789	-49%
TOTAL			21 554 603	22 605 310	5%

LIGNE	ARRÊT	SENS	Année 2023	Année 2024	Année 2024
			Nombre de validations	Nombre de validations	Nombre de validations
C	VILLENAVE PYRÉNÉES	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	353 474	373 507	6%
C	VILLENAVE CENTRE-PONT DE LA MAYE	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	146 607	159 013	8%
C	LYCEE VACLAV HAVEL	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	226 163	238 230	5%
C	PARC DE MUSSONVILLE	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	124 898	117 074	-6%
C	GARE DE BEGLES	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	274 953	290 399	6%
C	CALAIS CENTUJEAN	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	110 381	110 225	0%

C	STADE MUSARD	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	196 265	218 868	12%
C	LA BELLE ROSE	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	190 069	190 410	0%
C	TERRES NEUVES	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	390 029	387 199	-1%
C	CARLE VERNET	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	216 721	241 295	11%
C	BELCIER	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	264 405	255 442	-3%
C	GARE SAINT-JEAN	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	1 284 174	1 397 623	9%
C	TAUZIA	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	228 686	227 987	0%
C	SAINTE-CROIX	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	227 582	221 269	-3%
C	SAINT-MICHEL	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	244 977	248 673	2%
C	PORTE DE BOURGOGNE	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	747 922	785 798	5%
C	PLACE DE LA BOURSE	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	258 148	264 328	2%
C	QUINCONCES	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	1 162 048	1 264 280	9%
C	JARDIN PUBLIC	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	208 941	214 340	3%
C	PLACE PAUL DOUMER	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	188 587	216 845	15%
C	CAMILLE GODARD	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	139 915	156 676	12%
C	EMILE COUNORD	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	92 954	104 103	12%
C	GRAND PARC	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	137 252	151 111	10%
C	PLACE RAVEZIES - LE BOUSCAT	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	199 101	228 636	15%
C	CRACOVIE	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	131 129	144 481	10%
C	LA VACHE	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	28 638	29 321	2%
C	AUSONE	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	12 062	10 592	-12%
C	GARE DE BRUGES	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	24 480	22 738	-7%
C	FRANKTON	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	13 357	11 568	-13%
C	LES AUBIERS	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	49 203	51 338	4%
C	BERGES DU LAC	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	27 370	26 532	-3%
C	QUARANTE JOURNAUX	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	18 216	15 555	-15%
C	PALAIS DES CONGRES	BORDEAUX Parc des Expositions / Gare de Blanquefort	12 472	10 766	-14%
C	PARC DES EXPOSITIONS - NOUVEAU STADE	VILLENAVE Pyrénées	213 386	200 543	-6%
C	PALAIS DES CONGRES	VILLENAVE Pyrénées	167 883	170 892	2%
C	QUARANTE JOURNAUX	VILLENAVE Pyrénées	203 690	226 909	11%
C	BERGES DU LAC	VILLENAVE Pyrénées	442 876	504 558	14%
C	LES AUBIERS	VILLENAVE Pyrénées	244 646	271 158	11%
C	GARE DE BLANQUEFORT	VILLENAVE Pyrénées	390 257	399 037	2%
C	FRANKTON	VILLENAVE Pyrénées	144 507	148 277	3%
C	GARE DE BRUGES	VILLENAVE Pyrénées	124 784	138 512	11%
C	AUSONE	VILLENAVE Pyrénées	112 106	112 559	0%
C	LA VACHE	VILLENAVE Pyrénées	129 173	133 628	3%
C	CRACOVIE	VILLENAVE Pyrénées	200 044	219 219	10%
C	PLACE RAVEZIES - LE BOUSCAT	VILLENAVE Pyrénées	497 855	551 995	11%
C	GRAND PARC	VILLENAVE Pyrénées	425 940	465 901	9%
C	EMILE COUNORD	VILLENAVE Pyrénées	294 190	306 794	4%
C	CAMILLE GODARD	VILLENAVE Pyrénées	351 839	366 856	4%
C	PLACE PAUL DOUMER	VILLENAVE Pyrénées	322 636	336 844	4%
C	JARDIN PUBLIC	VILLENAVE Pyrénées	182 345	172 844	-5%
C	QUINCONCES	VILLENAVE Pyrénées	784 258	806 732	3%
C	PLACE DE LA BOURSE	VILLENAVE Pyrénées	370 349	390 037	5%
C	PORTE DE BOURGOGNE	VILLENAVE Pyrénées	833 991	883 814	6%
C	SAINT-MICHEL	VILLENAVE Pyrénées	159 107	177 975	12%
C	SAINTE-CROIX	VILLENAVE Pyrénées	64 717	68 969	7%
C	TAUZIA	VILLENAVE Pyrénées	77 986	76 919	-1%
C	GARE SAINT-JEAN	VILLENAVE Pyrénées	382 700	437 251	14%
C	BELCIER	VILLENAVE Pyrénées	111 528	120 539	8%
C	CARLE VERNET	VILLENAVE Pyrénées	122 611	134 522	10%
C	TERRES NEUVES	VILLENAVE Pyrénées	93 807	108 912	16%
C	LA BELLE ROSE	VILLENAVE Pyrénées	52 868	59 731	13%

C	STADE MUSARD	VILLENAVE Pyrénées	47 184	51 559	9%
C	CALAIS CENTUJEAN	VILLENAVE Pyrénées	25 117	26 571	6%
C	GARE DE BEGLES	VILLENAVE Pyrénées	98 758	110 235	12%
C	PARC DE MUSSONVILLE	VILLENAVE Pyrénées	26 028	28 043	8%
C	LYCEE VACLAV HAVEL	VILLENAVE Pyrénées	25 125	24 737	-2%
C	VILLENAVE CENTRE-PONT DE LA MAYE	VILLENAVE Pyrénées	21 064	19 804	-6%
C	Inconnu		28 729	8 160	-72%
TOTAL			15 705 263	16 647 258	6%

LIGNE	ARRÊT	SENS	Année 2023	Année 2024	Année 2024
			Nombre de validations	Nombre de validations	Nombre de validations
D	CARLE VERNET	EYSINES Cantinolle	185 111	180 635	-2%
D	BELCIER	EYSINES Cantinolle	196 297	188 963	-4%
D	GARE SAINT-JEAN	EYSINES Cantinolle	906 457	922 433	2%
D	TAUZIA	EYSINES Cantinolle	152 328	143 363	-6%
D	SAINTE-CROIX	EYSINES Cantinolle	154 133	144 161	-6%
D	SAINT-MICHEL	EYSINES Cantinolle	149 164	145 641	-2%
D	PORTE DE BOURGOGNE	EYSINES Cantinolle	424 951	423 548	0%
D	PLACE DE LA BOURSE	EYSINES Cantinolle	152 978	157 059	3%
D	QUINCONCES	EYSINES Cantinolle	777 032	846 022	9%
D	FONDAUDEGE - MUSEUM	EYSINES Cantinolle	256 952	277 637	8%
D	CROIX DE SEGUEY	EYSINES Cantinolle	151 965	165 299	9%
D	BARRIERE DU MEDOC	EYSINES Cantinolle	159 548	168 620	6%
D	COURBET	EYSINES Cantinolle	63 814	68 273	7%
D	CALYPSO	EYSINES Cantinolle	38 126	40 376	6%
D	MAIRIE DU BOUSCAT	EYSINES Cantinolle	62 635	70 763	13%
D	LES ECUS	EYSINES Cantinolle	40 300	43 708	8%
D	SAINTE GERMAINE	EYSINES Cantinolle	19 733	21 583	9%
D	CHAMP DE COURSES - TREULON	EYSINES Cantinolle	24 756	24 717	0%
D	HIPPODROME	EYSINES Cantinolle	51 278	55 606	8%
D	SIMONE VEIL	EYSINES Cantinolle	15 661	17 907	14%
D	PICOT	EYSINES Cantinolle	7 690	7 923	3%
D	EYSINES CENTRE	EYSINES Cantinolle	10 460	11 616	11%
D	LES SOURCES	EYSINES Cantinolle	5 951	4 873	-18%
D	CANTINOLLE	BORDEAUX Carle Vernet	226 837	214 116	-6%
D	LES SOURCES	BORDEAUX Carle Vernet	45 491	48 416	6%
D	EYSINES CENTRE	BORDEAUX Carle Vernet	124 166	126 772	2%
D	PICOT	BORDEAUX Carle Vernet	87 159	83 285	-4%
D	SIMONE VEIL	BORDEAUX Carle Vernet	100 141	103 078	3%
D	HIPPODROME	BORDEAUX Carle Vernet	223 095	217 902	-2%
D	CHAMP DE COURSES - TREULON	BORDEAUX Carle Vernet	200 471	213 525	7%
D	SAINTE GERMAINE	BORDEAUX Carle Vernet	164 617	179 690	9%
D	LES ECUS	BORDEAUX Carle Vernet	202 341	210 575	4%
D	MAIRIE DU BOUSCAT	BORDEAUX Carle Vernet	244 202	253 891	4%
D	CALYPSO	BORDEAUX Carle Vernet	200 002	213 054	7%
D	COURBET	BORDEAUX Carle Vernet	161 882	164 063	1%
D	BARRIERE DU MEDOC	BORDEAUX Carle Vernet	394 242	405 381	3%
D	CROIX DE SEGUEY	BORDEAUX Carle Vernet	341 696	347 524	2%
D	FONDAUDEGE - MUSEUM	BORDEAUX Carle Vernet	241 349	238 788	-1%
D	QUINCONCES	BORDEAUX Carle Vernet	423 758	428 453	1%
D	PLACE DE LA BOURSE	BORDEAUX Carle Vernet	195 226	206 850	6%
D	PORTE DE BOURGOGNE	BORDEAUX Carle Vernet	420 115	433 531	3%
D	SAINT-MICHEL	BORDEAUX Carle Vernet	73 380	77 851	6%
D	SAINTE-CROIX	BORDEAUX Carle Vernet	28 566	28 352	-1%

D	TAUZIA	BORDEAUX Carle Vernet	30 513	27 392	-10%
D	GARE SAINT-JEAN	BORDEAUX Carle Vernet	75 557	82 328	9%
D	BELCIER	BORDEAUX Carle Vernet	25 431	22 253	-12%
D	Inconnu		17 793	13 819	-22%
TOTAL			8 255 350	8 471 615	3%

E.3.1.b) Bus

i) Commentaire général

L'évolution de la fréquentation par ligne de bus est analysée hors ligne Bus Express G et lignes scolaires pour le bus en propre, et hors Mobibus et service TAD pour les bus affrétés.

La plus forte progression concerne le réseau des lignes de bus en site propre, avec une hausse de +6 %, tandis que la fréquentation des bus affrétés enregistre une baisse de -1 %.

Ces évolutions résultent des nombreux changements mis en place dès septembre 2023, notamment la suppression de certaines lignes et la réorganisation du réseau de bus, renforcée par la mise en service du Bus Express G en juin 2024.

Bus	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Lignes de bus en propre	32 878 056	34 919 078	6%
Lignes de bus affrétés	4 054 994	4 031 617	-1%
TOTAL	36 933 050	38 950 695	5%

ii) Validations par ligne

Lignes Bus	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Lianes 1	2 849 070	2 603 964	-9%
Lianes 2	1 016 757	1 096 765	8%
Lianes 3	1 768 632	797 613	-55%
Lianes 4	2 506 688	1 033 992	-59%
Lianes 5	2 441 573	3 853 056	58%
Lianes 6	0	114 000	/
Lianes 7	1 227 089	1 376 898	12%
Lianes 8	1 075 470	1 095 680	2%
Lianes 9	3 615 490	4 237 686	17%
Lianes 10	1 350 088	0	-100%
Lianes 11	1 377 592	0	-100%
Lianes 12	344 416	0	-100%
Lianes 15	2 729 666	3 061 407	12%
Lianes 16	2 452 165	2 822 810	15%
Lianes 31	931 208	2 076 678	123%
Lianes 35	1 482 096	2 093 843	41%
Lianes 39	182 823	460 031	152%
Sous-total Lianes	27 350 823	26 724 423	-2%

Principale 20	608 041	967 726	59%
Principale 21	352 253	292 350	-17%
Principale 22	143 672	148 425	3%
Principale 23	631 537	1 429 507	126%
Principale 24	680 625	782 331	15%
Principale 25	200 269	586 696	193%
Principale 26	311 200	157 171	-49%
Principale 27	472 145	619 937	31%
Principale 28	274 388	280 156	2%
Principale 29	241 740	116 083	-52%
Sous-total Principale	3 915 870	5 380 382	37%
Locale 30	298 039	112 386	-62%
Locale 32	604 820	653 939	8%
Locale 33	301 962	353 757	17%
Locale 34	876 341	609 558	-30%
Locale 37	99 307	105 357	6%
Locale 38	175 417	238 303	36%
Locale 60	72 492	189 791	162%
Locale 61	68 905	102 933	49%
Locale 64	94 673	90 567	-4%
Locale 65	13 126	47 949	265%
Locale 66	36 639	51 283	40%
Locale 67	36 727	36 232	-1%
Locale 69	13 639	45 518	234%
Locale 70	193 450	331 710	71%
Locale 71	105 849	121 973	15%
Locale 72	57 512	41 845	-27%
Locale 73	183 449	521 818	184%
Locale 74	125 862	339 819	170%
Locale 75	16 038	90 542	465%
Locale 76	70 662	83 563	18%
Locale 77	41 829	149 626	258%
Locale 78	59 391	152 784	157%
Locale 79	8 012	7 382	-8%
Locale 80	144 470	599 451	315%
Locale 81	7 390	11 793	60%
Locale 82	14 414	95 930	566%
Locale 83	26 554	29 669	12%
Locale 84	38 082	42 081	11%
Locale 85	23 602	74 223	214%
Locale 86	71 468	178 749	150%
Locale 87	127 343	135 807	7%

Locale 89	34 329	87 580	155%
Locale 90	99 093	19 534	-80%
Locale 91	92 417	0	-100%
Locale 92	90 478	0	-100%
Locale 93	12 632	0	-100%
Sous-total Locale	4 336 413	5 753 452	33%
Corol 36	174 060	0	-100%
Sous-total Corol	174 060	0	-100%
Citéis 40	66 461	0	-100%
Citéis 41	96 805	0	-100%
Citéis 42	73 840	0	-100%
Citéis 43	76 946	0	-100%
Citéis 44	117 831	0	-100%
Citéis 45	369 792	0	-100%
Citéis 46	4 646	0	-100%
Sous-total Citéis	806 321	0	-100%
Directe 51	34 510	142 561	313%
Directe 52	3 654	9 444	158%
Directe 53	2 389	8 979	276%
Directe 54	0	16 885	/
Directe 55	16 403	60 272	267%
Directe 57	7 862	19 859	153%
Sous-total Directe	64 818	258 000	298%
Navette Stade Matmut Atlantique	5 821	17 883	207%
Navette Arena	54 532	66 113	21%
Sous-total Navettes Stade-Arena	60 353	83 996	39%
Navette Tram	66 217	62 678	-5%
Sous-total Navette Tram	66 217	62 678	-5%
Bus Relais A	10 207	35 951	252%
Bus Relais B	102 984	341 458	232%
Bus Relais C	6 216	273 842	4305%
Bus Relais D	974	572	-41%
Sous-total Bus Relais	120 381	651 823	441%
Spécifique 88	2 953	0	-100%
Spécifique 94	3 225	0	-100%
Spécifique 95	2 555	0	-100%
Spécifique 96	3 695	0	-100%
Sous-total Spécifique	12 428	0	-100%
TBNight	25 366	35 941	42%
Sous-total TBNight	25 366	35 941	42%
TOTAL VALIDATIONS	36 933 050	38 950 695	5%

iii) Focus sur les lignes scolaires

Lignes Scolaires	Réel 2023	Réel 2024
Scolaires	85 492	160 042
TOTAL GENERAL	85 492	160 042

A noter : Les lignes scolaires ont été lancées en septembre 2023 et ont été opérées sur l'ensemble de l'année 2024. Ainsi, l'étude des variations est non significative en raison de la différence de période de référence (4 mois en 2023 contre 12 mois en 2024).

Il est toutefois possible d'afficher une tendance sur la période de septembre à décembre :

Lignes Scolaires	Réel sept-déc 2023	Réel sept-déc 2024	Variations
Scolaires	85 492	72 906	-15%
TOTAL GENERAL	85 492	72 906	-15%

iv) Focus Bus Express

Lignes Bus Express	Réel 2023	Réel 2024
Bus Express	0	2 817 274
TOTAL GENERAL	0	2 817 274

A noter : La ligne de Bus Express G a été lancée en juin 2024. Ainsi, l'étude des variations est non significative en raison de la différence de période de référence.

Sur la période de juin à décembre 2024, le Bus Express représente 11,8 % de l'ensemble des validations du réseau de bus, soit la ligne la plus fréquentée, devant la Lianes 9 (9,8 %) et la Lianes 5 (8,9 %), pour un total de 24 614 136 validations.

E.3.1.c) Transport A la Demande

i) Commentaire général

La fréquentation réalisée sur l'année est très en deçà des prévisions malgré un lancement réussi en septembre 2023 et un plan de communication sur les différents services renforcé et ciblé sur l'année 2024.

ii) Validations/comptages par ligne

L'analyse comparative est rendue non pertinente en raison d'une année 2023 atypique, marquée par deux périodes distinctes :

- De janvier à août 2023 : exploitation de 8 services de Transport à la Demande (TAD) ;
- De septembre à décembre 2023 : transformation ou suppression de 7 des 8 lignes TAD, avec la création des services Flex, dont un reprenant un ancien service TAD à Artigues.

Il est tout de même possible de faire un bilan sur les deux années :

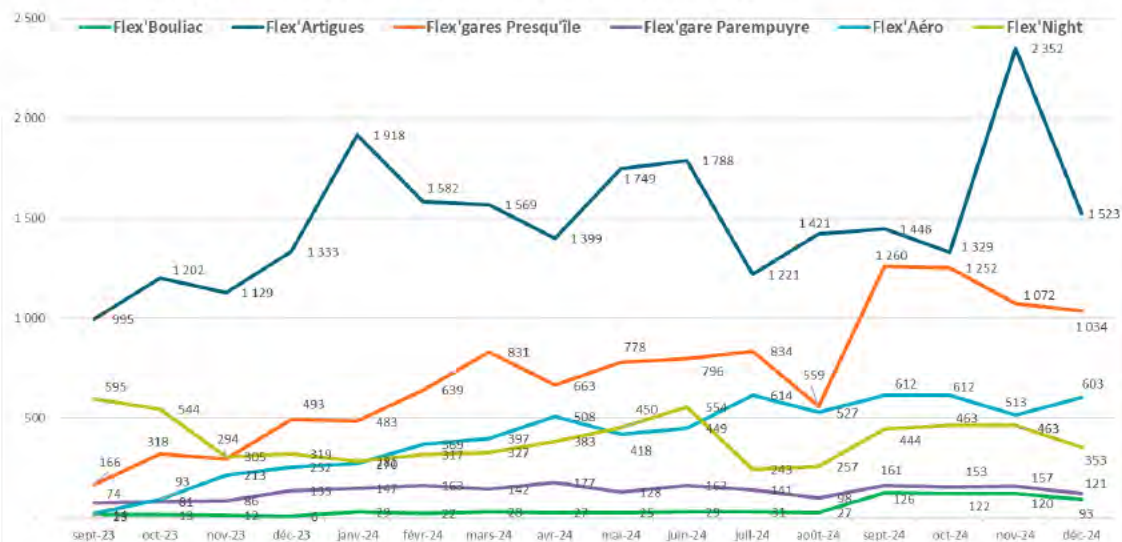
	Lignes de janvier à août 2023	Réel 2023	Réel 2024
49	AMBARES Du Roy / AMBARES Collège Massé	20 468	Supprimée
50	BORDEAUX Stalingrad / AMBARES	2 106	Supprimée
51	BORDEAUX Galin / ARTIGUES	1 237	Devenue ligne régulière affrétée
52	BORDEAUX Galin / BOULIAC	1 298	Devenue ligne régulière affrétée
54	MERIGNAC Fontaine d'Arlac / PESSAC Bougnard	4892	Supprimée puis devenue ligne régulière affrétée depuis juillet 2024
55	ST-MEDARD Gare Routière / ST-MEDARD - ST-AUBIN	-	Devenue ligne régulière en propre
57	BLANQUEFORT Frankton / PAREMPUYRE	1 247	Devenue ligne régulière affrétée (ligne 22)
68	LORMONT Buttinière / Artigues / LORMONT Buttinière (week-end)	11 313	Devenue la Flex'Artigues
Sous-total du 01/2023 au 08/2023		37 669	/
	Nouvelles lignes de septembre à décembre 2023	Réel 2023	Réel 2024
	Flex'Bouliac	45	679
	Flex'Artigues	4 659	19 297
	Flex'gare - Presqu'île	1 271	10 201
	Flex'gare - Parempuyre	376	1 751
	Flex'AERO	581	5 892
	Flex'Night	1 763	4 535
Sous-total du 09/2023 au 12/2023		8 695	42 355
TOTAL validations		46 364	42 355

A noter : Les lignes de Transport à la Demande (TAD) en service de janvier à août 2023 n'ont pas été reconduites en TAD pour 2024. Elles ont été soit supprimées, soit intégrées au réseau de lignes de bus régulières (voir tableau ci-dessus pour plus de détails).

Au contraire, les lignes de septembre à décembre ont été conservées sur l'ensemble de l'année 2024. Par ailleurs, les variations sont non significatives en raison de la différence de période de référence (4 mois en 2023 contre 12 mois en 2024) mais une tendance peut être détaillée.

Ainsi, l'analyse intègre également la courbe de fréquentation depuis le lancement des services Flex' :

Fréquentation des services TBM flex'



Deux services affichent un niveau de fréquentation satisfaisant :

- Le service Flex'Artigues ;
- Le service Flex'Gares Presqu'île.

Les quatre autres services nécessitent des ressources humaines et matérielles pour un usage limité. En raison de la possibilité de réserver jusqu'à 20 minutes avant la prise en charge, le personnel de conduite reste mobilisé sur le secteur géographique en attente des confirmations de transport.

E.3.1.d) Service Mobibus

i) Commentaire général

La fréquentation du service est stable en 2024 malgré une augmentation des kilomètres commerciaux.

La stagnation de la fréquentation du service en 2024 s'explique par plusieurs facteurs.

Bien que les demandes de transport aient augmenté de +1 %, la baisse des vitesses dans l'outil de planification, nécessaire en raison de la dégradation des conditions de circulation dans la métropole bordelaise, a réduit le nombre de solutions de transport proposées aux bénéficiaires. En revanche, ce paramétrage a significativement amélioré l'indicateur de ponctualité pour l'année.

D'autres éléments, tels que le pilotage de l'indicateur du taux de trajet complet, des événements comme le passage de la flamme olympique à Bordeaux, les manifestations agricoles, les grèves nationales et locales, ainsi que les renforts liés aux journées olympiques, ont également eu un impact négatif sur la fréquentation. Enfin, les changements d'usage restent difficiles à prévoir, influencés par des facteurs externes comme les conditions climatiques, la disponibilité des aidants ou des structures d'accueil, et les événements métropolitains.

ii) Prise en charge

L'offre Mobi'Dom constitue actuellement 91,6 % des transports, tandis que les nouvelles offres lancées en septembre 2023, Mobi'Trottoir et Mobi'Guide, représentent respectivement 8,0 % et 0,4 % à la fin de l'année.

Voyages	Réel 2023	En %	Réel 2024	En %	Ecart 24/23	Ecart En %
Mobi'Dom	109 161	97,5%	102 761	91,6%	-6 400	-5,9%
Mobi'Trottoir	2 713	2,4%	8 975	8,0%	6 262	230,8%
Mobi'Guide	91	0,1%	464	0,4%	373	409,9%
Total (hors accompagnants)	111 965	100,0%	112 200	100,0%	235	0,2%

iii) Validations des adhérents par types de handicap

En 2024, le nombre de voyages comptabilisés sans les accompagnants reste stable (112 200 contre 111 965 en 2023).

Les bénéficiaires du service non-voyants enregistrent une baisse de 1,2 point de fréquentation, tandis que les personnes semi-valides augmentent de 0,8 point et celles en fauteuil roulant de 0,4 point.

Voyages	Réel 2023	Réel 2024	Ecart	En %
Adhérents au service	111 965	112 200	235	0,2%
Accompagnants gratuits	9 768	8 882	-886	-9,1%
Accompagnants payants	561	597	36	6,4%
Annulation sur place	1 578	1 831	253	16,0%
Total	123 872	123 872	0	13,4%

	Réel 2023	En %	Réel 2024	En %	Variation
Fauteuils manuels et électriques	32 604	29,1%	33 045	29,5%	1,4%
Non-voyants	18 538	16,6%	17 281	15,4%	-6,8%
Semi-valides	60 823	54,3%	61 874	55,1%	1,7%
TOTAL	111 965	100,0%	112 200	100,0%	0,2%

iv) Nombre d'adhérents et utilisateurs du service

En 2024, le nombre de nouveaux inscrits au service a augmenté de 10,9 %, atteignant 578 adhérents. De plus, 1 826 usagers ont utilisé le service au moins une fois, marquant une hausse de 4,8 % par rapport à l'année précédente.

	Réel 2023	Réel 2024	Ecart	En %
Adhérents au service	521	578	57	10,9%
	Réel 2023	Réel 2024	Ecart	En %
Nombre de clients avec au moins un transport	1 742	1 826	84	4,8%

E.3.1.e) Parcs relais

i) Commentaire général

En 2024, le taux d'occupation moyen des P+R atteint 62,2 %, marquant une progression de +1,8 % par rapport à l'année 2023.

La fréquentation globale des P+R se répartit comme suit :

- 6 parc-relais présentent des taux de fréquentation élevé, dépassant les 80 %, parmi lesquels 3 parcs (Buttinière, Galin et Stalingrad) atteignent leur capacité maximale en semaine ;
- 7 parcs affichent des niveaux de fréquentation satisfaisants, situés entre 50 % et 80 % ;
- 13 parcs disposent d'une marge de progression pour accueillir davantage de public.

ii) Taux d'occupation et fréquentation

Parcs-Relais	Date ouverture	Nombre véhicules (a) 2024	Nombre véhicules (a) 2023	Nb places * nb jours ouverture (b) 2024	Nb places * nb jours ouverture (b) 2023	Taux occupation moyen (a) / (b) 2024	Taux occupation moyen (a) / (b) 2023	Variation taux occupation
La Gardette (abonnés)	31/05/2008	11 585	11 952	55 266	55 266	21,0%	21,6%	-3,0%
La Gardette (non-abonnés)	31/05/2008	57 731	57 198	88 572	88 572	65,0%	64,6%	0,6%
Les Lauriers	21/12/2003	27 713	24 941	62 314	58 200	44,0%	42,9%	2,6%
Dravemont	01/06/2007	10 510	9 594	19 032	19 001	55,0%	50,5%	8,2%
Buttinière	15/03/2008	219 871	206 353	219 966	219 842	100,0%	93,9%	6,1%
Galin	21/12/2003	125 929	118 402	102 114	102 114	123,0%	116,0%	5,7%
Stalingrad	22/11/2004	118 243	127 488	80 154	80 154	148,0%	159,1%	-7,5%
Arlac	25/04/2008	133 021	122 447	138 318	133 423	96,0%	91,8%	4,4%
Quatre Chemins	12/09/2008	42 607	38 335	145 668	141 080	29,0%	27,2%	6,3%
Les Pins	05/01/2015	11 234	11 477	80 520	80 520	14,0%	14,3%	-1,8%
Haillan Rostand	05/01/2015	42 781	50 270	74 664	74 664	57,0%	67,3%	-18,1%
Brandenburg	26/05/2009	62 854	56 185	77 226	77 226	81,0%	72,8%	10,2%
Arts et Métiers	15/09/2004	102 784	104 976	158 112	158 112	65,0%	66,4%	-2,1%
Unitec	03/07/2004	21 364	11 046	83 624	73 465	26,0%	15,0%	42,2%
Bougnard	04/07/2004	30 144	39 980	46 032	61 488	65,0%	65,0%	0,0%
Cap Métiers	16/07/2018	4 207	4 477	53 436	53 436	8,0%	8,4%	-4,7%
Pessac Alouette	22/06/2015	9 339	9 795	54 168	54 168	17,0%	18,1%	-6,4%
Blanquefort	16/12/2016	52 176	48 270	75 396	75 396	69,0%	64,0%	7,2%
Bruges	16/12/2016	7 551	4 310	20 862	17 806	36,0%	24,2%	32,8%
Quarante Journaux	28/06/2018	12 911	10 102	73 200	73 200	18,0%	13,8%	23,3%
Les Aubiers	29/02/2008	5 101	11 101	35 802	48 906	14,0%	22,4%	-59,8%
Ravezies	25/10/2008	121 723	108 517	133 863	133 956	91,0%	81,0%	11,0%
Gare de Bègles	21/04/2015	0	35 800	0	65 234	0,0%	54,9%	NA
Pyrénées	02/02/2019	68 334	58 642	157 008	157 008	44,0%	37,3%	15,1%
Hippodrome	29/02/2020	70 113	63 278	91 500	91 500	77,0%	69,2%	10,2%

Cantinolle	29/02/2020	45 598	45 431	148 512	178 804	31,0%	25,4%	18,0%
Sous-total P+R		1 415 424	1 390 367	2 275 329	2 372 541	62,2%	58,6%	5,8%

La fréquentation des Parcs Relais a enregistré une hausse de 5,8 % entre 2023 et 2024, soit environ 25 000 véhicules supplémentaires accueillis. Cette progression est principalement portée par les parcs en ouvrage de Buttinère, Pyrénées, Arlac et Ravezies.

Dans un contexte de légère réduction de capacité – en raison de la fermeture du P+R Gare de Bègles et des travaux sur le site des Aubiers – l’augmentation de la fréquentation a entraîné une progression naturelle du taux de remplissage.

iii) Nouveaux usages

À la mi-2023, de nouvelles solutions de stationnement ont été proposées aux usagers, avec pour objectif de renforcer la fréquentation de certains Parcs Relais disposant d’une capacité d’accueil disponible :

- Parking riverain nocturne : deux abonnés annuels ont opté pour cette formule sur le Parc Relais de Cantinolle ;
- Parking court séjour : cette nouvelle offre, permettant aux usagers de stationner leur véhicule entre 2 et 5 jours sur un Parc Relais tout en effectuant un aller-retour sur le réseau, enregistre une progression notable depuis son lancement.

Titres	2024	2023	2024/2023
P+R 2 jours	2 504	1 100	128%
P+R 3 jours	2 240	1 131	98%
P+R 4 jours	1 039	509	104%
P+R 5 jours	633	292	117%
Total	6 416	3 032	112%

E.3.1.f) Service vélo

i) Commentaire général

L’année 2024 a été marquée par une activité soutenue, notamment avec le lancement du nouveau service LE VELO, intégrant une flotte modernisée comprenant 50 % de Vélos à Assistance Électrique (VAE). En complément du système classique de bornettes en stations, des îlots smart ont été déployés pour absorber le surplus de vélos sur les stations les plus fréquentées.

Par ailleurs, les services VELOPARK et VELO’C ont poursuivi leur développement dans la continuité des actions engagées en 2023.

ii) Fréquentation détaillée

🚲 VELO’C

La flotte de vélos de prêts est composée de :

Description de l'offre PRET	Durée du prêt	Nombre de vélos mis en prêt au 01/01/2023	Nombre de vélos mis en prêt au 01/01/2024	Variations
Vélos Classiques	10 mois	2 671	2 689	0,7%
Vélos électriques VAE	2 mois	549	564	2,7%
Vélos pliants	2 mois	27	25	-7,4%
Vélos VAE cargos	2 mois	10	13	30,0%
Vélos spéciaux*	2 mois	9	8	-11,1%
TOTAL		3 266	3 299	1,0%

*Correspondent aux vélos tricycles, vélos tandems et vélos pousseurs.

Description de l'offre LOCATION	Durée du contrat	Nombre de vélos mis en prêt au 01/01/2023	Nombre de vélos mis en prêt au 01/01/2024	Variations
Vélos électriques VAE LOCATION	12 mois	0	1041	-
Vélos VAE cargos LOCATION	12 mois	0	30	-
TOTAL		0	1 071	-

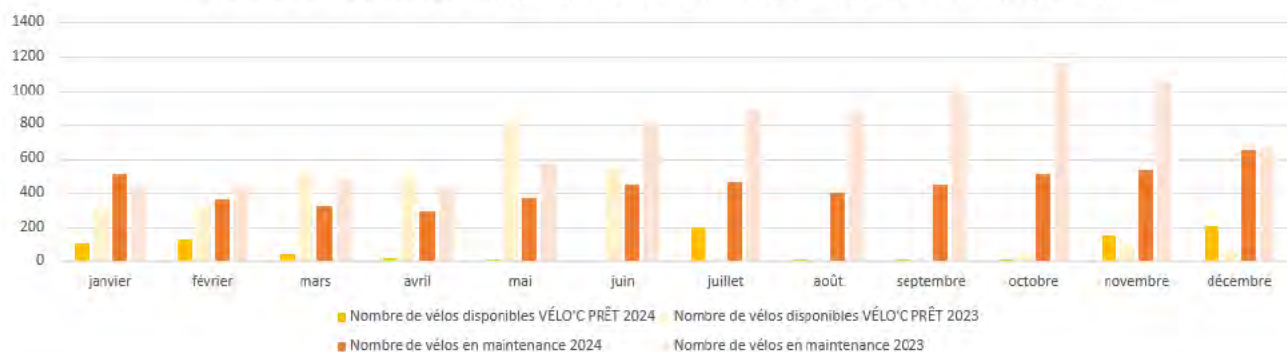
L'activité du service VELO'C a enregistré une hausse significative de +14,6 % entre 2023 et 2024, principalement due à l'augmentation des mises à disposition et des retours de vélos.

		TOTAL	ECART
Nombre de contrats réalisés dans le mois VÉLO'C PRÊT+LOC	2024	5 421	14,6%
	2023	4 730	
Nombre de restitution VÉLO'C PRÊT+LOC	2024	4 997	15,2%
	2023	4 337	



Malgré une réduction de l'encours de maintenance en 2024, grâce au renforcement des équipes, la disponibilité des vélos reste limitée pendant plusieurs mois de l'année, comme le montre le graphique ci-dessous :

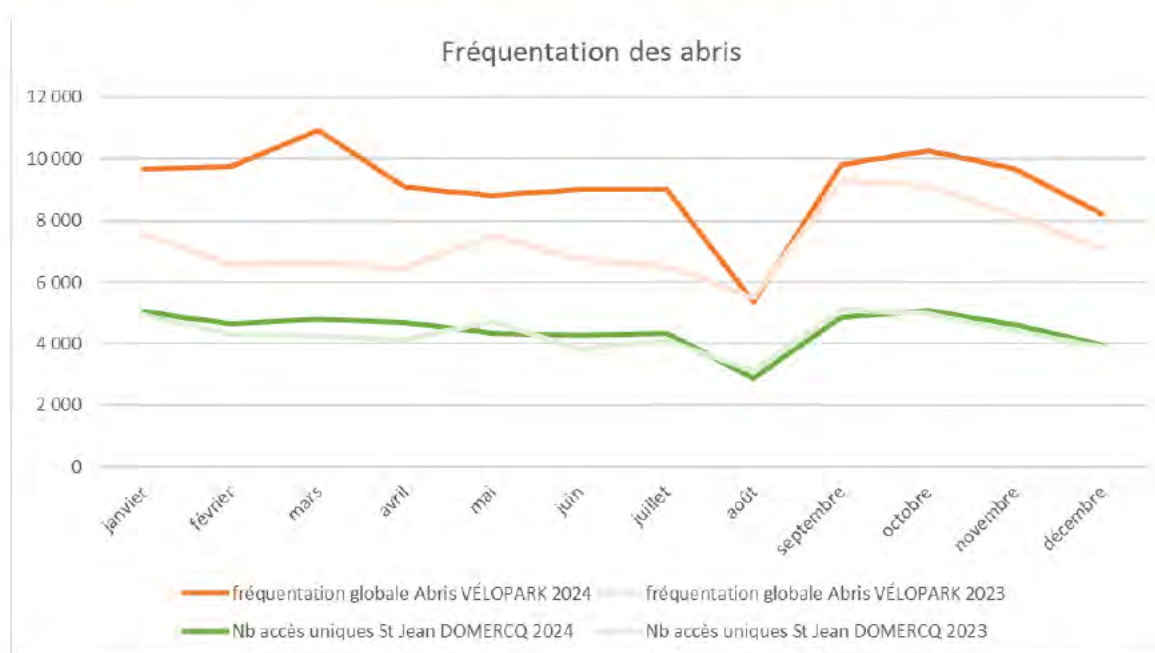
Evolution du nombre de vélos disponibles vs le nombre de vélos en maintenance par mois



Sur 2024, la répartition des abris-vélos est telle que :

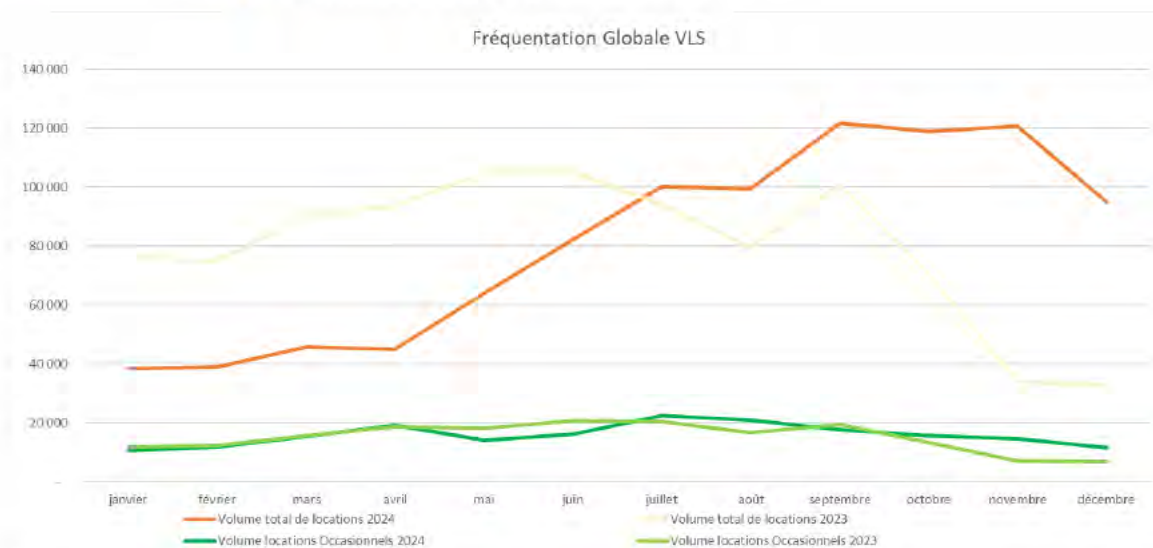
N° commercial	Abris-vélos	Total 2023	Total 2024	Variations
201	Cenon Centre	2 096	3 418	63,1%
202	Stade Musard	1 194	1 078	-9,7%
203	Gare de Bruges	959	460	-52,0%
204	Haillan Mairie	100	168	68,0%
205	Beausoleil	1 146	2 213	93,1%
206	Berges de la Garonne	0	0	/
207	Eglise ST Aubin	52	20	-61,5%
208	Le Taillan Mairie	4	20	400,0%
209	Caychac Bourg	41	12	-70,7%
210	La Gorp	885	578	-34,7%
211	Pessac Alouette 1	1 546	2 604	68,4%
212	Pessac Alouette 2	3 323	3 847	15,8%
213	ST Jean Domercq	51 760	53 547	3,5%
214	St Jean Belcier	18 776	18 074	-3,7%
215	Quatre chemins	429	686	59,9%
216	Quarante Journaux	12	259	2 058,3%
217	Fontaine d'Arlac	1 622	3 475	114,2%
218	Arts & Métiers	71	1 331	1 774,6%
219	Pessac Bougnard	17	8	-52,9%
220	Buttinière	226	1 087	381,0%
221	Eysines Cantinolle	283	6 533	2 208,5%
222	Cap Métiers	20	2	-90,0%
223	Frankton	119	478	301,7%
224	Gare de Bègles	19	1	-94,7%
225	Gare de Blanquefort	510	1 621	217,8%
226	Gare de Pessac Alouette	41	34	-17,1%
227	Hippodrome	110	860	681,8%
228	La Gardette	604	1 103	82,6%
229	La Vache	54	73	35,2%
230	Les pins	10	157	1 470,0%

231	Parc des expositions	21	51	142,9%
232	Peixotto	375	2 141	470,9%
233	Villeneuve Pyrénées	117	1 160	891,5%
234	Ravezies	612	1 757	187,1%
235	Le Haillan Rostand	44	255	479,5%
236	Sainte Germaine	NA	192	/
238	Gravières	NA	4	/
239	Marcel Issartier	NA	7	/
304	Floirac Centre	NA	133	/
305	Pessac Bersol	NA	32	/
306	Pessac Alouette	NA	82	/
310	Blanquefort Centre	NA	4	/
501	Princesse	5	45	800,0%
502	Roland Garros	1	5	400,0%
TOTAL		87 204	109 615	25,7%

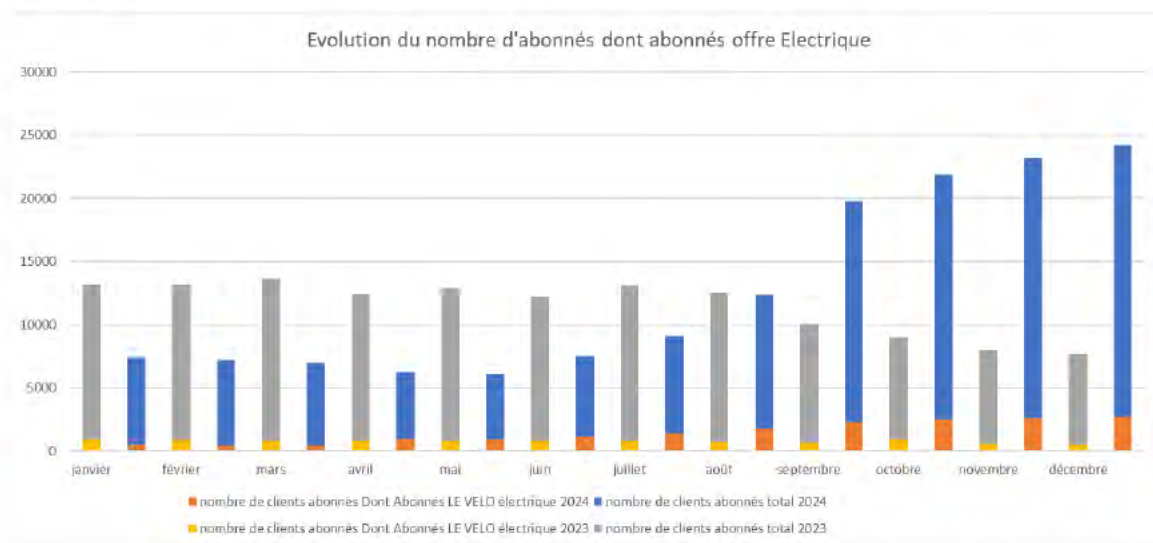


Il est important de noter que la méthode de comptabilisation des entrées et sorties ayant été améliorée entre les deux années, les données de fréquentation sont désormais plus fiables. Toutefois, cette fiabilisation peut entraîner une apparente augmentation de la fréquentation qui ne reflète pas nécessairement une évolution réelle du nombre d'utilisateurs. Il convient donc d'analyser cette hausse avec prudence afin de distinguer l'impact du changement méthodologique de celui d'une véritable tendance à la hausse.

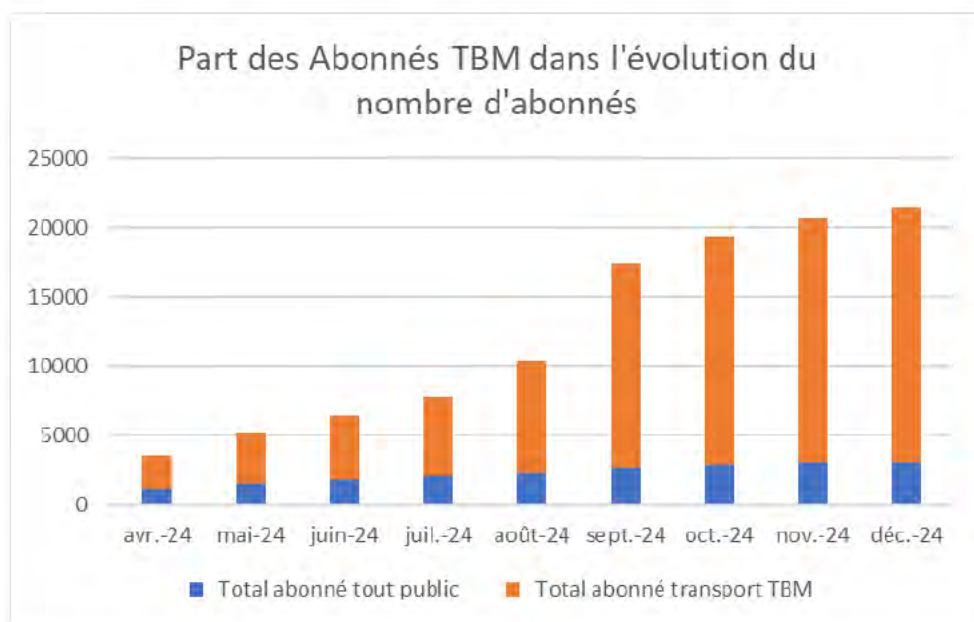
🔄 Vélo en Libre-Service



En début d'année 2024, la fréquentation est relativement faible, en raison du vieillissement de la flotte de vélos. Cependant, à partir du lancement du nouveau service LE VELO le 10 avril 2024, une nette augmentation est observée. Cette progression s'est produite malgré une disponibilité limitée des vélos sur le terrain, principalement impactée par une vague de vandalisme importante au moment du lancement.



Après une baisse du nombre d'abonnés fin 2023, principalement due aux travaux sur les stations (remplacement des bornes et reconfiguration), une forte hausse est observée dès la rentrée de septembre 2024. Cette progression s'explique notamment par les actions de communication autour de l'offre et par une adhésion significative des abonnés TBM, contribuant à dynamiser la croissance du service.



Le top 20 des stations VLS, à partir des données de fréquentation, pour 2024 est le suivant :

Numéro commercial	Nom Station	Position	Emprunts	Retours
5	Place Gambetta	1	20 472	20 037
106	Place de la Victoire	2	18 347	17 623
127	Gare St Jean	3	17 039	18 950
174	Darwin	4	15 814	15 806
54	Rue St Vincent de Paul	5	13 436	13 929
133	Capucins	6	12 211	12 217
102	Place de la Bourse	7	12 067	11 923
123	Porte de Bourgogne	8	12 003	10 483
172	La Cite du Vin	9	11 074	11 282
131	Nansouty	10	11 060	11 153
7	Palais de Justice	11	11 004	10 870
44	Musée d'Aquitaine	12	10 648	10 486
43	St Paul	13	10 211	9 967
98	Bassins à flot	14	10 187	10 319
22	Hôtel de Ville	15	9 845	9 771
1	Mériadeck	16	9 547	9 678
101	Place Jean Jaurès	17	9 495	9 727
40	Grand Théâtre	18	9 006	9 311
100	Cours du Médoc	19	8 969	9 404
170	Lucien Faure	20	8 948	8 990

🔄 Vélos classiques prêts Longue Durée

	2023	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.
Nb de contrat	2 855	199	208	249	285	224	201	250
Restitutions	3 117	241	191	244	199	227	257	281
TOTAL 2024	5 972	440	399	493	484	451	458	531

	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2024	Variations
Nb de contrat	299	385	182	171	96	2 749	-3,7%
Restitutions	298	247	178	190	73	2 626	-15,8%
TOTAL 2024	597	632	360	361	169	5 375	-10,0%

	Moyenne 2023	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.
Contrats en cours	2 066	2 093	2 129	2 121	2 178	2 230	2 232	2 171
Nb de vélos disponibles au prêt	222	87	64	48	27	4	1	182
Nb vélos maintenance	235	225	196	177	152	134	135	191
TOTAL 2024	2 523	2 405	2 389	2 347	2 357	2 368	2 368	2 544

	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Moyenne 2024	Variations
Contrats en cours	2 125	2 296	2 291	2 300	2 227	2 200	6,5%
Nb de vélos disponibles au prêt	154	0	3	20	98	57	-74,2%
Nb vélos maintenance	196	149	195	208	243	183	-22,0%
TOTAL 2024	2 476	2 445	2 489	2 528	2 569	2 440	-3,3%

En 2024, une légère baisse d'environ -4 % du nombre de contrats réalisés a été constatée. Cette diminution s'explique principalement par un taux de maintenance élevé et un nombre insuffisant de vélos disponibles durant les périodes de forte affluence.

🔄 Vélo VAE prêt Courte Durée

	2023	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.
Nb de contrat	994	110	112	148	138	69	76	120
Restitutions	1 103	70	80	92	108	150	117	68
TOTAL 2024	2 097	180	192	240	246	219	193	188

	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2024	Variations
Nb de contrat	103	143	108	67	60	1 254	26,2%
Restitutions	87	111	110	142	168	1 303	18,1%
TOTAL 2024	190	254	218	209	228	2 557	21,9%

	Moyenne 2023	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.
Contrats en cours	175	189	221	255	281	276	201	197
Nb de vélos disponibles au prêt	37	31	51	25	8	0	0	1
Nb vélos maintenance	304	251	155	128	127	198	197	184
TOTAL 2024	516	471	427	408	416	474	398	383

	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	moyenne 2024	Variations
Contrats en cours	236	255	272	236	174	233	33,1%
Nb de vélos disponibles au prêt	0	0	1	5	46	14	-61,7%
Nb vélos maintenance	175	167	170	189	245	182	-40,1%
TOTAL 2024	411	423	443	431	466	429	-16,8%

En 2024, le nombre de contrats de VAE de prêt (2 mois) est en hausse, porté par l'augmentation du nombre de vélos disponibles et la réduction du taux de maintenance.

🔄 Vélo VAE Location Longue Durée

	2023	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.
Nb de contrat	841	53	69	56	96	162	171	115
Restitutions	192	8	3	7	11	159	132	114
TOTAL 2024	1 033	61	72	63	107	321	303	229

	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2024	Variations
Nb de contrat	147	218	132	103	67	1 389	65,2%
Restitutions	109	171	154	60	35	963	401,6%
TOTAL 2024	256	389	286	163	102	2 352	127,7%

	Moyenne 2023	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.
Contrats en cours	340	807	851	892	948	1009	1019	1026
Nb de vélos disponibles à la location	275	153	121	67	40	130	237	299
Nb vélos maintenance	16	44	27	20	19	30	68	86
TOTAL 2024	631	1 004	999	979	1 008	1 169	1 324	1 410

	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	moyenne 2024	Variations
Contrats en cours	1026	1102	1113	1134	1167	1 008	196,4%
Nb de vélos disponibles à la location	291	167	89	131	147	156	-43,2%
Nb vélos maintenance	69	74	101	135	151	69	329,2%
TOTAL 2024	1 386	1 343	1 303	1 400	1 465	1 233	95,3%

En 2024, le nombre de contrats de location de VAE (12 mois) poursuit sa progression, soutenu par l'augmentation du parc de 500 vélos sur l'année.

🔄 Flotte événementielle

Au cours de l'été 2024, 500 anciens vélos VLS VCUB ont été mis à disposition pour divers événements, notamment la demi-finale du TOP 14 et les épreuves des Jeux Olympiques. Toutefois, les conditions météorologiques défavorables ont limité leur utilisation.

iii) Fréquentation globale

	Réel 2023	Réel 2024	Variation
TOTAL nombre d'emprunt vélos VLS	961 011	970 306	1,0%

	Réel 2023	Réel 2024	Variation
TOTAL nombre de contrat de PRET	3 857	4 003	3,8%

	Réel 2023	Réel 2024	Variation
TOTAL nombre de contrat de LOCATION	873	1 418	62,4%

	Réel 2023	Réel 2024	Variation
TOTAL fréquentation ABRI	87 204	109 615	25,7%

	Réel 2023	Réel 2024	Variation
TOTAL nombre de contrat VELOPARK RESIDENTIEL (Vélobox et bicycletteries)	401	717	78,8%

E.3.1.g) Navette fluviale

i) Commentaire général

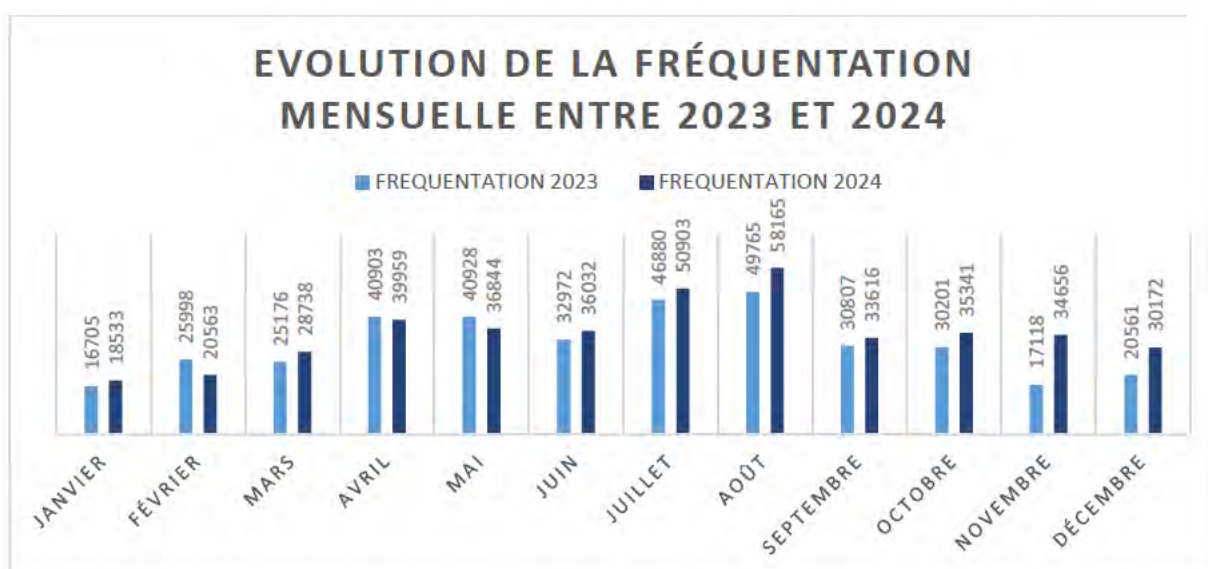
En 2024, le nombre de validation pour le service de la navette fluviale atteint 320 405, soit +19 % comparé à 2023 (270 206).

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.

ii) Fréquentation globale

Le service des navettes fluviales a enregistré un total de 423 522 montées au cours de l'année 2024, soit +12 % par rapport à l'année 2023. Cette augmentation est justifiée par la mise en service des lignes LE BATO.

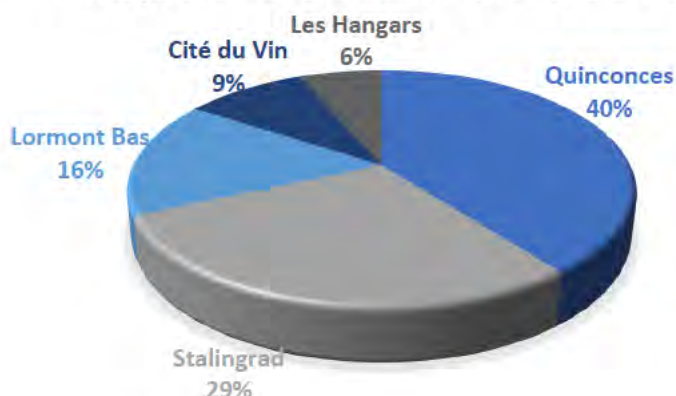
Lignes NF	2023	2024	Variations
Bat3	378 014	367 158	-2,9%
BATO 1	0	7 062	/
BAT 2	0	43 354	/
BATO 3	0	5 948	/
TOTAL nb de montées	378 014	423 522	12,0%



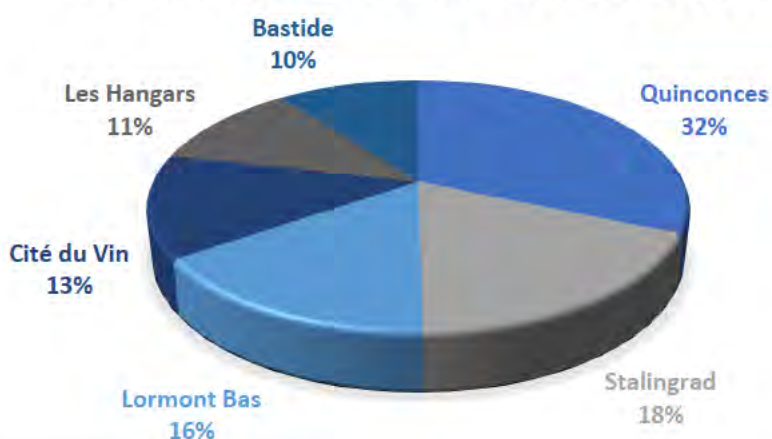
Le classement de fréquentation des pontons pour l'année 2024 révèle que le ponton Quinconces est le plus fréquenté. Les chiffres de montées respectifs sont les suivants :

Fréquentation Pontons	Jours Ouverts	Week-End / Férié	% JO	% WK / Férié
Quinconces	84 466	48 413	39,6%	31,5%
Stalingrad	61 487	28 098	28,8%	18,3%
Lormont Bas	33 971	23 877	15,9%	15,5%
Cité du vin	19 918	20 291	9,3%	13,2%
Les Hangars	13 640	17 248	6,4%	11,2%
Bastide	0	15 749	0,0%	10,2%
TOTAL nb de montées	213 482	153 676	100,0%	100,0%

FREQUENTATION PAR PONTON EN JO



FREQUENTATION PAR PONTON WE/FERIE

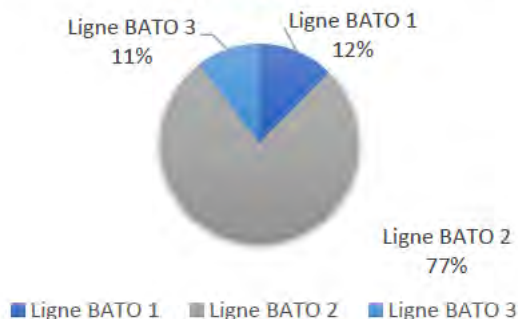


À partir du 09 mars 2024, le ponton Bastide-Darwin est desservi seulement les week-ends et jours fériés. Dès la mise en œuvre de la nouvelle offre, en novembre, il sera intégré à la ligne BATO 2 et sera desservi quotidiennement. Il a également été observé que le ponton Cité du Vin connaît une fréquentation accrue le week-end, avec une augmentation de +4 % par rapport aux JO, une tendance similaire étant constatée pour le ponton Les Hangars, qui enregistre une hausse de +5 % par rapport aux JO. Le classement des pontons les plus fréquentés reste inchangé durant les week-ends.

Depuis le 09 novembre 2024, le service des navettes fluviales a évolué, avec une desserte quotidienne de l'arrêt Bastide-Darwin, ainsi que la création de nouvelles lignes : la ligne BATO 3 en amont du pont de Pierre et deux lignes sur la partie aval, à savoir les lignes BATO 1 et BATO 2. Durant la période du 09 novembre au 31 décembre 2024, la ligne BATO 2 a représenté 76 % de la fréquentation totale, tandis que la ligne BATO 1 a comptabilisé 13 % et la ligne BATO 3, 11 %.

Fréquentation Lignes BATO	Fréquentation	% fréquentation
BATO 1	7 062	12,5%
BATO 2	43 354	76,9%
BATO 3	5 948	10,6%
TOTAL	56 364	100,0%

Fréquentation en % par ligne du 09/11/2024 au 31/12/2024



De plus, il est possible d'obtenir une répartition détaillée de la fréquentation par ponton, par type de jour et par ligne :

Fréquentation par ponton, par type de jour et par ligne	Pontons	Jours Ouvrés	Week-End / Férié	% JO	% WK / Férié
BATO 2	Stalingrad	5 715	5 767	31,1%	23,1%
	Quinconces	6 459	8 310	35,1%	33,3%
	Bastide-Darwin	2 981	5 786	16,2%	23,2%
	Les Hangars	3 250	5 086	17,7%	20,4%
Sous-total BATO 1		18 405	24 949	100,0%	100,0%
BATO 1	Lormont - Bas	2 203	2 006	61,7%	57,5%
	Cité du vin	1 370	1 483	38,3%	42,5%
Sous-total BATO 2		3 573	3 489	100,0%	100,0%
BATO 3	Benauges	1 190	1 692	49,1%	48,0%
	Port de Bègles	1 235	1 831	50,9%	52,0%
Sous-total BATO 3		2 425	3 523	100,0%	100,0%
TOTAL		24 403	31 961	100,0%	100,0%

Le bateau de réserve a été mis en exploitation d'avril à octobre 2024 pour gérer l'augmentation de la fréquentation durant cette période. Cette mesure a permis d'effectuer 29 698 voyages supplémentaires.

Le bateau de réserve a été opérationnel chaque après-midi, les week-ends et jours fériés d'avril à octobre, ainsi que les jours ouvrés en juillet et août.

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 en novembre 2024 et affiche les résultats suivants :

en % (source : enquête fraude)	2023	2024	Variations
--------------------------------	------	------	------------

Hommes	45,00%	46,90%	4,22%
Femmes	55,00%	53,10%	-3,45%
Total hommes / femmes	100%	100%	0,00%
< 16 ans	8,40%	6,00%	-28,57%
16 - 25 ans	42,20%	39,90%	-5,45%
26 - 34 ans	21,00%	20,40%	-2,86%
35 - 59 ans	21,30%	24,60%	15,49%
> 60 ans	7,00%	9,10%	30,00%
Total tranches d'âge	100%	100%	0,10%
Actif	49,00%	51,20%	4,49%
Etudiant	24,00%	24,60%	2,50%
Scolaire	14,00%	10,50%	-25,00%
Retraité	5,00%	7,00%	40,00%
Sans activité	3,40%	3,10%	-8,82%
Demandeurs d'emploi	2,60%	3,50%	34,62%
Autres	2,00%	0,10%	-95,00%
Total CSP	100%	100%	0,00%
Tous les jours	70,40%	66,50%	-5,54%
1 à 2 fois/semaine	16,50%	17,30%	4,85%
2 à 3 fois/mois	6,30%	6,60%	4,76%
Moins souvent	6,80%	9,60%	41,18%
Total fréquence de voyage	100%	100%	0,00%

E.3.2.b) Validations par titre

Titres	Réel 2023	Réel 2024	Variations
1 voyage	4 305 345	4 866 001	13%
1 voyage Bat3	2 615	6	-100%
2 voyages	5 241 007	5 452 162	4%
2 voyages Bat3	13 075	32	-100%
Pass 2 voyages	21 019	10 076	-52%
10 voyages	15 323 450	15 910 872	4%
10 voyages tarif réduit	5 141 873	5 933 006	15%
Sous-total oblitérables (hors P+R)	30 048 384	32 172 155	7%
Parc-Relais 1 personne	375 591	509 267	36%
Parc-Relais 2 personnes	82 985	196	-100%
Parc-Relais 3 personnes	27 005	103	-100%
Parc-Relais 4 personnes	18 752	87	-100%
Parc-Relais 5 personnes	8 807	303	-97%
Parc-Relais réduit 1 personne	133 273	187 654	41%
Parc-Relais réduit 2 personnes	24 626	87	-100%
Parc-Relais réduit 3 personnes	7 601	25	-100%
Parc-Relais réduit 4 personnes	5 680	20	-100%

Parc-Relais réduit 5 personnes	2 751	264	-90%
Parc-Relais séjour 2 jours	2 081	4 777	130%
Parc-Relais séjour 3 jours	2 095	4 394	110%
Parc-Relais séjour 4 jours	938	2 086	122%
Parc-Relais séjour 5 jours	531	1 225	131%
Sous-total Parcs-Relais	692 716	710 488	3%
TOTAL OBLITERABLES	30 741 100	32 882 643	7%
Le Pass 7 jours	1 609 650	1 563 502	-3%
Le Pass Mensuel	1 004 056	1 127 687	12%
Le Pass Mensuel Solidaire 2	164 722	145 477	-12%
Le Pass Mensuel Solidaire 3	337 889	193 411	-43%
Le Pass Annuel	6 433 203	7 005 660	9%
Le Pass Annuel Impersonnel	7 297	6 573	-10%
Le Pass Annuel Solidaire 2	30 398	340 981	1022%
Le Pass Annuel Solidaire 3	61 933	418 612	576%
TBM + Citiz Annuel	11 342	9 272	-18%
Pass Jeune 7 jours	110 024	234	-100%
Pass Jeune Mensuel	1 184 303	1 635 639	38%
Pass Jeune Mensuel Solidaire 2	99 814	58 938	-41%
Pass Jeune Mensuel Solidaire 3	49 494	51 690	4%
Pass Jeune Annuel	28 310 728	29 393 438	4%
Pass Jeune Annuel Solidaire 2	55 124	471 802	756%
Pass Jeune Annuel Solidaire 3	151 040	650 594	331%
Pass Pitchoun 7 jours	3 590	53	-99%
Pass Pitchoun Mensuel	13 210	14 060	6%
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 2	4 561	5 508	21%
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 3	6 445	4 455	-31%
Pass Pitchoun Annuel	310 543	310 839	0%
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 2	1 670	20 836	1148%
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 3	5 884	26 339	348%
Pass senior 7 jours	71 292	408	-99%
Pass Senior Mensuel	239 925	290 542	21%
Pass Senior Mensuel Solidaire 2	62 879	68 244	9%
Pass Senior Mensuel Solidaire 3	102 228	68 513	-33%
Pass Senior Annuel	2 175 770	2 414 910	11%
Pass Senior Annuel Solidaire 2	6 411	91 360	1325%
Pass Senior Annuel Solidaire 3	10 987	91 668	734%
Pass Salarié -20%	2 568 752	3 476 778	35%
Pass Annuel Impersonnel -20%	10	13	30%
Pass Salarié -30%	5 542 904	4 605 179	-17%
Pass Annuel Impersonnel -30%	1 204	163	-86%
7 jours + V3	253	0	-100%

Pass Pitchoun TBM + Trains Annuel	15	806	5273%
Pass Pitchoun TBM + Trains Annuel Solidaire 2	0	0	/
Pass Pitchoun TBM + Trains Annuel Solidaire 3	0	0	/
Pass Jeune TBM + Trains Annuel	5 244	206 470	3837%
Pass Jeune TBM + Trains Annuel Solidaire 2	60	6 296	10393%
Pass Jeune TBM + Trains Annuel Solidaire 3	236	10 639	4408%
Le Pass TBM + Trains Annuel	3 597	91 192	2435%
Le Pass PH TBM + Trains Annuel Solidaire 1	0	840 961	/
Le Pass TBM + Trains Annuel Solidaire 1	18 973 418	20 775 026	9%
Le Pass TBM + Trains Annuel Solidaire 2	0	5 174	/
Le Pass TBM + Trains Annuel Solidaire 3	294	8 441	2771%
Pass Senior TBM + Trains Annuel	313	9 874	3055%
Pass Senior TBM + Trains Annuel Solidaire 2	0	101	/
Pass Senior TBM + Trains Annuel Solidaire 3	0	910	/
Pass Salarié TBM + Trains	4 624	111 663	2315%
Pass Citiz TBM + Trains Annuel	0	0	/
TOTAL ABONNEMENTS	69 737 336	76 630 931	10%
24 heures	1 380 709	1 109 598	-20%
48 heures	246 789	423 249	72%
72 heures	202 131	408 357	102%
Pass Soirée	82 900	49 477	-40%
1 voyage Flex'Aero	0	0	/
1 voyage Flex'Aero Abonné TBM	0	0	/
Pass Evènement 24 heures	112 444	368 703	228%
CityPass 24 heures	42 958	52 121	21%
CityPass 48 heures	97 290	112 572	16%
CityPass 72 heures	117 477	125 878	7%
CityPass Junior 24 heures	3 850	4 363	13%
CityPass Junior 48 heures	7 903	9 239	17%
CityPass Junior 72 heures	9 207	8 630	-6%
Pass Groupe	14 567	16 299	12%
Pass Congrès 1 jour	31 744	10 331	-67%
Pass Congrès 2 jours	2 815	6 938	146%
Pass Congrès 3 jours	20 441	16 992	-17%
Pass Congrès 4 jours	8 834	11 702	32%
Pass Congrès 5 jours	15 546	39 137	152%
Pass Congrès 6 jours	7 944	12 004	51%
Pass Congrès 7 jours	56 848	8 546	-85%
Pass Congrès 8 jours	278	32	-88%
Pass Congrès 9 jours	21 295	0	-100%
Pass Congrès 10 jours	26	8	-69%
Pass Congrès 11 jours	0	0	/

Pass Foire	12 493	8 415	-33%
Échange billet 1 voyage	3 486	3 118	-11%
Échange billet 2 voyages	3 628	4 042	11%
Échange billet 3 voyages	3 052	3 134	3%
Échange billet 4 voyages	4 551	4 347	-4%
Échange billet 5 voyages	4 807	5 278	10%
Échange billet 6 voyages	6 250	6 488	4%
Échange billet 7 voyages	6 003	6 195	3%
Échange billet 8 voyages	9 167	9 022	-2%
Échange billet 9 voyages	7 758	7 527	-3%
Échange billet 10 voyages	47 656	52 270	10%
Tempo offre essai 7 jours	2 285	1 185	-48%
Tempo	1 136	358	-68%
Scolaires subventionnés tarif 0	13 530	171 053	1164%
Scolaires subventionnés tarif 1	0	0	/
Scolaires subventionnés tarif 2	21	363	1629%
Scolaires subventionnés tarif 3	30	402	1240%
Scolaires subventionnés tarif 4	2	0	-100%
Scolaires subventionnés tarif 5	0	0	/
Pass ScoDi	5 774	94 265	1533%
Pass ScoDi Solidaire 1	166	2 680	1514%
Pass ScoDi Solidaire 2	0	362	/
Pass ScoDi Solidaire 3	259	4 251	1541%
Pass ScoDi+	9 914	154 070	1454%
Pass ScoDi+ Solidaire 1	674	12 400	1740%
Pass ScoDi+ Solidaire 2	127	4 121	3145%
Pass ScoDi+ Solidaire 3	856	12 653	1378%
Modalis TBM + TER 7 jours	29 578	35 076	19%
Modalis TBM + TER Mensuel	184 487	165 683	-10%
Modalis TBM + TER Annuel	426 609	467 206	10%
Modalis TBM + TER Jeune 7 jours	7 827	0	-100%
Modalis TBM + TER Jeune Mensuel	59 507	63 735	7%
Modalis TBM + TER Jeune Annuel	286 495	314 643	10%
Modalis TBM + CAR 7 jours	0	0	/
Modalis TBM + CAR Mensuel	0	0	/
Modalis TBM + CAR Annuel	531 285	569 863	7%
Modalis TBM + CAR Jeune 7 jours	0	0	/
Modalis TBM + CAR Jeune Mensuel	0	0	/
Modalis TBM + CAR Jeune Annuel	0	0	/
Pass Annuel Police National	114 690	129 753	13%
Pass Annuel Police National + Trains		262	/
Pass salarié KB2M TBM	140 591	681 887	385%

Pass salarié KB2M TBM + Train annuel	0	305	/
Combattants	354 045	370 045	5%
Demandeurs d'emploi	29 367	0	-100%
TOTAL AUTRES	4 792 102	6 160 633	29%
Inconnu	735 697	25 135	-97%
TOTAL INCONNU	735 697	25 135	-97%
TOTAL VALIDATIONS PAR TITRES	106 006 235	115 699 342	9%

E.3.3. Evolution d'une année sur l'autre depuis la prise d'effet du contrat

Titres	Réel 2023	Réel 2024	Variations 2024/2023
Oblitérables	30 741 100	32 882 643	7%
Abonnements	69 737 336	76 630 931	10%
Autres	4 792 102	6 160 633	29%
Inconnus	735 697	25 135	-97%
TOTAL TITRES	106 006 235	115 699 342	9%

La validation de l'ensemble des titres enregistre une augmentation de +9 %.

La catégorie « Abonnements » progresse de +10 %, portée principalement par la hausse des titres classiques (profils Pitchoun, Jeunes, Séniors et toutes catégories). En revanche, l'évolution des titres avec option « Train » doit être relativisée, leur mise en service n'ayant débuté qu'en novembre 2023.

La catégorie « Autres » affiche une progression significative de +28 %, principalement liée à l'augmentation des ventes de Pass 24 heures, 48 heures et 72 heures. Cette hausse s'explique également par une diminution des validations enregistrées sous la catégorie « Inconnus ».

PARTIE F. RELATIONS AVEC LES USAGERS

F.1. Information du public

F.1.1. Communication institutionnelle

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage activement à mettre en valeur les événements majeurs de la métropole pour renforcer l'image de Bordeaux Métropole.

Par le biais de sa présence sur les réseaux sociaux, KB2M communique sur les solutions de mobilité du réseau TBM, ainsi que sur ses produits et services à destination des clients.

Acteur local, l'entreprise participe également à des actions de relations presse, organise des événements et établit des partenariats pour renforcer son engagement sur le territoire.

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 et 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 X (anciennement Twitter) et Facebook.



F.1.1.b) La visite du réseau TBM

En 2024, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se sont rendues disponibles pour participer à la découverte du réseau TBM et ainsi favoriser l'image du territoire bordelais.

Un total de 35 visites a été organisé au cours de l'année 2024, avec parmi elles :

- 8 délégations françaises et étrangères ;
- 5 établissements scolaires ;
- 4 associations, venues visiter l'ensemble des dépôts et ateliers TBM ;

- 17 organisations extérieures, dont le comité de mission, le Centre de Soins et d'Education Spécialisée (CSES) de Peyrelongue ou encore des organismes d'Audit.

F.1.1.c) L'adhésivage du tramway : un moyen de communication sollicité

En 2024, un total de 81 habillages de rames a été effectué (contre 96 en 2023), et se décompose comme suit :

- 39 adhésivages commercialisés par Cityz Média (anciennement Clear Channel) ;
- 22 adhésivages dédiés à la promotion d'événements culturels et sportifs soutenus par Bordeaux Métropole ;
- 20 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

Depuis de nombreuses années, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a établi des partenariats solides sur le territoire de Bordeaux Métropole. Ces partenariats, qu'ils soient économiques, commerciaux, culturels, sportifs ou axés sur l'accompagnement de la mobilité en tant que levier d'intégration sociale, visent à promouvoir l'offre de transport et à faciliter les échanges entre les usagers et les agents TBM.

En s'associant à des acteurs du monde culturel et sportif, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités consolide activement sa présence locale et bénéficie d'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).



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 2024, le réseau TBM a renouvelé ses collaborations fructueuses avec des manifestations telles que la découverte du parcours sensoriel de la cité du vin, 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 avec le slogan « Allez-y avec TBM ». Les logos du réseau TBM ont été intégrés de manière proéminente, contribuant ainsi à renforcer la notoriété du réseau auprès des participants et des publics cibles de ces manifestations :

- La Cité du Vin :



- Le Rallye du Citoyen de Bègles en mai 2024 :

La 24^e édition du Rallye Citoyen de Bègles

Un parcours à la découverte des structures Béglaises pour les CM2 et collégiens



- Bordeaux Fête le vin en juin 2024 :

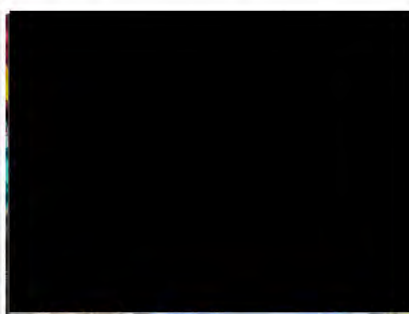


Bordeaux fête le vin du 27 au 30 juin 2024

- Le festival Les Noctambules de Saint-Aubin de Médoc en juin 2024 :



- Les Caprices de Marianne : Le 23 octobre 2024, une opération de proximité a été menée en collaboration avec le centre d'animation La Source du Haillan, l'association Les Caprices de Marianne, et TBM. Cette initiative visait à renforcer le lien social et contribuer au développement local en partenariat avec une association culturelle et les associations de quartier. L'événement s'est déroulé sous la forme d'un jeu de piste ludique, abordant des thématiques telles que le civisme, le respect des règles, et la mobilité (côté TBM), ainsi que la musique (côté partenaire). L'activité s'est conclue par un concert de musique classique à l'intérieur d'un bus. Avec la participation enthousiaste de 30 enfants âgés de 9 à 14 ans, cette animation a favorisé le dialogue entre les agents TBM et les habitants, illustrant la mission sociale et culturelle du réseau TBM.



Ces collaborations ancrent le réseau TBM comme un acteur clé du territoire métropolitain, soutenant des événements impactant et populaires tout en promouvant l'usage des transports en commun dans la Métropole.

ii) Les principaux partenariats sportifs



Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage pour le sport au féminin. Pour la saison 2024-2025, 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 ». 13 matchs à domicile sont soutenus par le réseau TBM. Ce partenariat permet de faire gagner des places aux abonnés du réseau et soutenir cette équipe qui est montée en ligue A pour la saison 2024-2025.



Le partenariat avec l'Union Bordeaux Bègles (UBB) est lancé pour la saison 2024-2025. Celui-ci concerne également le soutien de 15 matchs à domicile en Top 14 et Champions Cup. Des places auprès des abonnés de TBM'fid sont à gagner.

iii) 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 2024, le nombre de parrains partie prenante de l'association élève à 6 le nombre d'employés engagés dans cette initiative d'accompagnement.

iv) Les partenariats commerciaux

Les partenariats commerciaux sont principalement liés à l'alimentation du programme TBM Fid'.

Par ailleurs, un partenariat avec l'association "Bordeaux Mon Commerce", en collaboration avec plusieurs associations de quartier de la Métropole (Le Bouscat, Eysines, Pessac), renforce les relations entre TBM et les commerçants, acteurs clés de l'économie locale.

À fin décembre 2024, 52 commerçants participent activement et de manière continue au programme TBM Fid' (anciennement Ecomobi – [CF PARTIE F.3.2.c.i) Le programme fidélité TBM Fid']).

v) Les partenariats d'accompagnement de la mobilité comme facteur d'intégration sociale

Depuis plusieurs années, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage activement dans la lutte contre la précarité de la mobilité en renouvelant son soutien à des associations locales œuvrant pour l'inclusion sociale et l'accompagnement des publics vulnérables. Ces partenariats incluent :

- Associations spécialisées dans la réinsertion par la mobilité :
 - Wimoov : Accompagnement à la réinsertion par le biais de solutions de mobilité adaptées ;
 - Unis Cité : Actions auprès des publics fragiles et seniors, notamment sur des parcours tramway, la lecture des horaires, et l'usage des transports en commun.
- Associations dédiées à l'accompagnement des personnes en difficulté sociale :
 - La Porte Ouverte Bordeaux : Soutien et écoute pour les personnes en difficulté sociale ;
 - Croquette et Macadam : Assistance aux personnes sans domicile fixe (SDF) et à leurs animaux de compagnie ;
 - Le Secours Populaire : Aide auprès des personnes les plus démunies ;
 - Vacances et Familles : Soutien aux familles défavorisées pour leur permettre de partir en vacances ;
 - CSOR (Collectif de Secours et Orientation de Rue) : Aide et orientation pour les personnes en grande précarité.

Ces partenariats témoignent de l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à favoriser une mobilité accessible et solidaire pour tous, tout en renforçant les liens avec les acteurs sociaux du territoire.

vi) Les partenariats économiques

➡ Les entreprises et établissements sous convention Pass Salarié

La chargée de relations entreprises garantit une présence active et régulière de TBM auprès des entreprises et des acteurs économiques de la Métropole bordelaise. Ses principaux champs d'intervention incluent :

- Accompagnement des entreprises dans leurs démarches de mobilité :
 - Soutien dans l'élaboration et la mise en œuvre des Plans de Mobilité (PDM) ;
 - Accompagnement spécifique lors de projets de déménagements d'entreprises au sein de la Métropole.
- Promotion des offres adaptées aux salariés :
 - Mise en avant du Pass Salarié annuel, bénéficiant d'une subvention de 20 % par Bordeaux Métropole (hors prime transport).
- Interventions ciblées sur demande :

Actions menées auprès de structures spécifiques telles que le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) ou le Campus BNP Paribas, selon les besoins identifiés.

🔄 Le partenariats avec l'office du tourisme de Bordeaux

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités participe activement au groupe de travail initié par l'Office de Tourisme de Bordeaux dans le cadre de la marque « Bordeaux Bienvenue », qui vise à offrir une expérience fluide et intégrée aux congressistes et participants aux séminaires.

Pour les événements de grande envergure ayant un impact significatif sur le territoire de Bordeaux ou Bordeaux Métropole, un plan de communication spécifique est déployé

- Création d'une page dédiée sur infotbm.com :
 - Présentation détaillée de l'événement ;
 - Informations pratiques pour l'accès en transports en commun au lieu concerné ;
 - Indications sur les modalités d'activation du Pass congrès dématérialisé, facilitant les déplacements des participants.

Salon VINITECH - SIFEL - du 26 au 28 novembre à Bordeaux

Événement d'envergure internationale et véritable référence pour les professionnels des secteurs viticole, arboricole, brassicole et maraîcher, le salon Vinitech-Sifel se tiendra du 26 au 28 novembre 2024 prochain au Parc des Expositions de Bordeaux (station Tram C « Parc des Expositions »).



Avec plus de 900 exposants, intervenants de plus de 30 pays différents, le salon Vinitech-Sifel est le rendez-vous incontournable des professionnels pour trouver de nouveaux fournisseurs ou débiter de nouvelles solutions.

Au cœur d'une région reconnue mondiale majeure, Vinitech-Sifel profite de la dynamique et de l'expertise des organismes aux côtés des professionnels et s'engage à accompagner la transition écologique de la filière en mettant à disposition les multiples solutions pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain.

Pour en savoir plus, visitez vous sur le site officiel de l'événement : infotbm.com/vinitech-sifel2024

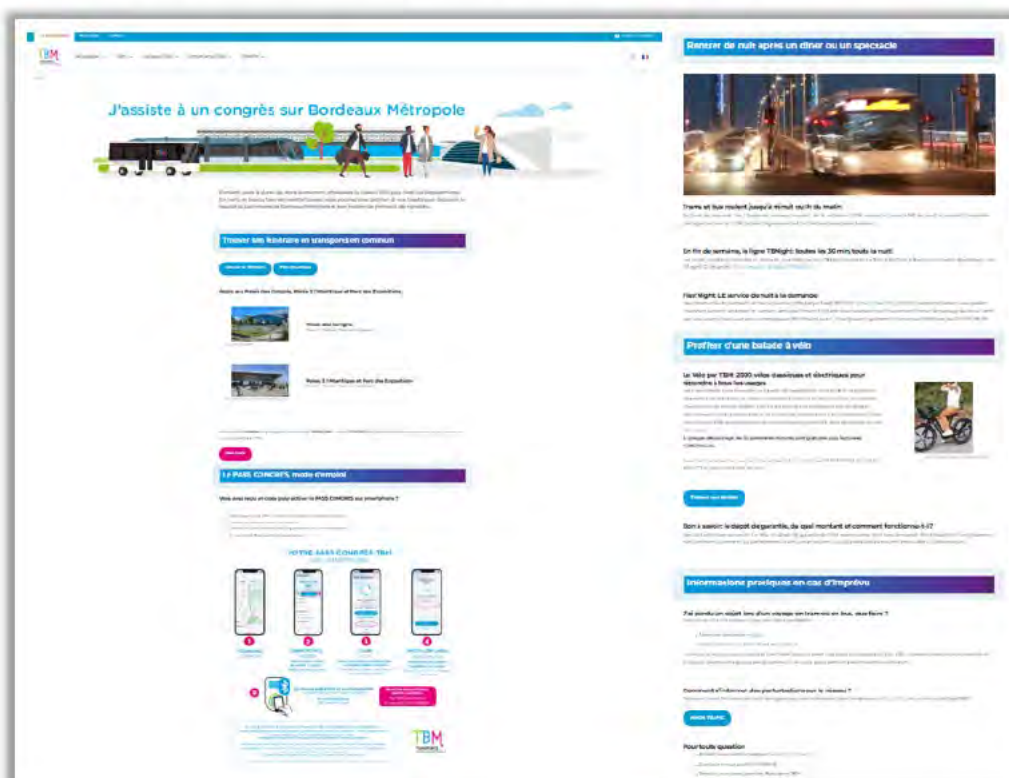
— Trouvez votre itinéraire en transports en commun :



- Communication interne auprès du personnel TBM : Une page dédiée informe les équipes en contact direct avec les usagers sur :
 - Le nombre de Pass congrès achetés.
 - Les lieux d'affluence prévus.
 - La durée de l'événement.
- Messages de bienvenue : Pour les événements réunissant plus de 2 000 participants, des messages de bienvenue sont diffusés sur les bornes des stations tramway des arrêts « Parc des Expositions » et « Palais des Congrès ».

Par ailleurs, des informations précises et pratiques sont transmises aux organisateurs en amont de l'événement et mises à disposition des participants comme des contenus multilingues sur infotbm.com (français, anglais, espagnol) qui détaillent :

- Accès aux outils pour trouver un itinéraire ;
- Instructions pour activer le Pass congrès via l'application TBM ;
- Suggestions pour découvrir Bordeaux à vélo avec Le Vélo par TBM ;
- Conseils pour organiser un retour nocturne après un dîner ou un spectacle ;
- Astuces en cas d'imprévu (perte d'objet, interruption de ligne tramway).



Bilan de cette année :

- 5 commissions techniques « Bordeaux Bienvenue » ;
- 38 747 Pass Congrès vendus ;
- 10 événements accompagnés représentant 72 500 participants (données issues BIV et/ou actu infotbm).

F.1.1.e) Les publications institutionnelles

Dans un souci de transparence envers ses partenaires institutionnels, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités instaure une communication annuelle 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.f) 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.g) Les faits marquants en 2024 : le réseau mis à l'honneur

En 2024, trois faits marquants ont mis en lumière le réseau TBM, pour lequel une vaste campagne de communication a été orchestrée en collaborations avec nos institutions :

- Le Pont Simone Veil : inauguré le 08 juillet 2024, le pont dispose de deux voies centrales dédiées aux transports en commun, renforçant ainsi le réseau et facilitant les échanges entre la rive droite et la rive gauche ;



- Les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 : Bordeaux, ville hôte du football olympique, du 24 juillet au 02 août 2024. La métropole a accueilli au stade Matmut Atlantique 7 matchs des tournois de football féminin et masculin, incluant notamment les quarts de finale de cette compétition mondiale majeure [Cf. PARTIE B.7.2.c) ii) : Jeux Olympiques 2024] ;



- La nouvelle offre LE BATO : deux nouvelles navettes fluviales sont venues renforcer la flotte [Cf. PARTIE B.7.2.a) i) : Navettes fluviales].



Plus écolos



Moteurs hybrides
hydrogènes pour réduire
les émissions de GAS

Plus grands



Jusqu'à 70
passagers et 10
vélos !

Plus nombreux



6 navettes
fluviales d'ici
1 an !

F.1.2. Communication commerciale

F.1.2.a) Accompagner la nouvelle offre de transport et les nouveaux services du réseau TBM

i) Valorisation du nouveau service TBM'Flex – janvier

Entre le 08 et le 31 janvier 2024, une campagne de communication dédiée à la promotion des services TBM Flex' a été mise en œuvre, avec pour objectifs d'accroître la notoriété et d'encourager l'utilisation

du service. L'accent a été mis sur les services Flex'AÉRO, Flex'gare et Flex'Night, tandis qu'une communication plus ciblée a été déployée pour Flex'Bouliac.

Pour valoriser ces services, le dispositif de communication déployé se présente ainsi :

- Affichage intérieur dans les tramways : mise en avant des trois services Flex ;
- Habillage des stations proches des gares desservies par le service Flex'AÉRO (Pessac Alouette, Caudéran-Mérignac, Le Bouscat Sainte-Germaine) : ces habillages, visibles par les voyageurs et parfois par les automobilistes côté voirie, concernent les stations Écus, Sainte-Germaine, Aéroport et Gare de Pessac Alouette ;
- Campagne de mailing postal : envoi d'un kit de communication aux hôtels situés dans la zone Aéroparc, ainsi qu'à Saint-Aubin-de-Médoc et Saint-Médard-en-Jalles. Ce kit comprenait un courrier d'information, une carte de visite et des dépliant promotionnels ;
- Envoi de courriels ciblés : communication auprès des abonnés TBM et des voyageurs occasionnels des communes de Saint-Médard-en-Jalles, Saint-Aubin-de-Médoc, Mérignac, Pessac et Le Bouscat ;
- Campagne digitale sur les réseaux sociaux : promotion sur Facebook et Instagram, ciblant un rayon d'un kilomètre autour des gares concernées (Pessac, Mérignac, Le Bouscat), des stations de tramway, et incluant les habitants de Saint-Aubin-de-Médoc et Saint-Médard-en-Jalles.



Bilan de la campagne :

- Campagne numérique :
 - 439 220 impressions ;
 - 1 193 clics.
- Courriel :
 - Flex'gare (envoyé aux voyageurs de la Presqu'île)
 - Envoyés : 2 303 ;
 - Ouverts : 1 056 (soit 45,9 %).
 - Flex'gare (envoyé aux voyageurs de la Parempuyre)
 - Envoyés : 581 ;
 - Ouverts : 299 (soit 51,5 %).
 - Flex'gare (envoyé aux voyageurs de Mérignac, Pessac, Le Bouscat, Saint-Aubin de Médoc et Médard-en-Jalles)
 - Envoyés : 19 419 ;
 - Ouverts : 9 422 (soit 48,5 %).
 - Flex'Bouliac (envoyé aux voyageurs de Bouliac)
 - Envoyés : 208 ;
 - Ouverts : 115 (soit 55,3 %).

Bilan de la campagne à fin janvier :

- L'utilisation des services TBM Flex' enregistre une augmentation de 22 % par rapport au mois précédent ;
- Le service Flex'Bouliac voit son utilisation doubler ;
- Pendant la campagne, des records hebdomadaires d'utilisation ont été atteints pour les services Flex'AERO, Flex'gare, et Flex'Bouliac ;
- Le nombre de téléchargements de l'application TBM Flex' progresse de 84 %.

ii) Valorisation de l'ouverture d'un quichet TBM au sein de l'agence « LE VELO par TBM »

➡ Campagne de janvier

Une campagne numérique pour annoncer la nouvelle ouverture du quichet TBM a été déployée :

- Support de communication :
 - Bornes d'information voyageurs (BIV) situées aux stations de tramway ;
 - Site web TBM ;
 - Actualité publiée sur le site infotbm.com ;
 - Publications sur les réseaux sociaux ;
 - Pack de communication TBM, comprenant :
 - Actualité TBM ;
 - Newsletter ;
 - BIV ;
 - Relais sur les réseaux sociaux TBM ;
 - Écrans dynamiques.



Bilan de l'opération :

- 5 418 impressions ;
- 152 engagements.

🔄 Campagne de mars

En complément de l'annonce du nouveau guichet TBM en janvier, une opération commerciale terrain menée dans le secteur de La Victoire a permis de diriger le public vers la boutique TBM « LE VELO par TBM ».

Plus de 800 cartes « Cool » ont été distribuées, offrant aux bénéficiaires deux voyages gratuits pour chaque création de carte effectuée au nouveau guichet TBM.

Cette opération a généré 80 créations de carte TBM et a engendré une augmentation de trafic vers ce nouveau guichet de 10 %.

iii) Inauguration du nouveau ponton Bastide-Darwin – 09 mars

Un nouveau ponton a été inauguré pour desservir la rive droite et le quartier Bastide-Darwin, avec un service limité aux week-ends dans un premier temps, en attendant l'ouverture des nouvelles liaisons fluviales prévues d'ici fin 2024. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a accompagné cet événement avec un plan de communication dédié tel que :

- Réseaux sociaux : publications et stories sur Facebook, X (anciennement Twitter) et Instagram ;
- Écrans intérieurs : diffusion dans les BAT^a et bus ;
- Écrans ponton : affichage dynamique sur place ;
- Site web : mise en avant sur infotbm.com ;
- Newsletter : communication ciblée auprès des abonnés.

Story Instagram



Bilan de cette communication :

- 14 000 visites / impressions ;
- 238 mentions « j'aime » ont été enregistrés.

iv) Lancement des nouveaux vélos en libre-service – 10 avril

Le lancement des nouveaux vélos en libre-service, désormais renommés « LE VELO », a été soutenu par une vaste campagne de communication à l'échelle de Bordeaux Métropole, ciblant principalement un public urbain et actif. En amont, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a accompagné les abonnés V³ dans la transition vers la nouvelle offre et a déployé une communication spécifique sur les stations pour informer tous les utilisateurs des modifications apportées à la gamme tarifaire.

Nouveautés de l'offre

Les nouveautés sont telles que :

- Un recentrage des stations « Le VELO » à l'intérieur de la ceinture intra-rocade, afin d'optimiser l'utilisation du service ;
- 2 000 vélos disponibles, dont 1 000 électriques équipés de batteries intégrées ;
- Une nouvelle tarification basée sur un prix au décrochage, avec les 30 premières minutes gratuites, puis 0,10 € par minute au-delà :

- 1 € par décrochage pour un vélo classique ;
- 2 € par décrochage pour un vélo électrique.
- Des abonnements annuels avec des tarifs attractifs intégrés dans les abonnements TBM :
 - Abonnement classique : 30 € (gratuit pour les abonnés annuels TBM) ;
 - Abonnement électrique : 75 € (45 € pour les abonnés annuels TBM) ;
 - Suppression des abonnements mensuels et hebdomadaires.

➡ Accompagnement au changement

Dès le 27 mars, un e-mail d'information, accompagné du processus de migration, a été envoyé à tous les abonnés V³. Un affichage grand format a également été déployé sur l'ensemble des stations V³.

Parallèlement, les sites infotbm.com et levelopartbm.com ont été activés, avec une actualité annonçant l'événement et invitant les abonnés à procéder à la migration.

Les centres d'appel « infotbm » et « LE VELO » ont été mobilisés pour accompagner les utilisateurs.

Du 08 au 11 avril, des e-mails, SMS et notifications sur l'application TBM ont alerté les utilisateurs de l'interruption temporaire du service vélo en raison de la migration des systèmes, tout en les informant de la reprise du service.

En complément, du 10 au 13 avril, des conseillers en mobilité étaient présents dans les stations les plus fréquentées pour répondre aux questions et accompagner les utilisateurs dans leurs premiers emprunts :

- 10 avril : de 15H00 à 19H00 ;
- 11 et 12 avril : de 07H00 à 10H00 et de 16H00 à 19H30 ;
- 13 avril : de 13H00 à 19H00 aux stations Gare Saint-Jean et Gambetta.

Les stations avec présence de conseillers en mobilité étaient : Victoire, Quinconces, Gare Saint-Jean, Porte de Bourgogne, Cours du Médoc, et Gambetta.

SOYEZ PRÊTES POUR L'ARRIVÉE DU NOUVEAU SERVICE

LE VÉLO

PAR TBM

CHERIEUX HABITÉS,
le 10 avril 2024, le V³ Océan sera renommé **Le Vélo** !

Une nouvelle génération de vélos sera mise à disposition pour permettre à l'ensemble des abonnés de profiter de la mobilité urbaine de manière optimale.

Nouveaux vélos, nouvelles offres, nouvelles tarifs, découvrez-les !

2000 vélos à votre disposition pour tous les besoins de mobilité.

Plus de vélos électriques pour vous accompagner dans vos déplacements.




TBM
BORDEAUX MÉTROPOLITAIN
LE VÉLO

ROULEZ DE TEMPS EN TEMPS

CHANGEMENTS DE SERVICE À PARTIR DU 10 AVRIL 2024

1^{er} LES VÉLOS ÉLECTRIQUES
2^e LES VÉLOS CLASSIQUES

ROULEZ TOUS LES JOURS
Avec l'abonnement annuel

75€
ANNUEL

30€
ANNUEL

LE 10 AVRIL 2024 VOTRE SERVICE V³ ÉVOLUE ET DEVIENT LE VÉLO

Bonjour,

Après 14 ans de bons et loyaux services, le V³ Océan sa retraite et laisse place à son successeur : **Le Vélo**. D'importants travaux de modernisation ont été réalisés, de nouvelles stations ont été implantées pour accueillir les nouveaux vélos en libre-service de Bordeaux Métropole.

Le V³ sera arrêté le mercredi 10 avril 9h pour lancer le service Le Vélo. Cette journée sera fortement perturbée. Les stations seront ouvertes progressivement au cours de la journée.

Seuls les anciens vélos V3 seront disponibles à la location avant le mercredi 10 avril à 9h.

Les nouveaux vélos seront déployés entre le mardi 9 avril 20h et le jeudi 11 avril.

Restez informés de la reprise du service progressif pour chaque station sur infotbm.com, l'app Le Vélo par TBM, Twitter, mail et SMS.

Comment ? Lancement des nouvelles offres et tarifs

Pour utiliser les nouveaux vélos, il vous suffit de vous connecter sur votre espace client en se connectant au service Le Vélo. Un accès équivalent à la valeur de votre abonnement V³ restant au 10 avril sera déduit de votre adhésion Le Vélo.

Ben à savoir : si vous êtes abonné annuel TBM, LE VÉLO classique est inclus dans votre abonnement. Laissez-vous guider !

JE PASSES AU VÉLO !

Si vous ne désirez pas souscrire au service Le Vélo, vous pouvez demander le remboursement de votre abonnement V3 au prorata tempore de la période non utilisée et du crédit temps restant au 10 avril 2024.

JE CLÔTURE MON ABONNEMENT

BIEN À SAVOIR
Si vous êtes client V³ électrique, vous recevrez par email et/ou de votre point de contact le kit « Guide utilisateur » (chargeur, par Pédale Câble et en Bluetooth). Le retour du kit est obligatoire sous peine d'annulation des V³ de votre point de contact.

Pour en savoir plus sur la nouvelle gamme de vélos avec du vélo électrique classique, les tarifs et abonnements, les conditions d'utilisation, rendez-vous sur notre site.

PLUS D'INFOS

LE VÉLO

PAR TBM

APRÈS LA PLUIE, LE BEAU TEMPS !

IL EST LÀ !

Le Vélo vient d'arriver à Bordeaux Métropole. 2000 vélos en libre-service disponibles 24h/7j (1000 vélos classiques + 1000 vélos électriques avec batterie intégrée).

En tant qu'abonné annuel TBM, vous bénéficiez désormais de l'accès gratuit au service Le Vélo classique. Pour activer votre accès, rendez-vous sur notre site web et créez votre compte Le Vélo.

J'ACTIVE MON ACCÈS LE VÉLO

LE VÉLO ÉLECTRIQUE POUR 45€/AN !

Montez en gamme avec l'option électrique pour seulement 45€/an (offre réservée aux abonnés annuels TBM).

JE CHOISIS LE VÉLO ÉLECTRIQUE

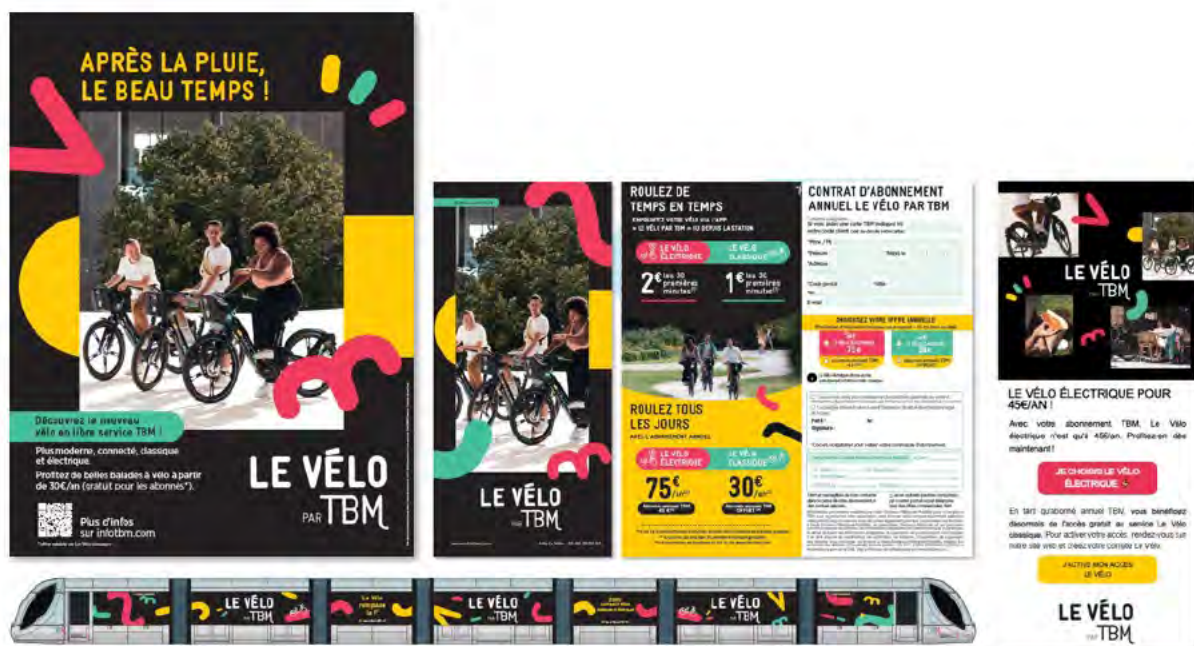
LE VÉLO
PAR TBM

🔄 Campagne de lancement à partir du 10 avril

Une campagne de communication a été déployée pour valoriser le renouveau de l'offre tout en mettant en lumière les défis rencontrés par le service V³ au cours des derniers mois avant le lancement.

Le slogan choisi est « Après la pluie vient le beau temps ».

Ce lancement s'accompagne d'une nouvelle marque, d'un logo repensé, d'un design modernisé, ainsi que d'un repositionnement de la marque Le Vélo.



Les supports de communication déployés lors de cette opération incluaient :

- Affichage intérieur tramways et Bus ;
- Habillage d'une rame de Tram ;
- Pack de communication TBM (actualités TBM, newsletters, BIV, relais réseaux sociaux TBM, écrans dynamiques) ;
- Campagnes sur les réseaux sociaux sponsorisées ciblant : les jeunes de 18-34 ans, les étudiants, et les utilisateurs en quête de simplicité dans leurs déplacements, ainsi que la jeunesse festive ;
- Réalisation de deux vidéos diffusées sur Instagram, Snapchat et TikTok.

Bilan après 1 mois de communication :

- 3 596 abonnés ;
- 81 % ont choisi une offre classique ;
- 53 % ont choisi l'offre classique liée à leur contrat TBM.

v) Accompagnement des 500 nouveaux vélos en location longue durée : « LE VELO'C » - 15 mai

Une nouvelle campagne de promotion a été lancée pour marquer l'arrivée de 500 nouveaux VELO'C et le renouvellement des abonnements de 2023 en 2024.

Cette campagne visait : les urbains, les jeunes, les personnes avec une intention d'achat de VAE ainsi que les anciens utilisateurs des V³.

Pour ce faire, les supports de communication déployés étaient :

- Pack de communication TBM (actualités TBM, newsletters, BIV, relais réseaux sociaux TBM, écrans dynamiques) ;
- E-mailing des abonnés TBM ;
- Campagne sponsorisée sur les réseaux sociaux (vidéo promotionnelle et stories) ;
- Campagne numérique via « Leboncoin » ;

- Réseau d’affichage et de distribution de sous-box Handel with Care (habitants de Bordeaux, Cenon, Lormont, Bègles, Talence, et Mérignac).



Bilan de l’opération :

- Impressions : 717 479 ;
- Engagements : 6 310 ;
- Réseau Handel with Care : 550 affiches + 11 000 flyers distribués dans 300 point de diffusion, habitants de Bordeaux, Cenon, Lormont, Bègles, Talence et Mérignac ;
- 273 contrats créés sur la période de la campagne.

vi) Campagne d’accompagnement de la nouvelle ligne G – 10 au 23 juin

À l’occasion de l’ouverture de la nouvelle ligne de Bus Express, une large campagne de communication a été déployée pour promouvoir cette offre et toucher les habitants de la zone desservie par la ligne ainsi que l’ensemble de l’agglomération.

🔄 Des stands TBM le jour de l’inauguration

Cinq stands TBM ont été installés le jour de l’inauguration pour répondre aux questions et fournir des informations aux habitants et voyageurs concernant la nouvelle ligne G. À cette occasion, des dépliants dédiés ont été conçus et distribués.

Déploiement des stands TBM :

- Église de Saint-Aubin : 09H00 à 12H00 ;
- Saint-Médard-en-Jalles : 08H30 à 12H30 ;
- Le Haillan : 09H00 à 12H00 ;
- Grand Louis : 10H00 à 12H30 ;
- Bordeaux Caudéran : 09H00 à 12H00.



A cette occasion, plusieurs centaines de personnes ont été renseignées.

🔄 Campagne de communication promotionnelle – du 16 mai au 23 juin

Dès le 16 mai, les informations sur la ligne ont été mises à disposition du public sur le site infotbm.com, accompagné d'une page actualité. En complément, une campagne de communication et un jeu concours pour gagner des abonnements TBM ont été déployés de manière étendue.

Les supports de communications ont été tels que :

- Newsletter TBM envoyée aux 28 457 abonnés des communes de Saint-Médard-en-Jalles, Saint-Aubin-de-Médoc, Eysines, Mérignac, Le Haillan, et Bordeaux (quartiers Caudéran et Gare Saint-Jean) ;
- Newsletter TBM adressée aux 683 partenaires entreprises desservies par la ligne G ;
- Distribution d'un kit mobilités comprenant un dépliant dédié ainsi que la nouvelle fiche horaire de la ligne, dans les communes d'Eysines, Le Haillan, Saint-Médard-en-Jalles, et Saint-Aubin-de-Médoc ;
- Campagne sacs à pain et poches pharmacies auprès des commerces situés à moins de 500 mètres de la ligne ;
- Communication numérique sponsorisée complétant le dispositif ;
- Relais sur le pack de communication TBM.

Une présence sur le terrain a également été déployée pendant la campagne :

- Bordeaux : les 12 et 19 juin, Place de la Victoire, de 09H00 à 18H00 ;
- Eysines Migron : le 13 juin, marché hebdomadaire, de 08H00 à 13H00 ;
- Le Haillan : le 14 juin, marché hebdomadaire, de 15H30 à 19H30 ;
- Saint-Médard-en-Jalles : le 15 juin, marché hebdomadaire, de 08H00 à 13H00 ;
- Saint-Aubin-de-Médoc : le 14 juin, marché hebdomadaire, de 07H00 à 13H00.

Un jeu concours a également été mis en place :

- Distribution de 20 000 dépliantes auprès des 14 dépositaires concernés par la ligne G ;
- Activation sur les stands entre le 10 et le 19 juin.



Bilan de l'opération :

- Taux d'ouverture des mails envoyés : 34 % abonnés et 23 % auprès des entreprises ;
- Plus de 40 000 dépliant distribués ;
- Campagne numérique :
 - Impressions : 258 744 ;
 - Engagements : 701.

vii) Ouverture du pont Simone Veil et de deux nouvelles lignes

À l'occasion de l'ouverture du pont Simone Veil, deux nouvelles lignes ont été créées pour passer sur ce pont : les lignes 6 et 54. Outre l'information voyageurs, un dépliant descriptif ainsi que les fiches horaires ont été mis à disposition des mairies, des dépositaires concernés, et distribués sur le stand lors de l'inauguration. Plus de 700 personnes ont été renseignées à cette occasion.

La création de ces deux nouvelles lignes a également été intégrée au kit mobilité de la rentrée, diffusé via le TBMag et les dépliant « Communes » spécifiques. Ce kit de mobilité a été distribué à commune par commune, y compris dans les boîtes aux lettres sans publicités (stop pub).



viii) Lancement de la nouvelle application TBM

Le 03 juillet 2024, TBM a dévoilé sa nouvelle application MaaS de niveau 3, réunissant tous les services de mobilité au sein d'un espace unique et intuitif.

Cette application révolutionnaire offre une vision globale des solutions de transport disponibles, notamment : bus, tramway, bateau, RER métropolitain, cars interurbains, vélo, marche, transport à la demande et covoiturage. Grâce à ce haut niveau d'intégration, la métropole bordelaise s'impose parmi les leaders français en matière d'applications de mobilité.

Les principales fonctionnalités disponibles dès le lancement sont :

- Abonnements 100 % numériques : souscription annuelle ou mensuelle (disponible dès le 03 juillet, avec prélèvement à partir de novembre) ;

- Recherche d'itinéraire en temps réel pour une planification simplifiée ;
- Gestion des favoris : organisez vos itinéraires préférés selon vos priorités ;
- Informations pratiques : horaires et prochains passages pour toutes les lignes à un arrêt donné ;
- Accès au service "LE VELO" : fonctionnalités intégrées pour une mobilité active ;
- Paiement simplifié : prise en charge d'Apple Pay ;
- Réservations TBM Flex' : pour des trajets à la demande ;
- Gestion des P+R : accès aux informations des parcs-relais.

L'application TBM est conçue pour évoluer : des fonctionnalités supplémentaires viendront enrichir ses services dans les mois à venir, garantissant un accompagnement toujours plus complet des usagers.

Pour accompagner ce lancement, un programme de communication ambitieux mettra en avant les nombreux avantages de cette nouvelle application auprès des usagers.

➡ Phase de pré-lancement – fin juin

La démarche s'articule autour de quatre objectifs principaux :

- Informer sur la migration prochaine et encourager son adoption ;
- Prévenir et rassurer les utilisateurs concernant les éventuelles interruptions de service ;
- Valoriser les nouveautés pour susciter l'intérêt et l'envie d'utiliser la nouvelle application ;
- Former les agents TBM pour garantir un accompagnement optimal des usagers.

Les cibles prioritaires sont :

- Les utilisateurs actuels de l'application TBM (450 000 utilisateurs actifs) ;
- Les prescripteurs : les agents TBM, les 28 mairies de la métropole et partenaires.

Les supports de communication prévus sont :

- Application TBM actuelle : notifications et push in-app (450 000 diffusions) ;
- Campagne emailing : envoi à 50 000 utilisateurs ayant enregistré des favoris ;
- Newsletter TBM : 54 000 abonnés ciblés ;
- Réseaux sociaux TBM : posts et stories mettant en avant les nouvelles fonctionnalités ;
- Courriels d'information : adressés aux mairies et partenaires pour assurer une bonne coordination.



➡ Phase de lancement – juillet

Dans la continuité du pré-lancement, cette phase vise à :

- Renforcer les canaux de communication pour maximiser la visibilité ;
- Élargir la portée géographique de la campagne aux départements voisins de la Gironde ;

- Sensibiliser le grand public, avec une attention particulière aux non-utilisateurs actuels de l'application TBM.

Les supports de communication déployés sont :

- Campagne numérique sponsorisée : 400 000 impressions ciblées en Gironde et départements limitrophes ;
- Pop-in dans l'application TBM actuelle : 450 000 diffusions ;
- Campagne emailing : envoi à 50 000 utilisateurs ayant enregistré des favoris ;
- Pack communication TBM : intégrant l'actualité TBM, newsletters (grand public et pro), bornes d'information voyageurs (BIV), relais sur réseaux sociaux TBM et écrans dynamiques ;
- Lettre d'information par courriel : ciblant 100 000 destinataires ;
- Site infotbm.com : mise en avant via actualités et bouton dans le menu principal (250 000 visiteurs uniques mensuels – 1M de visites) ;
- Dossier de presse : à destination des médias locaux et régionaux ;
- Courriers de réabonnement annuel : communication intégrée dans les envois postaux ;
- Promotion sur stands TBM : animations prévues dans les communes et au centre-ville lors des événements de pré-rentree.



Après trois semaines d'utilisation, environ 80 % des appareils ont basculé sur la nouvelle application TBM. Plus de 160 000 utilisateurs se sont connectés et 25 000 nouveaux comptes se sont créés.

➡ Phase de focus touristique – juillet-août

Cette phase vise à cibler spécifiquement les touristes de passage à Bordeaux Métropole en positionnant l'application TBM comme un outil incontournable pour accompagner les séjours :

- Des touristes et visiteurs occasionnels : français et étrangers, intéressés par des voyages dans la région bordelaise ;
- D'un public international : avec un focus sur les pays émetteurs de touristes vers Bordeaux et sa région, notamment le Royaume-Uni, l'Allemagne et l'Espagne.

Les supports de communication numérique déployés sont :

- Campagne numérique sponsorisée : 630 000 impressions ciblées ;
- Bornes d'information voyageurs : mises à jour et promotion de l'application ;
- Écrans dans les bus et boutiques TBM : diffusion de messages adaptés ;
- Site infotbm.com : décliné en français, anglais et espagnol pour toucher un public international.

Les supports d'affichage publicitaires imprimés mis en place sont :

- Affichage en station à l'aéroport : visibilité accrue pour les voyageurs aériens ;

- Marquage au sol à la gare Saint-Jean : signalétique stratégique pour les visiteurs arrivant en train ;
- Affiches arrière-sucettes des stations tram : 43 faces mises à disposition par Bordeaux Métropole pour une couverture optimale.



A la fin de l'été, la nouvelle application TBM comptait plus de 410 000 utilisateurs.

➡ Phase de communication de rentrée sur l'efficacité opérationnelle – du 26 août au 29 septembre

Cette dernière phase de communication a pour objectif :

- D'informer sur les différentes fonctionnalités de l'application TBM ;
- D'attirer de nouveaux usagers des transports en commun, notamment à l'occasion de la rentrée.

La campagne est recentrée sur le département de la Gironde ainsi que sur les villes régionales connectées à Bordeaux Métropole : Angoulême, Saintes, Dax, Mont-de-Marsan et Périgueux.

Pour accompagner cette campagne, divers supports de communication ont été déployés :

- Les supports numériques :
 - Bornes d'information voyageurs : mises à jour des contenus promotionnels ;
 - Écrans dans les bus et boutiques TBM : affichage dédié ;
 - Campagne emailing : envoi de lettres d'information aux usagers ciblés ;
 - Réseaux sociaux : publications engageantes et informatives ;
 - Campagne numérique sponsorisée : ciblage spécifique pour maximiser la visibilité ;
 - Mise en avant sur infotbm.com : via actualités et bouton dédié dans le menu principal ;
 - Thématiques spécifiques : communications autour de Flex'Night, Flex'gare et des offres de rentrée.



- Les supports d’affichage print :

- Affichages intérieurs dans les trams, bus et boutiques TBM ;
- Distribution de kits mobilité TBM directement dans les boîtes aux lettres pour toucher les habitants sur site.



- Les relations presse :

- Communiqué de presse : diffusé aux médias pour couvrir les nouveautés de l’application ;
- Conférence de rentrée : présentation officielle des évolutions et avantages de l’application.



	Impressions	Interactions	Performance
BILAN PRÉ-LANCEMENT du 24/06 au 03/07 inclus			
Actu TBM (infotbm)	107 336	7 893	7,4%
Réseaux sociaux	14 965	1 258	8,4%
E-mailing dédié (2 mails de teasing)	170 309	3 617	2,1%
Total pré-lancement	292 610	12 768	4,4%
BILAN LANCEMENT du 04/07 au 23/07 inclus			
Actu TBM (infotbm)	335 983	24 611	7,3%
Insertion Aqui.fr	14 970	31	0,2%
Réseaux sociaux	24 249	862	3,6%
E-mailing dédié de lancement	177 683	5 900	3,3%
Newsletter mensuelle (encart principal)	7 437	747	10,0%
Campagne de sponsoring RS	579 044	859	0,1%
Total lancement	1 139 366	33 010	0,25
BILAN FOCUS TOURISTIQUE du 04/07 au 18/08 inclus			
Campagne de sponsoring RS	1 160 262	1 046	0,1%
Total focus touristique	1 160 262	1 046	0,1%
BILAN TEMPS 4 du 26/08 au 29/09 inclus			
Actu TBM (infotbm)	253 037	5 095	2,0%
Réseaux sociaux	36 277	1 295	3,6%
Insertion Aqui.fr	5 780	7	0,1%
Scans QR codes nouveaux stickers tram	NC	2 943	NC
Scans QR codes affiches interieur tram	NC	1 501	NC
Newsletter mensuelle (encart principal)	52 419	794	1,5%
Total temps 4	347 513	11 635	3,3%
TOTAL GLOBAL	2 939 750	58 459	2,0%

Depuis son lancement, la campagne promotionnelle de l'application TBM a été vue près de 3 millions de fois et a généré plus de 580 000 engagements.

A la fin du mois de septembre, l'application a généré 9,9 millions de visites.

ix) Réouverture de la boutique Quinconces intégrant son nouvel espace « LE VELO »

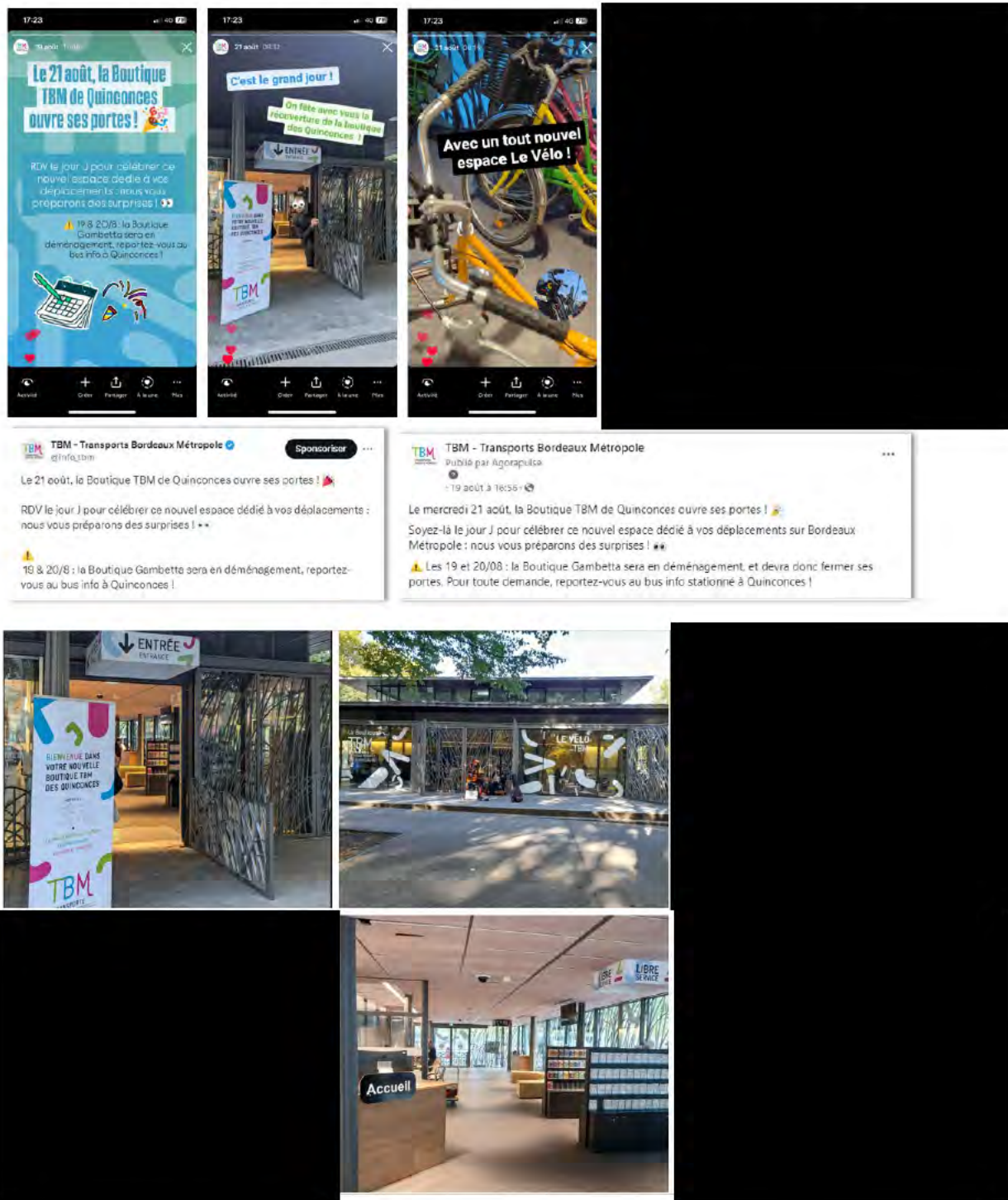
Après plusieurs mois de fermeture pour une rénovation complète, la Boutique Quinconces rouvre ses portes le 21 août, avec l'intégration d'un espace dédié au vélo.

Pour célébrer cette réouverture, une communication dédiée a été déployée et une animation spéciale a marqué la matinée d'ouverture afin de valoriser ce nouvel espace et accueillir chaleureusement les visiteurs.

Pour ce faire, les dispositifs de communication et animation suivants ont été déployés :

- Supports numériques :
 - Annonce diffusée sur les bornes d'information voyageurs ;
 - Relais sur les réseaux sociaux TBM, accompagné de la réalisation d'une Story.
- Animations sur site :
 - Ambiance festive avec une animation musicale ;
 - Distribution de canelés pour les visiteurs ;
 - Démonstration spectaculaire de BMX ;

- Organisation d'un jeu-concours avec, à la clé, des abonnements LE VELO à gagner.



x) Accompagnement du lancement de la nouvelle offre fluviale – du 17 octobre au 30 novembre

En 2024, avec l'ouverture du pont Simone Veil, accessible aux bus, piétons et cyclistes, Bordeaux Métropole renforce son offre de mobilité fluviale pour traverser la Garonne. Ce développement vise à offrir des alternatives efficaces et à contribuer à la désaturation du réseau de tramway.

Le 09 novembre marque le lancement de « LE BATO », qui remplace le service Bat³. Cette nouvelle offre modernisée se distingue par :

- Une refonte complète du service avec un nouveau nom et une offre optimisée ;
- Trois lignes distinctes, assurant la desserte de huit pontons stratégiques ;
- Des abris-voyageurs installés pour améliorer le confort des usagers ;
- Une signalétique modernisée pour faciliter le repérage et l'orientation sur les quais.

🔄 Une offre découverte le week-end du lancement

À l'occasion de l'ouverture au public les 09 et 10 novembre, une offre découverte exceptionnelle permet de voyager gratuitement à bord de LE BATO sur la nouvelle liaison « BATO 3 » entre La Benaue et Port de Bègles.

Pour accompagner cet événement, TBM a été présent aux pontons de La Benaue et Port de Bègles durant tout le week-end, de 10H00 à 18H00, avec les objectifs suivants :

- Informer le public sur la nouvelle offre de service fluvial ;
- Animer les espaces avec :
 - Un jeu-concours pour les participants ;
 - La distribution de goodies ;
 - La remise de tickets pour profiter de l'offre découverte.



Au total, 830 personnes sont venues sur les stands pour obtenir une offre découverte.

🔄 Une campagne de valorisation de la nouvelle offre LE BATO

En complément de l'offre de lancement, une campagne de proximité est mise en œuvre pour toucher les habitants des communes de Lormont, Bègles et Bordeaux (quartiers Bastide et Benaue), ainsi que les abonnés TBM. Un partenariat avec le centre commercial Rives d'Ancins vient renforcer ce dispositif.

Les supports et actions de communication déployés pour l'évènement ont été :

- Communication locale :
 - Distribution toutes boîtes aux lettres dans les communes de Lormont, Bordeaux (quartiers Bastide et Benaue) et Bègles ;
- Stands TBM :
 - Darwin (vendredi 08 novembre) ;
 - Marché Victor Hugo à Bègles (mercredi 20 novembre) ;

F.1.2.b) Accompagner les événements de la ville pour favoriser les transports en commun et accompagner la Métropole

i) Les demi-finales du Top 14 – du 12 au 22 juin

À l'occasion des matchs du Top 14, des renforts d'offre et un plan de communication ont été déployés pour accompagner et conseiller les supporters sur les meilleures options de transport vers le stade.

Les Pass jours ont été sous la forme de Pass Top 14 (24h, 48h, et 72h) et ont été mis en avant sur les distributeurs de titres de transport des stations de tram, facilitant ainsi leur accès.

Le dispositif de communication a ciblé principalement les supporters originaires de la région Nouvelle-Aquitaine et de l'agglomération afin de maximiser la portée auprès de cette population.

Le dispositif de communication était tel que :

- Stand TBM au cœur du village du Top 14, le 21 juin de 12H00 à 19H00 et le 22 juin de 10H00 à 20H00, avec animation et distribution de goodies rugby (t-shirts et ballons sous le slogan « Au cœur du jeu avec TBM ») ;
- Dépliants distribués sur les stands et par les conseillers en mobilité présents sur le terrain ;
- Pack communication TBM : actus TBM, newsletters, bornes d'information voyageurs (BIV), relais sur réseaux sociaux et écrans dynamiques ;
- Sticker DTT (90 stickers) du 18 au 24 juin pour maximiser la visibilité ;
- Courriels envoyés aux voyageurs enregistrés dans la base de données clients.



Bilan de l'opération :

- Nombre de Pass vendus :
 - Pass 24h : 8031 ;
 - Pass 48h : 4439 ;
 - Pass 72h : 1162 ;
 Soit un chiffre d'affaires de : 94 050 €.
- Courriel d'information :
 - Envoyés : 89 771 ;
 - Taux d'ouverture : 49,83 %.
- Résultats réseaux sociaux :
 - Impressions : 54 498 ;
 - Engagements : 1 253.

ii) Les Jeux Olympiques

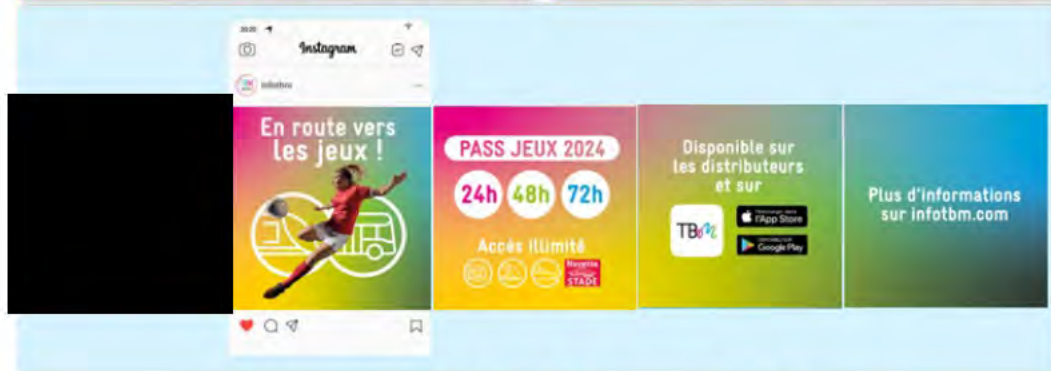
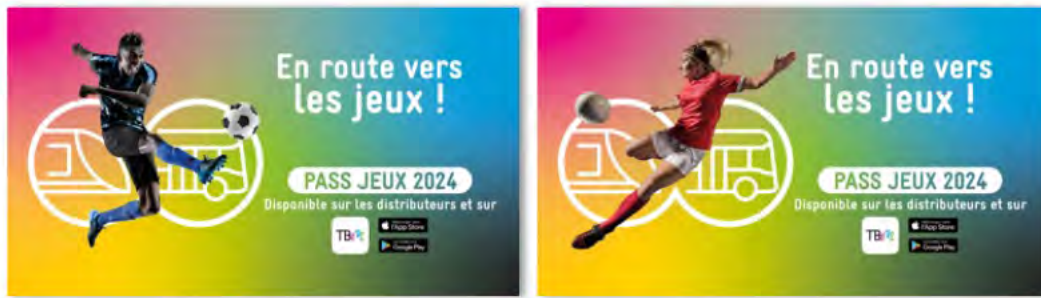
Six matchs ont été prévus au stade Matmut Atlantique dans le cadre des Jeux Olympiques 2024. À cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place un plan d'information et de signalétique [CF PARTIE F.1.3.c) ii) *Les Jeux Olympiques 2024*], un accompagnement terrain, ainsi qu'une campagne de communication mettant en avant les Pass 24h, 48h et 72h.

Des conseillers-vendeurs assurent également une présence terrain 3 heures avant le début des matchs aux points stratégiques suivants :

- Gare Saint-Jean ;
- Quinconces ;
- Cité du Vin ;
- Cenon Gare ;
- Place de la Bourse.

Pour cet évènement, le dispositif de communication déployé était :

- Information dédiée sur infotbm.com ;
- Notifications via l'app TBM ;
- Courriels adressés aux abonnés TBM ;
- Publicité sur Google et les réseaux sociaux en Gironde ;
- Affichage sur le réseau TBM (écrans, affiches en boutiques) ;
- Distribution de dépliants commerciaux en boutiques TBM et sur le terrain ;
- Pavoisement des navettes stades ;
- Kits supporter à gagner via le programme TBM Fid'.



																				1/2 finale	
JUILLET														AOUT							
SAM	DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM						
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4						
Période de validité																					
Quand puis-je l'utiliser ?																					
																					
Période de vente																					
Quand puis-je l'acheter ?																					

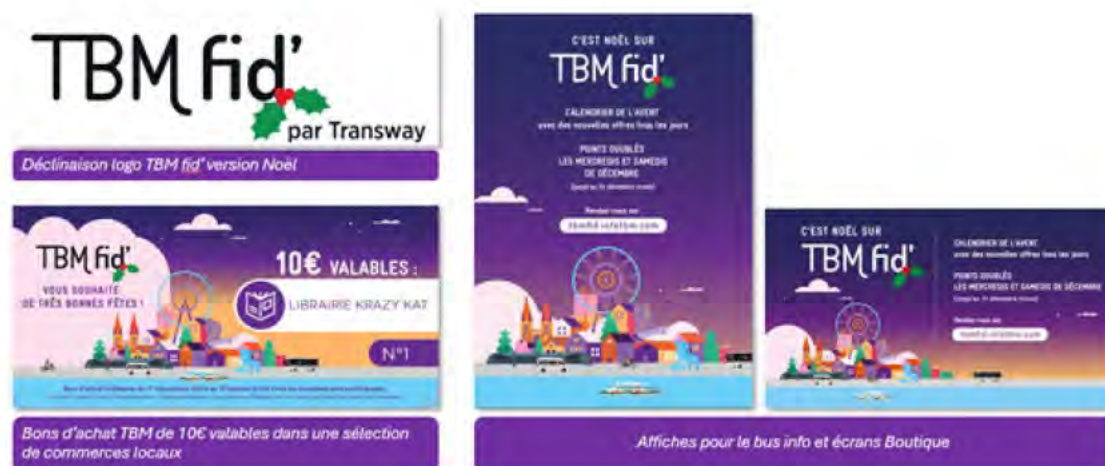




Bilan de l'opération :

- Animation : Les animations ont été particulièrement bien accueillies par la clientèle. Par ailleurs, la présence du bus mobile TBM sur les marchés de Libourne, Lesparre, Langon et Salles a permis d'échanger avec plus d'une centaine de personnes, suscitant également un retour très positif.
 - Plus de 3 000 personnes rencontrées ;
 - 2 000 lots distribués ;
 - 900 chocolats chauds offerts ;
 - 400 participants au jeu concours TBM ;
 - 128 000 Pass Noël vendus, contre 47 676 soit une augmentation de +168 %.
- TBM Fid' et calendrier de l'Avent :
 - 41 offres oubliées ;

- 517 lots achetés sur les 1 127 lots disponibles, soit 45,9 % des lots distribués ;
- 970 150 points dépensés pour Noël sur les 1 234 200 points dépensés en décembre, soit 78,6 % des points.



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

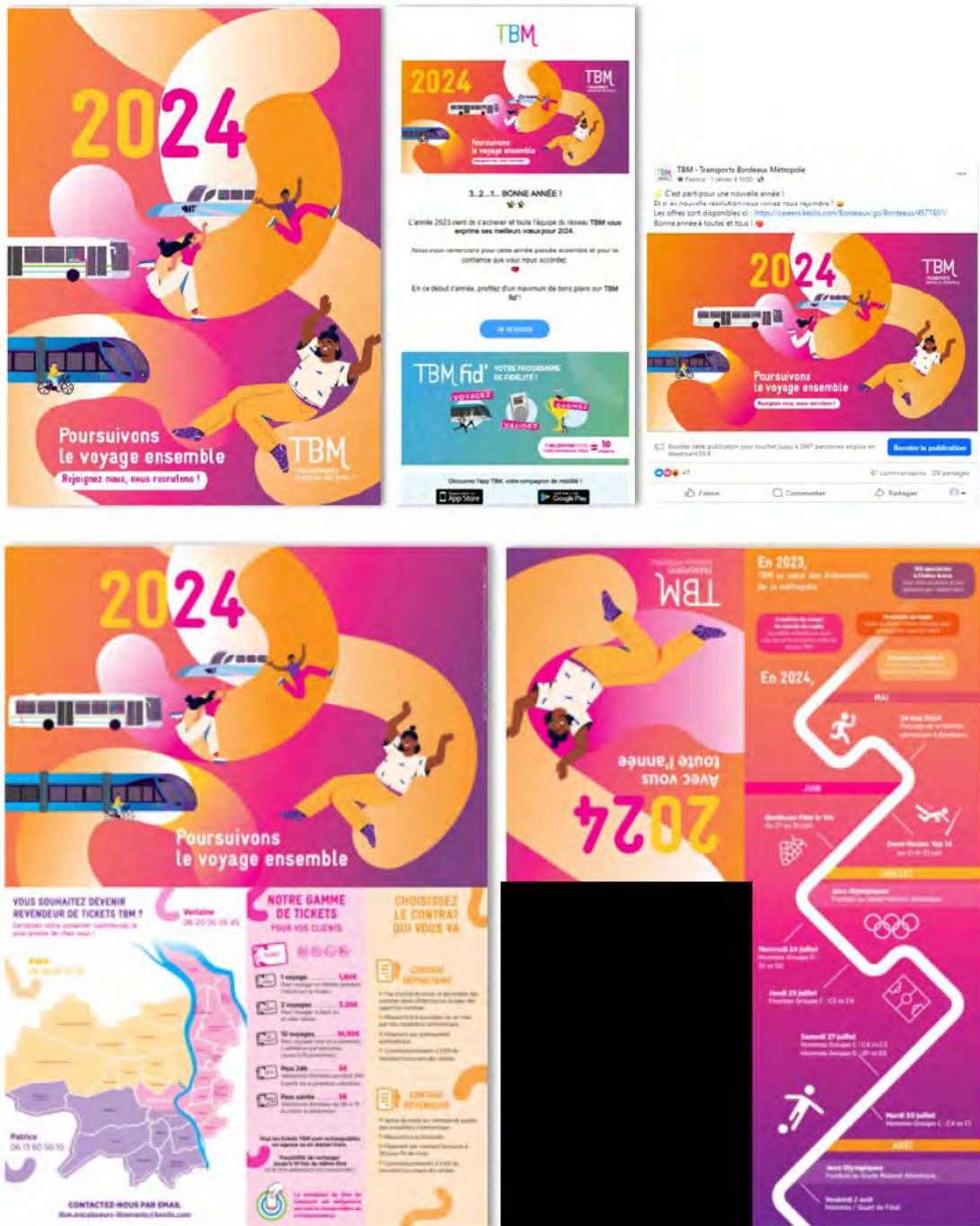
🔄 Vœux 2024 – du 1^{er} au 11 janvier

Comme chaque année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités adresse ses vœux pour célébrer le lien fort entre le réseau TBM et les habitants de la Métropole [CF PARTIE F.1.1.a) Les vœux].

La campagne commerciale de cette année, aux couleurs chatoyantes, invite les usagers à poursuivre leur chemin avec TBM, tout en mettant en lumière les opportunités de recrutement, en réponse au besoin de conducteurs.

Le dispositif de communication déployé était :

- Affichage à l'intérieur des bus ;
- Cartes de vœux électroniques envoyées à divers destinataires ;
- Mise en avant sur le site infotbm.com ;
- Newsletters diffusées auprès des abonnés et des entreprises partenaires ;
- Présence sur les réseaux sociaux : Twitter et Facebook ;
- Déclinaison du message sur un dépliant de vœux envoyé aux hôtels partenaires TBM et utilisé en prospection.



Bilan de l'opération :

- Réseaux sociaux :
 - 104 interactions sur Facebook ;
 - 3 036 impressions sur X (anciennement Twitter) ;
 - 802 vues sur la story Instagram.
- Emailing :
 - Taux d'ouverture : 42,9 % ;
 - 320 clics.

Par ailleurs plusieurs voyageurs ont remercié TBM de la circulation du réseau pour la nuit du 31 décembre 2024 au 1^{er} janvier 2025.

🔄 Campagne de lutte contre le harcèlement – 19 février au 03 mars

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités relaie la campagne nationale de lutte contre le harcèlement « Levons les yeux ».

Les objectifs de cette campagne sont multiples :

- Outiller les victimes et témoins en leur donnant accès aux dispositifs existants pour agir et réagir ;
- Rassurer les victimes en réaffirmant leurs droits et en leur apportant un soutien ;
- Mobiliser les témoins, en les sensibilisant à leur rôle essentiel dans ces situations ;
- Dénoncer fermement les agresseurs, en les nommant explicitement pour condamner leurs actes.

Pour soutenir cette initiative, les plans de communications déployés sont les suivants :

- Supports TBM :
 - Actualité dédiée sur le site infotbm.com ;
 - Diffusion via la newsletter TBM et un e-mailing ciblé pour les abonnés.
 - Relais sur les réseaux sociaux sponsorisés.
 - Affichage à l'intérieur des tramways et bus.
 - Messages diffusés sur les bornes d'information voyageurs et écrans dynamiques.
- Affichettes placées à l'intérieur des bus ;
- Guide actualisé de lutte contre le harcèlement, disponible :
 - En permanence dans les Boutiques TBM ;
 - En ligne sur infotbm.com ;
 - Distribué lors des interventions en milieu scolaire.



Bilan de l'opération :

- 470 affichettes intérieur bus ;
- Diffusion numérique organique uniquement :
 - 11 476 vues sur les réseaux sociaux ;
 - 521 réactions.

 Renfort du dispositif Angela

Dans le cadre du renforcement du dispositif « Angela » sur le réseau TBM, 10 nouvelles stations ont été équipées avec :

- Le sticker « Angela » pour signaler le dispositif ;
- La mise en avant du bouton d'appel d'urgence.

Les nouvelles stations concernées par ces équipements sont :

- Hôtel de Ville ;
- Terre Neuve ;
- Musée d'Aquitaine ;
- Aéroport ;
- Fontaine d'Arlac ;
- Gare de Bruges ;
- Gare de Bègles ;
- Frankton ;
- Vaclav Havel ;
- Barrière du Médoc.

Cela porte à 20 stations le nombre de sites dotés de l'alerte « Angela ».

Tous les bus du réseau TBM sont désormais équipés du sticker « Angela », réaffirmant l'engagement total de l'entreprise dans la lutte contre le harcèlement. Ce sticker invite les témoins et victimes à se rapprocher du conducteur pour signaler un problème et obtenir une assistance immédiate.

Cette initiative traduit une volonté forte de sécuriser le réseau et de sensibiliser les usagers à la lutte contre le harcèlement.



- ➔ Une signature Cœur de Conducteur pour rappeler quelques règles de respect et de l'usage du réseau – du 18 mars au 1^{er} avril

Pour lutter contre les incivilités, un travail pédagogique est mis en œuvre afin de rappeler les règles essentielles d'utilisation du réseau TBM, en mettant en lumière les situations auxquelles les conductrices et conducteurs sont fréquemment confrontés.

Cinq thématiques sont mises en avant :

- Le bus :
 - Faire signe au conducteur à l'arrêt ;
 - Dire bonjour en montant.
- Le tramway :
 - Vélos interdits en cas d'affluence ;
 - Ne pas bloquer les portes ;
 - Fermeture automatique des portes.

Les messages sont présentés de manière ludique avec un jeu interactif intitulé « Trouver l'intrus ! ». Cette initiative est signée « Cœur de conducteur », soulignant l'impact direct des comportements des usagers sur le quotidien des équipes TBM.

Le plan de communication pour cet événement a été le suivant :

- Affichage : Intérieur des trams et bus ;
- Pack communication TBM :
 - Actualité TBM ;
 - Newsletter ;
 - Bulletin d'information voyageurs (BIV) ;

- Relais sur les réseaux sociaux TBM ;
- Écrans dynamiques dans les Boutiques TBM et à bord des bus.
- Story Instagram pour toucher un public plus large et inciter à l'engagement.



Bilan de l'opération :

- Impressions : 67 547 ;
- Engagements : 1 808.

La campagne a globalement été bien accueillie et ses messages ont été compris par une majorité des usagers. Toutefois, elle a suscité quelques réactions, particulièrement autour de la thématique des vélos à bord des trams.

Le principal point de tension concerne leur présence en dehors des heures calmes, notamment lorsque l'interdiction n'est pas respectée dans des rames bondées. Ce sujet a généré des débats, certains usagers allant jusqu'à réclamer une interdiction totale des vélos dans les trams.

- ➔ Rappel de l'existence de la descente à la demande sur le réseau TBM après 22H00

À partir de 22H00, sur toutes les lignes de bus du réseau TBM, il est possible de descendre entre deux arrêts, au plus près de sa destination. Ce service vise à réduire la distance à parcourir à pied en soirée, renforçant ainsi le sentiment de sécurité des voyageurs.

Des exceptions à ce dispositifs sont toutefois notables :

- Ligne G : assimilée à une ligne de tramway (Bus Express) ;
- Navettes stade et bus relais : non concernées ;
- Flex'Night : déjà basé sur des arrêts à la demande.

Pour maximiser l'impact, un nouvel écran embarqué a été déployé dans les véhicules, permettant de mieux informer les voyageurs directement à bord.



🔄 Campagne de lutte contre les discriminations – du 07 au 20 octobre

Comme chaque année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans la lutte contre toutes les formes de discrimination avec une campagne de sensibilisation à destination du grand public. Cette initiative vise à rappeler l'engagement du réseau TBM pour une inclusion totale de toutes et tous dans les transports, tout en mettant en lumière les moyens d'alerte disponibles pour lutter contre le harcèlement et les discriminations.

Les objectifs sont les suivants :

- Générer de l'empathie : Sensibiliser les voyageurs aux expériences vécues par certaines personnes dans les transports ;
- Rassurer et informer : Réaffirmer l'engagement de TBM dans la lutte contre les discriminations et rappeler les dispositifs d'alerte disponibles ;
- Condamner les agresseurs : Adresser un message clair de désapprobation des comportements discriminatoires et soutenir les victimes.

Les publics cibles sont :

- Les victimes : Les rassurer sur l'engagement du réseau, les informer des outils disponibles pour signaler les agressions ;
- Les témoins : Les inciter à intervenir via les dispositifs d'alerte ;
- Les agresseurs : Leur rappeler que leurs actions sont condamnées fermement par le réseau TBM.

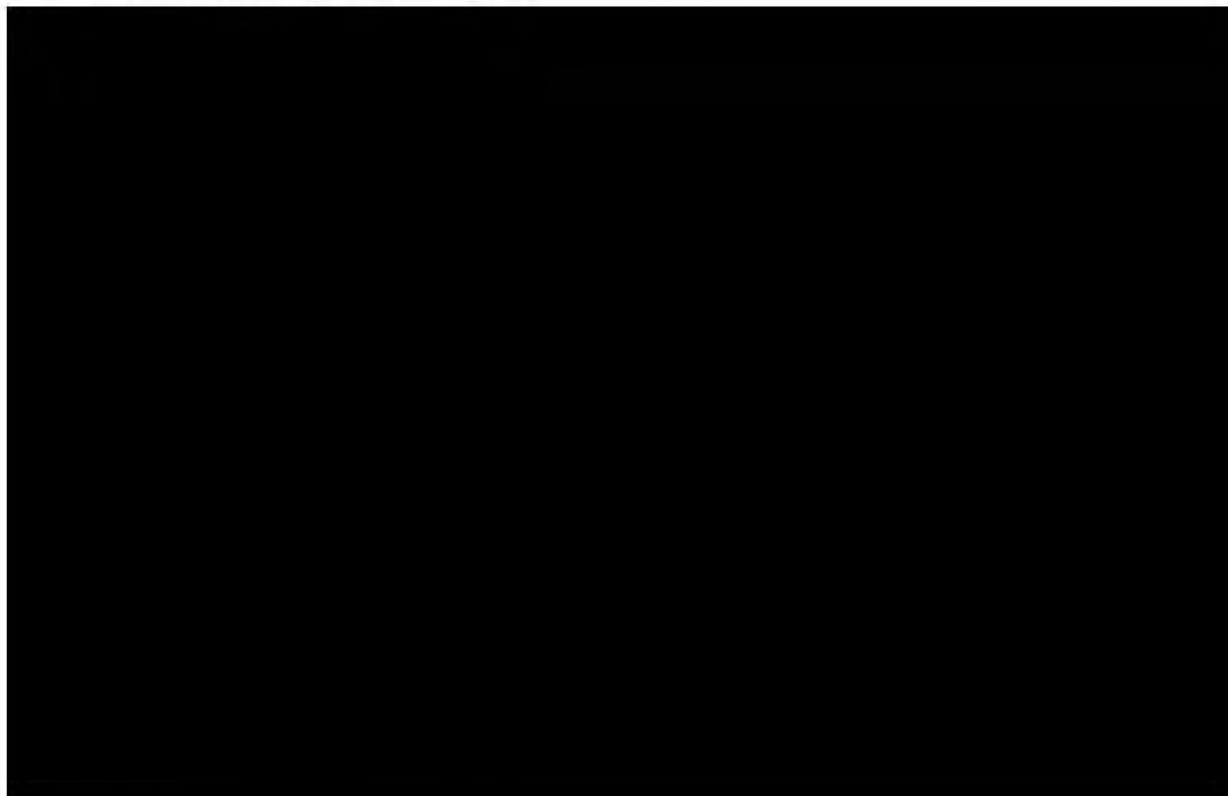
Pour accompagner cette campagne, des dispositifs de communication créatifs ont été déployés :

- Visuel poignant : Une silhouette recroquevillée symbolisant la douleur causée par les mots et actes subis, avec sa chevelure se déversant vers les moyens d'alerte ;

- Typographie manuscrite : Une police irrégulière pour refléter les émotions complexes des victimes ;
- Évolution des couleurs : Une palette qui passe des tons froids (problème) aux tons chaleureux (solution), symbolisant l'espoir et l'action.

Les supports utilisés pour compléter ces actions sont :

- Supports visuels : Affichage à l'intérieur des trams et bus, écrans dynamiques ;
- Canaux TBM : Publications sur infotbm.com, newsletters, lettres d'information aux abonnés, réseaux sociaux, stories Instagram.



Bilan de la campagne numérique :

- 42 482 impressions ;
- 2 598 engagements.

L'opération a été très appréciée par le public et diverses réactions méritent d'être notées :

- Les personnes qui remercient TBM pour sa prise de parole sur ces sujets ;
- Les personnes qui partagent leurs expériences liées à ce thème ;
- Le focus sur la descente entre deux arrêts s'est révélé être la publication la plus appréciée, occupant les 1^{re} et 3^e positions du top des publications.



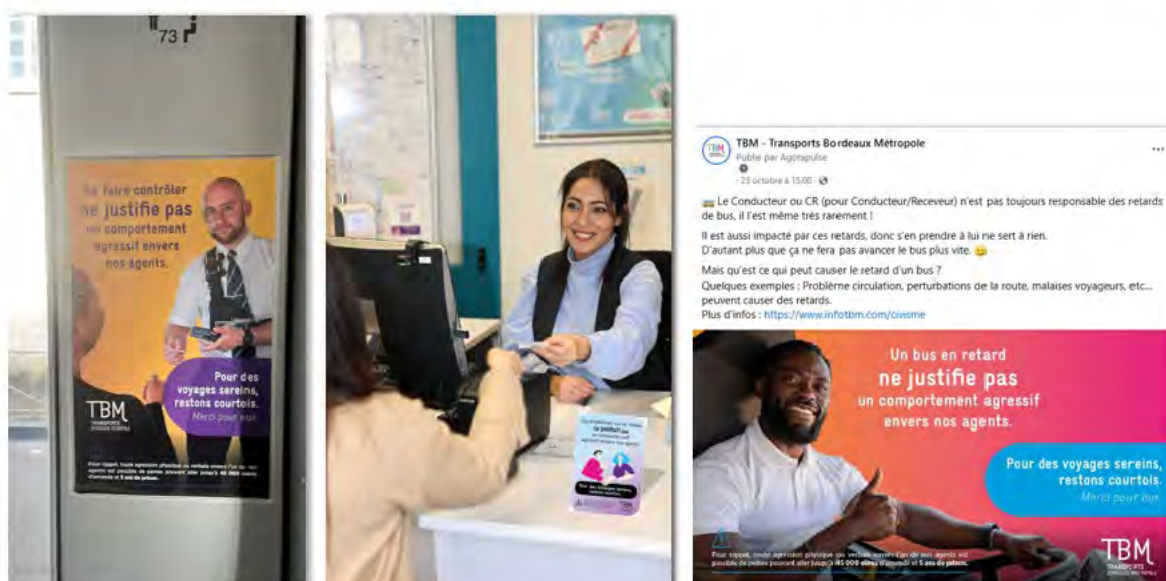
Campagne de civisme en lien avec les agents TBM – du 21 octobre au 03 novembre

Cette campagne a pour objectif de souligner l'anormalité de l'augmentation de l'agressivité à l'encontre des agents TBM, quel que soit leur rôle, et de rappeler les risques encourus par les auteurs de ces comportements.

Ce phénomène touche principalement les équipes de contrôle, de sûreté, de régulation, de conduite, ainsi que les agents des Boutiques TBM. Face à cette situation, la campagne met en avant les principaux métiers de l'entreprise à travers la participation d'agents TBM, dans le but de dénoncer ce phénomène et sensibiliser le public.

Les supports de communication ayant été déployés sont :

- Affichage intérieur tram et bus ;
- Écrans dynamiques et bornes d'information voyageur ;
- Réseaux sociaux, organiques et sponsorisés ;
- Actu TBM ;
- Newsletter TBM.

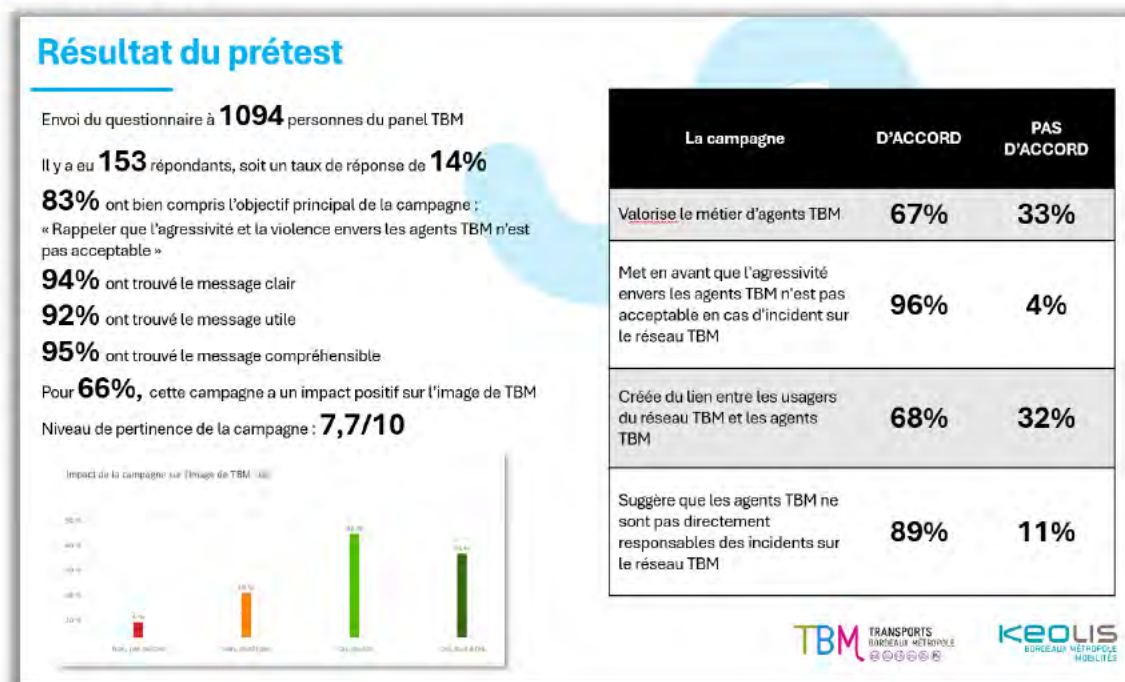


Bilan de l'opération :

- Impressions : 50 856 ;
- Engagements : 3 507.

Cette campagne a suscité de nombreux engagements, généralement positifs, mais a également donné lieu à quelques retours concernant des comportements d'agents perçus comme négatifs. La majorité des voyageurs a bien compris les messages de la campagne et les a soutenus.

Avant son déploiement, cette campagne a été testée auprès du panel de voyageurs, qui a formulé les retours suivants :



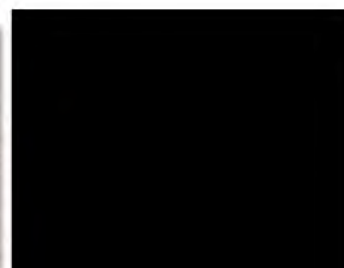
➡ Participation à la journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes

Le 25 novembre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a participé à la 3^e édition de l'opération SNCF dédiée à la sensibilisation contre les violences sexistes et sexuelles, organisée à la gare Saint-Jean dans le cadre de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes. Ce stand avait pour objectif de :

- Rappeler les moyens d'alerte du réseau, le dispositif Angela et la descente à la demande ;
- Sensibiliser sur les violences sexistes et sexuelles dans les transports en commun ;
- Clarifier les définitions de consentement et distinguer les différents types d'agressions et de harcèlement : harcèlement sexiste, outrage sexiste, agression sexuelle et drague.

Les relais de communication utilisés étaient :

- Communication BIV et réseaux sociaux sur nos moyens d'alerte ;
- Distribution de dépliants et guides de lutte contre les violences ;
- Organisation d'un quizz pédagogique pour mieux comprendre les différentes formes d'agressions et de harcèlement.



Bilan de l'opération :

- 250 personnes sensibilisées ;
- Des échanges avec les voyageurs plus qualitatifs et plus longs que les années précédentes ;
- Implication des équipes de sûreté très appréciée.

ii) Les actions en matière environnementales

- ➡ Les relais presse autour de l'engazonnement des stations tramways et des économies d'eau du réseau – mars et mai

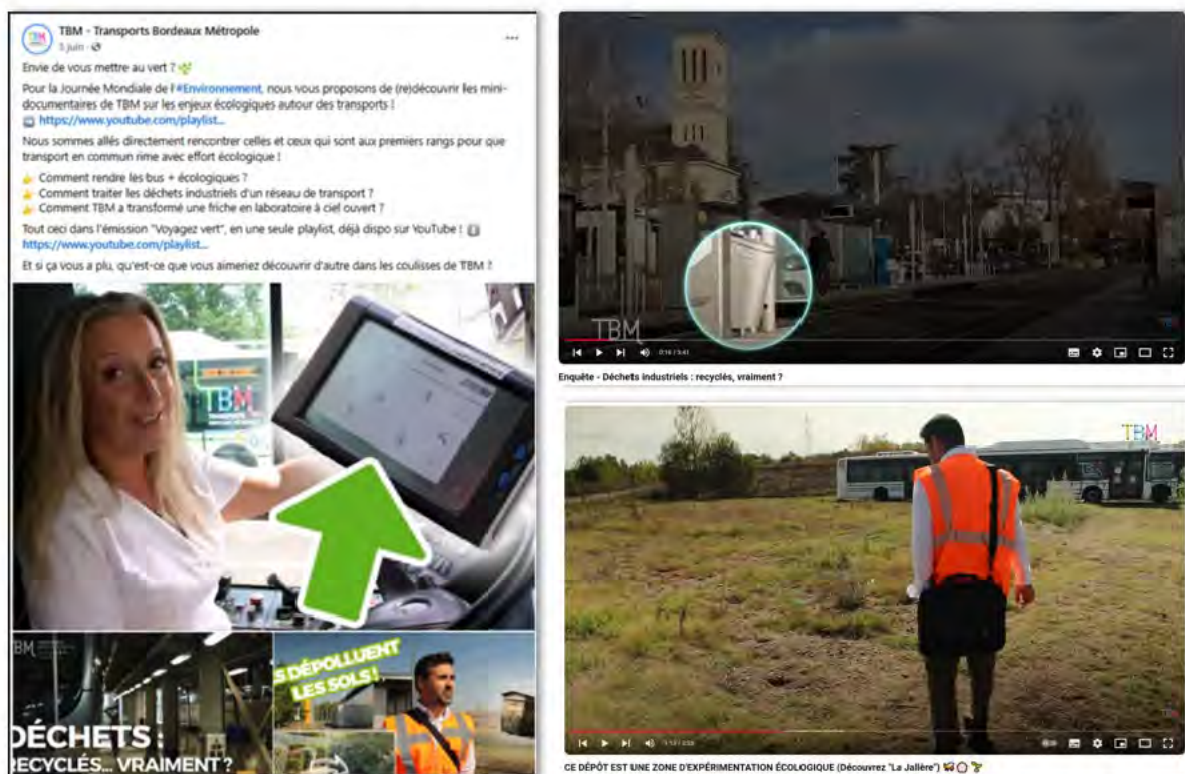
Pour sensibiliser la presse et le public aux actions menées en faveur du développement durable, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a diffusé des communiqués de presse et répondu aux sollicitations des journalistes :

- En mars, à propos de la plantation de nouvelles essences sur les plateformes du tramway ;
- En mai, sur les économies d'eau réalisées par le réseau.

Ces deux communiqués ont engendré 12 retombées dans la presse écrite et radiophonique.

- ➡ La promotion des vidéos « Vertes TBM » – 05 juin

Le 05 juin, à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en avant les vidéos "vertes" de TBM, mettant en lumière les initiatives environnementales du réseau TBM et, par extension, celles de Bordeaux Métropole.



A fin 2024, ces vidéos enregistrent 81 000 vues.

➡ Les rendez-vous presse TBM – 06 juin

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en tant qu'entreprise à mission, organise trois rendez-vous presse annuels pour aborder des enjeux sociétaux majeurs auxquels elle fait face. Chaque rencontre met en lumière deux experts — l'un représentant Bordeaux Métropole, l'autre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités — qui partagent leur analyse des problématiques rencontrées et les solutions mises en œuvre par le réseau. Ces interventions sont enrichies par des témoignages de salariés travaillant sur le terrain.

En avril 2024, le deuxième « Rendez-vous Presse TBM » portera sur l'impact du changement climatique sur le territoire et sur le fonctionnement du réseau TBM, offrant une perspective globale et des réponses concrètes à ce défi majeur.



Bilan de l'opération :

- Présence de six médias : La tribune, RCF, Aqui.fr, Sud-Ouest, Witfm et Airzen ;
- Huit articles parus sur le sujet.

➡ L'équipement de bornes éco-mégots sur les stations tramway

Dans le cadre du projet « éco-mégot », 50 bornes de collecte de mégots ont été installées dans 28 stations de tramway, avec un minimum de 3 bornes par station. Chaque borne est accompagnée d'une signalétique dédiée, et un affichage spécifique dans les trois stations principales met en valeur cette initiative.



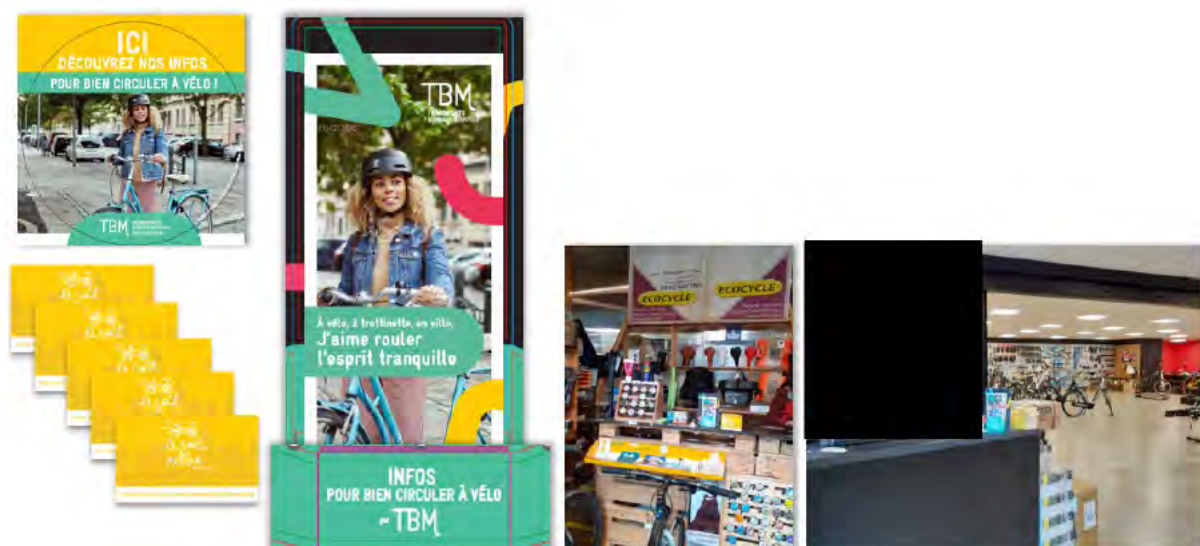
iii) Les actions autour de la sécurité

👉 Kit sécurité destiné aux loueurs de vélos sur l'agglomération

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités franchit une nouvelle étape dans sa communication sur la sécurité en lançant un kit dédié aux cyclistes, diffusé auprès des loueurs, réparateurs et vendeurs de vélos de l'agglomération. Validé par l'association Vélocité et deux professionnels du secteur, ce kit a pour objectifs de :

- Sensibiliser les cyclistes aux bonnes pratiques et comportements à adopter en ville pour une cohabitation harmonieuse avec les bus et tramways, tout en respectant le code de la route ;
- Mettre l'accent sur la visibilité, essentielle pour la sécurité des cyclistes ;
- Promouvoir des itinéraires alternatifs à l'utilisation des voies du tram, grâce à un QR code renvoyant vers des informations détaillées sur le site infotbm.com ;
- Diffuser le jeu pédagogique « Le coût du risque », un serious game développé par TBM, permettant d'apprendre de manière ludique les comportements sécuritaires à adopter à vélo ou en trottinette.

Ce dispositif vise à renforcer la sécurité de tous les usagers et à encourager une mobilité partagée et responsable.



Le kit information présenté chez les loueurs, réparateurs et vendeurs de vélos

GARDER MES DISTANCES VIS-À-VIS DU TRAM

A chaque déplacement à vélo ou à footbike, le choix de l'itinéraire est très important. Les itinéraires proposés sont des itinéraires alternatifs (à vélo ou à footbike) pour éviter les distances trop longues et les risques de collision.

Je consulte les itinéraires alternatifs cyclables en cliquant sur le QR Code.



POUR ROULER L'ESPRIT TRANQUILLE, CHOISISSEZ LES ITINÉRAIRES CYCLABLES ALTERNATIFS !



TBM TRANSPORTS
BORDEAUX METROPOLE
63000

Des trajets alternatifs en remplacement des voies du tramway

TBM TRANSPORTS
BORDEAUX METROPOLE
63000

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Responsable du Rayon cycles et
accessoires
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
33000 XXXXXXXXXX

✉ E-mail de Communication/Présentation TBM à vélo, à footbike, en vélo/à pied pour l'esprit tranquille.

En réponse aux attentes des habitants des grandes villes qui souhaitent à gagner du temps, protéger la planète et être à vélo depuis 2015 sur Bordeaux Métropole.

Notre site est entièrement consacré aux nombreux conseils/infos, il est indispensable que les sites et les informations respectent les règles pour collaborer en toute sécurité avec les pilotes et les véhicules qui partagent la rue !

Chers cyclistes, TBM vous met à disposition un site de Communication pour pouvoir passer un message de préférence à vos proches :

- ➔ Présentation aux cyclistes TBM
- ➔ Sécurité cycliste
- ➔ AVEC LE SITE "TBM" LE CYCLISTE A TOUJOURS EN TÊTE

📄 Distribution du kit remis sur votre point de vente par les équipes de TBM - du 15 Janvier au 15 Février 2024

Même si ces documents aident les nombreux d'accidents (surtout les accidents de vélo), la sécurité demeure un enjeu primordial. La professionnelle des conducteurs du réseau TBM, les formateurs et perfectionnement dont les bénéficiaires ne peuvent être les seuls garants de la sécurité.

Pour une collaboration avec les équipes de TBM, pour une présentation de support de communication, contactez :
Sophie Laguerre - TBM Fila Conquête et Communication - 06 13 94 71 25 - sophie.laguerre@tbm.fr

Bien cordialement,

1	Esigence	Activité	Adresse 1	Adresse 2	CF	Ville	Tel	Contact	e mail	Site web
2	BOUTIQUE LE VELO PARTI	Location, prêt	63 cours Pasteur		33000	Bordeaux		La Direction		
3	LEON A VELO - LA MAISON	Réparation, Vlo école	4 rue Jean Vey		33100	Mérignac	05 56 81 13 21	La Direction		https://www.leonavelo.org
4	VELO CITE	Formation, Vlo école	15 rue Justine		33000	Bordeaux	05 56 81 13 21	La Direction		http://velo-cite.org
5	CYCLES ET MANUELLES	Formation, Vlo école	28 rue Lion Gambetta		33100	Bègles	05 56 81 13 21	La Direction		https://www.cycles-manuelles.fr
6	LA MAISON DES LIVREURS	Réparation	14 rue du Fort Louis		33800	Bordeaux	05 56 81 13 21	La Direction		
7	INTERSPORT	Bordeaux Lac, Vente et réparation	30 rue des 40 Jours		33200	Bordeaux		La Direction		
8	DECATHLON CITY STE CA	Vente et réparation	120 rue Sainte Catherine		33000	Bordeaux		La Direction		https://www.decathlonstore.fr
9	DECATHLON MERIGNAC	Vente et réparation	5 rue Héparque		33700	Mérignac		La Direction		https://www.decathlonstore.fr
10	VELOLAND	Vente et réparation	145 Av. de Magudas		33220	Eysines		La Direction		https://www.velolandbordeaux.fr
11	INTERSPORT St Médard	Vente et réparation	2 Av. Croisantes		33180	Saint-Médard-en-Jalles		La Direction		
12	ATELIER RUSTINE ET CAV	Réparation	Rue de l'ancienne Poste		33220	Blanquefort	05 56 85 72 4	La Direction		
13	CAVCHAC CYCLES	Vente et réparation	73 Rue de St Alon		33220	Blanquefort	05 56 85 31 2	La Direction		
14	ATELIER L'ÉTINCELLE	Réparation	87 quai des Quercys	Darwin	33000	Bordeaux		La Direction		https://atelier-etincelle.com
15	OCAZINE	Vente et réparation	8 Av. de Picot		33220	Eysines	05 56 45 25 6	La Direction		
16	LES CYCLES DU BOUSCAT	Vente et réparation	236 Av. de la Libération Charles d		33110	Le Bouscat	05 56 50 67 6	La Direction		https://www.les-cycles-dubou
17	CYCLES BRIDES	Vente et réparation	94 Av. Charles de Gaulle		33520	Bègles		La Direction		
18	CULTURE VELO BOULAC	Vente et réparation	Rue de la Gabare	Zone com	33270	Florac		La Direction		https://www.culturevelo.com
19	BOUTIQUE	Vente et réparation	12 rue Francis Garnier	Zone Indu	33200	Bordeaux		La Direction		https://boutique.com-Borde
20	CYCLES BORDEAUX	Vente et réparation	675 Rte de Toulouse		33140	Villeneuve-d'Ornon		La Direction		
21	CYCLES FOUCHY	Vente	445 Rte de Toulouse		33140	Villeneuve-d'Ornon		La Direction		https://www.fouchy-cycles.com
22	CYCLES ET NATURE	Vente, location et réparation	2 Avenue Des Fygné Centre Co		33140	Villeneuve-d'Ornon		La Direction		https://www.cycles-et-nature.co
23	OBAMA CYCLES	Vente et réparation	19 Rue du Maréchal Joffre		33100	Bègles		La Direction		http://www.obama-cycles.fr
24	DECATHLON BÈGLES	Vente et réparation	1 Rue des Frères Lumière		33100	Bègles		La Direction		
25	BOBICOU	Vente et location	38 Rue Caliste Camille		33100	Bègles		La Direction		http://www.bobicou.fr
26	JEAN FORTICHE	Vente	3 Prom. des Forges		33000	Bordeaux		La Direction		https://jeanfortiche.fr
27	VELOKIP	Formation et location	386 bis Bd Jean-Jacques Bo		33100	Bègles		La Direction		https://www.velokip.com
28	GOUPI MOBILE	Vente et réparation	28 bis C du Général de Gaulle		33170	Grignol		La Direction		https://goupi-mobile.fr
29	CYCLES MARIAM	Vente et location	27 Av. du Maréchal Pétain		33600	Perissac		La Direction		http://www.cyclesmariam.fr
30	CYCLES ALPINA	Vente	7 Av. Georges Clemenceau		33400	Talence		La Direction		http://alpinavelo.com
31	ATELIER DU VELO	Vente et réparation	27 Ct Gambetta		33400	Talence		La Direction		https://atelierduvelo.com
32	MON VIT VELO	Vente et réparation	22 Av. Gustave Eiffel		33600	Perissac		La Direction		https://www.monvitvelo.fr
33	ETU RECIPI PESSAC-LA	Formation et réparation	3 Rue des Poilus		33600	Perissac		La Direction		https://eturecip.org
34	ETU RECIPI CAMPUS-LA	Formation et réparation	5 All. Maine Biran		33600	Perissac		La Direction		https://eturecip.org
35	CYCLES AMO GO CONCEPT	Réparation	35 Av. Jean Cordier		33600	Perissac		La Direction		
36	CRUISER DEALERS BORDEAUX	Vente, location et réparation	9 Rue Montgolfier		33700	Mérignac		La Direction		
37	OVELO	Vente	6 Rue Exclide		33700	Mérignac		La Direction		https://www.ovelofr.fr
38	CULTURE VELO	Vente et location	1 Chem. de Poulignon		33700	Mérignac		La Direction		
39	ECOCYCLE MERIGNAC	Vente, location et réparation	36 Av. Aristide Bland		33700	Mérignac		La Direction		https://velo-occasion.com
40	ECOCYCLE DARVIN	Vente, location et réparation	87 quai des Quercys		33800	Bordeaux		La Direction		https://velo-occasion.com
41	CYCLES BORDEAUX 0	Vente et réparation	228 Av. de la Mère		33700	Mérignac		La Direction		https://bordeaux-ouest-cyclab
42	LU CYCLES	Réparation	69 Rue Paul Doumer		33700	Mérignac		La Direction		
43	GIANT BORDEAUX MERIG	Vente et réparation	2 Av. de Châteauneuf d'Eau		33700	Mérignac		La Direction		http://www.giant-bordeaux-meri
44	PAULETTE BORDEAUX	Location	13 Rue Villécluse		33000	Bordeaux		La Direction		http://www.paulette-bike.fr
45	VELOCE	Location	33 Rue Notre Dame		33000	Bordeaux		La Direction		https://www.veloce-location.fr
46	VELI VELO	Location	79 Rue du Palais Gallien		33000	Bordeaux		La Direction		https://www.veli-velo.com
47	ECO TRIPOTEUR	Vente et location	41 Rue de la Devise		33000	Bordeaux		La Direction		http://www.eco-tripoteur.com
48	POPINS	Vente et réparation	55 Rue Saint-James		33000	Bordeaux		La Direction		
49	ECOX BORDEAUX	Vente	40 Quai Richelieu		33000	Bordeaux		La Direction		http://www.ecox.fr
50	ESPRIT CYCLES	Vente, location et réparation	27 Rue du Dr Charles Nancel P		33000	Bordeaux		La Direction		http://www.esprit-cycles-bordea
51	CYCLES BORDEAUX 0	Vente et réparation	17 Ct de Châteauneuf d'Eau		33700	Mérignac		La Direction		https://www.cycles-bordeaux-0



Esprit Cycles, Bordeaux



Roule et Vintage, Bordeaux



Musette Café, Bordeaux



Ecocycle, Darwin, Bordeaux



Disco vélo Bordeaux



Acalyte, Bordeaux



Cyclink, Bordeaux Lac



Taalweg, Bordeaux



Reine Cargo, Bordeaux, Bastide



Move Bike, Bordeaux

Bilan de l'opération :

- 113 points de vente contactés, dont une centaine ayant accepté de recevoir les kits ;
- 4 540 dépliants distribués ;
- 1 000 jeux « le coup du risque » distribués ;
- Plus de 600 stickers rétroréfléchissants donnés.

🔄 Campagne grand public de prévention sécurité – du 02 au 15 avril

Avec l'arrivée du printemps, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités renforce la sensibilisation des voyageurs aux règles de sécurité, en ciblant particulièrement les cyclistes et utilisateurs de trottinettes.

Lors de cette campagne, deux thématiques principales sont mises en avant :

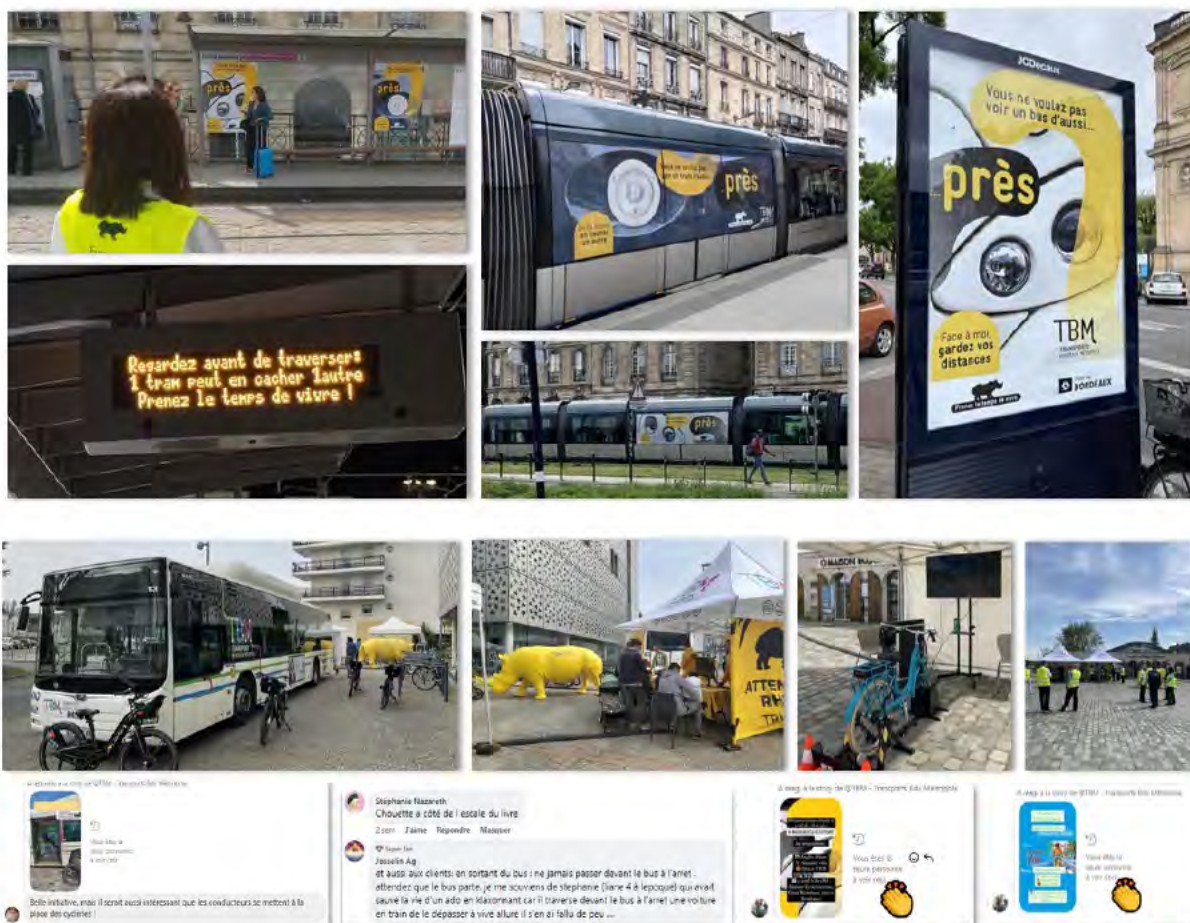
- Les risques liés au partage des voies avec les tramways et les bus du réseau TBM ;
- La vigilance face aux tramways, rappelant qu'une rame peut en cacher une autre.

Le slogan choisi pour cette campagne est un message percutant : « Vous ne voulez pas voir un bus/un tram d'aussi près ! », illustrant de manière claire les dangers liés à une imprudence ou un manque d'attention.



Pour diffuser au maximum cette communication, plusieurs actions ont été mises en place :

- Des stands TBM de prévention et sécurité organisés autour de trois ateliers pédagogiques :
 - Angles morts : sensibilisation aux zones invisibles pour les conducteurs ;
 - Quiz sécurité : test des connaissances sur les règles de sécurité ;
 - Simulateur de vélo et intégration sur les voies : mise en situation pour expérimenter la cohabitation avec les bus et trams ;
 - Dates clés :
 - 05 avril : Stand à la maison écocitoyenne pour sensibiliser les cyclistes aux dangers spécifiques autour de la Porte de Bourgogne ;
 - Forum de Talence : Intervention lors de la journée de la mobilité douce organisée par la mairie.
- Campagne numérique sponsorisée :
 - Diffusion ciblée complétée par une communication via les canaux TBM (Actu infotbm, newsletter, lettre info abonnés, publications et stories sur les réseaux sociaux).
- Campagne d'affichage :
 - Supports variés : arrière de bus, habillage central extérieur de tram (8 rames), abris-bus JC Decaux, affiches dans les Boutiques TBM et dans 2 stations tram.
- Publi-rédactionnel : article de sensibilisation publié pour élargir la portée de la campagne.



Bilan de l'opération :

- Impressions : 326 621 ;
- Nombre de clics sur l'information : 3 249 ;
- Nombre de visites sur les deux journées de stand : plus de 350 personnes rencontrées et sensibilisées.

➡ Des stands de prévention sécurité en accompagnement des événements des communes

(i) Forum prévention routière à Floirac – 1^{er} juin

TBM a pris part à la journée de prévention routière organisée et coordonnée par la Police Municipale de Floirac, en collaboration avec la Police Municipale, l'AMSRA et la Sécurité Civile.

Les objectifs de cette présence étaient de :

- Sensibiliser les familles et le grand public aux règles de sécurité à proximité du réseau TBM ;
- Promouvoir le civisme à bord des trams et des bus pour une meilleure cohabitation entre les usagers.

Le public ciblé était le grand public avec un focus particulier sur les familles.



Bilan de l'opération :

- 180 personnes sensibilisées à cette occasion ;
- Retour presse Sud-Ouest rive droite.

(ii) Challenge « Savoir rouler à vélo » au Parc Bordelais – 12 juin

TBM a participé au « Village Prudent » organisé par la Prévention Routière à l'occasion de la finale régionale du « Savoir Rouler à Vélo ». Cet événement rassemblait la police municipale, la prévention routière et la sécurité civile.

Les objectifs de la campagne étaient de :

- Informer les enfants âgés de 8 à 10 ans, ainsi que leurs parents, sur les règles de sécurité à proximité du réseau TBM ;
- Promouvoir le civisme à bord des trams et bus.

Le public visé était principalement les enfants âgés de 8 à 10 ans ainsi que le grand public.

Le dispositif de communication déployé impliquait :

- La présence du bus « Angle Mort » pour sensibiliser à la sécurité ;
- Quizz interactif sur la sécurité et le civisme, adapté aux enfants de moins de 12 ans.



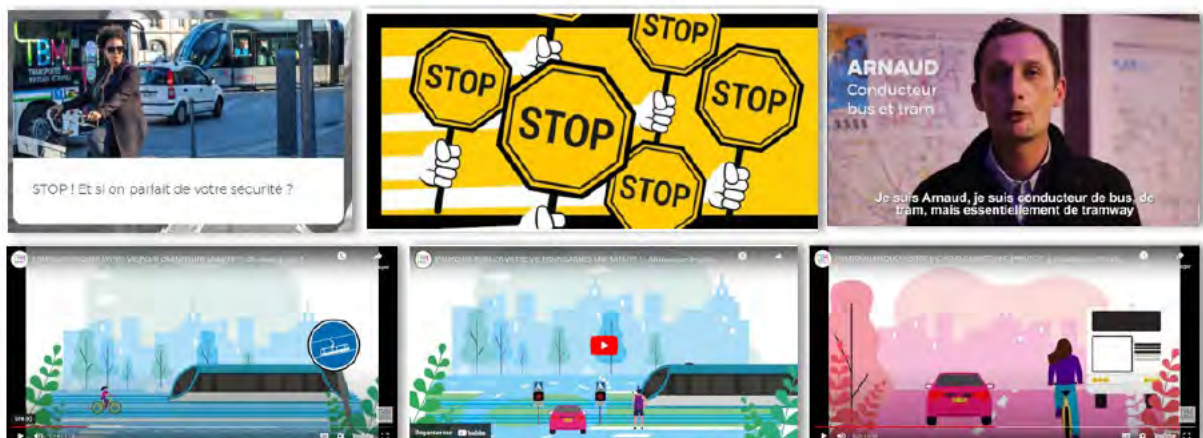
Bilan de la campagne :

- 2 animations ayant reçues de très bons retours ;
- 40 personnes sensibilisées à cette occasion.

➡ Des pages dédiées « sécurité » sur le site infotbm.com

Une rubrique dédiée aux règles de sécurité à respecter sur le réseau TBM, illustrée et enrichie de motion design éducatif tel que :

- Témoignage vidéo d'un conducteur de tram ;
- Vidéos éducatives abordant :
 - Les dangers liés à la circulation sur les voies du tram ;
 - La traversée des voies du tram ;
 - Les espaces partagés entre vélos et bus.



➡ Des partenaires comme opportunité d'évoquer la civilité et sécurité

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités participe également à des événements organisés par ses partenaires, avec une présence terrain des équipes TBM. Ces interventions favorisent le lien social et

permettent de diffuser des messages essentiels sur la civilité et la prévention sécurité sur le réseau TBM.

En 2024, les équipes ont participé à :

- Le festival « Des Arts de Bordeaux », lors de la journée « Fabuleux Lycées » ;
- La « Palmer Block Party » ;
- L'opération « Lumière et Vision » en partenariat avec la prévention routière.

Kit Mobilités destiné aux classes de CM2

Les classes de CM2 incluent dans leur programme annuel un module sur les « mobilités ». Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a conçu et développé un kit mobilité TBM, une animation clé en main pour faciliter le travail des enseignants et aborder les thématiques de la mobilité en ville, la civilité, et la sécurité sur le réseau TBM. Ce kit est renouvelé chaque année et fait l'objet d'un envoi d'information aux établissements scolaires en juin.

Il se compose :

- D'un cahier pour l'enseignant avec un déroulé d'animation d'environ 45 minutes ;
- De 30 cahiers élèves ;
- De 10 fiches de jeux traitant de deux grandes thématiques : « se déplacer au quotidien dans ma ville » et « pour ma sécurité, j'adopte les bons réflexes » ;
- D'un plan de la commune de l'établissement, un plan du tram ;
- D'un QR code permettant l'accès à l'application TBM ;
- D'un corrigé du cahier ;
- Et d'une fiche d'évaluation du kit pour ajuster les contenus chaque année.





Bilan de cette communication :

- 488 kits mobilités distribués dans les écoles ;
- Animations spéciales quizz sécurité dans 4 classes ;
- 1 000 jeux « le coût du risque » distribués.

🔄 L'opération « Lumière vision » – 07 novembre

Lors du changement d'heure, la nuit tombe plus tôt, rendant les déplacements quotidiens à vélo plus risqués en raison de la faible visibilité. Pour sensibiliser les cyclistes à l'importance de la sécurité et de la visibilité en ville, TBM s'est associé à la prévention routière pour l'opération « Lumière et Vision » à la maison écocitoyenne.



Pour cette occasion, plus de 170 cyclistes ont été rencontrés et équipés d'éléments de sécurité.

iv) L'accompagnement de la lutte contre la fraude

Cette année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place une action innovante visant à influencer le comportement des voyageurs, et notamment des fraudeurs, sans aborder directement la thématique de la fraude. Cette démarche, appelée Nudge, cherche à encourager des changements de comportement en intervenant de manière subtile, en modifiant l'environnement et la prise de décisions des voyageurs en utilisant les biais cognitifs.

En collaboration avec le service exploitation et l'ESSCA (Ecole Supérieure des Sciences Commerciales), un plan de communication est conçu en trois séquences sur l'année. Chaque campagne met en lumière des justifications de fraude évoquées par les voyageurs, dans le but de déconstruire ces perceptions erronées.

Le Nudge repose sur l'idée d'influencer les comportements humains en (ré)organisant leur environnement et en exploitant les biais cognitifs, en s'appuyant sur les travaux en sciences comportementales.

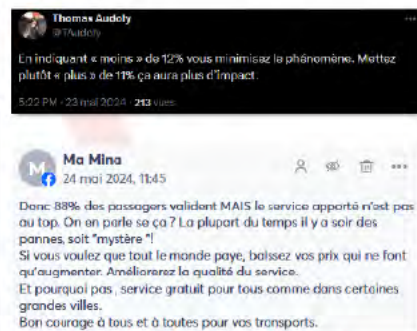
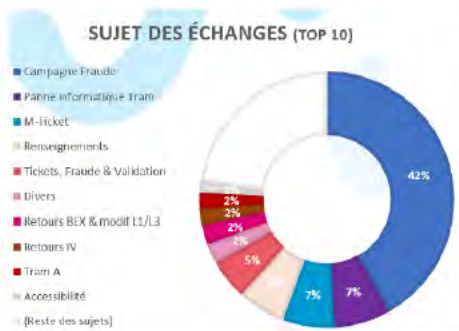
➡ 1^{ère} campagne nudge fraude – du 13 au 26 mai

Après une enquête sous forme de jeu menée auprès des voyageurs, cette campagne a pour objectif de démontrer que moins de 12% des usagers fraudent, contredisant le discours répandu « Je fraude car tout le monde le fait ! ».

Le dispositif de communication pour cette première phase de campagne a été :

- Un affichage intérieur tram et bus, ainsi que dans les Boutiques TBM ;
- Une utilisation du Pack com TBM (actu TBM, newsletter, BIV, relai RS TBM, écrans dynamiques) ;
- Une communication via les canaux de TBM (Actu infotbm, newsletters, publications sur les réseaux sociaux TBM, stories Instagram, bornes d'information voyageurs).





Bilan de cette première opération :

- Cette campagne a suscité de nombreuses réactions et a surpris les usagers :
 - Sujet numéro #1 des échanges sur les réseaux sociaux en mai ;
 - La majorité des commentaires se concentrent sur le chiffre de 12 %, perçu comme largement inférieur à la réalité vécue par beaucoup ;
 - Certains messages appellent à la gratuité, à des améliorations du service ou à une baisse des prix pour réduire la fraude ;
 - D'autres remarques critiquent le manque de contrôleurs, la méconnaissance du terrain par TBM, la formulation utilisée ("moins de" semble relativiser le problème), ou demandent à valoriser les voyageurs ayant validé leur titre.
- Bilan chiffré :
 - Vues : 92 724 ;
 - Visiteurs/engagements : 5 625.

➡ 2^{ème} campagne nudge fraude – du 1^{er} au 14 juillet

Cette deuxième campagne poursuit la dynamique de déconstruction de la croyance selon laquelle tout le monde fraude, mais elle aborde cette fois-ci l'angle de la non-acceptabilité de la fraude par les autres voyageurs.

Pour ce faire, cette initiative s'appuie sur une norme sociale injonctive, définie comme une règle informelle qui établit les comportements acceptés ou non au sein de la société. Le pourcentage mentionné résulte d'une enquête réalisée sur le terrain par l'ESSCA.

Les dispositifs de communication déployés sont :

- Affiche intérieure Tram et Bus et Boutiques TBM ;
- Pack com TBM (actu TBM, newsletter, BIV, relai RS TBM, écrans dynamiques) ;
- Canaux de communication de TBM (Actu infotbm, newsletter, publication sur les réseaux sociaux TBM, story Instagram, bornes d'information voyageurs).



Cette deuxième phase de la campagne s'est déployée dans un contexte marqué par de nombreuses critiques : travaux sur le tramway, augmentation des tarifs, mise en place des horaires d'été, et une qualité de service perçue en baisse, qui a alimenté la perception de la fraude parmi les voyageurs.

De nouveau, comme pour la première phase, les chiffres communiqués ont été perçus comme inexacts et non représentatifs de la réalité, la perception des voyageurs concernant le taux de fraude étant largement supérieure à ce qui a été annoncé.

Bilan chiffré numérique, web et réseaux sociaux confondus :

- Nombre de vues : 35 026 ;
- Visiteurs/engagements : 2 210.

➡ 3^{ème} campagne nudge fraude – du 04 au 20 novembre

Cette dernière phase devait se concentrer sur le thème de « l'envie », visant à démontrer que les fraudeurs participent à financer les voyageurs en règle. Cependant, cette approche a été refusée par Bordeaux Métropole et remplacée par une déclinaison de la première campagne Nudge, visant à déconstruire les préjugés des fraudeurs selon lesquels personne ne valide son titre de transport et voyage gratuitement.

Pour ce faire, les supports de communication déployés étaient :

- Affichage intérieur bus, tram et Boutiques TBM ;

- Écrans et bornes d'information ;
- Réseaux sociaux TBM – vidéo TikTok ;
- Actualité sur infotbm.com ;
- Newsletter infoTBM.



Bilan de cette opération :

- La campagne a globalement bien porté ses fruits. Les échanges ont suivi les tendances classiques des campagnes sur la fraude :
 - D'un côté, ceux qui jugent le chiffre exagéré et pensent que beaucoup plus de personnes fraudent ;
 - De l'autre, ceux qui fraudent et ne perçoivent pas l'intérêt de valider leur titre de transport, arguant que le réseau est défaillant et mérite des améliorations.
- Bilan numérique :
 - Impressions : 119 289 ;
 - Engagements : 2 811.

F.1.3. Information voyageur

L'information voyageur est un levier essentiel pour garantir une expérience fluide et agréable et faciliter l'accès et l'utilisation des transports en commun tout en autonomisant les usagers dans leurs déplacements.

Elle joue un rôle central pour renforcer l'attractivité du réseau TBM et offrir une expérience agréable à tous.

F.1.3.a) Les fondamentaux de l'information voyageur

i) Une information claire et accessible

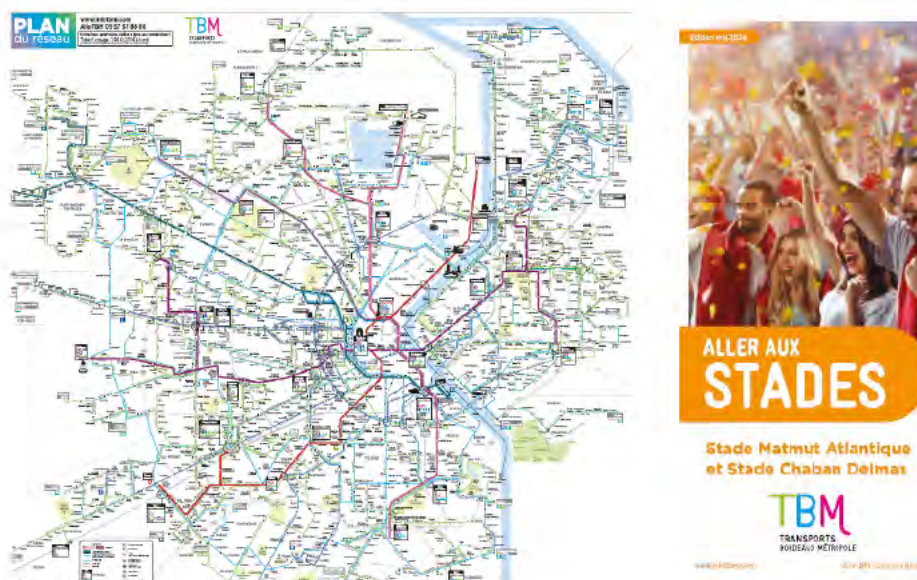
L'ensemble des documents d'information voyageurs est conçu selon trois principes fondamentaux :

- La lisibilité : utilisation d'une typographie claire, de couleurs adaptées et contrastées, ainsi que d'une présentation simple pour une compréhension immédiate ;
- L'accessibilité : conformité aux normes permettant une utilisation aisée par les personnes en situation de fragilité ou de handicap ;
- La cohérence : harmonisation des différents supports pour garantir une communication uniforme et structurée.

Ces documents sont conçus pour répondre aux attentes des usagers et faciliter leurs déplacements à travers :

- Des plans du réseau : Keolis Bordeaux Métropole Mobilités propose une gamme de plans, disponibles en format papier et numérique, offrant une vue globale du réseau pour simplifier la planification des trajets ;
- Des fiches horaires : publiées lors des deux grandes périodes (hiver et été) ainsi qu'à chaque changement majeur de ligne, elles permettent aux voyageurs de consulter les horaires de passage et incluent des informations complémentaires, telles que les principaux lieux remarquables desservis ;
- Des dépliant commerciaux : des supports spécifiques, comme LE BATO ou Desserte des Stades, mettent en avant des offres particulières.

Ces supports sont accessibles aux arrêts, dans les boutiques, sur le site internet et via l'application mobile, et garantissent une information fiable, actualisée afin de contribuer à une expérience utilisateur fluide et optimisée.



ii) Une signalétique fonctionnelle et accessible

La signalétique, en tant que premier point de contact sur le réseau, joue un rôle essentiel dans le parcours des voyageurs.

Elle se compose des éléments suivants :

- Une signalétique fonctionnelle : affichage du nom de l'arrêt, des lignes desservies et des directions. Sur le tramway et certaines stations de la ligne de bus express G, des plans de ligne verticaux sont ajoutés pour simplifier l'identification des itinéraires ;
- Des plans de quartier orientés : disponibles à toutes les stations de tramway et sur certains arrêts de bus, ils intègrent des plans 3D aux points d'arrêts majeurs pour faciliter l'orientation des voyageurs ;
- Des QR-Codes aux arrêts : présents sur l'ensemble des arrêts de bus du réseau TBM, ils permettent aux usagers d'accéder en temps réel aux prochains passages.



iii) Valoriser les modes doux

🔄 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.

En 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités poursuit le déploiement de cette signalétique sur les stations Grand Théâtre, Victoire, Porte de Bourgogne et Sainte-Catherine, portant à neuf le nombre total de stations équipées de ce dispositif.



🔄 Les plans de quartier

Les plans de quartier encouragent la marche en mettant en avant les itinéraires piétons vers les points d'intérêt locaux, les commerces et les correspondances situés à proximité.

PLAN DE QUARTIER LE MONTEIL (Cité Le Corbusier)



iv) Renforcer l'intermodalité



Favoriser les liaisons TBM – TER

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...

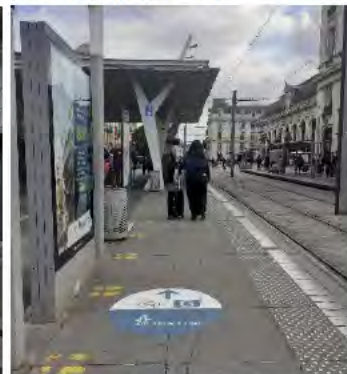


➡ Simplifier les correspondances dans les pôles d'échanges

Les pôles d'échange, où convergent les tramways, bus, vélos et modes doux, requièrent une signalétique claire et intuitive afin d'orienter les voyageurs de manière efficace.

En 2024, plusieurs actions ont été menées en ce sens :

- Une optimisation de la signalétique : les dos d'abris sont habillés pour diriger les usagers vers les arrêts de correspondance ou les lieux remarquables. À la gare Saint-Jean, une signalétique au sol est également installée pour renforcer l'accompagnement des voyageurs ;



- Des documents pratiques : tous les pôles d'échanges sont désormais équipés de plans de quartier en 3D, offrant une visualisation claire et réaliste de l'environnement. Ces plans mettent en avant les points d'intérêt, les accès et les correspondances de manière intuitive.



L'objectif de ces actions visent à réduire le stress lié aux correspondances pour les usagers occasionnels et les touristes.

F.1.3.b) Valoriser et accompagner les évolutions du réseau

i) Lancement de la ligne de bus express G

Le 1^{er} juin 2024 marque l'inauguration de la première ligne de Bus Express (BEX) sur le réseau TBM. Pour accompagner ce lancement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déployé un dispositif d'information voyageur complet :

- L'habillage des stations BEX : intégrations des pictogrammes des lignes desservies, des plans de lignes et des horaires ;
- L'édition de supports dédiés : création d'une nouvelle fiche horaire et affichage des horaires de passage aux arrêts ;
- La mise à jour des supports existants : actualisation des plans de quartier et installation des nouveaux plans du réseau sur l'ensemble des arrêts de Bordeaux Métropole ;
- Une signalétique directionnelle : installation à la gare Saint-Jean de ce dispositif pour simplifier les correspondances entre les arrêts situés sous la halle et la station BEX ;
- L'accompagnement des voyageurs : mobilisation d'agents d'information durant les quatre premiers jours de service pour orienter et informer les usagers.



Malgré un problème d'affichage du pictogramme de la ligne G sur les écrans des autres lignes, ce dernier a été identifié puis résolu efficacement à la suite d'un diagnostic réalisé par EQUANS.

ii) Ouverture du Pont Simone Veil

À compter du 8 juillet 2024, date de l'ouverture officielle du pont Simone Veil, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a procédé à la création de deux nouvelles lignes traversantes, lignes 6 et 54, et à la modification de la ligne 32.

Afin d'accompagner ces évolutions, les actions suivantes ont été mises en place :

- Mise à jour des plans du réseau et des plans de quartier ;
- Création et diffusion des nouvelles fiches horaires ;
- Actualisation de la signalétique sur les arrêts concernés par ces modifications.



iii) LE BATO par TBM

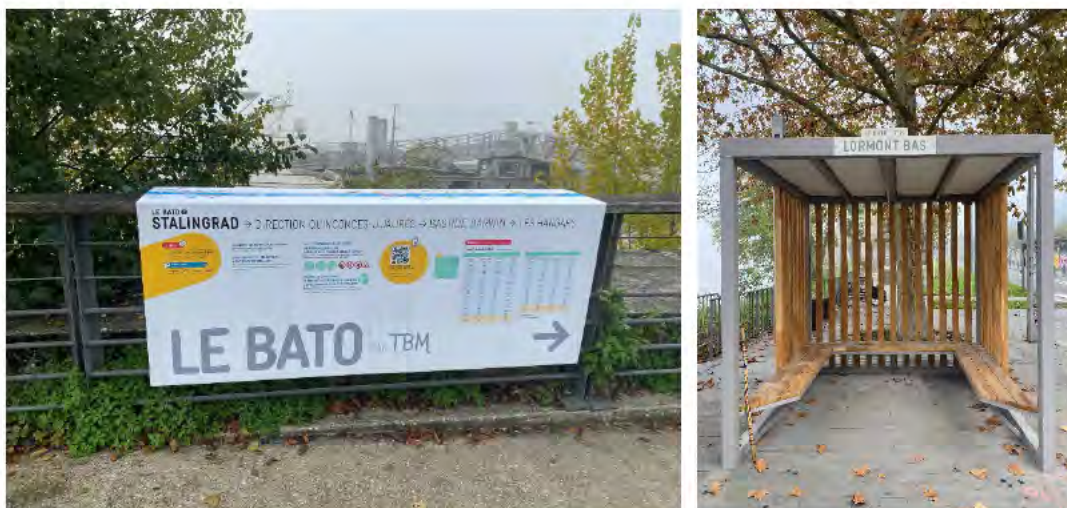
Le samedi 9 novembre 2024, Bordeaux Métropole a inauguré la nouvelle offre fluviale LE BATO, opérée par TBM. Ce service remplace l'ancienne ligne BAT3 par trois nouvelles liaisons, reliant huit pontons situés de part et d'autre de la Garonne, à Lormont, Bordeaux et Bègles.

Cette réorganisation vise à améliorer la desserte fluviale tout en offrant une solution de mobilité durable et adaptée aux besoins des usagers du territoire.

🔄 La signalétique des pontons

Dans le cadre de la mise en service de l'offre fluviale LE BATO, un jalonnement indiquant le nom du service « Le BATO par TBM » a été installé le long des principaux cheminements piétons et des connexions avec les autres modes du réseau TBM, afin de diriger les voyageurs vers les différents pontons. Cette nouvelle signalétique vise à renforcer l'information et l'orientation des passagers à travers :

- Des tables d'orientation : Ces supports offrent une lecture horizontale et orientée de la desserte, permettant une appropriation facile par les voyageurs. Les horaires, destinations et informations pratiques y sont clairement indiqués, avec des traductions en anglais et en espagnol ;
- Des abris modernes : Pour offrir un meilleur confort d'attente, des abris équipés d'assises et de protections ont été installés sur chaque ponton, répondant ainsi à une demande exprimée lors des enquêtes de satisfaction. Le projet a été réalisé en collaboration avec des entreprises locales : la conception a été confiée au designer Franck Tallon, tandis que la fabrication et l'installation ont été assurées par l'atelier ZEBRA 3, un créateur d'œuvres d'art basé à Bordeaux. Ces abris améliorent le confort des usagers en les protégeant des intempéries et s'intègrent harmonieusement au paysage fluvial bordelais ;
- Des girouettes : Positionnées sur chaque ponton, elles matérialisent leur emplacement et facilitent leur repérage par les usagers ;
- Un jalonnement directionnel : Intégré sur le mobilier urbain existant, il guide efficacement les voyageurs vers les pontons.



Ce projet a été élaboré en collaboration avec les Architectes des Bâtiments de France et s'intègre harmonieusement dans le secteur sauvegardé.

🔄 La communication

Pour accompagner le lancement de l'offre fluviale LE BATO et renforcer sa visibilité, une campagne de communication dédiée a été mise en place :

- Des dépliants d'information : Un nouveau support a été créé, présentant le plan de la desserte, les horaires ainsi que des informations pratiques pour faciliter l'utilisation du service ;
- Un affichage ciblé : Des supports informatifs ont été déployés sur les pontons et les écrans embarqués pour annoncer les modifications et nouveautés ;
- Une communication numérique : Le site officiel, l'application TBM, et X (anciennement Twitter) ont relayés des informations détaillées sur cette nouvelle offre, assurant une large diffusion auprès des usagers.

LE BATO PAR TBM

NOUVEAU ! À PARTIR DU 09/11

3 LIAISONS POUR NAVIGUER VERS DE NOUVEAUX HORIZONS



- 1 LORMONT BAS <> LA CITÉ DU VIN
- 2 LES HANGARS <> STALINGRAD
- 3 BENAUGE <> PORT DE BÈGLES

➡ La signalétique des navettes fluviales

Dans le cadre du lancement de LE BATO, la signalétique des navettes fluviales a été actualisée pour refléter les trois nouvelles liaisons. Cette mise en avant garantit une information claire et accessible, facilitant ainsi l'orientation et l'utilisation du service par les voyageurs.

L'opération vise à :

- Améliorer le confort d'attente ;
- Renforcer la visibilité des pontons ;
- Accroître l'attractivité du service des navettes fluviales ;
- Optimiser le parcours client autour des pontons grâce à un jalonnement piéton adapté et à la création d'espaces de vie conviviaux.

F.1.3.c) Accompagner les grands événements de la Métropole

En 2024, Bordeaux Métropole accueille des événements d'envergure tels que les Jeux Olympiques, le semi-marathon et divers festivals. Ces rassemblements représentent un défi pour le réseau, qui doit répondre à une demande de mobilité accrue.

L'information voyageurs joue un rôle stratégique durant ces périodes de forte affluence. Elle permet de fluidifier les déplacements tout en contribuant à renforcer l'image de qualité et de fiabilité du réseau.

i) Les Demi-finales du Top 14

Les 21 et 22 juin 2024, Bordeaux Métropole a accueilli les demi-finales du Top 14 au Stade Matmut Atlantique.

Pour faciliter les déplacements des spectateurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déployé un dispositif spécifique :

- Une communication ciblée : Une campagne d'information sur la desserte du stade a été diffusée 15 jours avant les matchs via l'ensemble des supports de communication ;
- La présence d'agents sur le terrain : Des agents d'information ont été mobilisés avant les matchs aux stations Quinconces, Cité du Vin et Cenon Gare, ainsi qu'à la sortie du stade pour accompagner les flux de voyageurs ;

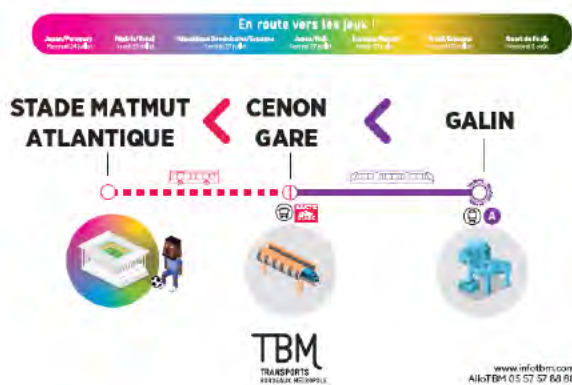
Ce dispositif visait à assurer une gestion fluide des déplacements et une expérience optimale pour les usagers du réseau.

ii) Les Jeux Olympiques 2024

Dans le cadre des Jeux Olympiques Paris 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déployé un dispositif renforcé d'information pour accompagner les 7 matchs de football organisés au Stade Matmut Atlantique :

- Un affichage spécifique : Des informations sur la desserte du stade ont été déployées sur les principales stations de tramway ;
- Un jalonnement dédié : Une signalétique a été mise en place pour guider les voyageurs vers les arrêts de la navette stade ;

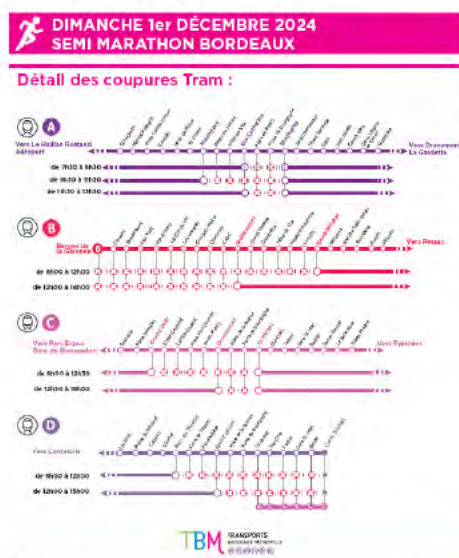
- Un accompagnement voyageurs adapté : Des équipes ont été mobilisées à l'entrée et à la sortie du stade pour orienter les usagers, les rassurer, et gérer les flux entre les différents modes de transport ;
- Un multilinguisme ciblé : Les messages commerciaux et les annonces d'interruptions ont été traduits en anglais et en espagnol en fonction des matchs.



iii) Le semi-marathon de Bordeaux

Le 1^{er} décembre 2024, Bordeaux Métropole a accueilli le semi-marathon. Un dispositif d'information voyageur renforcé a été mis en place dès le 18 novembre pour informer les usagers des perturbations à venir :

- Une communication numérique : Des informations ont été diffusées sur le site web, l'application mobile et les réseaux sociaux ;
- Des messages d'information : Des annonces ont été affichées sur les bornes d'information et diffusées à bord des véhicules (écrans dans les bus, sonorisation) ;
- Un affichage ciblé : Plus de 130 arrêts impactés par les modifications ont été équipés d'affichages spécifiques pour informer les voyageurs.



F.1.3.d) Informer et rassurer en cas de situation perturbée

En cas de perturbation, il est crucial d'informer rapidement et efficacement les voyageurs afin de minimiser l'impact sur leurs déplacements. Une communication claire, accessible et adaptée permet non seulement, de rassurer les usagers, mais aussi, de les orienter vers des solutions alternatives, garantissant ainsi une gestion optimale de la situation.

i) L'organisation de l'équipe

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).

Leurs horaires sont les suivants :

	Jours Ouverts	Samedi	Dimanche
BUS	6h30-20h30		
TRAMWAY	6h30-21h12	7h30-22h12	7h30-22h12

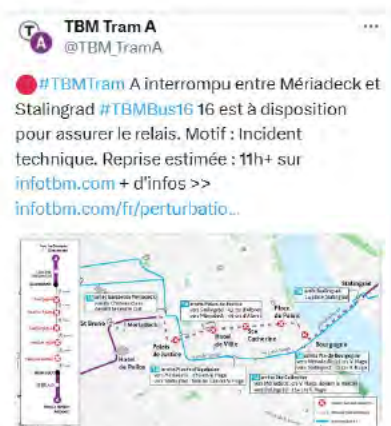
En complément, le Centre de Relation Clients KISIO prend le relais pour couvrir toute l'amplitude de circulation du réseau grâce à un accès déporté aux outils digitaux.

ii) La réactivité : l'élément essentiel pour les perturbations inopinées

Les agents du PCIV, en coordination directe avec les opérateurs et la régulation, sont capables de réagir rapidement pour diffuser les informations essentielles visant à informer et rassurer les voyageurs.

Les messages sont diffusés simultanément sur plusieurs supports (site web, application, X, écrans, annonces sonores, etc.) et sont régulièrement mis à jour.

Chaque message est formulé de manière claire et concise, mettant en avant l'impact de l'incident, les solutions proposées, ainsi que le délai estimé pour la résolution, afin d'assurer une compréhension immédiate et un accompagnement efficace des usagers.



iii) Une information spécifique et adaptée pour les perturbations prévues

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en œuvre un dispositif spécifique pour chaque perturbation, visant à offrir à chaque étape du voyage une information à jour, adaptée, claire et facilement accessible pour les voyageurs.

En fonction 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 : Des agents d'information sont déployés pour assister les voyageurs lors de perturbations majeures, telles que la suppression de la ligne 4 ou la déviation de la ligne 31 au niveau de la gare Saint-Jean. Leur présence permet d'assurer un accompagnement direct et de guider les usagers vers des solutions alternatives en temps réel.

iv) 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 4 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, depuis le début de l'année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a renforcé son dispositif d'information en faisant appel aux équipes internes pour intervenir lors des perturbations majeures. Ce dispositif, coordonné par le PCIV via un canal Teams, mobilise les agents présents sur le

terrain (régulateurs, contrôleurs, équipes de sûreté, etc.) pour une intervention rapide en cas de perturbation, telle qu'une interruption du tramway de plus de 3 heures.

En 2024, ce dispositif a été activé une trentaine de fois, permettant de rassurer les voyageurs en leur proposant des solutions alternatives pour poursuivre leur trajet.

F.1.3.e) Un dispositif d'information spécifique aux travaux de maintenance du Tramway

i) Travaux Tramway B : du 14 au 27 avril 2024

Du 14 au 27 avril, le service du Tramway B a été interrompu entre France Alouette et Bougnard ainsi qu'entre France Alouette et Hôpital Haut-Lévêque.

➡ Le 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.



➡ L'accompagnement

Présence d'agents d'information de 07H00 à 20H00 au niveau de la station Bougnard.

➡ La communication

Communication sur l'ensemble des supports digitaux : site internet, application, réseaux sociaux, bornes, annonces sonores, écrans TFT, newsletter.

L'information est également relayée sur les parcs-relais de la ligne.

ii) Travaux Tramway C et D : du 08 au 23 juillet

Du 08 au 23 juillet, le Tramway C entre Quinconces et Terres Neuves, ainsi que le Tramway D entre Quinconces et Carle Vernet ont été interrompus.

➡ Le 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 ainsi qu'à l'intérieur des rames.



➡ L'accompagnement

Présence d'agents d'information de 07H00 à 21H00 sur les stations suivantes : Quinconces, Place de la Bourse, Porte de Bourgogne, Gare Saint-Jean et Terre Neuves.

➡ La communication

Communication sur l'ensemble des supports digitaux : site internet, application, réseaux sociaux, bornes, annonces sonores, écrans bus et agences, newsletter.

L'information est également relayée sur les parcs-relais de la ligne.

Un dépliant détaillant les travaux a aussi été réalisé et distribué au personnel en contact avec les voyageurs (contrôleurs, conducteurs, régulateurs), ainsi qu'aux usagers. Par ailleurs, une vidéo explicative, traduite en Langue des Signes Française, est mise en ligne sur le site, l'application et les réseaux sociaux afin d'assurer une communication inclusive et accessible à tous.

iii) Travaux Tramway B : du 15 juillet au 30 août

Du 15 juillet au 30 août, le Tramway B a été interrompu, en plusieurs phases, entre Quinconces et les branches de Pessac.

➡ Le 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 ainsi qu'à l'intérieur des rames.

➡ L'accompagnement

Présence d'agents d'information de 7h00 à 21h00 sur les stations suivantes : Quinconces, Hôtel de Ville, Victoire, Saint-Nicolas, Saint-Genès, Forum et Peixotto.

➡ La communication

Communication sur l'ensemble des supports digitaux : site internet, application, réseaux sociaux, bornes, annonces sonores, écrans bus et agences, newsletter.

L'information est également relayée sur les parcs-relais de la ligne.

Un dépliant détaillant les travaux a aussi été réalisé et distribué au personnel en contact avec les voyageurs (contrôleurs, conducteurs, régulateurs), ainsi qu'aux usagers. Par ailleurs, une vidéo explicative, traduite en Langue des Signes Française, est mise en ligne sur le site, l'application et les réseaux sociaux afin d'assurer une communication inclusive et accessible à tous.



iv) Travaux Tramway A : du 21 octobre au 1^{er} novembre

Du 21 octobre au 1^{er} novembre, le Tramway A a été interrompu entre Quatre Chemins et Le Haillan Rostand.



➡ Le 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.

➡ L'accompagnement

Présence d'agents d'information de 07H00 à 21H00 au niveau de la station Quatre Chemins.

➡ La communication

Communication sur l'ensemble des supports digitaux : site internet, application, réseaux sociaux, bornes, annonces sonores, écrans bus et agences, newsletter.

L'information est également relayée sur les parcs-relais de la ligne.

F.2. Commercialisation et politique commerciale

F.2.1. Organisation du Centre de Relation Clients (CRC)

En 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mené une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du réseau TBM, qu'ils soient abonnés ou non. Les résultats ont montré un niveau élevé de satisfaction globale concernant la relation client en face-à-face, tant avec le Centre de Relation Client qu'avec les Boutiques.

Malgré une très légère baisse de satisfaction sur certains sujets, KB2M obtient de très bons résultats, parmi lesquels il est possible de mettre en avant :

- La pertinence de l'information fournie par le personnel en agence : notée 17 sur 20 (stable par rapport à 2023) ;
- La qualité de l'accueil en agence : notée 16,9 sur 20 (en très légère baisse par rapport à 2023 avec -0,3 points) ;
- Le temps d'attente à l'espace TBM : notée 15,4 sur 20 (en très légère baisse par rapport à 2023 avec -0,8 points) ;

- L'accueil téléphonique et la qualité de l'information transmise par téléphone : notée 16 sur 20 (en très légère baisse par rapport à 2023 avec -0,2 points).

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 :

[REDACTED]

En 2024, des nouveautés sont à noter :

[REDACTED]

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 04H30 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.

La volumétrie d'appels pour le Centre de Relation Client en 2024 est telle que :

Volumétrie d'appels	2023	2024	Variations
Nombre total d'appels entrants	366 972	353 511	-3,7 %
Dont nombre d'appels restés sur le SVI	101 990	89 155	-12,6 %
Dont nombre d'appels traitables (reçus par les agents)	264 982	264 356	-2,4 %
Nombre d'appels traités par un conseiller	237 204	238 872	+0,7 %

En 2024 l'activité du CRC se présente comme suit :

	2023				2024			
	Appels reçus (par les agents)	Appels traités (par les agents)	% Taux prise d'appel	Appels restés sur SVI	Appels reçus (par les agents)	Appels traités (par les agents)	% Taux prise d'appel	Appels restés sur SVI
Janvier	21 333	19 563	91,7%	7 506	23 509	21 964	93,4%	7 718
Février	17 561	16 310	92,9%	5 755	18 044	17 221	95,4%	6 563
Mars	25 636	22 753	88,8%	10 953	20 230	18 746	92,7%	6 630
Avril	19 140	16 507	86,2%	6 381	18 857	17 561	93,1%	6 382
Mai	18 869	16 491	87,4%	5 587	20 618	18 580	90,1%	7 814
Juin	22 356	19 549	87,4%	6 895	20 368	18 479	90,7%	7 070
Juillet	22 997	20 056	87,2%	9 727	25 321	21 536	85,1%	8 952
Aout	21 225	19 122	90,1%	6 138	22 694	20 944	92,3%	6 980
Septembre	30 106	26 779	88,9%	17 153	31 800	26 773	84,2%	10 080
Octobre	23 182	20 811	89,8%	10 686	23 118	20 486	88,6%	7 204
Novembre	22 701	20 822	91,7%	8 937	21 022	19 020	90,5%	6 728
Décembre	19 876	18 441	92,8%	6 272	18 775	17 562	93,5%	7 034
TOTAL	264 982	237 204	89,5%	101 990	264 356	238 872	90,4%	89 155

Appels traités

Les appels traités 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.

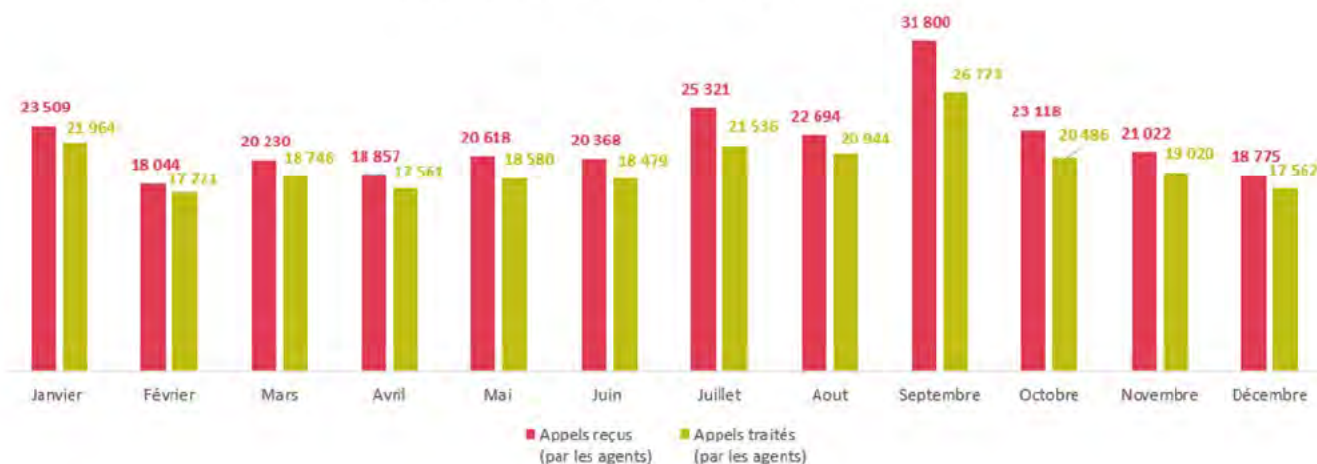
Sur un total de 353 511 appels entrants, la répartition est telle que :

- Près de 25 % des appels ont obtenus l'information souhaitée via le SVI ;
- Près de 75 % des clients ont exprimé le souhait d'interagir avec un conseiller TBM.

La volumétrie des appels entrants a diminué de 3,7 % entre 2023 et 2024.

En 2024, 264 356 appels traitables ont été enregistrés, contre 264 982 en 2023, soit une légère diminution de -2,4 %. Dans le même temps, 238 272 appels ont été pris en charge, représentant une hausse de +0,7 % par rapport à 2023.

Appels reçus / traités par les agents en 2024



Moments marquants qui ont impactés l'activité du CRC en 2024 :

- Janvier : La fermeture du service Witick a entraîné une forte augmentation des contacts clients au CRC, ces derniers cherchant à connaître les modalités de récupération de leurs titres de transport. Les relances ont été fréquentes jusqu'en juillet 2024 ;
- Mars : De nombreuses manifestations ont provoqué une hausse significative des appels au CRC, les clients demandant des informations sur les perturbations des conditions de circulation ;
- Travaux d'été : Les travaux sur les lignes de tram B, C et D ont conduit les clients à solliciter le CRC pour être guidés dans leurs déplacements ;
- Juillet : Le lancement, le 03 juillet, de l'application TBM et du nouveau compte client a généré une demande importante d'accompagnement pour aider les utilisateurs à naviguer dans ce nouvel environnement d'achat et de mobilité ;
- Septembre : Un volume d'appels exceptionnel a été enregistré, principalement en raison des besoins d'information liés à la rentrée scolaire et de l'accompagnement nécessaire pour les parcours digitaux d'achat et de mobilité.

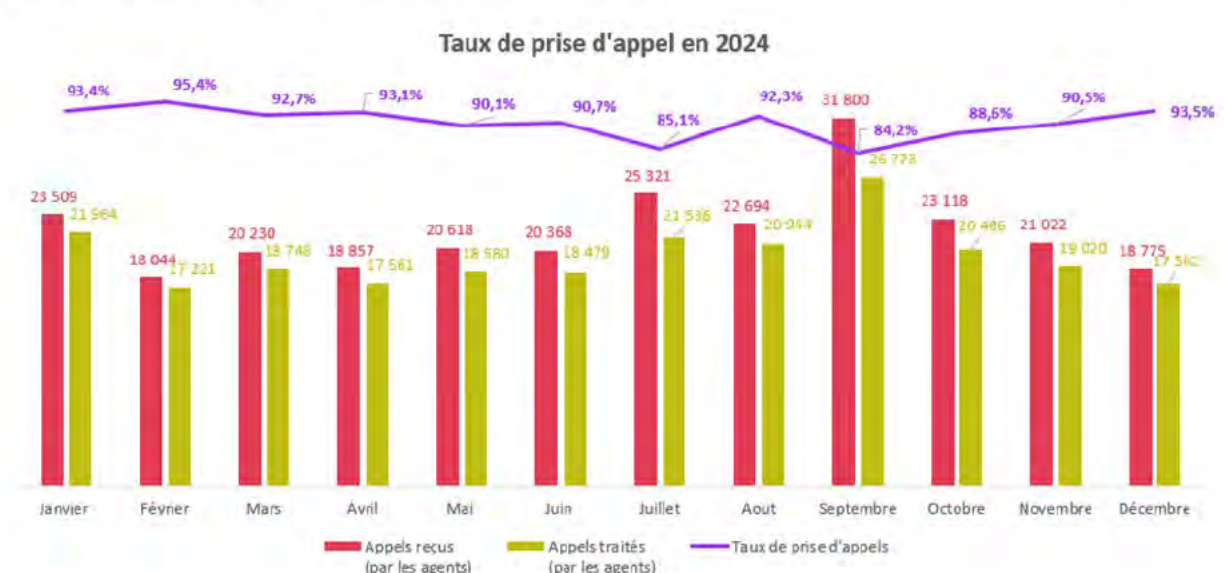
➤ Taux de prise en charge

Cet indicateur reflète la capacité du CRC à gérer le flux d'appels clients avec un délai d'attente acceptable.

En 2024, le Centre de Relation Client TBM a enregistré une nette amélioration de ses performances, avec 90,4 % des appels entrants traités, contre 89,5 % en 2023. Ce résultat dépasse largement l'objectif contractuel fixé à 83 %.

Grâce à l'implication de l'ensemble des agents, à un vivier de renforts formés et à un pilotage précis assuré par les encadrants, le Centre de Relation Client a su garantir une disponibilité maximale. Même lors de périodes de sollicitation exceptionnelle, comme en septembre, où 31 800 appels entrants ont été enregistrés, 84,2 % des clients ont pu joindre un conseiller.

Ces résultats témoignent de l'engagement collectif et de l'efficacité opérationnelle du centre dans sa mission d'assistance et de satisfaction des clients TBM.



➤ 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 2024, le temps moyen de traitement (TMA) s'est établi à 41 secondes, respectant ainsi l'objectif fixé à moins d'une minute. Ce résultat représente une optimisation notable par rapport à 2023, où le TMA atteignait 45 secondes.

Lors de la période exceptionnelle de la rentrée scolaire, marquée par un volume d'appels inhabituel et imprévisible, le TMA a atteint 1 minute et 2 secondes. Cette augmentation s'explique par une combinaison de facteurs, notamment un afflux important de demandes et un temps de communication prolongé, nécessaire pour accompagner les clients dans leur parcours d'achat (utilisation de la nouvelle application TBM, titres dématérialisés, et gestion des comptes TBM).

➡ Le temps moyen de conversation

Il s'élève à 2 minutes 19 secondes pour l'année 2024.

➡ Les motifs d'appels

Le Serveur Vocal Interactif (SVI) permet aux usagers de préciser le motif de leur appel dès leur prise de contact. Ce système offre également la possibilité de diffuser un message ciblé en fonction du sujet sélectionné, avant de diriger l'utilisateur vers un conseiller si nécessaire.

ALLO TBM	Choix 1	Offre de transport	CRC TBM
	Choix 2	Prochain passage	CRC TBM
	Choix 3	Objets trouvés	CRC TBM
	Choix 4	Titre et abonnements	CRC TBM
	Choix 5	Autres demandes	CRC TBM
ALLO MOBIBUS	Choix 1	Réservation du jour J prompto	REGULATION MOBIBUS
	Choix 2	Réservation à venir (de J+1 à J+7)	CRC TBM
	Choix 3	Information sur le service	CRC TBM
	Choix 4	SVI	/
	Choix 5	Facturation (pris en charge par BO)	Back Office TBM
STANDARD	Choix 1	Agent TBM qui souhaite contacter l'entreprise	/
	Choix 1.1	Service Affectation	Direct
	Choix 1.2	Le service administration et paie	Direct
	Choix 1.3	Le service formation	Direct
	Choix 1.4	Le service social	Direct
	Choix 1.5	Un autre service de l'entreprise	CRC TBM
	Choix 2	Autres demandes	CRC TBM
Allo FLEXO	Choix 1	Une réservation pour la journée	REGULATION MOBIBUS
	Choix 2	Une réservation pour une journée à venir	CRC TBM
Allo le VELO	Choix 1	Vélos Libres Service (VLS)	CRC Limoges
	Choix 2	VELO'C	CRC Limoges
	Choix 3	VELOPARK	CRC Limoges

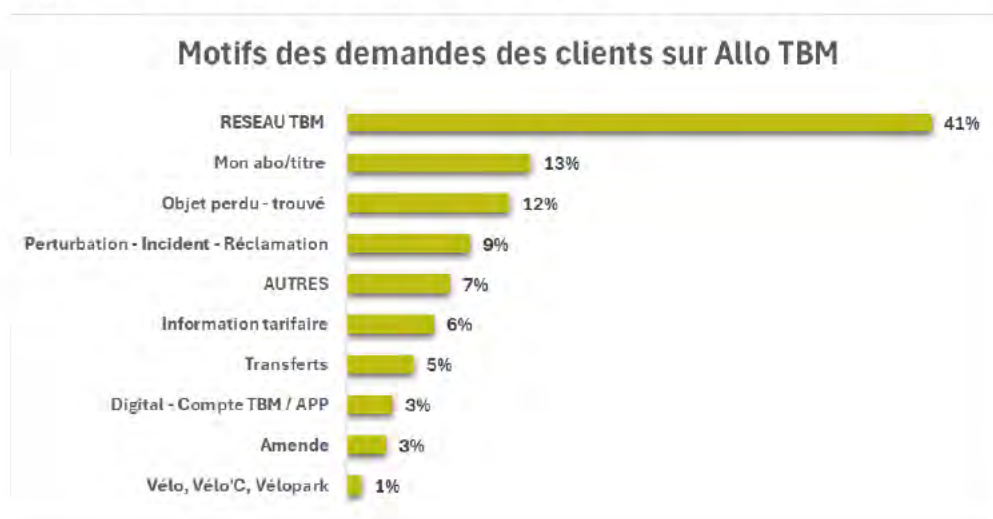
La répartition des appels selon les motifs principaux est telle que :

	Appels entrants (SVI + agents)			SVI			Appels traitables			Appels traités		
	2023	2024	Variations	2023	2024	Variations	2023	2024	Variations	2023	2024	Variations
ALLO TBM - CRC	308 162	295 730	-4,0%	100 588	86 703	-13,8%	207 574	209 027	0,7%	185 728	188 520	1,5%
Nocturne												
FLEX TBM	5 280	3 227	-38,9%	1 368	2 150	57,2%	3 912	1 077	-72,5%	3 758	1 045	-72,2%
MOBIBUS	53 530	54 554	1,9%	34	302	788,2%	53 496	54 252	1,4%	47 718	49 307	3,3%
TOTAL	366 972	353 511	-3,7%	101 990	89 155	-12,6%	264 982	264 356	-0,2%	237 204	238 872	0,7%

En 2024, une baisse globale de 3,7 % des appels entrants a été observée. Cependant, le besoin des usagers d'entrer en contact avec un conseiller reste constant. Malgré cette diminution, le nombre d'appels effectivement traités s'est maintenu à 238 872 sur l'année, témoignant de la stabilité du service et de l'efficacité des équipes dans la gestion des demandes.

Les trois principaux motifs d'appel identifiés pour le service « ALLO TBM » sont les suivants :

- Offre de transport et recherche d'itinéraires et d'horaires : Ces demandes représentent 41 % des appels « ALLO TBM » ;
- Gestion des abonnements : Duplicata, résiliations, renouvellements, et attestations d'abonnement constituent 13 % des appels, traités efficacement grâce aux outils de gestion Back Office ;
- Gestion des objets perdus et retrouvés : Ce motif concerne 12 % des appels, témoignant de l'importance du suivi personnalisé pour ces situations.



ii) La conversation par chat

En 2024, l'utilisation du canal chat a considérablement augmenté, avec 4 900 chats traités, contre 2 651 en 2023.

Cependant, le 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 (7 minutes 31 secondes pour un chat contre 2 minutes 19 secondes pour un appel).

Le taux de satisfaction des clients ayant répondu au questionnaire de fin de chat est de 88,9 %, basé sur 13,9 % des chats notés en 2023.

CHATS						
Mois	2023					
	Taux satisfaction (Noté par les clients) 2023	Chats servis	Taux satisfaction (Noté par les clients)	Nb chats notés	Taux chats notés	Temps moyen passé en chat
Janvier	91,90%	789	92,10%	101	12,80%	00:06:09
Février	95,60%	464	90,60%	64	13,79%	00:07:07
Mars	94,30%	335	87,50%	40	11,94%	00:07:27
Avril	100,00%	416	91,70%	60	14,42%	00:07:32
Mai	82,40%	409	85,70%	70	17,11%	00:06:49
Juin	85,50%	398	89,00%	73	18,34%	00:07:32
Juillet	90,40%	164	82,60%	23	14,02%	00:06:48
Aout	92,60%	615	90,80%	98	15,93%	00:09:37
Septembre	82,30%	133	93,30%	15	11,28%	00:09:50
Octobre	86,70%	421	83,60%	55	13,06%	00:07:20
Novembre	88,70%	342	87,80%	49	14,33%	00:07:38
Décembre	93,80%	414	92,50%	53	12,80%	00:06:27
TOTAL	90,35%	4 900	88,93%	701	18,50%	00:07:31

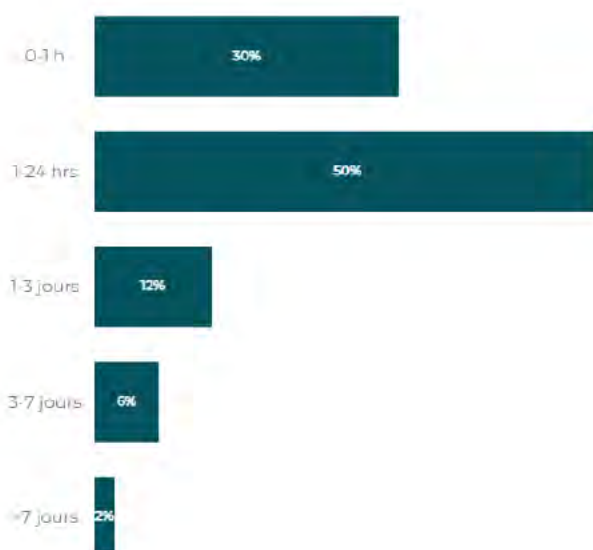
iii) Les tickets et courriels

Le CRC a traité une quantité de tickets et courriels en très nette hausse : 28 198 en 2024 contre 16 679 en 2023, représentant une hausse de +70 %.

Plus de 91 % des tickets ont été résolus avec une réponse unique de la part du CRC.

La réactivité est également optimale pour le traitement des tickets : les usagers bénéficient d'un délais de traitement court puisque 80 % des tickets/emails obtiennent une réponse dans les 24H.

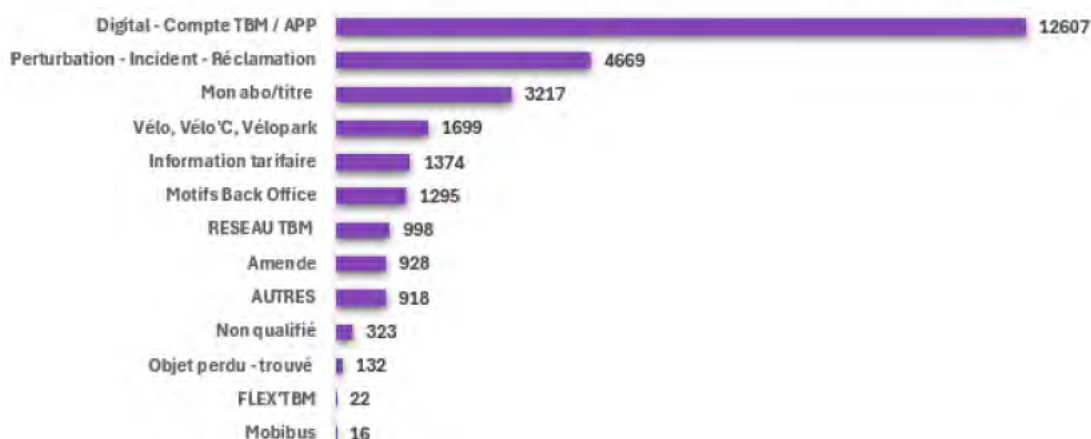
Temps d'attente du client avant de recevoir une réponse



Le Centre de Relation Client a élargi son champ d'action pour renforcer le service Back Office, améliorant ainsi la réactivité envers les clients. Sur les 28 189 tickets traités, 1 295 concernaient des demandes initialement destinées au Back Office. Le CRC gère également les demandes liées aux abonnements, notamment les échéanciers, attestations, changements d'adresse, et résiliations.

Le CRC s'impose comme un acteur clé dans l'accompagnement digital des clients tout au long de leur parcours d'achat. En 2024, il a assuré le service après-vente de la relation digitale grâce aux outils Back Office RCD (Référentiel Comptes Digitaux). Ce type de demande constitue le premier motif de contact via ce canal, avec 12 607 requêtes traitées, soit une augmentation de +44 %.

Motifs des demandes clients traités en tickets (2024)



Détails des tickets traités (motifs Back office - 1295) traités par le CRC



Le Centre de Relation Client prend en charge diverses missions de Back Office lors des périodes de faible affluence d'appels :

- Gestion des NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) : Les conseillers identifient les courriers retournés en NPAI dans le logiciel Back Office THALES et procèdent à la mise à jour des données clients ;
- Réexpédition des cartes TBM non distribuées : Le CRC recontacte systématiquement les clients dont les cartes TBM n'ont pas été livrées. Après vérification et correction des coordonnées, les cartes sont réexpédiées.

F.2.2. Les boutiques TBM

Les clients du réseau TBM disposent de multiples canaux de distribution pour l'achat de leurs titres de transport. L'usage des canaux digitaux est en progression constante, témoignant d'une adoption croissante de ces solutions par les usagers.

Ci-après la répartition des ventes par canal de distribution :

	2024	2023	% 2024	% 2023	Evolution (en point)
Back office	32,09	31,46	29,5%	31,6%	-2,14
Self service	29,35	27,73	26,9%	27,8%	-0,91
Digital	25,98	20,58	23,8%	20,7%	3,18
Directe	17,78	15,91	16,3%	16,0%	0,34
Mobibus	0,36	0,36	0,3%	0,4%	-0,03
Autres	3,39	3,54	3,1%	3,6%	-0,44
Total	108,95	99,58	100,00	100,00	

En 2024, la part des ventes réalisées via les canaux digitaux continue de progresser contrairement aux canaux traditionnels, tels que les agences commerciales et les distributeurs automatiques, qui connaissent une baisse de leur part dans la répartition des ventes.

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.

Focus sur la répartition des ventes « directes » par canal :

	2024	2023	% 2024	% 2023	Evolution (en point)
Back office	32,09	31,46	29,5%	31,6%	-2,1
Self service	29,35	27,73	26,9%	27,8%	-0,9
Digital	25,98	20,58	23,8%	20,7%	3,2
Direct - Agences	12,90	10,87	11,8%	10,9%	0,9
Direct - Revendeurs	2,93	2,77	2,7%	2,8%	-0,1
Direct - Conducteurs	1,84	2,19	1,7%	2,2%	-0,5
Direct - Action cciale	0,10	0,08	0,1%	0,1%	0,0
Direct - Autres revenderus	0,01	0,01	0,0%	0,0%	0,0
Mobibus	0,36	0,36	0,3%	0,4%	0,0
Autres	3,39	3,54	3,1%	3,6%	-0,44
	108,95	99,59	100,00	100,00	

Avec cinq 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.

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

Au-delà de leur rôle informatif et promotionnel, ces espaces de vente demeurent un canal de vente significatif, contribuant à près de 12 % des recettes commerciales.

La répartition des ventes par boutiques est la suivante :

	Boutiques					
Chiffre d'affaires	Arts et Métiers	Buttinière	Gambetta et Quinconces	Gare Saint-Jean	LE VELO par TBM	TOTAL Boutiques
2023	1 223 059 €	1 281 203 €	5 145 595 €	1 496 917 €	72 €	9 146 846 €
2024	1 311 307 €	1 361 316 €	5 255 974 €	1 889 344 €	116 899 €	9 934 839 €
Variation 24/23	6,7 %	5,9 %	2,1 %	20,8 %	99,9 %	7,9 %
Répartition CA / Agences	13,2 %	13,7 %	52,9 %	19,0 %	1,2 %	100,0 %

Les recettes des boutiques ont enregistré une progression de près de 8 % en 2024, reflétant le besoin d'une partie des usagers de bénéficier de conseils personnalisés et d'une solution d'achat physique en complément des offres digitales.

L'agence des Quinconces reste le point de vente principal du réseau, générant plus de 50 % des recettes.

La boutique de la Gare Saint-Jean est particulièrement appréciée, attirant à la fois les métropolitains et les usagers extérieurs, notamment les voyageurs régionaux et les touristes.

Les points de vente Arts & Métiers et Buttinière affichent des performances similaires, contribuant de manière équilibrée aux ventes globales.

En revanche, le guichet ouvert à la Boutique Le Vélo à la fin de l'année 2023 peine encore à attirer son public.

F.3. Promotion

F.3.1. Conquérir de nouveaux voyageurs

F.3.1.a) Campagne d'incitation à s'abonner au réseau

i) Stands TBM au sein des forums d'orientation

Cette année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités innove en renforçant sa présence lors des forums d'orientation et forums étudiants pour promouvoir l'offre TBM et les abonnements annuels Pass Jeune en dehors de la période traditionnelle de rentrée scolaire.

À cette occasion, une loterie a été mise en place pour attirer les visiteurs, avec les prix suivants :

- 1 ordinateur portable ;
- 1 abonnement Pass Jeune annuel ;
- 3 abonnements Pass Jeune mensuels ;
- 10 abonnements Citicks.

Dispositif de communication suivant a été mis en place :

- Présence sur 8 salons et forums entre janvier et mars :
 - 12 au 14 janvier : Salon du lycéen et de l'étudiant ;
 - 20 janvier : Portes ouvertes INSEEC (Tous programmes + Sup de Pub) ;
 - 26 et 27 janvier : Portes Ouvertes Université Bordeaux Montaigne ;
 - 1^{er} au 03 février : Salon Aquitec ;
 - 03 février : Salon des Master, des Formations du Numérique, Sup'Alternance et de l'apprentissage ;
 - 05 au 07 février : Forum de l'orientation - « Après la 3^{ème} » ;
 - 08 février : Forum de l'orientation Unis'Cité – « Projet'Toi » ;
 - 22 et 23 mars : Salon de l'alternance.
- PLV sur les stands aux couleurs de la campagne : kakémonos, affiches A4, etc. ;
- Affichage intérieur bus du 24 au 30 janvier 2024 ;
- Actualités sur infotbm.com et sur Facebook, Instagram et X.



Bilan de cette opération :

- 1 062 personnes renseignées sur les 7 salons/forums étudiants hiver ;
- Très bons retours des étudiants et futurs étudiants ;
- Interrogations récurrentes concernant les tarifs et les déplacements dans la métropole, ainsi que vers les futurs établissements ;
- Les métiers de TBM ont également été abordés lors de certains événements tels que Uni'Cité.

ii) Renouvellement des abonnements ScoDi

Pour cette deuxième année d'intégration de la desserte scolaire au sein de TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite anticiper les demandes de réinscription et offrir une meilleure visibilité aux familles pour leur organisation de mobilité avant la rentrée.

Pour cela :

- Ouverture des inscriptions ScoDi :
 - Du 15 avril au 13 mai : pré-inscriptions pour les abonnés ScoDi actuels.
 - Du 13 mai au 7 juillet : ouverture des inscriptions pour tous.
 - Mi-juillet : attribution des places et notification des bénéficiaires.

Les cibles pour cette campagne étaient les collégiens, les lycéens et les parents des établissements desservis par une ligne ScoDi.

Pour ce faire, les supports de communication déployés étaient :

- Abonnés en cours : courriel envoyé dès le 28 avril ;
- Collégiens et lycéens des établissements desservis par une ligne ScoDi :
 - Le 13/05 :
 - Courriel auprès des établissements concernés avec affiche ;
 - Mailing papier envoyé aux mairies disposant d'une ligne ScoDi dans leur commune, comprenant affiche et mémo.
 - Fin mai/début juin :
 - 1 post Facebook.
 - Juin :
 - Mémo disponible sur les stands TBM.



iii) Opération de pré-rentree – du 15 juin au 15 juillet

Comme chaque année, les mois de juin et juillet sont l'opportunité de déployer une campagne de communication commerciale visant à inciter les usagers à s'abonner avant la rentrée, afin d'éviter la « cohue » du mois de septembre.

Le visuel de cette année repose sur le concept de partir sereinement en vacances en s'acquittant de son abonnement pour la rentrée.

La campagne est principalement axée sur la Boutique en ligne de TBM, facilitant ainsi les démarches d'achat.

Le dispositif de communication est le suivant :

- Pack com TBM (actu TBM, newsletter, BIV, relais RS TBM, écrans dynamiques) ;
- Campagne numérique sponsorisée sur « Le Bon Coin » et via l'agence Link sur Facebook/Instagram :
 - Titres ciblés : Pass Pitchoun, Pass Jeune, carte tarif réduit scolaire/étudiants ;
 - Ciblage : Bordeaux Métropole, jeunes, familles avec enfants, recherche appartement, vélo, immobilier locatif, et biens de la maison.
- Boutique éphémère au centre commercial de Bouliac et de Bordeaux Lac ;
- Passage du bus info dans les communes de Gradignan, Cenon, Bègles, Artigues, Ambarès, Le Bouscat, Saint-Projet à Bordeaux, Mérignac, ainsi que sur divers campus.



Les résultats de cette campagne commerciale sont :

- Stand TBM :
 - 10 stands déployés ;
 - 1 164 personnes renseignées dont 645 sur les boutiques éphémères d'Auchan Lac et de Bouliac ;
 - 21 abonnements créés ;
 - 3 899 € de chiffre d'affaires sur la vente de tickets.

iv) Campagne de rentrée – du 15 août au 30 septembre

Comme chaque année, la période de rentrée constitue un moment clé pour la communication, marqué par l'arrivée de nouvelles destinations pour les jeunes, l'arrivée d'une nouvelle population, et la prise de « bonnes résolutions » en matière de mobilité. C'est également une phase cruciale d'information sur les nouveautés en termes d'offre et de services du réseau.

👉 Kit mobilité TBM – à partir du 26 août

Envoyé à toutes les boîtes aux lettres de l'agglomération et aux entreprises partenaires, ce document vise à présenter les nouveautés en matière d'offre et de services tout en rappelant les solutions de mobilité disponibles au sein du périmètre de la commune.

Depuis 2023, une version du TBMag, davantage orientée vers l'intermodalité, est également diffusée dans les boîtes aux lettres de 11 communes situées hors de Bordeaux Métropole, en lien avec le RER

métropolitain : Arcachon, Cadaujac, Cestas, Créon, Gujan-Mestras, La Teste, Langon, Le Pian-Médoc, Libourne, Saint-André-de-Cubzac, et Sainte-Eulalie.



455 000 Kits mobilités envoyés dans les boîtes aux lettres de Bordeaux Métropole



89 000 TBMag intermodal diffusés dans les boîtes aux lettres des onze communes en lien avec le RER métropolitain

🔗 QR Code intégré au TBMag pour évaluer l'intérêt des habitants

Cette année, le TBMag intégrait un QR code permettant de participer à un tirage au sort pour gagner des abonnements à l'offre Le Vélo Électrique TBM. Pour y participer, il suffisait de répondre à trois questions :

- Parmi les éléments de votre Kit Rentrée, lesquels avez-vous lus ? ;
- De 1 à 10, quelle note de satisfaction globale donnez-vous au Kit Rentrée TBM ? ;
- Souhaitez-vous nous adresser un commentaire ?

Les résultats sont les suivants :

- 503 répondants ont participé au formulaire.

Méthode de communication	OUI (%)	NON (%)
TBMag	95	5
Mini plan	62	38
Dépliant communautaire	61	39

Note moyenne : 8.9/10

Note	Proportion
10	45%
9	19%
8	13%
7	7%
6	2%
5	3%

Graphique circulaire illustrant la répartition des motivations pour rejoindre le mouvement des retraités :

Motivation	Pourcentage
KIT RETRAITÉE	75%
TRAM, BUS	8%
VELO	6%
Sympathie	5%
AUTRES (Tarifs, app)	6%

Catégorie	POSITIF	NEGATIF	NEUTRE OU SUGGESTION
KIT RENTREE	250	0	30
TRAM, BUS	10	10	10
VELO	0	10	10
SYMPATHIE	10	0	0
AUTRES	0	0	10

Les retours sont globalement très positifs quant au kit mobilité envoyés dans les boîtes aux lettres de l'agglomération :

- Remerciements pour la qualité des documents et de l'information fournie ;
- Des attentes concernant des détails supplémentaires sur la tarification solidaire et le processus pour obtenir un VLS ;
- Des critiques liées aux difficultés rencontrées lors du lancement de la nouvelle offre de vélos en libre-service et sur la disparition de la Lianes 1 à la gare Saint-Jean.

Campagne commerciale de rentrée

En complément de l'information et de l'accompagnement du nouveau réseau TBM, la campagne de rentrée a pour objectif de faciliter la démarche d'abonnement et d'inciter à l'utilisation des transports en commun.

Elle s'articule autour :

- D'une campagne commerciale ;
- D'une communication numérique élargie, en lien direct avec la Boutique en ligne TBM ;
- D'un déploiement accru de stands TBM et de la Boutique Mobile TBM (vitrine commerciale itinérante) dans les communes, les grandes écoles, universités, en centre-ville, et au sein des entreprises partenaires.

Le dispositif de communication est le suivant :

- Stands TBM ;
- Campagne numérique sur le site « Le Bon Coin » :
 - Pass Pitchoun, Pass Jeune, carte tarif réduit scolaire et étudiants ;
 - Ciblage : Bordeaux Métropole, jeunes, familles avec enfants, recherche d'appartements, vélo, immobilier locatif et biens de la maison.
- Campagne numérique sponsorisée sur Facebook et Instagram, ciblant l'ensemble de l'agglomération, ainsi que les 60 km autour de Bordeaux et les principales villes régionales (Angoulême, Saintes, Dax, Mont-de-Marsan et Périgueux) ;
- Campagne sur le campus en partenariat avec le CROUS, accompagnée de serviettes de table TBM ;
- Nouveautés pour 2024 :
 - Présence de la Boutique mobile au parking du centre commercial de Bouliac (6 jours du 26 au 31 août) et au centre commercial de Bordeaux Lac (6 jours du 30 septembre au 05 octobre) ;
 - Accompagnement de la mise en valeur des quartiers Euratlantique, en partenariat avec l'EPA Euratlantique : présence le 28 septembre place Marie de Gournay et le 16 octobre place des citernes.

ABONNEMENT ANNUEL TBM POUR LES 11-27 ANS

20,80€/mois
Déplacements illimités

BON PLAN
Ton abonnement **LE VÉLO...TBM** gratuit avec ton Pass Jeune*

NOUVEAU
Ton abonnement sur mobile avec l'App TBM**

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLÉ
www.infotbm.com

PARTICIPEZ AU JEU TBM DE RENTRÉE

Du 26 au 31 août 2024
sur nos stands
Au centre commercial Aushopping de Bouliac

A GAGNER

- > 1 an de Vélo'c électrique
- > 1 abonnement mensuel TBM
- > 10 kits de goodies Le Vélo

Nom*
Prénom*
Date de naissance*
Email*
Tel.*
Ville*

*L'inscription est obligatoire pour être pris en compte en cas de gain.

J'accepte de recevoir des informations commerciales de la part de TBM :
☐ par email ☐ par SMS

Tirage au sort le 09/09/2024.
Règlement disponible sur infotbm.com

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLÉ



TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLÉ

ABONNEMENT ANNUEL TBM POUR LES 11-27 ANS

20,80€/mois
Déplacements illimités

BON PLAN
Ton abonnement **LE VÉLO...TBM** gratuit avec ton Pass Jeune*

NOUVEAU
Ton abonnement sur mobile avec l'App TBM**

laboncoin



TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLÉ

ABONNEMENT ANNUEL TBM POUR LES 11-27 ANS

20,80€/mois
Déplacements illimités

BON PLAN
Ton abonnement **LE VÉLO...TBM** gratuit avec ton Pass Jeune*

NOUVEAU
Ton abonnement sur mobile avec l'App TBM**



Les résultats de la campagne commerciale sont les suivants :

- Stands TBM :
 - 74 stands déployés ;
 - 6 820 personnes rencontrées ;
 - 432 abonnements créés ;
 - 109 650 € de chiffre d'affaires généré.
- Leboncoin :
 - 625 540 impressions ;
 - 10 190 clics sur la boutique en ligne TBM.
- Campagne numérique Facebook et Instagram :
 - 235 477 impressions ;
 - 1 858 clics sur la boutique en ligne TBM ;
 - 27 abonnements créés ;
 - 2 362 € de chiffre d'affaires généré (soit une baisse notable par rapport à 2023, en raison de l'impossibilité de déployer la campagne en septembre, qui a été réalisée en octobre).
- Stand TBM du 19 août au 16 octobre :
 - 97 stands ont été réalisés en centre-ville, dans les communes, à l'occasion d'accueil de nouveaux arrivants, dans les universités et écoles, à l'occasion de forum d'association, au CROUS... ;
 - L'ensemble de l'activité rentrée a généré un chiffre d'affaires de 112 000 € dont la majorité a été portée par les stands TBM.

v) Campagne de parrainage – du 12 au 23 novembre

À la suite de la campagne de rentrée qui a facilité et encouragé l'abonnement au Pass Jeune, une campagne de parrainage a permis de renforcer cette dynamique en incitant à l'achat d'un abonnement annuel. Une offre commerciale d'un mois gratuit sur l'abonnement annuel, accordée au parrain et à son filleul, a renforcé l'attractivité de cette initiative.

Les modalités de la campagne ont été :

- Cette opération s'est articulée autour des Boutiques TBM ;
- Conditions d'éligibilité : le parrain devait disposer d'un abonnement annuel en cours, tandis que le filleul ne devait pas avoir d'abonnement actif ;
- Les visuels ont été spécifiquement orientés vers les filleuls, mettant en avant les arguments qui les ont incités à choisir le réseau TBM plutôt que d'autres modes de transport.

Pour ce faire, les supports de communications utilisés étaient :

- Affiches : format 60x80 cm, déployées dans les 5 boutiques TBM ;
- Comptoir TBM : boutique Le Vélo (cours Pasteur) ;
- Flyers : format 100x210 mm, distribués dans les boutiques TBM ;
- Site web : bandeau promotionnel et actualité dédiée ;
- Courriel : envoi ciblé aux abonnés TBM récemment contactés ;
- Réseaux sociaux TBM : diffusion de contenus promotionnels.



Bilan de cette opération :

- Résultats de l'offre parrainage :
 - Nombre d'abonnement vendus : 2 ;
- Campagne numérique :
 - Impressions : 9 868 ;
 - Engagements : 260.

Cette campagne n'a pas rencontré son public, ayant été éclipsée par le lancement de la nouvelle offre « Le BATO » et par le mécontentement des voyageurs face à la qualité du service, impactée par de nombreuses interruptions sur le réseau tramway.

vi) Campagne de valorisation des P+R riverains nocturnes – du 11 au 24 novembre

Avec l'ouverture d'un nouveau Parc-Relais (P+R) aux Aubiers, offrant un stationnement nocturne pour les riverains, ainsi que la mise en place d'un paiement par prélèvement automatique, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé une campagne de notoriété visant l'ensemble des P+R concernés : Gare de Pessac Alouette, Mérignac Les Pins, Mérignac Arlac, 40 Journaux, Cantinolle, Lauriers et Les Aubiers.

Cette campagne numérique a permis de cibler les foyers situés à moins de 1 000 mètres des P+R avec un message clair et personnalisé : « Vous habitez à 500m maximum du parc-relais [nom du parc-relais] ? Profitez d'une offre de stationnement nocturne près de chez vous. ».

L'accent a été mis sur la praticité du service grâce à l'accroche : « Garez-vous comme à la maison ! ».

En complément, un flyer spécifiquement dédié au nouveau P+R nocturne des Aubiers a été conçu et remis à Bordeaux Métropole pour distribution.

Les supports de communication privilégiés se sont articulés autour de META, Facebook et Instagram.



Bilan de la campagne :

- Impressions : 332 203 ;
- Clics sur l'information : 775 ;
- 1 demande d'information à la suite de cette opération mais sans suite. Seulement 2 abonnés sur le P+R Cantinolle.

vii) Promotion du Pass Salarié et accompagnement des entreprises

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a poursuivi son investissement dans la promotion du Pass Salarié et l'accompagnement des entreprises et établissements bénéficiaires. La mise en conformité des entreprises éligibles à l'offre Pass Salarié, indépendamment d'un regroupement sous une personne morale, s'est étalée sur l'année 2024 jusqu'au dernier abonnement annuel concerné.

En 2024, la gestion du contrôle des effectifs a été dématérialisée grâce au lancement du Portail Entreprise, qui a introduit plusieurs fonctionnalités clés :

- Mise à disposition d'un accès dédié permettant aux référents des entreprises sous convention Pass Salarié de consulter les abonnés TBM de leur structure.
- Notifications automatiques envoyées au référent pour tout renouvellement :
 - À 45 jours avant la date de renouvellement, une alerte a sollicité la confirmation de la présence du salarié dans l'entreprise ;
 - Relances automatiques ont été envoyées à 30 jours, puis à 15 jours avant la date limite de renouvellement.
- Envoi d'un courriel au salarié concerné à 30 jours, puis à 15 jours avant l'échéance, si aucune action n'a été effectuée par le référent sur le Portail Entreprise ;
- En l'absence de réponse ou de confirmation de la part du référent, la reconduction tacite de l'abonnement n'a pas été renouvelée.

Après quelques mois d'adaptation nécessaires, ce nouveau processus a été pleinement adopté par les référents des entreprises.

En 2024, TBM a comptabilisé 697 entreprises sous convention Pass Salarié, représentant une baisse de -47,55 % par rapport à l'année précédente, pour un total de 28 951 abonnés.

➤ Les actions prospectives 2024

Malgré un contexte peu favorable, le nombre d'abonnés au Pass Salarié est resté proche de 30 000 abonnés actifs en 2024. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mené plusieurs actions d'accompagnement pour maintenir cette dynamique :

- 32 stands en entreprise, dont 2 organisés avec la Boutique Mobile TBM ;
- 1 réunion de rentrée dédiée aux entreprises partenaires, qui a cependant suscité un intérêt moindre par rapport aux années précédentes, avec la participation de 16 entreprises en septembre 2024 ;
- 29 nouvelles entreprises ont signé une Convention de partenariat TBM en 2024, et ce malgré la modification du processus pour bénéficier de l'offre Pass Salarié.

➤ L'animation des partenaires entreprises

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a maintenu une communication régulière tout au long de l'année 2024, grâce à l'envoi d'une newsletter bimensuelle et à la prise en charge de toutes les sollicitations des référents.

Les actions réalisées en 2024 se sont articulées autour de trois temps :

- Juillet : envoi d'un nouveau kit de communication à la suite du changement de tarif ;
- Août/septembre : envoi du kit mobilités TBM ;
- Octobre : envoi d'un courriel aux entreprises de la zone Ecoparc (partenaires ou non) concernant la modification de leur offre TBM ;
- Newsletters envoyées : 3 500 au total.

Au cours de l'année, un accompagnement important a été assuré auprès des référents pour faciliter la prise en main du Portail Entreprise, ainsi que pour gérer ou modifier les référents TBM à la suite de sa mise en place.



F.3.1.b) Promotion des Pass Evènements

Pour chaque événement bénéficiant d'un Pass Événement, un plan de communication a été mis en place afin d'assurer sa promotion via les canaux de communication TBM et l'affichage sur les distributeurs de titres de transport (DTT) des stations de tramway. Le Pass Événement, valable 24 heures, a permis un accès illimité au réseau TBM pendant la durée de l'événement.

Les circuits de vente étaient :

- Les Boutiques TBM ;
- Le M-ticket TBM ;
- Les DTT.

Le dispositif de communication déployé était :

- Affichage intérieur dans les tramways et bus ;
- Canaux de communication TBM : Actu Infotbm, newsletter et lettre info abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram, bornes d'information voyageurs, écrans dynamiques ;
- Campagne numérique sponsorisée ;
- Stickers apposés sur les distributeurs de titres de transport des stations de tramway.

i) Pass Braderie été et hiver 2024

En partenariat avec Bordeaux Mon Commerce, qui a également mis en avant le Pass Braderie, une opération de promotion a été réalisée. En complément du plan de communication, un flyer promotionnel a été distribué sur les sites stratégiques de Gambetta, Quinconces et Sainte-Catherine.



Bilan de ces deux opérations :

- 4 725 Pass ont été vendus entre le 08 et le 10 février, représentant un chiffre d'affaires de 14 175 €, contre 3 346 en 2023 soit une progression de 40 % ;
- 4 429 Pass ont été vendus entre le 18 et le 20 juillet, représentant un chiffre d'affaires de 13 287 €, contre 5 384 en 2023 soit une baisse de 16 %.

ii) Pass Foire internationale

La Foire Internationale de Bordeaux, événement majeur de la région, rassemble chaque année des milliers de visiteurs et d'exposants. A cet effet, un Pass événement a été déployé pour couvrir cette exposition.



Pour l'année 2024, 4 398 Pass Evènements ont été vendus, générant un chiffre d'affaires de 13 014 €, contre 5 434 en 2023 soit une baisse de 19 %.

iii) Pass Fête du vin – du 27 au 30 juin

La Fête du Vin à Bordeaux, célébration incontournable de la culture viticole, attire chaque année des passionnés du monde entier pour une expérience immersive autour des grands crus de la région. Un Pass Fête du vin a donc été créé pour l'occasion.



Sur 2024, 8 919 Pass Evènement ont été vendus, générant un chiffre d'affaires de 26 757 €.

iv) Pass Noël

Comme chaque année un Pass événement accompagne les fêtes de fin d'année valable du 1^{er} décembre au 1^{er} janvier inclus.



En 2024, 128 000 Pass Noël ont été vendus entre le 1^{er} décembre 2024 et le 1^{er} janvier 2025.

F.3.1.c) Valorisation des offres TBM sur des actions commerciales ciblées

i) Valorisation du P+R Cantinolle et de la nouvelle offre « court séjour » - du 05 au 09 février

Le P+R Cantinolle, situé sur la commune d'Eysines, est resté sous-occupé malgré son emplacement stratégique à l'ouest de l'agglomération. Pour remédier à cette situation, une campagne de communication a été menée auprès de 7 communes afin de renforcer la notoriété du parc-relais

comme porte d'entrée sur le réseau TBM et de faire connaître les nouveaux services associés, tels que les courts séjours.

L'objectif était de cibler les habitants de 5 communes hors Bordeaux Métropole, desservies par un axe routier direct : Brach, Castelnau-de-Médoc, Sainte-Hélène, Salaunes, Le Pian-Médoc, ainsi que les communes de Saint-Aubin-de-Médoc et du Taillan-Médoc, susceptibles d'être intéressés par ce point de relais. Ce sont ainsi 12 108 boîtes aux lettres qui ont été concernées.

Le plan de communication déployé a été :

- Distribution dans toutes les boîtes aux lettres des communes ciblées d'un kit mobilité, comprenant :
 - Un dépliant spécifique pour le P+R Cantinolle ;
 - Une offre promotionnelle accompagnée d'un coupon pour un ticket d'un jour ;
 - Une enveloppe T pour faciliter la réactivité des habitants ;
 - Un dépliant générique des P+R TBM pour promouvoir l'ensemble de l'offre des P+R.
- Campagne numérique ciblée dans ces communes pour renforcer la notoriété du P+R.



Bilan de cette opération :

- 12 100 kits information envoyés ;
- 488 demandes de tickets P+R (courrier + numérique) ;
- Campagne numérique :
 - 19 001 personnes uniques touchées ;
 - 3 645 clics sur l'information.

ii) Les stands TBM et la nouvelle Boutique Mobile TBM

L'arrivée de la Boutique Mobile TBM, véritable agence commerciale itinérante, a facilité l'accès à l'ensemble de l'offre tarifaire de TBM ainsi qu'aux informations concernant le réseau. Sa planification s'est appuyée sur trois objectifs principaux :

- Accompagner le lancement de nouvelles offres dans les territoires concernés ou de nouvelles constructions ;
- Optimiser la performance économique dans des lieux à fort potentiel (centre-ville, centres commerciaux, campus, marchés importants) ;
- Assurer la présence de TBM dans les communes éloignées pour favoriser la rencontre et fournir des informations personnalisées (avec l'accord des communes).

Lancée le 04 mars, la Boutique Mobile TBM a effectué 86 sorties et a été largement appréciée par les voyageurs.

Le plan de communication déployé était :

- Distribution d'un kit Mobilités dans la zone de chalandise de 500m autour des gares comprenant :
 - Un dépliant de présentation de l'offre ;
 - Un document détaillé de l'offre TBM Flex' ;
 - Un coupon jeu à remettre sur les stands TBM organisé pour l'occasion.
- Présence de Stand TBM les 17, 20 et 24 mars :
 - Marché de Pessac ;
 - Gare de Cenon ;
 - Marché de Bassens.
- Communication auprès des entreprises :
 - Newsletter et courriel auprès des entreprises partenaires
 - Envoi d'un kit mobilités auprès des entreprises non-partenaires



Bilan de l'opération :

- 209 personnes ont été rencontrés sur les stands TBM au cours des 3 journées d'intervention :
 - Pessac : 64 personnes ;
 - Cenon : 67 personnes ;
 - Bassens : 78 personnes.
- Les voyageurs ont exprimé le souhait que le titre TBM+Trains puisse s'étendre au-delà du périmètre de l'agglomération. Un fort intérêt pour le titre TBM+Trains a été manifesté par les communes de Cenon et Bassens, notamment pour faciliter un accès rapide à la gare de Bordeaux.
- E-mailing auprès des abonnés habitants à proximité des gares de Pessac, Saint-Jean, La Gorp, Bassens et Cenon :
 - 18 246 mails envoyés ;
 - 10 390 ouvertures, soit un taux de couverture de 42,7%.

👉 Campagne du 04 au 17 novembre

Dans le prolongement de la campagne de rentrée, une opération ciblée a été menée dans les communes desservies par une gare ferroviaire (Parempuyre, Blanquefort, Bruges, Le Bouscat) pour promouvoir le produit tarifaire TBM+Trains, ainsi que le service Flex'gare pour la commune de Parempuyre.

Les supports de communication déployés étaient :

- Distribution d'un kit mobilité dans toutes les boîtes aux lettres des communes ciblées : Parempuyre, Blanquefort, Bruges, Le Bouscat, Bordeaux (quartier Caudéran) et Mérignac (quartier Arlac), soit 30 500 boîtes aux lettres concernées ;
- Stands en ville et sur les marchés, organisés entre le 9 et le 17 novembre :
 - Samedi 09 novembre de 08H00 à 13H00 : marché de Bruges.
 - Samedi 16 novembre de 08H00 à 12H30 : marché de Blanquefort.
 - Samedi 16 novembre de 15H00 à 19H00 : salle de l'Art-Y-Show à Parempuyre.
 - Dimanche 17 novembre de 08H30 à 13H00 : marché du Bouscat.
- Emailing ciblé envoyé aux abonnés annuels TBM ;
- Relais d'information auprès des communes, incluant la livraison de documents en mairies ;
- Campagne sur les réseaux sociaux TBM, avec un ciblage adapté.



Bilan de l'opération :

- Opération stand :
 - Cette opération a été bien accueillie, confirmant que la présence de TBM sur les marchés est efficace pour attirer des voyageurs et des prospects :
 - Bruges : Commune bénéficiant de nombreuses solutions de transport, où le train n'apparaît utile qu'à une minorité d'habitants.
Vente sur site : 1 Pass TBM+Trains ;
 - Blanquefort : Population globalement satisfaite du réseau TBM et utilisant régulièrement le train. Cependant, de nombreux retours ont été faits concernant les horaires, les retards ou les annulations des TER, rendant les trajets quotidiens compliqués. Certains voyageurs ont également mentionné que le train était auparavant gratuit (expérimentation) pour les abonnés TBM.
Ventes sur site : 1 Pass Salarié + 7 tickets 10 voyages ;
 - Parempuyre : Beaucoup de questions ont porté sur l'offre TBM+Trains, perçue comme le moyen le plus rapide pour rejoindre Bordeaux. Cependant, des problèmes de fiabilité des lignes F42 ont été soulevés, similaires à ceux mentionnés à Blanquefort.
Ventes sur site : 2 Pass Jeune + 1 Pass TBM+Trains.

- Le Bouscat : Première participation sur ce marché très fréquenté, avec un bon accueil et un positionnement favorable. Les voyageurs utilisent peu l'offre train, étant déjà proches du centre-ville grâce au tramway D.
Ventes sur site : 1 Pass Jeune, 1 Pass Salarié, 1 Pass Senior + Trains.
- En moyenne, entre 45 et 65 personnes ont été rencontrées sur chacun des stands. L'opération s'est révélée globalement intéressante, avec une offre perçue comme attractive pour une clientèle spécifique (notamment à Blanquefort et Parempuyre). Le produit est principalement utilisé par des étudiants et des salariés effectuant ce trajet régulièrement.
- Cependant, les problèmes de fiabilité et les retards sur les lignes F42 et L42 ont été fréquemment évoqués.
- Campagne numérique :
 - Impressions : 13 480 ;
 - Engagements : 372.

iv) Accompagnement de l'extension de la validité du titre « Pass Groupe » - à partir de mi-mars

À l'occasion de l'évolution des conditions d'utilisation du ticket Pass Groupe, une opération de notoriété et d'incitation à l'achat a été lancée par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Désormais, le ticket offre des déplacements illimités en tramway, bus et navette fluviale (BATO) pendant une journée (au lieu d'un aller-retour précédemment), les enfants de moins de 5 ans ne sont plus inclus dans le décompte du groupe de 10 à 30 enfants et voyagent gratuitement, pour un prix inchangé de 32 €.

Pour faire connaître le réseau TBM et le Pass Groupe, une promotion ciblée a été réalisée auprès des établissements organisant des sorties en groupe, en mettant en avant les nouvelles conditions d'utilisation.

Le plan de communication mis en place était :

- Réalisation d'un dépliant valorisant la nouvelle offre, accompagné d'idées de sorties et de découvertes de la ville avec TBM ;
- Diffusion d'un mailing postal auprès des mairies, écoles, collèges, lycées et centres sociaux de l'agglomération ;
- Envoi d'un courriel ciblé aux structures relais accueillant des groupes d'enfants (musées, salles de spectacles, cinémas), les incitant à intégrer un lien vers la présentation du Pass Groupe dans leur rubrique « Sorties organisées en groupe » ;
- Présentation de la nouvelle offre lors du Challenge Inter-écoles, organisé par l'ADEME et Bordeaux Métropole ;
- Mise en avant du Pass Groupe dans le menu scolaire de la Boutique en ligne TBM.



Cette opération a permis de sensibiliser :

- 28 mairies de Bordeaux Métropole ;
- 544 écoles, collèges et lycées ;
- 135 centres sociaux ;
- 21 structures relais ;
- La vente de Pass groupés a été multipliées par 3 par rapport au mois précédent.

v) Accompagnement de l'ouverture du guichet TBM au sein de la Boutique Le VELO par TBM – du 04 au 16 mars

Pour faire connaître l'ouverture d'un guichet TBM au sein de la Boutique Le Vélo, permettant d'obtenir des renseignements sur l'ensemble de l'offre TBM et d'acheter tout type de titres de transport, une campagne de communication a été mise en place avec :

- Mise en avant de ce nouveau guichet sur tous les supports d'information imprimés et numériques ;
- Activation de l'information via des mailings ciblés adressés aux nouveaux entrants dans la base de données voyageurs ;
- Lancement d'une campagne de communication accompagnée d'une offre commerciale : 2 voyages offerts pour toute création de carte TBM au guichet de la Boutique, cours Pasteur.



TBM

UN NOUVEAU POINT INFO/VENTE TBM À BORDEAUX !

Le guichet TBM de la boutique « Le Vélo par TBM » est ouvert du lundi au samedi de 13h30 à 19h.

69 cours Pasteur 33000 BORDEAUX Plus d'infos sur [infotbm.com](https://www.infotbm.com)

TBM

Le saviez-vous ?

La boutique « Le Vélo par TBM » au 69 cours Pasteur vous accueille pour vos demandes d'informations, vos achats de billets ou la création de votre abonnement TBM.

Quelques infos pratiques :

- Le guichet TBM de la boutique Le Vélo par TBM est ouvert du lundi au samedi de 13h30 à 19h.
- Adresse : [69 cours Pasteur 33000 Bordeaux](https://www.infotbm.com/69-cours-pasteur-33000-bordeaux)
- Plus d'infos sur [infotbm.com](https://www.infotbm.com)

[J'y vais](#)

Découvrez l'app TBM, votre compagnon de mobilité !

Disponible sur [App Store](#) [Google Play](#)

[MYTBM](#) [AIDE ET CONTACT](#) [Ouv](#)



TBM - Transports Bordeaux Métropole

Un nouveau point info/vente TBM à Bordeaux !

Le guichet TBM de la boutique Le Vélo par TBM est ouvert du lundi au samedi de 13h30 à 19h.

Adresse : 69 cours Pasteur 33000 Bordeaux – plus d'infos sur <https://www.infotbm.com/69-cours-pasteur-nouveau-point-infovente>

UN NOUVEAU POINT INFO/VENTE TBM À BORDEAUX !

Le guichet TBM de la boutique « Le Vélo par TBM » est ouvert du lundi au samedi de 13h30 à 19h.

69 cours Pasteur 33000 BORDEAUX Plus d'infos sur [infotbm.com](https://www.infotbm.com)

TBM

L'agence LE VELO par TBM, n'a pas trouvé son public sur la partie TBM malgré les opérations de communication, et son chiffre d'affaires reste assez faible.

vi) Des stands TBM au sein de trois sites du nouveau quartier Euratlantique

L'objectif de cette initiative est de présenter l'offre TBM, l'offre vélo et de sensibiliser à la sécurité au sein d'un quartier nouvellement construit, en valorisant la présence de TBM dans ces espaces. Pour y parvenir, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est associé à des partenaires, notamment des bailleurs sociaux, pour communiquer efficacement auprès des résidents.

Cette année, un partenariat avec Bordeaux Euratlantique a permis d'organiser trois événements :

- Le 05 avril sur le parvis Coto Maltesse, quartier Paludate ;
- Le 28 septembre sur la place Marie de Gournay, quartier Belvédère ;
- Le 16 octobre sur la place des Citernes.



Bilan de ces trois opérations :

- 53 personnes renseignées ;
- 4 abonnements Pass Jeune réalisés ;
- Publics diversifiés, avec des habitants satisfaits de la présence de TBM ;
- Principalement des demandes d'informations concernant les abonnements et la future offre Le BATO (quartier Belvédère).

vii) Campagne promotionnelle de l'offre Flex'Night – du 27 juin au 25 août

Flex'Night est un service de transport à la demande nocturne, assurant la desserte de toutes les communes de l'agglomération depuis la place des Quinconces entre 02H00 et 04H00 du matin. Ce service propose 7 lignes au départ des Quinconces avec un itinéraire fixe jusqu'au boulevard, puis une offre à la demande. Il est couplé à l'application TBM'Flex, permettant de réserver son trajet et d'optimiser le parcours du conducteur.

Depuis son lancement, ce service n'a pas encore rencontré son public. Pour y remédier, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé une campagne de notoriété durant les mois d'été.

Les publics principaux visés étaient les jeunes ainsi que les clients des établissements nocturnes.

Le dispositif de communication mis en place pour toucher ces publics incluait :

- Les réseaux sociaux de TBM ;
- Un affichage dans les bars et boîtes de nuit (60 surfaces publicitaires) ;
- Des affichages à l'intérieur des bus ;
- Une campagne numérique sponsorisée ciblant les jeunes sur la Métropole de Bordeaux ;
- Un envoi d'une newsletter auprès des abonnés Pass Jeune.



viii) Campagne de notoriété des abris vélos Cikymax – à partir du 28 septembre

Pour valoriser l'offre VéloPark, une campagne de mailing ciblée a été lancée auprès des abonnés TBM des communes concernées, afin de les informer de la gratuité de leur accès et de leur fournir la procédure pour déclarer leur abri-vélos via la boutique en ligne TBM.

À cette occasion, le dépliant VéloPark a été repensé pour améliorer sa clarté et sa compréhension.

LE VÉLOPARK TBM

Les abris vélos

Les abris vélos sont des espaces sécurisés situés à proximité immédiate des lignes de bus et/ou tram d'une capacité allant jusqu'à 44 places par abri.

- Accès par carte magnétique
- Espaces vélos protégés
- Station de gonflage intégrée
- De 12 à 44 places

Les abris l'abri vélo en connexion avec le réseau TBM le plus proche de chez vous et continuez votre voyage en bus ou tram.

ABONNEMENT ANNUEL
30€/an seulement

Accédez en illimité à tous les abris de la métropole 24h/7j.

L'ACCÈS AUX ABRIS VÉLOS EST GRATUIT POUR LES ABONNÉS ANNUEL TBM !

▶ Activez votre accès sur infotbm.com

STATIONNEMENT OCCASIONNEL

24h = 1,80€
48h = 3,50€
72h = 5€

700 places de stationnement vélo à la gare Saint-Jean réparties sur les parcs Charles Domercq et Belcier

BON À SAVOIR

LES ABONNÉS ANNUELS TBM ET LES ABONNÉS ANNUELS TBM APTIS ET PETITS

LA BOUTIQUE TBM GUINÇONNES
Centre des EXX (gare) - 33000 BORDEAUX
Ouverture du samedi de 10h à 12h et le dimanche de 10h à 12h

LA BOUTIQUE LE VÉLO PARK TBM
88 rue de la Gare - 33000 BORDEAUX
(au 1er et 2nd étages au-dessus)

LA BOUTIQUE TBM APTIS ET PETITS
Exp. des Apts et Petits - 33400 TALENCE
(au 1er et 2nd étages au-dessus)

LA BOUTIQUE MOBILE LE VÉLO PARK TBM
Suivez la préposition de la boutique sur infotbm.com

Des questions ? Besoin d'infos ?
09 69 39 03 03
(appel non surtaxé)

LE VÉLOPARK TBM



Bilan de cette opération :

- 15 communes concernées : Bègles, Blanquefort, Bordeaux, Bruges, Cenon, Eysines, Gradignan, Le Bouscat, Le Haillan, Lormont, Mérignac, Pessac, Saint-Aubin-de-Médoc, Talence et Villenave-d'Ornon ;
- 32 692 usagers ciblés ;
- Taux d'ouverture du mail de 47 %, un excellent résultat ;
- 1 025 clics sur le lien pour accéder à la procédure à suivre.

ix) Campagne de relance de l'offre LE VELO – du 26 septembre au 29 octobre

Cette campagne, menée durant le mois d'octobre, a pour objectif de faire connaître le service, en particulier auprès des jeunes urbains et des nouveaux étudiants après la rentrée. Malgré les difficultés persistantes liées à l'offre de VLS, la campagne, associée aux communications de rentrée, a eu un impact positif sur le nombre d'abonnés et l'utilisation des vélos en libre-service.

Cette dernière est basée sur différents supports de communication :

- Réseau Next One : affichage dans les écoles, bars et discothèques, du 26 septembre au 24 octobre ;
- Pack Com TBM (actualités TBM, newsletter, BIV, relais sur les réseaux sociaux TBM, écrans dynamiques) ;
- Affichage à l'intérieur des bus ;
- Affichage extérieur sur les tramways ;
- Envoi de courriels aux nouveaux clients TBM ;
- Sponsorisation sur Instagram.



Bilan commercial de cette opération :

- Plus de 8 000 nouveaux abonnés entre la fin août (envoi du Kit Mobilités) et la fin octobre ;
- 679 nouveaux contrats pour des vélos électriques ;
- Chiffre d'affaires sur deux mois (hors abonnés LE VELO inclus dans l'abonnement TBM) :
 - 410 abonnements classiques seuls, soit 12 300 € ;
 - 516 options électriques, soit 23 220 € ;
 - 163 abonnements électriques non TBM, soit 12 225 € ;
 - Total du chiffre d'affaires : 47 745 €.
- Bilan réseaux sociaux :
 - 193 057 impressions ;
 - 1 322 engagements.

x) Accueil des nouveaux arrivants dans les communes

Chaque année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités répond aux sollicitations des communes pour accueillir les nouveaux arrivants et promouvoir l'offre de transport TBM. À cet effet, un stand TBM, accompagné de conseillers en mobilité, propose des informations personnalisées et distribue une documentation complète tel que :

- Flyer récapitulatif avec une offre de bienvenue de 10 voyages ;
- Dépliant présentant l'offre TBM, spécifique à la commune de résidence et à ses connexions au réseau principal ;
- Plan du réseau ;
- Guide des tarifs ;
- Goodies de bienvenue.



Bilan de ces opérations :

- Dix communes ont accueilli le stand TBM (Lormont, Le Haillan, Pessac, Floirac, Cenon, Le Bouscat, Blanquefort, Saint-Médard-en-Jalles, Mérignac) ;
- 525 packs TBM ont été distribués ;
- 127 offres de bienvenue ont été activées grâce à un code promo via la e-Boutique TBM.

F.3.1.d) Campagne de e-marketing Google Ads en lien direct avec la Boutique en ligne TBM

Tout au long de l'année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en œuvre des actions de promotion pour la Boutique en ligne TBM, en encourageant l'achat de titres de transport à travers diverses annonces diffusées sur Google Search et ses autres plateformes, telles que YouTube. En plus de stimuler les ventes de titres de transport, ces campagnes e-marketing contribuent également à renforcer la notoriété de TBM en tant qu'acteur essentiel de la vie quotidienne des habitants de la métropole.

i) L'activité Search Google Ads

Un budget annuel, réparti sur les 12 mois, garantit une présence quotidienne sur Google Search.

Cette visibilité est renforcée par des campagnes vidéo et display diffusées sur le réseau Google, ayant pour objectif d'accroître la notoriété de TBM et de stimuler les conversions.



En 2024, cette activité a généré :

- 203 063 impressions, soit +192,03 % par rapport à 2023 ;
- 5 850 conversations, soit -31,19 % par rapport à 2023 ;
- 817 € de chiffre d'affaires généré, soit -69,97 % par rapport à 2023 ;
- 81,23 € de panier moyen, soit -61,24 % par rapport à 2023 ;
- 817,82 % de Retour sur Investissement, contre 2 788,12 % en 2023.

Les résultats de l'année 2024 montrent une baisse par rapport aux années précédentes, due à plusieurs facteurs :

- La politique de gestion des cookies, qui devient de plus en plus restrictive, a entraîné une diminution des conversions sur l'ensemble des secteurs (le taux de conversion moyen sur Google Ads a diminué de 3 % entre 2023 et 2024) ;

- Après le lancement de l'application TBM MaaS en juillet 2024, la Boutique en ligne TBM a subi une évolution fonctionnelle, durant laquelle le plan de taguage, utilisé pour suivre les conversions, a été suspendu pendant trois mois ;
- La période de pré-rentree et de rentrée, habituellement la plus dynamique de l'année en termes d'activité e-marketing, a enregistré une chute de plus de 75 % du chiffre d'affaires entre juillet et octobre ;
- Enfin, les achats réalisés sur la Boutique en ligne TBM diminuent au profit des ventes sur l'application TBM.

ii) Campagne display

De manière ponctuelle, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités lance des campagnes de communication sponsorisées sur les réseaux sociaux, couvrant divers sujets. Ces campagnes ont pour objectifs :

- La notoriété : faire connaître un service TBM et mettre en avant un mode de transport
Exemple du bilan de la campagne sponsorisée de la valorisation de la nouvelle offre « Le VELO'C » :
 - 188 715 impressions ;
 - 153 clics ;
 - 97 clics sur le lien

Cette campagne a été pilotée pour maximiser les impressions, justifiant de la différence entre les clics et les impressions.

- La conversation : inciter à l'acte d'achat de tickets et abonnements
En complément des campagnes Search basées sur des mots-clés lors de recherches sur Google, les campagnes display offrent une visibilité différente, indépendante des mots-clés. Ces campagnes sont généralement sponsorisées sur des plateformes comme Facebook, Instagram ou sur des sites spécifiques en fonction des cibles visées.

Exemple : la campagne de rentrée lancée en septembre 2024 :

- 253 506 impressions ;
- 28 conversations.



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 renforce l'écoute et la communication en animant les réseaux sociaux et en établissant un canal direct de discussion avec les voyageurs et les habitants de la Métropole. Cette approche flexible et personnalisée pour gérer les signalements, tout en favorisant les échanges spontanés, crée une relation de proximité, même sur des sujets parfois sensibles liés au quotidien des usagers des transports en commun.

Les comptes sociaux de TBM sont désormais un espace privilégié pour les voyageurs afin d'exprimer leur ressenti, partager leurs observations, poser des questions et participer activement à la vie de la Métropole. Grâce à leur nature interactive, ces canaux offrent une forme de communication

différente, renforçant l'image de marque de TBM tout en permettant des échanges individualisés et adaptés aux attentes des usagers.

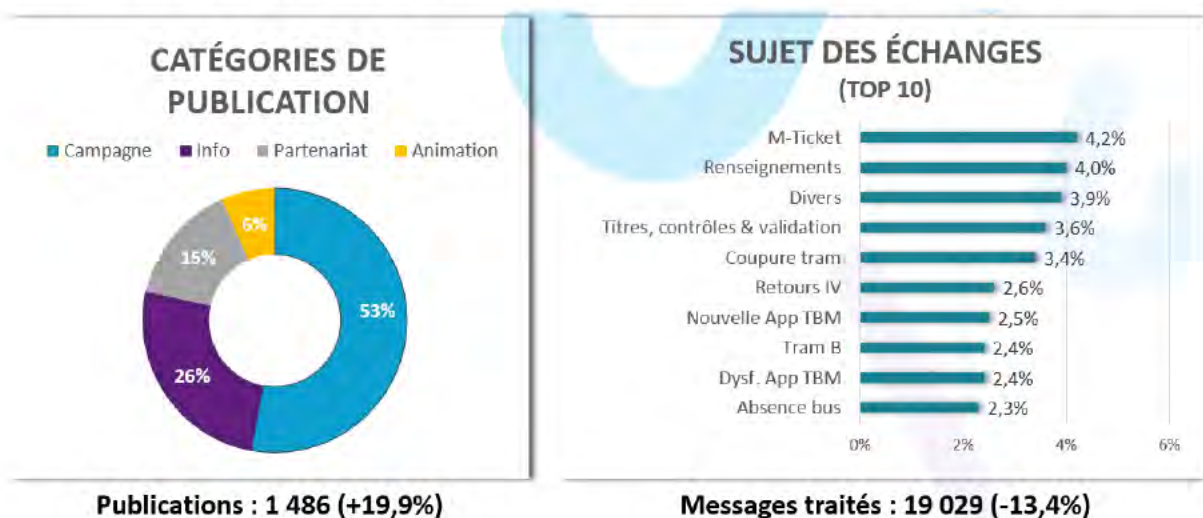
i) Les réseaux sociaux de TBM en quelques chiffres

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités gère plusieurs comptes sur différentes plateformes sociales pour TBM, comprenant :

- 8 comptes X (anciennement Twitter) dont :
 - 1 compte général de relation clientèle et actualités du réseau @info_TBM ;
 - 7 comptes consacrés à l'information trafic notamment : un pour chaque ligne de tramway, un pour les lignes de bus, un pour le service ScoDi, un pour LE VELO par TBM et un pour le BATO par TBM.
- 1 compte Facebook dédié à la relation clientèle et actualités du réseau @info_TBM ;
- 1 compte Instagram ;
- 1 compte YouTube ;
- 1 compte TikTok.

Sur l'année 2024 les résultats des comptes généraux TBM en cumul représentent :

- Followers et suiveurs : 60 649, soit +4,7 % par rapport à 2023 ;
- Publications générées par les Community managers : 1 486, soit +19,9 % par rapport à 2023 ;
- Engagement : 52 478, soit -16,2 % par rapport à 2023 ;
- Nombre de réponses apportées aux followers : 11 658, soit -0,3 % par rapport à 2023.



ii) Les axes de communications sur les réseaux sociaux de TBM

Les réseaux sociaux représentent une plateforme d'échange quotidienne et un outil de communication essentiel. Ainsi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités veille à :

- Créer de l'engagement et maintenir une relation de proximité en temps réel avec les voyageurs pour comprendre, expliquer et fournir des informations ;
- Accompagner la vie de la Métropole en relayant les grands événements et autres actualités ;
- Assurer une information quotidienne avec réactivité et transparence ;
- Encourager l'adhésion aux transports en commun ;

- Transformer les échanges avec les clients en données exploitables pour les équipes internes.

Tout cela se fait à travers un dialogue spontané, humain, personnalisé et empathique.

iii) Les animations spécifiques sur les réseaux sociaux TBM et temps fort des journées thématiques

➡ Opération Vis ma vie de Community Manager de TBM – 24 janvier

À l'occasion de la Journée Internationale des Community Managers (CM), célébrée avec l'hashtag #CMday, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités lance l'opération « Vis ma vie de CM de TBM ». Cette initiative vise à engager la communauté en offrant à une personne sélectionnée la possibilité de découvrir les coulisses de la gestion des médias sociaux de TBM.



Grand passionné de transport en commun, j'aimerais participer à cette journée avec les fameux Daryl et Manu. Cela serait une expérience fabuleuse pour moi, l'occasion de découvrir votre travail derrière les écrans.

Je serais ravie de pouvoir découvrir le derrière des réseaux sociaux de TBM. Cela serait une belle expérience et j'en apprendrais davantage sur les rouages du community management !

Bonjour Madame, Monsieur,
Je m'appelle Jonathan CABANIEU (Jojo).
Je suis né le 03 novembre 2003 (la même année que le #tram) et je souhaiterais devenir Community Manager, c'est comme une passion pour moi.
Motivé, déterminé, engagé, disponible et ponctuel, je suis prêt.

Après analyse des 37 candidatures déposées sur infotbm.com, Sérena a pu découvrir le métier de Community manager et même répondre directement aux voyageurs !



TBM – Transports Bordeaux Métropole

@info_tbm

Salut ! Je me présente, Sérena, j'ai eu la chance de pouvoir intégrer les bureaux de TBM et je vais passer une 1/2 journée en tant que Community Manager accompagnée de Daryl & Manu.

Si vous avez des questions pour moi, n'hésitez pas je peux vous répondre durant la matinée ! ✨

➡ Une opération Saint-Valentin proche des voyageurs – 14 février

Comme chaque année à l'occasion de la Saint-Valentin, les voyageurs ont la possibilité de partager leurs messages sur les bornes d'information des trams. Parmi les 53 propositions reçues, 30 messages ont été sélectionnés et diffusés sur les bornes d'information des voyageurs, tels que :

- « LISE, je te demande en mariage ! Devine qui c'est ? Omega wize » ;
- « Te amo ma poupouce <3 sonrie eres preciosa » ;
- « Enzo je t'aime, hâte d'être en octobre pour rencontrer notre bébé ».

Pour cette campagne, le dispositif de communication a été le suivant :

- Écrans dynamiques ;

- Bornes d'information voyageurs ;
- Site internet Infotbm ;
- Réseaux sociaux.

L'équipe des Community Managers a également organisé un jeu de piste sur le terrain, offrant un dîner pour deux au restaurant à la première personne ayant trouvé le lieu de rendez-vous, le parc Bordelais cette année.



Captures de la borne d'information voyageur publiées par des voyageurs le jour J

- ➡ Une vidéo promotionnelle du réseau TBM pour souhaiter une bonne rentrée aux voyageurs – 02 septembre

Afin de souhaiter une excellente rentrée 2024 aux voyageurs du réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a créé une vidéo mettant en avant les différents modes de transport du réseau et les agents qui le font fonctionner.

Diffusée sur l'ensemble des réseaux sociaux, la vidéo a généré 8 714 vues.



👉 TBM réseau inclusif

Trois événements majeurs liés à l'inclusivité sont mis en avant et animés sur les réseaux sociaux de TBM : la Journée internationale des droits des femmes le 08 mars, l'ouverture des mois des fiertés le 1^{er} juin, et la Journée internationale des personnes en situation de handicap le 03 décembre.

(i) Journée internationale des droits de la femme – 08 mars

Pour cette journée, une vidéo témoignage met en lumière le parcours d'une conductrice, maman de 5 enfants, afin de valoriser le métier de conductrice et de le rendre accessible à toutes les femmes souhaitant y aspirer.

Vidéo à découvrir via le lien suivant : https://www.youtube.com/watch?v=glk1GELSw_o.



La vidéo a été largement appréciée et bien accueillie sur les plateformes les plus propices à ce format. Elle a généré 13 001 vues, avec 559 engagements et mentions « J'aime ».

(ii) Début du mois des fiertés – 1^{er} juin

Dans le cadre de la célébration du mois des fiertés, les réseaux sociaux de TBM mettent en lumière la rame « arc-en-ciel » déployée par Bordeaux Métropole.

Un contenu spécifique est publié sur TikTok, soulignant les valeurs fondamentales du réseau TBM en matière de recrutement.

Le message rappelle que seul le talent et les compétences des candidats comptent, indépendamment de leur identité ou de leur parcours, et que TBM s'engage à offrir un accueil respectueux, bienveillant et équitable à chaque candidat.

(iii) *Journée internationale des personnes en situations de handicap – 03 décembre*

Dans la série de vidéos « Parole aux concerné(e)s », Andrée, 70 ans et fragilisée par un cancer, partage son point de vue sur la mobilité au sein du réseau TBM, qu'elle utilise régulièrement. Elle évoque ses interactions avec les autres voyageurs ainsi qu'avec les conducteurs(trices) du réseau, accompagnée de son chien d'assistance, Leeroy.

L'ensemble de la série « Parole aux concerné(e)s » est disponible sur YouTube :

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLxAL2FDzF1xEqPTvBQeioG2OXbMZFc5gR>.

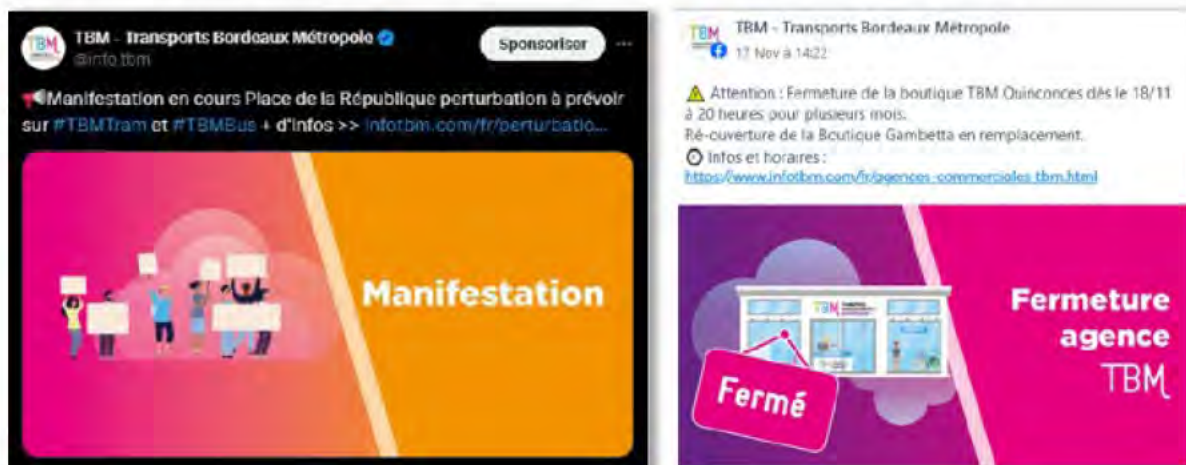


Le bilan de ces trois opérations est tel que :

- Impressions : 26 961 ;
- Engagements : 862.

(iv) *Le relais des informations trafic sur le réseau*

Le compte général Infotbm diffuse les informations voyageurs relatives à des aléas exceptionnels à travers une banque d'illustrations couvrant diverses thématiques (événements à l'Arkéa Arena, manifestations, colis suspect, départs non assurés, déviations temporaires, etc.).



Pour d'autres types d'événements (conditions météorologiques affectant les déplacements, événements exceptionnels, etc.), des relais sont également réalisés via les médias sociaux.



Enfin, les renforts de l'offre lors d'événements sont également mis en avant.



➡ Mise en avant du réseau TBM, de ses modes et de ses personnels

- (i) Sur les réseaux sociaux, les comptes TBM valorisent l'intervention des collaborateurs et les projets du réseau

Des vidéos témoignages mettant en avant plusieurs agents TBM, des reportages et mini-documentaires sur des sujets spécifiques souvent méconnus, ainsi que des publications au ton léger, visant à mettre en valeur les améliorations positives du réseau, sont régulièrement partagés.



(ii) *Mise en avant des personnels TBM par le relais externe d'un évènement interne : « Le Tram d'Or »*

Le « Tram ou Bus d'Or » est un événement interne qui se déroule chaque année au printemps, avec cette édition 2024 consacrée au « Bus d'Or » (les 10 et 11 juin). Cet événement met en lumière le métier de conducteur, en valorisant leur dextérité, leur souplesse et leur capacité à garantir le confort des voyageurs.

À l'issue de plusieurs épreuves (détaillées dans la *Partie C.1.1.a*) i) (iii) *Concours du bus d'or – 11, 12 et 13 juin*), la meilleure conductrice et le meilleur conducteur de bus du réseau TBM ont eu l'opportunité de participer à la finale européenne du 25 septembre à Paris.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a relayé cet événement à travers des publications et des stories, générant ainsi 52 073 impressions.



(iii) *Relais des évènements partenaire du réseau TBM*

Les comptes TBM sur les réseaux sociaux sont utilisés pour promouvoir les événements partenaires du réseau. Ces événements sont principalement situés sur le territoire de Bordeaux Métropole ou organisés par 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 au logiciel de gestion de la relation client (CRM), Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place un plan de contact personnalisé pour les clients répertoriés dans sa base de données. Ce processus inclut l'envoi de courriels de bienvenue, des relances pour le non-renouvellement d'abonnements, ainsi que des informations sur les services de mobilité proposés par TBM. Le CRM permet ainsi de maintenir une relation dynamique avec l'ensemble des clients identifiés.

En 2024, cette activité a été relancée après un travail de fiabilisation des transferts hebdomadaires des données de billetterie vers l'outil CRM. Cependant, tous les envois de courriels ont dû être suspendus à partir d'octobre en raison d'une non-conformité avec le routeur Sendinblue. Le passage à un nouveau CRM et l'implémentation d'un référentiel client unique en 2025 devraient permettre de résoudre ce problème.

i) Courriel de contact pour tous les nouveaux entrants en base voyageurs

Comme l'année précédente, un courriel de bienvenue est envoyé à chaque nouvel utilisateur inscrit dans la base de données voyageurs. Ce message récapitule les informations relatives au type et à la durée de l'abonnement, fournit des instructions pour la création d'un compte « My TBM », et inclut des liens vers les différents comptes sociaux de TBM pour faciliter l'engagement avec le réseau.



ii) Renouvellement de l'abonnement et tacite reconduction

La mise en place de la reconduction tacite permet aux abonnés de ne plus avoir à se préoccuper du renouvellement de leur abonnement. Un courriel d'alerte est envoyé deux mois avant la date d'expiration, rappelant la date de reconduction et offrant la possibilité d'annuler le renouvellement de l'abonnement.

iii) Courriels de fin d'abonnement

Une relance commerciale est envoyée aux abonnés ayant payé leur abonnement en une seule fois (sans mensualités) à l'approche de la fin de validité de leur abonnement. Ces abonnés ne bénéficient pas de la reconduction tacite, d'où l'importance de les contacter dès le premier mois de non-renouvellement.

Un courriel est envoyé deux semaines après la fin de l'abonnement, rédigé sur un ton ludique, soit inspiré d'un conte d'enfance, soit sur le mode de la rupture « amoureuse », en fonction du public cible.



Au-delà du deuxième mois, une offre commerciale est associée à l'offre de réabonnement.

Cette opération a généré en 2024 un chiffre d'affaires de plus de 73 000 € par mois.

iv) Ventes additionnelles produit Le VELO par TBM

Le plan de contact TBM permet également de mettre en avant d'autres produits et services proposés par TBM, notamment l'offre « LE VELO par TBM ».

➡ Le Vélo en libre-service

Une communication a été effectuée auprès des abonnés TBM pour annoncer l'arrivée des nouveaux vélos en libre-service. Cela inclut :

- Un message lors du lancement pour encourager les abonnés V³ à migrer leur contrat vers le nouveau service ;
- Une information pour rappeler aux usagers TBM que l'option gratuite "Le Vélo classique" est incluse dans leur abonnement annuel ;
- Une valorisation de l'option "Le Vélo électrique", désormais proposée à 45 € au lieu de 70 € comme c'était le cas avec l'ancien service V³.



LE VÉLO
par TBM

**APRÈS LA PLUIE,
LE BEAU TEMPS !**

IL EST LÀ !

Le Vélo vient d'arriver à Bordeaux Métropole : **2000 vélos en libre-service disponibles 24h/7j** (1000 vélos classiques + 1000 vélos électriques avec batterie intégrée).

En tant qu'abonné annuel TBM, vous bénéficiez désormais de l'accès gratuit au service **Le Vélo classique**. Pour activer votre accès, rendez-vous sur notre site web et créez votre compte Le Vélo.

**J'ACTIVE MON ACCÈS
LE VÉLO**

**LE VÉLO ÉLECTRIQUE POUR
45€/AN !**

Montez en gamme avec l'option électrique pour seulement **45€/an** (offre réservée aux abonnés annuels TBM).

**JE CHOISIS LE VÉLO
ÉLECTRIQUE**



LE VÉLO
par TBM

LE MÊME EN MIEUX

Avec ton **Pass Jeune annuel**, l'abonnement **Le Vélo électrique** n'est qu'à **45€ par an**.
Tu vas adorer pédaler moins !

JE M'ABONNE >

v) Anniversaire du client

Un courriel personnalisé est envoyé à chaque usager TBM le jour de son anniversaire.

L'objectif est de créer un lien convivial et personnalisé avec les voyageurs, tout en valorisant le programme de fidélité TBM Fid', afin d'encourager les usagers à s'y inscrire.



vi) Mise en avant des offres de services spécifiques TBM

Ce type de courriel relationnels mettent en avant les produits spécifique et avantageux pour les usagers.

➡ L'offre stades

Un courriel est envoyé à tous les nouveaux usagers 15 jours après la création de leur abonnement ou de leur carte TBM. Ce message met en avant la possibilité de se rendre facilement aux deux principaux stades de la Métropole grâce au réseau TBM, avec des offres spécifiques adaptées pour ces événements (navettes, renforts de tramway, etc.). Il propose également le « Pass stade », offrant 2 voyages gratuits pour les accompagnants de l'abonné.



➡ Occasions de sorties

L'objectif de ces deux courriels envoyés respectivement après 10 semaines et 36 semaines d'abonnement est de donner aux nouveaux usagers des idées pour profiter pleinement de la ville, découvrir des lieux intéressants et maximiser l'utilisation de leur abonnement.



vii) Lettres d'information

Une lettre d'information est envoyée aux abonnés pour les tenir informés sur des sujets susceptibles de les intéresser, tels que des travaux en cours ou des événements majeurs. Par exemple, lors de la

reentrée de septembre, nous avons communiqué auprès des porteurs de cartes pour les prévenir de modifications du réseau et leur annoncer le lancement de la nouvelle application mobile TBM.



Globalement en 2024 le plan de contact TBM a généré 1,89 millions de contacts en 2024 avec un taux moyen d'ouverture de 39 %.

F.3.2.c) Les bons plans TBM

i) Le programme fidélité TBM Fid'

Le programme de fidélité TBM Fid' récompense les voyageurs utilisant tous les modes du réseau TBM. À chaque validation ou location de vélo, les voyageurs inscrits, détenteurs d'une carte TBM ou utilisant l'application M-ticket TBM, accumulent des points de mobilité. Ces points peuvent ensuite être échangés sur la boutique en ligne dédiée au programme de fidélité.

L'objectif principal de ce programme est d'encourager la validation des trajets, contribuant ainsi à la lutte contre la fraude et à la non-validation, tout en récompenser la fidélité des usagers. En plus des offres culturelles, de loisirs et commerciales proposées, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met à disposition des lots liés à la mobilité et au réseau TBM, tels que des abonnements mensuels, des tickets ou des duplicatas de carte.

🔄 De nouvelles évolutions TBM Fid' en 2024

En 2024, plusieurs évolutions et nouveautés ont enrichi le programme TBM fid' :

- Janvier 2024 : Intégration de toutes les offres liées à la carte TBM dans le programme TBM fid'. Les clients bénéficient désormais de réductions dans les cinémas Mégarama, Méga CGR et à la Cité du Vin ;
- Juillet 2024 : Mise en place du système de connexion CIAM et prise en compte du RCU ID pour l'attribution de points de fidélité ;
- Novembre 2024 : Intégration du programme de fidélité dans l'application TBM sous la section "Mon compte > Ma mobilité > Mes avantages TBM Fid'". Les utilisateurs connectés peuvent consulter leur solde de points et les crédits obtenus via leurs trajets à vélo ou validations ;
- Décembre 2024 : Lancement d'un calendrier de l'Avent, proposant une offre différente chaque jour du 1^{er} au 24 décembre.

👉 Campagne de notoriété – du 14 au 29 février

Le programme lancé en novembre 2023 a été accompagné d'une large campagne de notoriété et de reconquête d'adhérents, particulièrement mise en avant à l'occasion de la Saint-Valentin le 14 février 2024.

L'objectif de cette campagne visait à mettre en valeur les gains accessibles en fonction du nombre de validations réalisées, incitant ainsi les voyageurs à valider leurs trajets pour en bénéficier.

Le plan de communication déployé était :

- Campagne d'affichage intérieur dans les tramways et bus ;
- Covering de la porte centrale extérieure des trams ;
- Affichage dans les toilettes des établissements publics ;
- Diffusion sur les supports de communication TBM : site infotbm.com, newsletter, e-mailing aux abonnés TBM, relais sur les réseaux sociaux sponsorisés, affichage intérieur dans les trams et bus, bornes d'information voyageur, écrans dynamiques ;
- Campagne numérique sponsorisée ;
- Communiqué de presse et encart dans le journal *20 Minutes*.





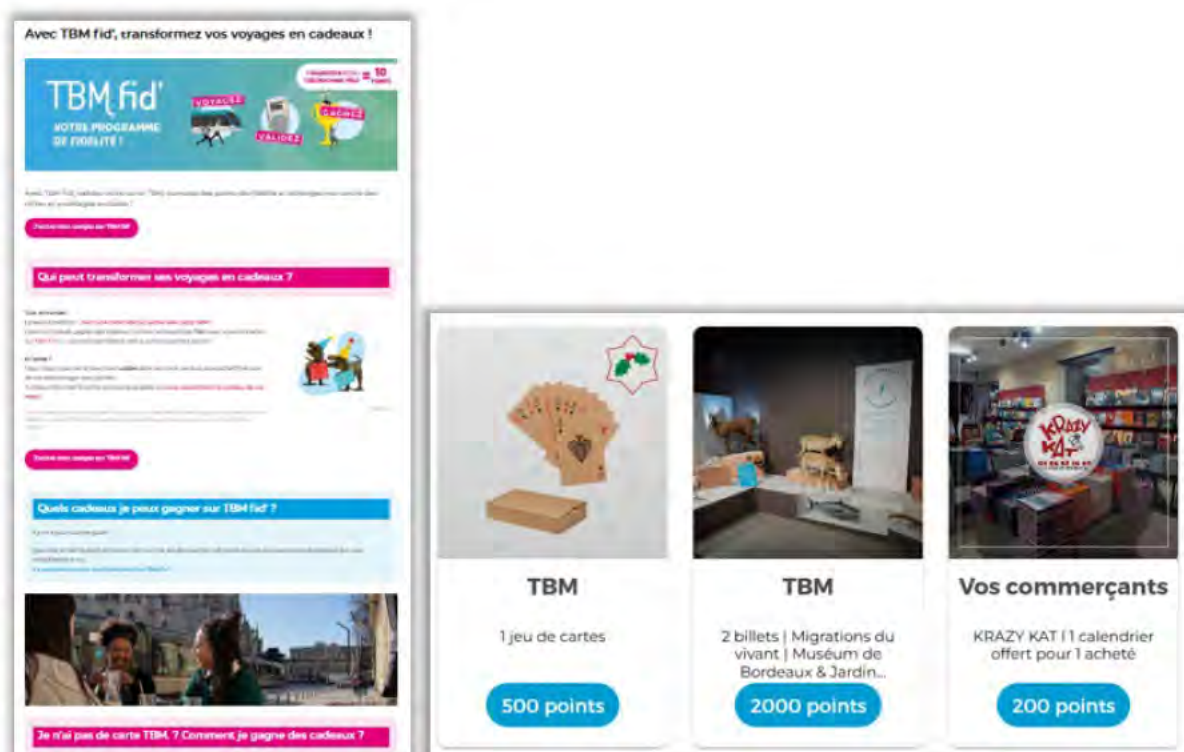
Bilan de l'opération :

- 6 115 nouveaux adhérents, soit un total de 29 379 adhérents à la fin de cette opération ;
- 168 lots achetés ;
- 753 000 points dépensés ;
- 741 745 nombre de vues ;
- 50 830 nombre de clics sur annonces.

🔄 Valorisation du programme tout au long de l'année

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met régulièrement en avant son programme de fidélité auprès des adhérents ainsi que des commerçants partenaires. Chaque mois, une newsletter est envoyée aux adhérents pour rappeler les avantages du programme et mettre en lumière les offres proposées par les partenaires. Ces derniers sont également sollicités de manière ponctuelle pour la réalisation d'opérations spéciales.

Le programme TBM Fid' est rythmé par des animations spécifiques tout au long de l'année, notamment durant les périodes suivantes : Pâques, Saint-Valentin, Événements sportifs (Top 14, Jeux Olympiques), Rentrée de septembre, Halloween et Fêtes de Noël.



En 2024, le bilan du programme TBM Fid' est tel que :

- Adhésion : 17 800 nouveaux inscrits sur un total de 23 182 adhérents, après la suppression des anciens membres inactifs ;
- Engagement :
 - Taux d'ouverture moyen des newsletters : 39 %, soit une augmentation de +84 % par rapport à 2023.
 - Taux de clics sur un lien : 13 %, en progression de +127 % par rapport à 2023.
- Top 5 des newsletters les plus performantes :
 - Escape game, cinéma... Les offres d'Halloween sont là ! – Octobre 2024 ;
 - 2h chez Calicéo à gagner ! – Janvier 2024 ;
 - Avec TBM fid', savourez la récompense ! – Février 2024 ;
 - Gagnez 2 entrées pour l'exposition Illustrations au Muséum ! – Mars 2024 ;
 - Prenez le temps de vivre sur TBM fid' ! – Avril 2024 ;

ii) Le service de lecture à bord « Premier chapitre »

Les voyageurs sont invités à découvrir chaque mois une sélection de livres sur mobile via le lien <https://premierchapitre.fr/tbm>.

Cette sélection est soigneusement choisie par les bibliothécaires de Bordeaux Métropole. Les voyageurs peuvent lire le premier chapitre de chaque livre, puis l'emprunter dans l'une des bibliothèques de la métropole. En complément, une sélection de livres audio est également disponible. Chaque mois, une nouvelle intégrale est également proposée aux voyageurs.



En 2024, premier chapitre a enregistré 20 182 visites.

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 2024, 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'un chef de service, de deux chargés d'étude et de deux analystes et d'une alternante écoute client ;

- Des cabinets externes tels qu'Epsilon Marketing, EPISTO, OPSIO, MV2, Phoebus ou encore FANVOICE.

F.4.2. Détail des actions menées

F.4.2.a) Etudes et diagnostics territoriaux

Le poste de Chargé d'études Marché et Territoire, responsable des études et diagnostics territoriaux au sein du Pôle Connaissance Client, est demeuré vacant pendant une grande partie de l'année 2024. Une nouvelle personne a occupé ce poste au cours du second semestre. En conséquence, aucune étude ni diagnostic territorial n'a été réalisé durant cette période.

F.4.2.b) Etudes visant aux adaptations de l'offre

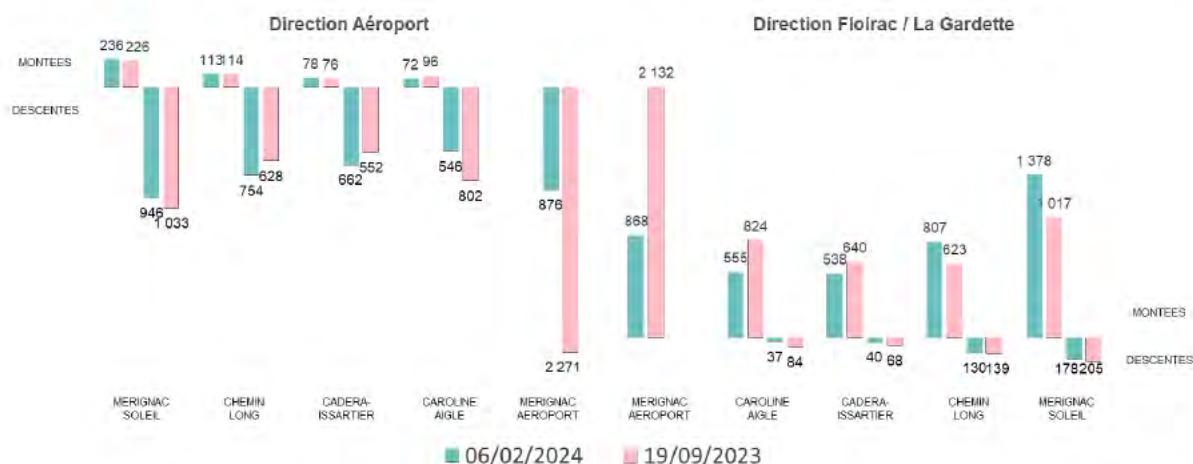
i) Enquête de comptage : Extension de la ligne de tramway A vers l'aéroport

À la suite de l'inauguration, fin avril 2023, de l'extension de la ligne de tramway A vers l'Aéroport, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a entrepris une enquête en plusieurs vagues afin de mieux comprendre les usages du nouveau tronçon. Cette étude visait à atteindre les objectifs suivants :

- Analyser la fréquentation des 5 nouvelles stations (Mérignac Soleil, Chemin Long, Cadéra – Issartier, Caroline Aigle, Mérignac Aéroport) ainsi que le niveau de charge, à travers un comptage exhaustif des montées et descentes aux arrêts de ce nouveau tronçon ;
- Identifier et quantifier les déplacements des usagers de ces nouvelles stations, notamment en termes d'origines, destinations, intermodalité, motifs, correspondances et profils des voyageurs, à l'aide d'un questionnaire Origine-Destination (O-D).

Après une première vague réalisée en septembre 2023, la seconde vague de l'enquête a été menée par le cabinet d'études MV2 le mardi 06 février 2024.

Les enquêtes O-D ont été menées en face-à-face à l'aide de tablettes sur les quais des 5 nouvelles stations. Des flyers ont également été distribués sur les quais et à bord des tramways A, entre la station Quatre Chemins (station précédant Mérignac Soleil) et Mérignac Aéroport. Les voyageurs étaient invités à scanner le QR Code présent sur les flyers pour accéder à l'enquête O-D. Tous les voyageurs 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.



Lors de cette seconde vague de février 2024, un total de 4 644 montées (contre 5 750 en septembre 2023) et 4 137 descentes (contre 5 782 en septembre 2023) ont été observées, soit 8 781 voyageurs (contre 11 522 en septembre 2023) empruntant la nouvelle extension de la ligne A pendant toute la durée du service.

Il convient de noter que la baisse de flux à l'arrêt Mérignac Aéroport explique en partie l'écart observé entre les deux vagues, avec 7 709 passagers le 06 février 2024, contre 20 922 passagers le 19 septembre 2023. Cependant, le taux de voyageurs utilisant le tram A à cet arrêt, par rapport au flux global à l'aéroport, reste stable : 23 % le 06 février 2024, contre 21 % le 19 septembre 2023.

Une proportion importante des voyageurs montant à bord d'un tramway aux nouveaux arrêts descend au centre-ville, représentant 35 % des trajets. Par ailleurs, 20 % descendent à l'un des nouveaux arrêts, tandis que 19 % optent pour une descente entre les stations Quatre Chemins et François Mitterrand.



En sens inverse, une part importante des voyageurs qui descendent à l'un des nouveaux arrêts provient du centre-ville, représentant 31 % des trajets. De plus, 22 % des voyageurs étaient montés à l'un des nouveaux arrêts, tandis que 21 % proviennent des stations situées entre Quatre Chemins et François Mitterrand.

Entre les deux vagues d'enquêtes (septembre 2023 et février 2024), une baisse significative de -24 % du nombre de voyageurs montant et descendant a été observée (8 781 en février 2024 contre 11 522 en septembre 2023). Cette diminution est particulièrement marquée à l'arrêt Mérignac Aéroport, où la fréquentation a chuté de -60 % (1 744 voyageurs en février 2024 contre 4 403 en septembre 2023), en corrélation directe avec la baisse du trafic aéroportuaire (7 709 voyageurs le 06 février 2024 contre 20 922 le 19 septembre 2023, selon les données transmises par l'aéroport).

En revanche, la fréquentation reste stable sur les quatre autres arrêts du nouveau tronçon, avec 7 037 voyageurs en février 2024 contre 7 119 en septembre 2023. Par ailleurs, la proportion de voyageurs empruntant le tramway A à l'arrêt Mérignac Aéroport par rapport au flux global de l'aéroport demeure stable, 23 % en février 2024 contre 21 % en septembre 2023.

ii) Enquête de comptage et mesure de charge à bord

Tout au long de l'année 2024, des enquêtes d'observation terrain ont été menées sur plusieurs lignes de bus afin d'analyser la charge à bord, notamment en soirée. Deux grandes phases d'enquêtes ont été réalisées :

- Vague d'enquêtes de janvier 2024 : Cette première phase visait à comptabiliser les montées et descentes sur plusieurs lignes :

- Ligne 85 : comptage sur l'ensemble de la ligne (jours ouvrés et samedis) ;
- Ligne 31 : comptage entre Cenon Gare et Quai Français et entre Ambarès et Ambès sur un jour ouvré (6H30 – 20H00) ;
- Lignes 21 et 31 : enquête Origine-Destination (Beausoleil – Lange, 06H00 – 23H00) ;
- Lignes 5, 7, 27 et 28 : comptage en soirée (jours ouvrés et samedis) ;
- Lignes 5 : comptage entre Bassins à Flot et Galerie des Beaux-Arts.
- Vague d'enquêtes d'octobre 2024 : Cette seconde phase a permis d'évaluer la charge aux principaux arrêts des lignes suivantes :
 - Ligne G : Barrière Saint-Médard, Victoire, Stade Stéhélin, Gare Saint-Jean, Gambetta / Mériadeck ;
 - Ligne 1 : Barrière d'Arès, Réservoir Lavardens, Barrière Judaïque ;
 - Ligne 5 : Bagatelle, Sarcignan, Pyrénées, Nansouty ;
 - Ligne 7 : La Gardette, Somme ;
 - Ligne 9 : Barrière Judaïque, Barrière de Toulouse, Tivoli, Pasteur, Latulle, Lespiault, Nansouty ;
 - Ligne 16 : Musée d'Aquitaine, Porte de Bourgogne ;
 - Ligne 25 : Matteoti ;
 - Ligne 27 : Lajaunie ;
 - Ligne 28 : Parc Municipal ;
 - Ligne 31 : Avenue de l'Université ;
 - Ligne 35 : Mérignac Centre, Pessac Centre, Le Burck ;
 - Ligne 51 : Dassault.

Les résultats de ces enquêtes permettent d'identifier les périodes et secteurs où des situations de surcharge sont constatées. Ces observations contribuent directement à l'élaboration et à la mise en œuvre de mesures correctives pour optimiser l'offre de transport et améliorer la qualité du service.

F.4.2.c) Enquêtes performances de l'offre et des services du réseau

i) Enquête permanente satisfaction réclamations : TBM + VELO

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités mesure la satisfaction des usagers à la suite du traitement d'une réclamation. Une enquête à chaud est automatiquement envoyée par e-mail après chaque réclamation traitée. En 2024, 2 897 réclamants ont répondu à cette enquête, dont 1 023 pour le service VELO et 81 pour le service Mobibus.

Les résultats sont les suivants :

- Satisfaction globale des réclamations TBM : La note de satisfaction générale reste stable en 2024 avec une moyenne de 7,2/10 (vs 7,3/10 en 2023) ;
- Gestion des réclamations :
 - Le style et le ton des réponses progressent de +0,3 points, atteignant 3,9/5 ;
 - Les aspects liés à l'argumentation et aux détails fournis restent les moins bien notés, mais progressent de +0,2 points, atteignant 3,4/5.
- Satisfaction des réclamations pour le service VELO :
 - La satisfaction globale atteint une note de 8,4/10, reflétant une bonne perception du service ;
 - Le taux de satisfaction concernant la réponse apportée aux réclamations est en recul de -5 points, s'établissant à 79% ;
 - Les critères les mieux notés sont :

- Le style et le ton des réponses (4,4/5) ;
- La compréhension de la demande (4,3/5) ;
- Satisfactions des réclamations pour le service Mobibus :
 - La satisfaction globale diminue de -0,9 points, atteignant 6,4/10 en 2024 ;
 - Le taux de satisfaction concernant la réponse apportée progresse de +4 points, atteignant 49% ;
 - Les critères les mieux notés sont :
 - Le style et le ton des réponses (3,4/5) ;
 - En revanche, l'argumentation des réponses reste le point faible avec une note de 2,9/5.

F.4.2.d) Enquêtes d'observation sur le terrain

i) Enquête de non-validation

Dans le cadre du suivi de la validation des titres de transport sur le réseau TBM, une enquête d'observation a été menée afin d'évaluer le taux de non-validation selon plusieurs critères :

- Par mode de transport : distinction entre tramway et bus ;
- Par ligne : 4 lignes de tramway et les 18 lignes de bus les plus fréquentées ;
- Par période :
 - Jour ouvrable ;
 - Samedi (3e vague annuelle) ;
 - Dimanche (3e vague annuelle) ;
 - Soirée (3e vague annuelle) ;
- Suivi barométrique : trois vagues d'enquêtes réalisées au cours de l'année pour mesurer l'évolution du phénomène.

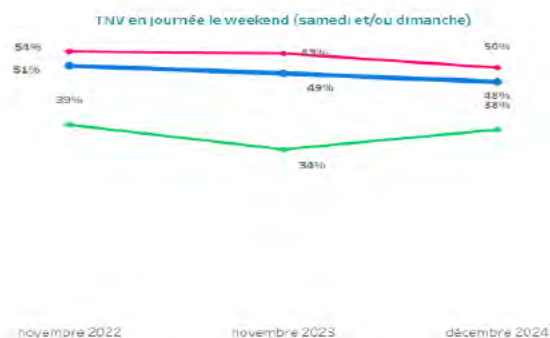
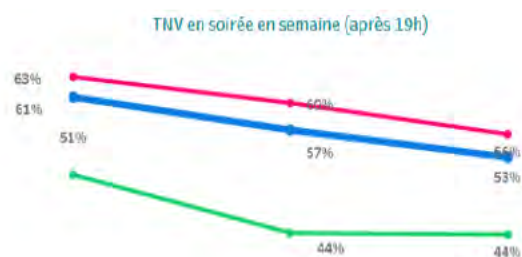
Les résultats des trois vagues d'enquête en 2024 sont :

- 1^{ère} vague : du 13 au 22 mai ;
- 2^{ème} vague : en août ;
- 3^{ème} vague : du 04 au 15 décembre ;

Après une tendance à la baisse lors des deux premières vagues (mai : 43 %, août : 39 %), le taux de non-validation repart à la hausse en décembre (45 %), se rapprochant ainsi du niveau observé en décembre 2023 (46 %) :

- Pour le tramway, le taux de non-validation atteint 49 % en décembre, soit une hausse de +6 points par rapport à la vague d'août ;
- Pour le bus, la non-validation atteint 38 %, enregistrant une augmentation de +8 points.

Ce suivi barométrique permet d'identifier les tendances de non-validation et d'adapter les actions de sensibilisation et de contrôle sur le réseau TBM afin de limiter ce phénomène.



Une baisse du taux de non-validation est observée sur les deux lignes suivantes :

Ligne	Tx NV août 2024	Évolution en points
Lianes 8	39 %	-4
Lianes 31	36 %	-2

Les plus fortes hausses impactent :

Ligne	Tx NV août 2024	Évolution en point
Lianes 35	31 %	+15
Lianes 7	38 %	+15
Lianes 16	30 %	+13
Lianes 15	22 %	+13
Tram D	32 %	+13

F.4.2.e) Etudes de performance des outils et des solutions digitales

i) Applications MaaS

Dans une démarche d'amélioration continue et en complément des enquêtes qualitatives menées en 2023 sur les attentes et besoins des utilisateurs, plusieurs phases de tests ont été réalisées tout au long de l'année 2024, en amont et en aval du lancement de l'application TBM [CF PARTIE B.7.3. b) (i) *Le MaaS*].

Les phases de test menées en 2024 sont les suivantes :

- Mars : Tests utilisateurs pour pré-évaluer certaines fonctionnalités de l'application ;
- Mai - Juin : Phase de bêta-test impliquant à la fois des clients et des collaborateurs. Cette phase, réalisée sur une version quasi finalisée de l'application, a permis d'identifier des points bloquants, des bugs et des éléments d'amélioration avant son lancement officiel début juillet ;
- Septembre - Octobre : Tests d'observation portant sur le processus de validation des titres de transport via l'application ;
- Novembre : Réalisation d'interviews utilisateurs sur le processus de décrochage des vélos depuis l'application.

Par ailleurs, les utilisateurs de l'application disposent d'un formulaire Typeform leur permettant de signaler des bugs ou de soumettre des suggestions d'amélioration. Ces retours sont analysés en continu par l'équipe produit et intégrés à la feuille de route des évolutions à venir.

ii) Evaluation du parcours d'achat de l'abonnement sur l'application TBM

Quelques semaines après le lancement de la nouvelle application TBM, l'achat d'un abonnement dématérialisé en paiement comptant a été rendu possible.

Cinq mois après sa mise en service, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a souhaité évaluer la satisfaction des clients vis-à-vis de ce nouveau service et identifier les points de vigilance du parcours utilisateur.

Cette enquête quantitative en ligne visait principalement :

- Mesurer la satisfaction après un achat d'abonnement via l'application ;
- Identifier les axes d'amélioration pour optimiser l'expérience client.

Les principaux enseignements de l'évaluation sont :

- Sur le profil clients :
 - Une cible majoritairement féminine et jeune, résidant à Bordeaux ;
 - 52 % d'abonnés annuels vs 48 % d'abonnés mensuels ;
 - Les principaux avantages cités : disponibilité immédiate, praticité, autonomie d'achat.
- Sur le parcours d'achat :
 - Une excellente satisfaction sur l'ensemble des critères évalués ;
 - Plus de 7 clients sur 10 satisfaits de l'achat de leur abonnement via l'application ;
 - Un NPS positif, avec 46 % de clients promoteurs du service.
- Sur l'expérience post-achat :
 - La validation à bord via l'application est jugée parfois difficile par certains clients ;
 - Les temps de validation et les dysfonctionnements occasionnels de l'application sont les principales remontées spontanées.

F.4.2.f) Etudes qualitatives et de co-construction

i) Enquête qualitative auprès des panelistes : Quel panel pour demain ?

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a sollicité les panélistes via la plateforme "Le Lab de TBM" afin de recueillir leur avis sur l'animation du Panel TBM.

Les objectifs de cette enquête étaient de :

- Évaluer la satisfaction des panélistes concernant leur participation aux enquêtes ;
- Mesurer l'intérêt pour le concept de "helpers", une communauté d'entraide sur le réseau TBM, conformément à l'Annexe 14 du contrat ;
- Mieux comprendre leurs attentes (points appréciés ou à améliorer) ;
- Identifier des pistes d'amélioration pour renforcer l'animation du panel.

Les principaux résultats collectés sont :

- Un taux de satisfaction et de recommandation élevés ;
- Un fort engagement des panélistes, motivés par leur connaissance du réseau et leur volonté de contribuer à son amélioration ;
- Un sentiment communautaire émergent, à renforcer.

Les principales attentes exprimées sont :

- Plus d'interactions avec TBM, avec un fort intérêt pour un accès aux « coulisses » de TBM/KB2M ;
- Un espace d'échange dédié entre panélistes, favorisant les discussions et le partage d'expériences ;
- Une diversification des contreparties, avec une forte attente concernant des avantages tarifaires sur les transports ;
- Un investissement plus marqué des abonnés, qui apprécient davantage les sollicitations et expriment des attentes plus fortes en matière d'animation du panel ;
- Une satisfaction moindre des panélistes les plus anciens, qui souhaitent davantage d'interactions avec TBM, mais sont moins exigeants en matière de contreparties ;
- Une différence de motivation selon le genre :
 - Les femmes participent principalement pour aider ;
 - Les hommes s'engagent davantage pour donner leur avis.

F.4.2.g) Enquêtes commanditées par Bordeaux Métropole

i) Enquête de satisfaction 2024 du réseau TBM

Dans le cadre de son suivi annuel, Bordeaux Métropole a commandé une enquête téléphonique réalisée par le cabinet d'études Tryom entre le 30 avril et le 04 juin 2024. Cette étude a interrogé un échantillon représentatif de 2 203 personnes, dont :

- 1 204 abonnés ;
- 999 utilisateurs occasionnel.

Les principaux résultats remontés sont :

- La satisfaction globale :
 - 86,2 % de satisfaction, soit une baisse de 2 points par rapport à l'année précédente ;
 - Note moyenne attribuée au réseau TBM : 15,1/20 ;

- Satisfaction par type d'usagers :
 - Abonnés : 84,5 % satisfaits ;
 - Utilisateurs occasionnels : 88,5 % satisfaits et le tramway reste mieux évalué que le bus.
- Satisfaction par mode :
 - Tramway : 87,7 % de satisfaction ;
 - Bus : 83,2 % de satisfaction.
- Le taux de recommandations (NPS : Net Promoter Score) :
 - +30,8 : un score toujours élevé malgré la baisse globale de satisfaction ;
 - 41,5 % des usagers sont promoteurs du réseau (prêts à le recommander), contre 10,7 % de détracteurs.
- L'indice de préférence :
 - 89,4 % des usagers déclarent vouloir continuer à utiliser le réseau TBM même s'ils avaient d'autres alternatives de transport (baisse de -1 point).

Les points forts du réseau identifiés après analyse de l'enquête sont : le temps de trajet optimisé, une fréquence en semaine appréciée, une bonne régularité des tramways ainsi qu'un rapport qualité/prix jugé avantageux.

Les axes d'amélioration prioritaires mis en avant par l'étude sont : le renforcement des solutions en cas de panne, l'amélioration de la fréquence des transports en soirée et le week-end, l'accroissement de la ponctualité des bus ainsi que l'optimisation de l'information en cas de perturbation sur le réseau bus.

ii) Enquête de satisfaction 2024 pour le réseau Mobibus

Chaque année, Bordeaux Métropole réalise une étude de satisfaction auprès des usagers du service Mobibus. Cette enquête, menée par le cabinet d'études Tryom, s'est déroulée par téléphone du 4 au 10 juin 2024, auprès de près de 300 clients réguliers du service.

Les principaux résultats remontés sont :

- Satisfaction globale :
 - 84,6 % des utilisateurs sont satisfaits, une légère hausse par rapport à l'année précédente ;
 - Note globale stable :
 - 15,3 en début de questionnaire ;
 - 16,1 en fin de questionnaire.

Les points forts du réseau Mobibus identifiés après analyse de l'enquête sont : l'amabilité du personnel (planificateur et conducteurs), la propreté des véhicules, le sentiment de sécurité, l'adaptation des équipements aux besoins des personnes en situation de handicap, la facilité de règlement des trajets.

Les axes d'amélioration prioritaires mis en avant par l'étude sont : la réduction du temps d'attente au téléphone, l'amélioration des informations communiquées par téléphone, le renforcement du confort à bord et enfin l'optimisation des temps de trajet.

iii) Résultats de l'enquête annuelle fraude

Les résultats de l'enquête annuelle sur la fraude réalisée par Tryom pour le compte de Bordeaux Métropole seront présentés en février 2025, le terrain d'enquête s'étant déroulé entre le 18 et le 29 novembre.

L'enquête couvre un périmètre comprenant les quatre lignes de tramway ainsi que les vingt-et-une lignes de bus les plus fréquentées.

Enquête fraude	Année 2023	Année 2024	Variations
Taux fraude globale	11,20%	11,10%	-0,89%
Taux fraude Bus	12,30%	10,50%	-14,63%
Taux fraude tramway	10,80%	11,40%	5,56%

Dans l'ensemble, les taux de fraude sont en baisse par rapport à 2023, excepté pour le tramway. Toutefois, ils restent encore en deçà des niveaux attendus dans le cadre des engagements contractuels.

En termes de profil des fraudeurs, aucun changement majeur n'a été observé, hormis une hausse notable de la fraude chez les plus de 60 ans. Toutefois, les principaux fraudeurs restent des voyageurs occasionnels, inactifs, majoritairement des hommes effectuant des trajets courts le week-end. Cependant, en volume total, la majorité des fraudeurs sont des usagers actifs empruntant fréquemment le réseau en semaine.

Le taux de fraude est plus élevé le week-end, atteignant notamment 17,4 % le dimanche.

La principale cause de fraude reste l'absence de titre de transport, en hausse (71 % en 2024 contre 56 % en 2023). À l'inverse, la fraude sur les tickets rechargeables diminue (18 % en 2024 contre 25 % en 2023).

Une baisse marquée de plus de 8 points est également observée sur les tickets dématérialisés, en raison de l'amélioration du service M-ticket de l'application TBM.

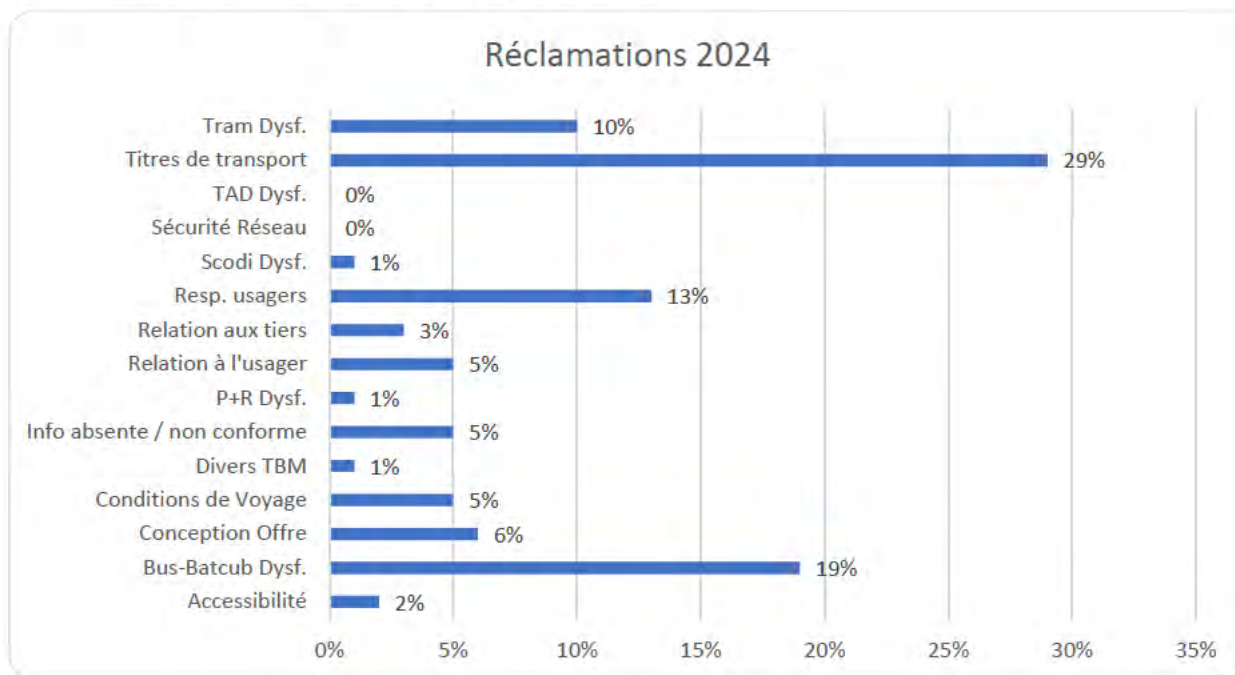
F.5. Réclamations clients

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 et s'est poursuivie sur l'année 2024.

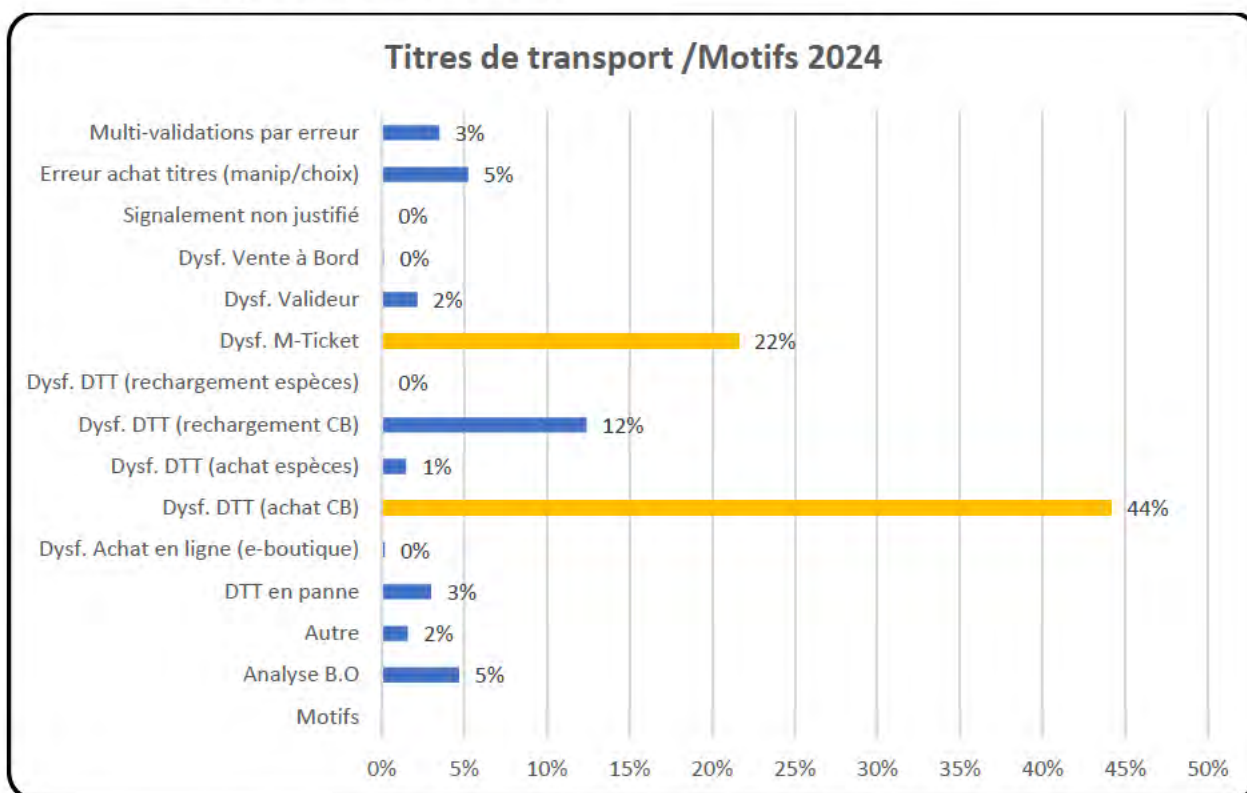
Pour rappel, les réclamations constituent une mesure brute et distincte, reflétant les actions de signalement effectuées par les clients. Toutefois, il convient de souligner que chaque réclamation peut englober plusieurs thèmes distincts, tels que des problèmes de retard ou de communication. Ces derniers 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.b) Les réclamations par thèmes



i) Les réclamations par titres

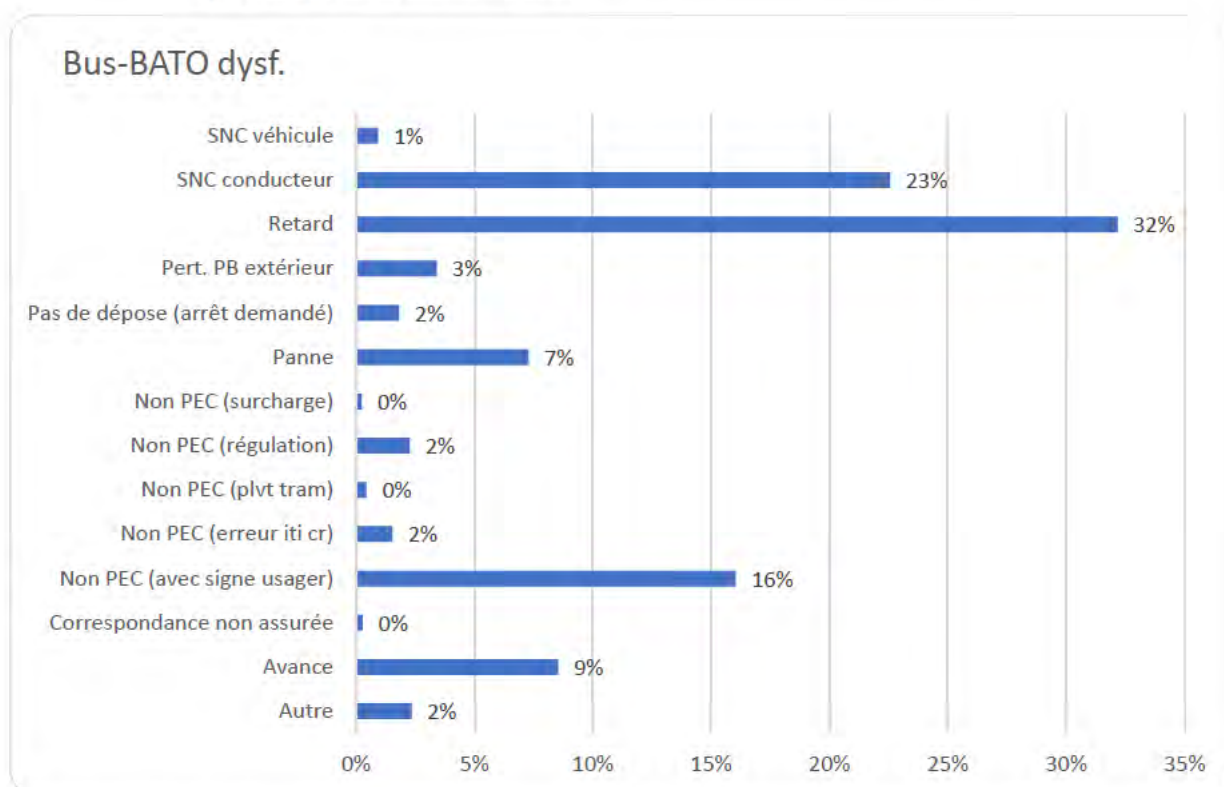


Les réclamations ont augmenté de 20 % par rapport à 2023, faisant de ce thème le principal sujet des usagers et celui qui connaît la plus forte évolution en 2024.

Près de 60 % des signalements clients concernent des problèmes rencontrés sur les distributeurs de titres en station (Tramway et BEX) lors de l'achat ou du rechargement de tickets, avec une hausse également de 20 % par rapport à 2023. Après vérification, ces réclamations donnent lieu à des remboursements pour les usagers concernés.

Un autre sujet a également pris de l'ampleur en 2024, avec une hausse de 63 % par rapport à 2023, lié au déploiement de la dématérialisation des titres via l'application TBM. Cette année a été marquée par le transfert des titres de Witick vers l'app TBM, suivi de la dématérialisation des abonnements. La forte adoption de ce nouveau mode d'achat et la réactivité qu'il permet ont fait en sorte que le moindre dysfonctionnement technique entraîne un pic de réclamations cumulées. Ce phénomène, relativement nouveau, explique l'explosion des signalements, particulièrement au dernier quadrimestre, en raison de la montée en charge liée à la rentrée, entraînant des difficultés de connexion ou des blocages à l'achat dus à des problèmes sur les serveurs bancaires.

ii) Les dysfonctionnements bus



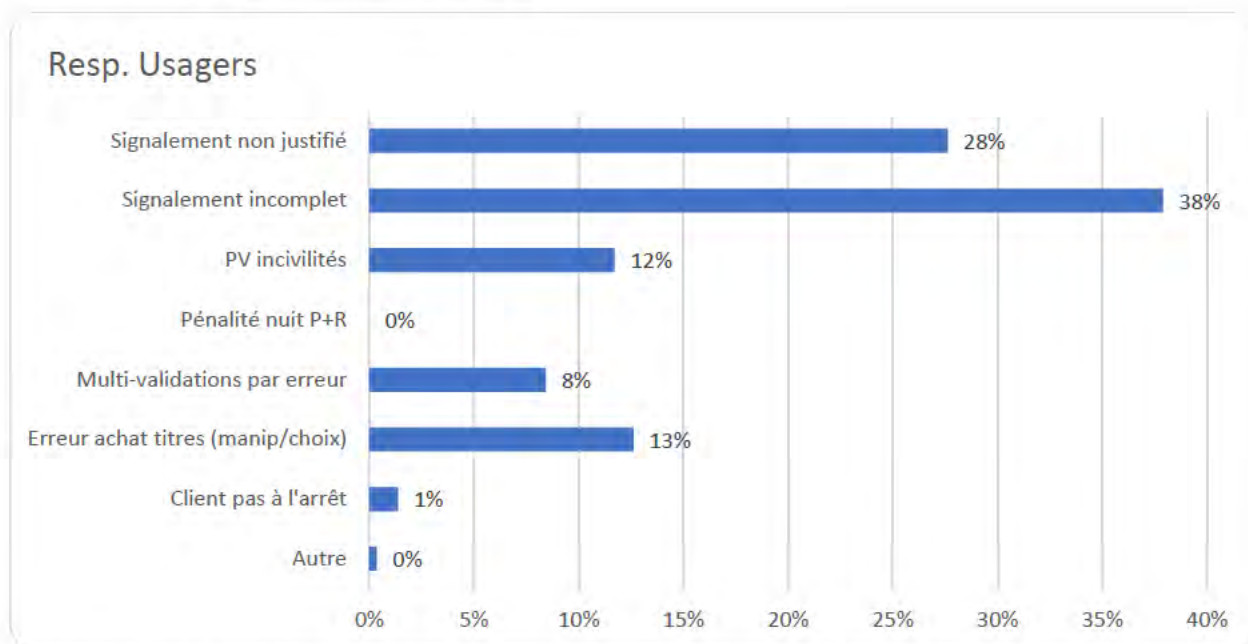
Les défauts de délivrance de l'offre sur le terrain sur les lignes de bus ont entraîné une réduction de 21 % des réclamations en 2024 par rapport à l'année précédente, pour tous les motifs, à l'exception des non-prises en charge, dont les signalements sont restés stables. Cette évolution est expliquée par la stabilisation du réseau de bus en 2024.

Sur l'année complète, 40 % des signalements concernent des passages effectués hors des horaires annoncés (32 % de retards et 9 % de passages en avance). Dans le cas des passages en avance, les conducteurs concernés sont reçus par leur manager pour les sensibiliser à l'importance des données en temps réel disponibles sur leur pupitre. En cas de retards récurrents et importants, les temps de transport peuvent être réajustés.

Par ailleurs, 23 % des réclamations concernent des passages non assurés en raison de l'absence de conducteurs, une baisse significative de 26,5 % par rapport à 2023, grâce aux bons résultats des recrutements réalisés au cours de l'année.

Enfin, 16 % des signalements portent sur des passagers non pris en charge lors de la montée, sans possibilité de vérifier la véracité du signalement ni les conditions d'attente sur place.

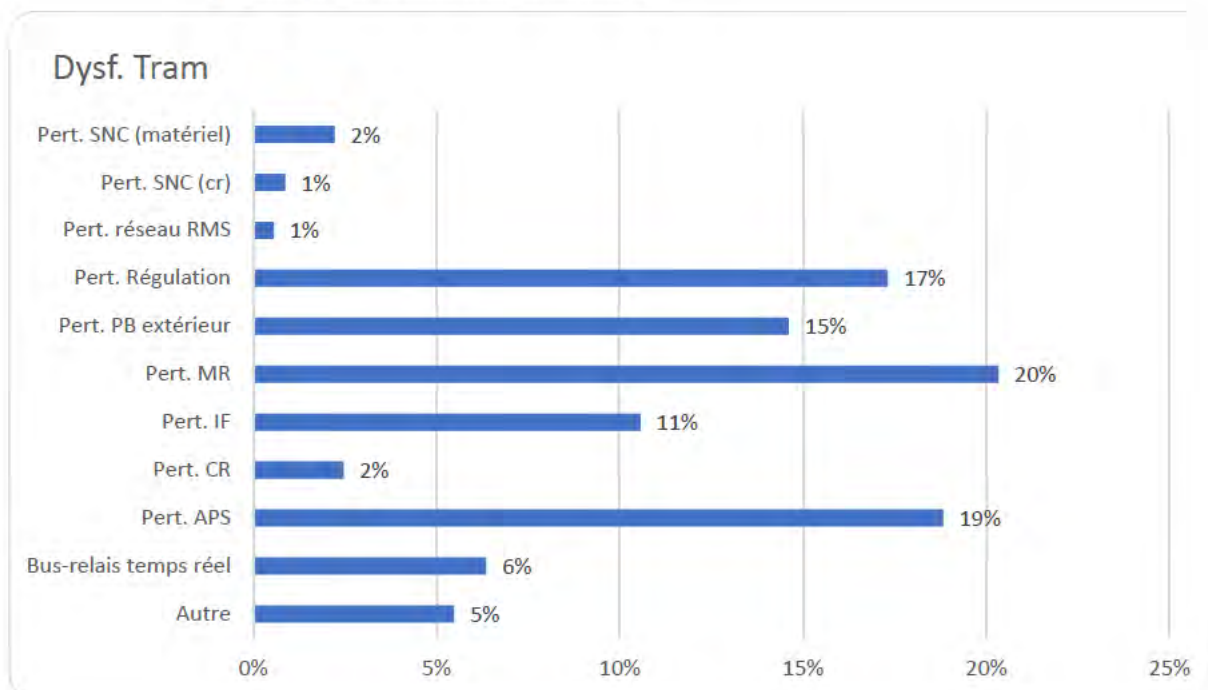
iii) La responsabilité usager



Cette catégorie a augmenté de 13 % par rapport à 2023, avec une évolution particulièrement marquée concernant les signalements incomplets.

Parmi les réclamations contenant des données techniques vérifiables, 28 % ne sont pas justifiées, tandis que 38 % sont incomplètes, ce qui empêche toute instruction. Malgré les relances systématiques auprès des usagers dans ces cas, certains ne fournissent pas les éléments nécessaires pour permettre l'analyse et le traitement habituels des réclamations.

iv) Les dysfonctionnements tramways



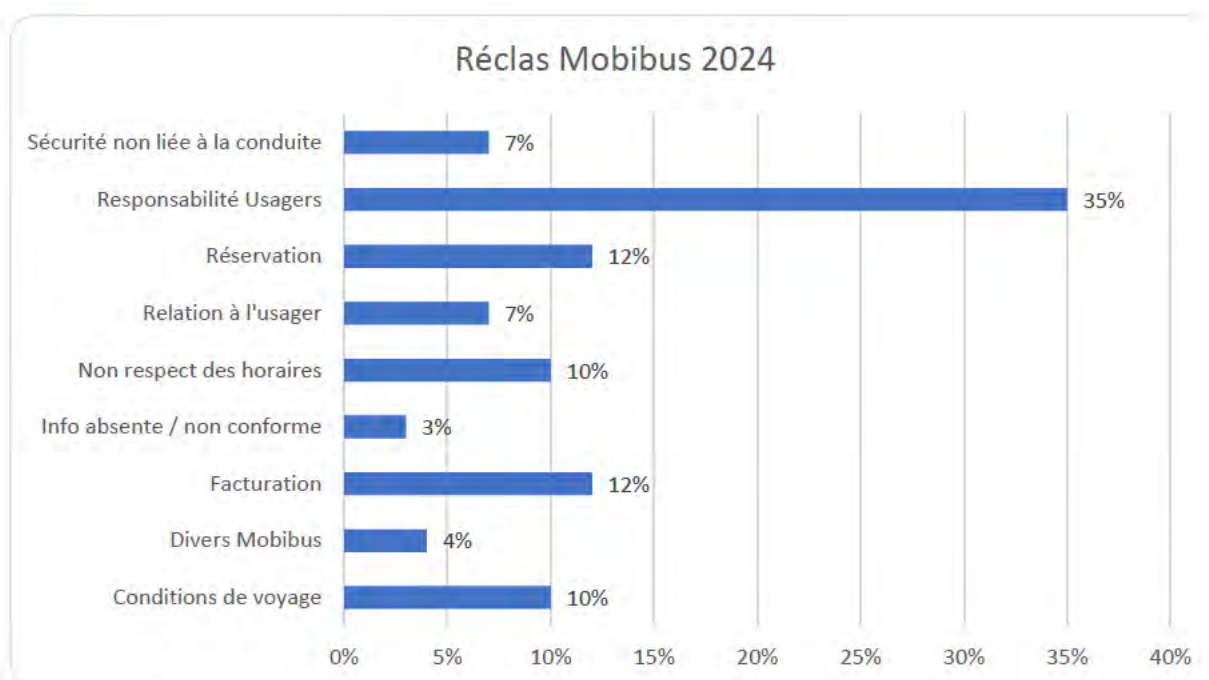
Les réclamations sur ce thème ont augmenté de 5,5 % par rapport à 2023, bien que l'année précédente n'ait pas connu de modifications structurelles de l'offre.

La plupart des causes de dysfonctionnements du réseau tramway sont en baisse ou n'ont montré aucune évolution significative.

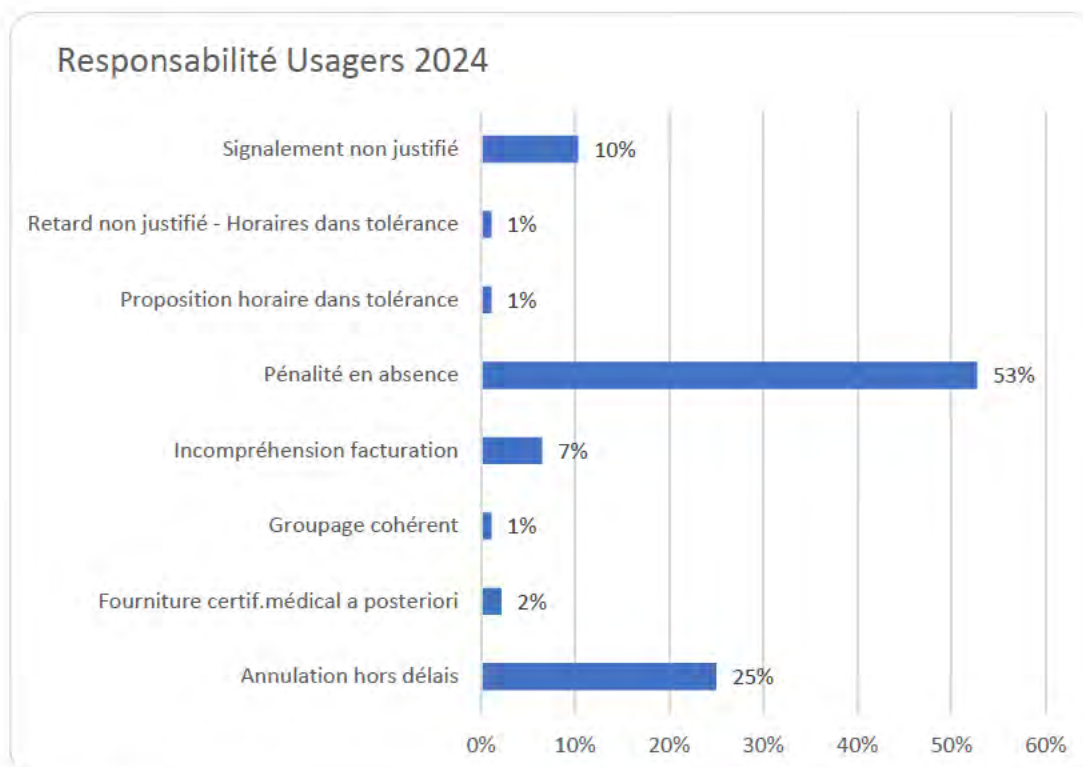
Toutefois, un seul motif présente une variation nette : les pannes APS. Représentant 19 % des signalements, elles connaissent une augmentation de 56 % par rapport à 2023. L'analyse des causes et les plans d'action mis en place pour traiter cette problématique sont détaillés dans la *PARTIE B.7.3.b) ii) (iii) – Carrefour et rails APS*.

F.5.2. Réclamations Mobibus

En 2024, Mobibus a enregistré 485 réclamations, un chiffre stable par rapport à 2023, où 482 réclamations avaient été comptabilisées.



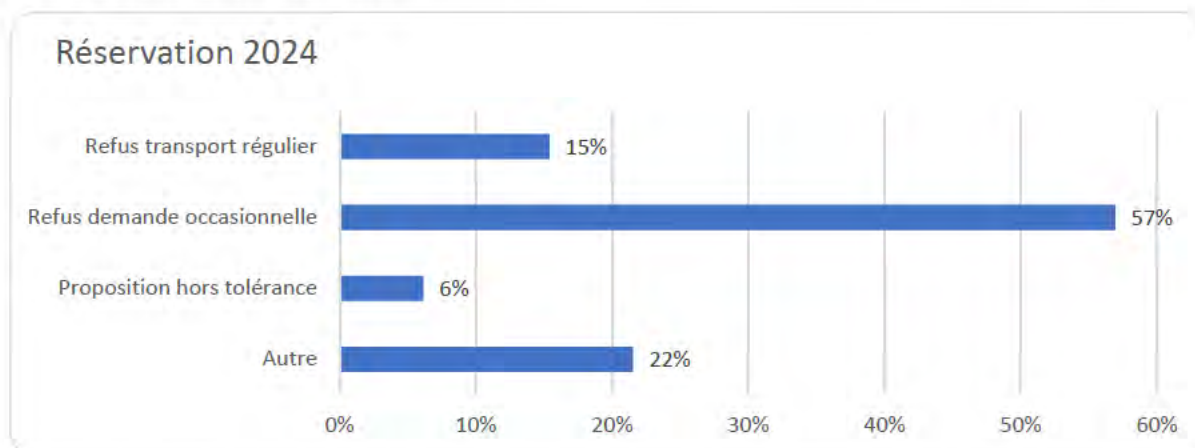
Comme en 2023, le thème « Responsabilité Usagers » reste prédominant, représentant 35 % des signalements Mobibus. Cette tendance demeure constante pour le service.



Dans 78 % des cas, les réclamations concernent la stricte application du Règlement de Prestation du Service (RPU), notamment en ce qui concerne les annulations payantes (hors délais et pénalités en cas d'absence). La prévalence systématique de ce thème souligne l'importance pour les bénéficiaires de bien comprendre et respecter les règles du service, étant donné les conséquences des comportements individuels sur l'activité en temps réel et la qualité de service pour tous.

Ces règles sont rappelées individuellement à chaque primo-réclamant en fonction du motif de sa réclamation, afin de prévenir de nouvelles facturations et encourager une utilisation plus qualitative du service.

Les autres thèmes de réclamation sont bien moins fréquents. La réservation et la facturation représentent chacune 12 % des signalements en 2024, soit environ une soixantaine de réclamations sur l'année. En matière de facturation, la majorité des réclamations (80 %) concernent des erreurs de qualification des transports lors de la planification. Ces erreurs sont corrigées a posteriori par le service en cas de facturation incorrecte.



Concernant l'item « Réservation », en augmentation tant en volume qu'en proportion, il est majoritairement lié aux refus de demandes occasionnelles, représentant 57 % des signalements. Cette situation résulte directement de la saturation du service observée depuis 2023, malgré la revalorisation des moyens et les diverses actions d'optimisation mises en œuvre.

Un autre motif notable au sein de cet item, également lié à la saturation, est le motif « autre », qui représente 22 % des signalements. Ces réclamations concernent des transports planifiés et acceptés par les usagers, mais pour lesquels l'horaire proposé ne correspond pas exactement à leur demande initiale. Le principe du service consiste à planifier les trajets au plus près de la demande. Cependant, en cas d'impossibilité, une proposition alternative est systématiquement faite au bénéficiaire, qui conserve la liberté de l'accepter ou de la refuser. Dans les situations de créneaux saturés, ces propositions peuvent s'éloigner de la demande initiale tout en respectant la fourchette contractuelle de +/- 90 minutes.

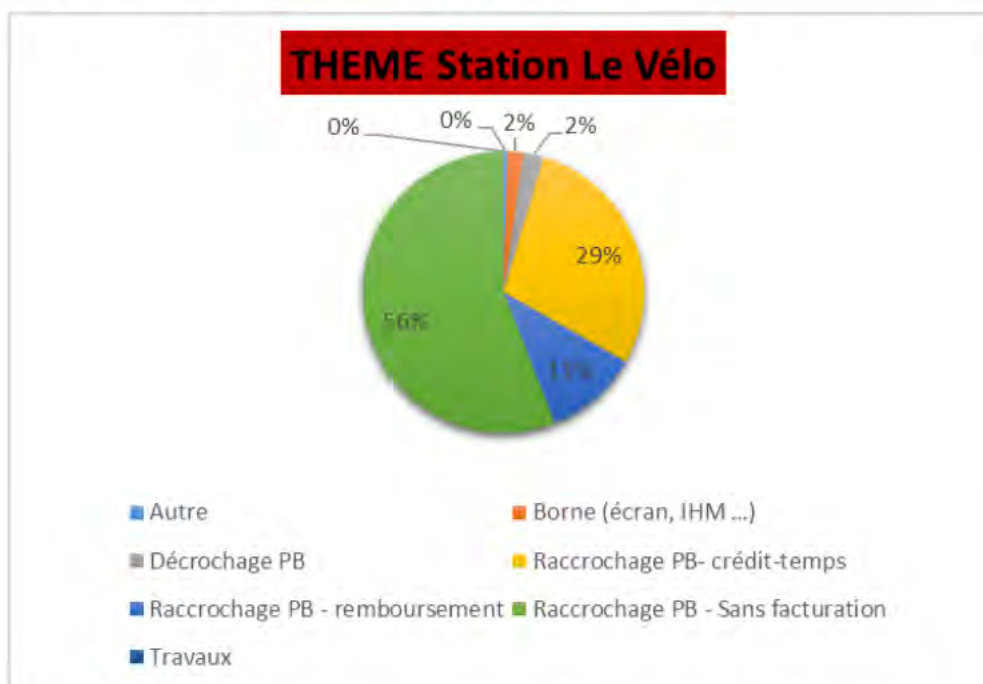
F.5.3. Réclamations vélos

i) Réclamations VLS

En 2024, les réclamations sur le service de VLS sont au nombre de 17 793, réparties sur les thèmes suivants :

THEMES	Pourcentage	Nombre
DIVERS	3%	511
FACTURATION LE VELO	26%	4593
Ancienne offre V3	11%	1904
MIGRATION LE VELO	1%	132
NUMERIQUE LE VELO	0%	15
RACC./DECROCHAGE LE VELO	0%	1
SOUSCRIPTION LE VELO	1%	227
STATION LE VELO	58%	10263
VELO LE VELO	1%	147
TOTAL	100%	17793

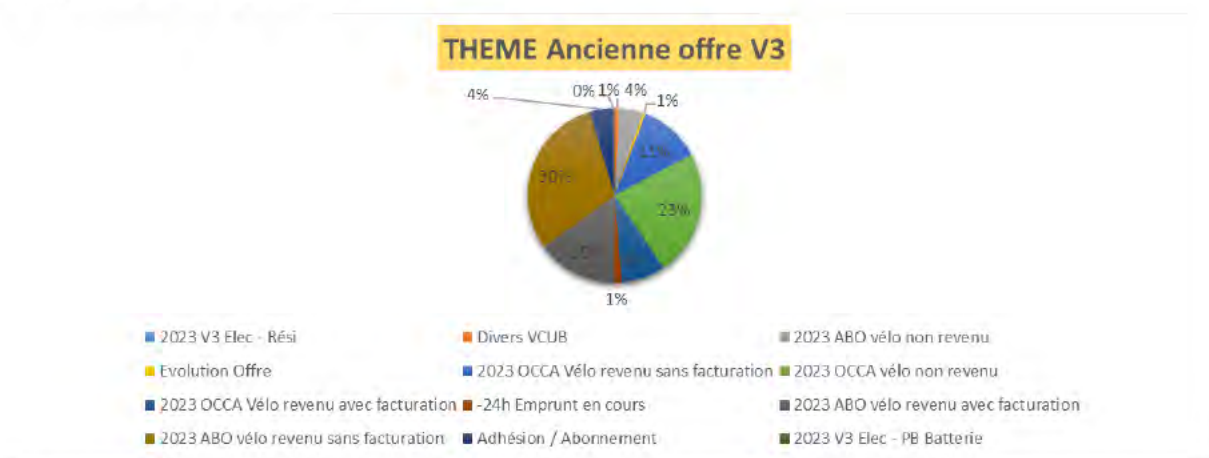
Parmi les trois thèmes majeurs, les problématiques liées aux stations constituent de loin la principale source d’insatisfaction des usagers. En effet, les dysfonctionnements à ce niveau du parcours affectent directement l’expérience utilisateur, notamment lorsque le raccrochage du vélo n’est pas reconnu, ce qui représente l’aspect le plus impactant de ce thème.



Il convient de souligner que la politique commerciale mise en place lors du lancement de la nouvelle offre et tarification en avril 2024 permettait aux usagers de signaler ce type de problématique sans subir de pénalisation financière, notamment en ce qui concerne la facturation au-delà de 30 minutes d’utilisation ou le prélèvement du dépôt de garantie de 140 €.

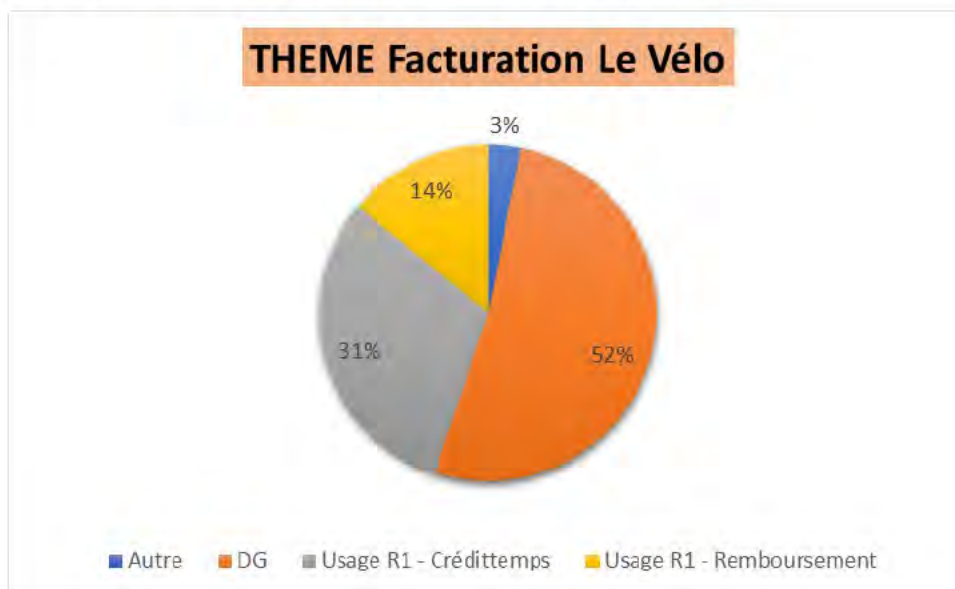
En raison de nombreuses dégradations sur le nouveau matériel et de problèmes techniques avérés, il a été décidé de ne pas pénaliser les usagers. Ainsi, entre avril et décembre 2024, la même flexibilité déjà appliquée lors des derniers mois du service a été étendue à tous les usagers ayant formulé une réclamation liée à un dysfonctionnement en station, comme détaillé ci-dessous.

Par ailleurs, la fin du service VCUB, programmée pour les premiers mois de 2024, a conduit à la centralisation de toutes les réclamations relatives à l'offre précédente afin de faciliter la transition vers le nouveau service LE VELO.



En dehors des cas de dysfonctionnements techniques avérés, certaines réclamations liées au service LE VELO peuvent résulter d'une méconnaissance du fonctionnement du VLS (Vélo en Libre-Service) ou d'une mauvaise utilisation. Dans ces situations, la politique commerciale prévoit un « droit à l'erreur » (R1) accordé à chaque usager. Ainsi, les frais de facturation ou le prélèvement du dépôt de garantie sont annulés lors de la première réclamation portant sur ce type de problématique. Ces mesures ne s'appliqueront qu'à partir de la réclamation suivante pour un incident similaire.

Dans certains cas, le dépôt de garantie aurait pu être encaissé, notamment en cas de non-reconnexion du vélo en station sous 24 heures. Toutefois, conformément à la politique commerciale mentionnée ci-dessus, aucun prélèvement n'a été effectué durant cette période.



ii) Réclamations VELO'C

Comparativement au service LE VELO, les réclamations liées au service VELO'C représentent une part très faible de l'insatisfaction des usagers, avec seulement 253 signalements enregistrés en 2024.

La moitié de ces réclamations concernent des questions de facturation, principalement liées à l'application de pénalités pour retard dans le retour des vélos ou à des dysfonctionnements techniques lors des prélèvements.

Chaque signalement fait l'objet d'un traitement individualisé et donne lieu à une régularisation en cas de dysfonctionnement avéré.

THEMES	pourcentage	nombre
VELO'C: autre	26%	65
VELO'C: dysf. retrait vélo	1%	3
VELO'C: Facturation	56%	141
VELO'C: pbt vélo	2%	5
VELO'C: vélo volé	15%	39
TOTAL	100%	253

iii) Réclamations VELOPARK

En 2024, 74 réclamations ont été traitées concernant l'offre VELO'PARK.

F.6. Contrôles et fraude sur le réseau TBM

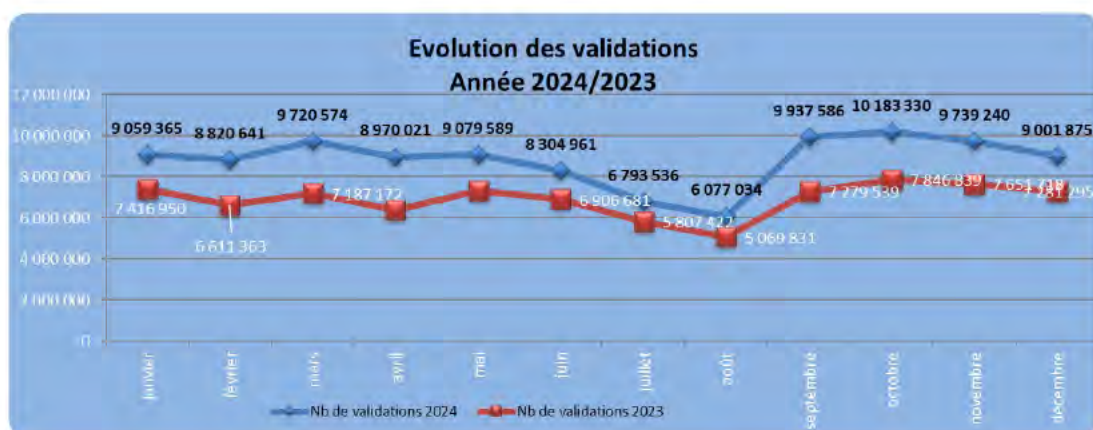
F.6.1. Contrôle des voyageurs

F.6.1.a) Chiffres clés

Contrôle des voyageurs	Année 2023	Année 2024	Variations
Nb de voyageurs contrôlés	3 576 471	4 294 687	20,08%
Dont contrôles répressifs (a)	2 447 809	2 895 824	18,30%
Taux de contrôle (nb de voyageurs contrôlés / nb de validations brutes corrigées)	4,70%	4,06%	-13,62%
Nb PV (b)	74 376	92 629	24,54%
Taux de fraude constatée (b / a)	3,04%	3,20%	5,26%
Taux de fraude enquêté	11,20%	11,10%	-0,89%
Nb de présentations cartes en régularisation (c)	11 558	12 695	9,84%
Nb infractions payées (d)	34 946	42 554	21,77%
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	55,63%	53,24%	-4,30%
Somme encaissées issues du TM3 (en €)	1 731 309,00 €	2 343 223,10 €	35,34%

i) Validations

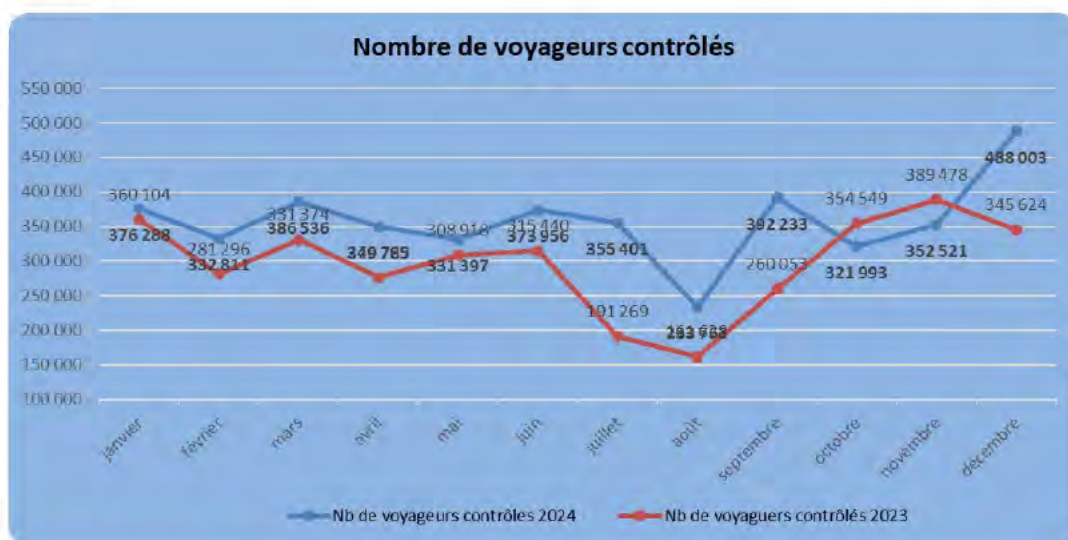
Les validations brutes corrigées ont enregistré une augmentation de +27,6 % par rapport à 2024.



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 +20,1 % par rapport à 2023 qui s'explique par une augmentation de jours de prêt des Conducteur-Receveurs/Vérificateurs-Percepteurs de +12,6% par rapport à 2023.

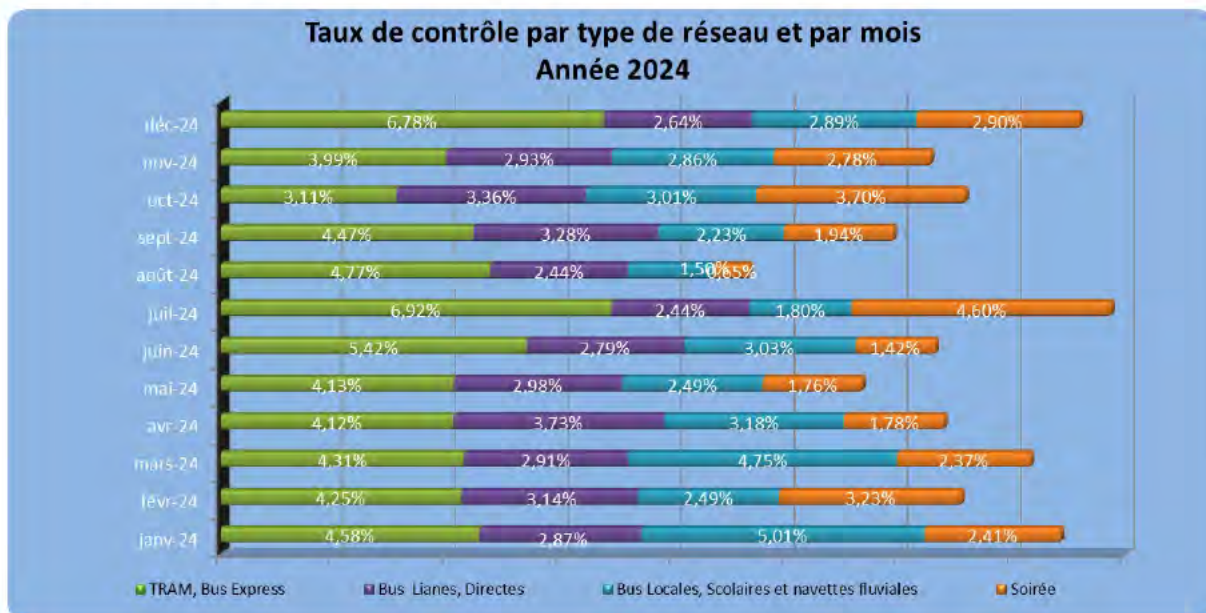


La répartition des sous-réseaux est la suivante :

	2023	2024				
Réseaux	% de voyages contrôlés	Nb validations	Nb contrôles préventifs	Nb contrôles répressifs	Total contrôles préventifs et répressifs	% de voyages contrôlés
Bus Lianes, Directes	3,79%	25 176 998	539 149	213 958	753 107	2,99%
Bus Locales, Scolaires et navette fluviale	3,78%	11 209 145	207 058	130 778	337 836	3,01%
Tram, bus express	4,65%	68 162 433	2 127 408	1 048 505	3 175 913	4,66%
Soirée	3,34%	1 139 178	22 209	5 622	27 831	2,44%
TOTAL réseau	4,42%	105 687 754	2 895 824	1 398 863	4 294 687	4,06%

iii) Taux de contrôle

En 2024, le taux de contrôle global réseau TBM a enregistré une diminution de -8,1 % (4,06 % en 2024 contre 4,42 % en 2023) soit 0,06 au-delà de l'objectif contractuel de 4 %.



iv) Types de contrôles menés

L'année 2024 s'inscrit dans la continuité du déploiement du plan d'actions qui repose sur les trois piliers de la lutte contre la fraude que sont la prévention, la dissuasion et la répression.

➡ 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 restaurant 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 2024, ce sont 13 173 élèves issus de 88 collèges, lycées et associations de la Métropole qui ont été sensibilisés aux règles de civisme et de la sécurité, contre 12 641 en 2023.

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 109 448 voyageurs qui se sont mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou à l'achat d'un titre, contre 64 604 en 2023 (+70 %). 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 14 médiateurs sortants en moyenne par mois qui sont intervenus sur le réseau, contre 10 en 2023. De plus, les médiateurs ont élargi leur jour de travail et interviennent maintenant le samedi.



🔄 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 2024, 37 opérations, représentant 40 101 voyageurs, ont été organisées sur plusieurs stations différentes de la Métropole et à différentes heures de la journée, contre 28 opérations (30 763 voyageurs) en 2023.

🔄 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 2024, 280 opérations spécifiques ont été planifiées, marquant une augmentation par rapport aux 222 opérations de l'année 2023.

Par ailleurs, les opérations conjointes avec les forces de l'ordre ont également enregistré une augmentation par rapport à 2023, avec :

- 44 opérations en collaboration avec la Police Nationale (contre 30) ;
- 8 avec la Gendarmerie (contre 13) ;
- 34 avec la Police Municipale de Bordeaux (idem en 2023).

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 2024, les équipes de contrôle ont également effectué 114 opérations de contrôles spécifiques supplémentaires (Bus Opération à l'Arrêt - BOA, Opération de contrôle conjointe avec les médiateurs du PIMMS - O'PIMMS, Opération Contrôle et Valid'Actions - OPCV), contrôlant ainsi 53 284 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 2024 enregistre 94 réclamations sur le sujet du contrôle (réclamation sur la verbalisation et sur le comportement de contrôleur), dont 52 concernent des PV d'incivilité, contre 41 en 2023.

vi) Procès-verbaux

En 2024, le nombre de procès-verbaux émis a connu une augmentation de +24,5 % par rapport à 2023, passant de 74 376 à 92 629 en 2024. Le motif de verbalisation « titre non valide » connaît une hausse de +11,36 %, tandis que les infractions pour « absence de titre » (-0,3 %) et « validation à la vue » (-81,3 %) sont en diminution.

Les PV d'incivilités ont enregistré une hausse notable de +19,9 %, dont 44 % sont liés à des dégradations du matériel du réseau.

Le taux de fraude brut constaté, calculé selon le rapport entre le nombre de procès-verbaux établis et le nombre de clients contrôlés en répressif uniquement, a également augmenté, passant de 3,04 % en 2023 à 3,20 % en 2024.

Par ailleurs, le taux de recouvrement a connu une légère diminution de -4,3 %, atteignant 55,63 % en 2023 contre 53,24 % en 2024. 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. Par ailleurs, le taux de recouvrement par paiement immédiat est en augmentation de +14,7 %, passant de 29,9 % en 2023 à 34,3 % en 2024.

Le dispositif de transaction commerciale « Trock-it » a également enregistré une augmentation, avec 1 991 contrevenants en 2024 contre 1 494 en 2023, soit une hausse de +33,2 %. Ces personnes ont accepté de souscrire un abonnement en échange de l'annulation du procès-verbal, représentant ainsi 2,6 % des verbalisations des « sans titre de transport » sur la période.

F.6.1.b) Evolution de l'entité Contrôle-Sûreté

Dans le cadre de la spécialisation et de la professionnalisation des équipes de sûreté, un Service Interne de Sécurité (SIS) a été mis en place afin d'assurer la protection des biens et des personnes. Cette initiative s'inscrit dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la sécurité privée, conformément aux dispositions du Code de la Sécurité Intérieure (CSI).

Pour être en conformité avec ces exigences légales et réglementaires, les obligations suivantes ont été respectées :

- Agrément du dirigeant : Le responsable du SIS a obtenu l'agrément requis en avril 2023 ;
- Autorisation d'exercer : Le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS) a délivré l'autorisation nécessaire en novembre 2023.

Carte professionnelle des agents : Tous les agents doivent disposer d'une carte professionnelle, obtenue soit par équivalence, soit par recyclage pour les anciens titulaires, soit par une formation spécifique (Titre à Finalité Professionnelle – Agent de Prévention et de Sécurité, TFP-APS).

La formation TFP-APS permet aux agents d'acquérir des compétences essentielles, notamment la maîtrise du cadre légal de leurs fonctions, l'adoption des postures et gestes adaptés, ainsi que la mise en application des compétences en secourisme (SST). Elle s'appuie également sur un code de déontologie garantissant une compréhension approfondie des droits et devoirs des agents en tant qu'acteurs de la sécurité privée.

En 2024, un programme de formation a été déployé à destination des salariés concernés, avec plusieurs sessions organisées en rotation. Cette initiative a permis de préparer et de qualifier l'ensemble des agents de sûreté et des opérateurs du Poste de Commandement Sûreté, en vue du déploiement effectif du SIS en 2025.

Il est important de noter que la mise en place du SIS ne modifie ni l'organisation managériale existante ni les conditions de travail des salariés du service. Les agents conservent également leur assermentation pour la verbalisation ponctuelle des incivilités.

Par ailleurs, de nouvelles dispositions réglementaires encadrant la tenue des agents de sécurité privée sont entrées en vigueur le 1^{er} octobre 2024, conformément à l'arrêté du 18 juillet 2023 (articles L. 613-4, L. 613-8 et L. 614-3 du CSI). Désormais, les agents du SIS doivent porter une tenue spécifique réglementée, comportant :

- Un numéro d'identification apparent sur la poitrine, au-dessus de l'insigne de l'entreprise ;
- La mention « SÉCURITÉ PRIVÉE » inscrite au dos de la tenue.

Ces évolutions garantissent une meilleure reconnaissance et professionnalisation des missions de sûreté, dans le respect du cadre légal en vigueur.



Pour 2025, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités continuera la mise en conformité réglementaire du SIS en formant les opérateurs du Poste de Commandement Sûreté au Titre Professionnel d'Opérateur en Vidéoprotection et en Télésurveillance. Cette certification est obligatoire pour toute personne chargée de la surveillance en temps réel des systèmes de vidéoprotection.

F.7. 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, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage activement en faveur de l'accessibilité. En tant que Société à Mission depuis 2024, elle renforce ses initiatives dédiées aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

S'appuyant sur une équipe spécialisée créée en 2020, l'organisation mobilise :

- Une responsable accessibilité du réseau TBM ;
- Un chargé de mission dédié à l'accessibilité et aux publics fragiles ;
- Un référent PMR, également conducteur sur le réseau, qui assure la formation des conducteurs.

L'objectif est de définir et mettre en œuvre une stratégie globale et cohérente, accompagnée d'actions et d'évolutions ciblées, afin d'améliorer continuellement l'accessibilité, tant pour les services TPMR que pour les transports collectifs.

F.7.1.a) La double certification Cap Handéo Service de Mobilité : une première nationale



Créée en 2007 sous le statut d'association loi 1901, Handéo est née de l'initiative des principaux organismes du handicap pour libérer le pouvoir d'agir des personnes handicapées et âgées, leur permettant de vivre pleinement à domicile et dans la cité.

Handéo Services se concentre sur la gestion et le déploiement de labels et certifications, notamment le label « Cap Handéo Services de Mobilité ». Ce référentiel a été conçu dans une démarche concertée, réunissant un groupe de travail associant utilisateurs, professionnels et administrations concernées.

En juin 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu la double certification Cap Handéo Services de Mobilité pour les réseaux TBM et MOBIBUS. À ce jour, aucun réseau de transport public de cette envergure n'a été certifié, encore moins avec son service de Transport des Personnes à Mobilité Réduite (TPMR) intégré.

Cette double certification, fruit de deux années de travail collaboratif interne et externe, a été officialisée après des audits réalisés du 03 au 12 avril 2024. Elle positionne Keolis Bordeaux Métropole Mobilités comme une référence nationale en matière d'accessibilité, avec un engagement durable visant à :

- Accueillir toutes les fragilités, qu'il s'agisse de handicaps visibles, invisibles ou de personnes âgées ;
- Garantir une accessibilité tout au long du parcours en mobilité ;
- Former l'ensemble des collaborateurs en contact avec les clients.

La certification repose sur 23 critères, dont 9 audités sur le terrain, répartis autour de plusieurs axes clés :

- Accès à l'information : une information complète, détaillée et adaptée aux différents handicaps et besoins des voyageurs ;
- Accueil et réservation : formation des agents en contact direct avec le public ;
- Prestation de transport et accompagnement : identification claire des services, véhicules adaptés, formation des conducteurs, et gestion des situations perturbées ;
- Durabilité et responsabilité : suivi de la satisfaction, traitement des réclamations, et co-construction avec les voyageurs.



Cette certification valorise plus de 10 ans d'efforts dédiés à l'accessibilité et reflète une culture d'inclusion renforcée, associée à une démarche d'amélioration continue. Elle constitue un pilier fondamental des engagements RSE de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.



Au-delà de la certification, KB2M poursuit une démarche globale visant à développer une culture d'entreprise axée sur la qualité de service pour tous. Cette ambition s'appuie sur la recherche continue de solutions adaptées aux besoins des publics en situation de fragilité dans leur mobilité.

F.7.1.b) Un programme de formation renouvelé et élargi

La formation des collaborateurs constitue un pilier central de l'engagement dans le cadre de la certification. Elle s'articule autour de deux objectifs principaux :

- Assurer la formation de l'ensemble des personnels en contact avec le public, y compris ceux issus de la sous-traitance, au-delà des seuls conducteurs ;
- Garantir que cette formation soit réalisée dans un délai précis suivant leur prise de fonction, variant entre 2 et 6 mois maximum selon les métiers.

i) Pour le réseau TBM

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a enrichi son programme de sensibilisation initié en 2009, qui intègre la participation de clients en situation de handicap, en développant de nouveaux modules adaptés aux différents métiers concernés. En 2024, KB2M a signé six nouvelles conventions de partenariat avec des associations représentant les personnes à mobilité réduite (APF, AFM, UNADEV, Espace 33, Audition et Écoute 33, Un Regard, un Sourire). Qu'ils participent aux journées de formation par le biais d'un engagement associatif ou individuel, chaque usager PMR impliqué peut désormais accéder au programme de fidélité du réseau.

➡ Formation des conducteurs

En 2024, 27 journées de formation dédiées aux conducteurs ont été organisées :

- 251 conducteurs en propre ont été formés ;
- 22 usagers différents ont participé à la journée de formation des conducteurs de bus ;

Côté sous-traitants : 5 conventions ont été signées avec les opérateurs bus (Keolis Gironde, Citram Aquitaine, Wi Transport, Evadys) et bateau (Inter-Rives) :

- Sous-traitants bus et bateau : 25 journées de formation ont été réalisées, permettant de former 90 conducteurs et 9 matelots.

➡ Extension de la formation à d'autres métiers

Dans le cadre de la certification, la formation a été élargie à l'ensemble des personnels en contact avec le public, au-delà des conducteurs :

- Commercial : Un module spécifique a été dispensé aux agents du centre d'appels, des boutiques, de l'information voyageurs, du service back-office et des parc-relais ;
- Exploitation : Les contrôleurs, régulateurs et agents de sécurité ont également été formés.

Au total, 16 demi-journées de formation ont été organisées en interne, permettant de former 57 agents intervenant dans la relation client.

➡ Formation des agents PIMMS

En complément, l'équipe accessibilité a assuré la formation des agents du PIMM'S de Bordeaux, responsables de la prestation Mobi'Guide.

Ces actions renforcent l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en faveur d'une mobilité inclusive, tout en structurant une culture d'entreprise axée sur l'accueil des publics fragiles et l'excellence opérationnelle.

ii) Pour le service Mobibus

L'intégration des nouveaux conducteurs a été entièrement révisée avec un programme intensif de 5 jours de formation. Ce parcours combine :

- Un module de base sur les publics fragiles, déjà dispensé aux agents TBM ;
- Des modules spécifiques adaptés au service TPMR, portant sur les règles, les processus opérationnels et les postures professionnelles.

La formation est enrichie par un tutorat actif, permettant aux nouveaux conducteurs d'acquérir des compétences directement sur le terrain, en situation réelle de transport avec les bénéficiaires.

Au-delà des engagements liés à la certification, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a organisé en mars 2024 des forums internes visant à sensibiliser un large éventail de collaborateurs, au-delà des métiers directement en contact avec le public.



Ces forums, organisés sur les sites du dépôt du Lac, de Bastide et de Lescure, ont impliqué des usagers PMR pour encourager des échanges interactifs autour de quiz et d'ateliers thématiques.

L'équipe accessibilité s'engage également dans une montée en compétences continue pour garantir une amélioration durable des pratiques en matière d'accessibilité. À cet effet, elle participe aux webinaires organisés par le siège, qui offrent des opportunités d'apprentissage sur des sujets clés :

- Comprendre les spécificités de certains handicaps, tels que les handicaps psychiques ;
- Approfondir le cadre réglementaire, notamment en matière d'accessibilité des transports publics, de numérique et de données relatives à l'accessibilité ;
- Partager des retours d'expérience issus d'autres réseaux, tels que la création d'un carnet de voyage adapté, l'expérimentation de l'initiative Stop Bus ou encore l'implémentation de signalétiques et de designs inclusifs.

Ces initiatives témoignent d'un engagement global et structuré pour renforcer l'inclusion et améliorer l'expérience de tous les usagers.

F.7.1.c) Des relations durables et innovantes avec les parties prenantes externes

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités continue de renforcer sa collaboration avec les structures du handicap, s'appuyant sur la co-construction qui constitue l'ADN de sa politique accessibilité depuis de nombreuses années. Cette démarche vise plusieurs objectifs :

- Faciliter la découverte et l'usage du réseau TBM à travers divers partenariats :
 - Partenariat avec l'Institut Peyrelongue d'Ambarès : Organisation de 3 journées d'immersion sur le réseau TBM pour 13 jeunes déficients visuels et leurs accompagnateurs, afin de les préparer à une utilisation autonome des transports en commun ;
 - Partenariat avec Trisomie 21 : Accompagnement de 4 jeunes âgés de 9 à 15 ans, qui ont bénéficié de conseils personnalisés dispensés par le référent PMR pour mieux appréhender les déplacements sur le réseau ;
 - Partenariat avec Wimoov : Coanimation de 4 ateliers en 2024 (les 15 février, 11 avril, 27 juin et 19 décembre), destinés à des personnes en réinsertion professionnelle et à des personnes

âgées. Ces ateliers incluent une partie pratique sur le terrain avec des déplacements en bus, tram, visites en boutique pour l'achat de titres, ainsi que l'utilisation des outils d'information en temps réel :

- Journée de la mobilité Wimoov : L'équipe accessibilité a également participé à cet événement le 19 septembre ;
- Bilan : 15 personnes ont bénéficié de ce dispositif en 2024.
- Echanger directement avec les associations sur l'accessibilité et les services à travers des rencontres :
 - 08 février 2024 : Présentation du nouveau module de formation conçu avec la participation active des associations ;
 - 17 octobre 2024 : Retour d'expérience sur les offres Mobibus déployées en septembre 2023.
- Répondre aux sollicitations des différents publics à mobilité réduite :
 - Participation à des réunions thématiques :
 - Réunions avec l'APF les 06 mai et 15 novembre 2024 ;
 - Réunion avec l'UNADEV le 28 juin 2024.
 - Collaboration avec l'IRSA : Implication dans le projet d'une application dédiée aux déficients visuels :
 - Présentation du projet le 04 juin 2024 ;
 - Séance d'enregistrement sonore le 02 juillet 2024.
 - Entretien dédié :
 - Rencontre avec une représentante de SOS Oxygène le 12 décembre 2024 pour échanger sur les besoins spécifiques de ce public.

F.7.1.d) Communication et information renforcées vers les bénéficiaires Mobibus

L'obtention de la certification et le lancement de nouvelles offres sur le service Mobibus en septembre 2023 ont permis à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités de repenser et d'améliorer les supports d'information pour les bénéficiaires. Deux axes principaux ont été privilégiés :

- Faciliter la compréhension et la visibilité de l'accessibilité globale à travers :
 - Des vidéos explicatives et comparatives : Des vidéos sous-titrées, tournées avec des conducteurs et bénéficiaires du service, sont désormais disponibles sur le site internet. Elles mettent en scène des situations réelles pour expliquer et comparer les trois offres proposées :
 - Mobi'Dom ;
 - Mobi'Trottoir ;
 - Mobi'Guide.

Ces vidéos détaillent les modalités d'usage, les tarifs et les spécificités de chaque service pour une meilleure compréhension par les usagers.

- Lettre d'information « Mobibus Info » : En décembre 2024, une édition spéciale de la lettre « Mobibus Info » a été adressée à l'ensemble des bénéficiaires ayant utilisé le service au cours des 12 derniers mois. Ce support met en lumière les nouveautés en matière d'accessibilité sur les réseaux TBM et Mobibus, dans une perspective de mobilité globale et inclusive.
- Mesurer la satisfaction des utilisateurs à travers :
 - Des retours d'expérience sur l'offre Mobi'Guide : Chaque nouvel utilisateur de Mobi'Guide est directement contacté par le chargé de mission pour recueillir ses impressions après son premier trajet, favorisant un échange personnalisé.

- Des questionnaires de satisfaction pour les nouveaux bénéficiaires Mobibus : Tous les nouveaux bénéficiaires de Mobibus reçoivent un questionnaire destiné à évaluer leur satisfaction après leur premier transport. Ce formulaire permet également de signaler d'éventuelles difficultés ou incompréhensions et offre la possibilité d'être recontacté pour des explications complémentaires ;
- Dans le cadre de l'enquête annuelle menée par Bordeaux Métropole, un volet spécifique a été ajouté : les répondants sont désormais invités à préciser s'ils détiennent une Carte Mobilité Inclusion (CMI) avec un taux d'incapacité d'au moins 50 %. Cette donnée permet d'affiner les analyses en prenant en compte le prisme des utilisateurs à mobilité réduite, enrichissant ainsi la compréhension de leurs attentes et besoins.

F.7.1.e) Expertise d'usage auprès de Bordeaux Métropole

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, acteur clé de la mobilité dans la métropole, réaffirme son positionnement en matière d'accessibilité et d'inclusion à travers des actions concrètes et des collaborations stratégiques.

i) Implication au sein des instances KB2M

KB2M joue un rôle actif au sein des instances décisionnelles et consultatives :

- Commission Intercommunale d'Accessibilité de Bordeaux Métropole : Participation aux sessions du 10 janvier et du 27 mars ;
- Comité Inclusion Bordeaux Métropole / KB2M : Intégration à la dynamique dès la réunion initiale du 25 septembre et coanimation de la réunion inclusion annuelle avec les associations le 04 décembre ;
- Code de la rue Métropolitain : Contribution à la session du 14 novembre.

ii) Actions concrètes au service des usagers à mobilité réduite

L'amélioration de la mobilité des publics fragiles demeure une priorité en 2024, avec plusieurs initiatives marquantes :

- Annonces sonores à bord des tramways : Depuis janvier 2024, les stations de tram bénéficient d'un système d'annonces sonores indiquant le numéro de ligne et la destination à l'ouverture des portes, renforçant l'autonomie des voyageurs malvoyants ;
- Accompagnement à la tarification solidaire : En réponse aux évolutions tarifaires pour les détenteurs de Cartes Mobilité Inclusion (CMI) (handicap à 50 % et au-delà), KB2M a traité près de 1 500 dossiers d'usagers avant fin mars 2024, facilitant l'accès des publics concernés à des solutions tarifaires adaptées.
- Marquage UFR dans le cadre de l'opération « CAPATRAM » : Sur certaines stations-tests, un marquage spécifique pour les emplacements réservés aux fauteuils roulants (UFR) a été proposé. Ce dispositif optimise la gestion des flux des voyageurs en garantissant un positionnement précis des PMR pour l'embarquement et le débarquement.
- Préparations pour la Ligne G : En vue du lancement en septembre 2024, l'équipe accessibilité a collaboré avec les responsables de ligne pour identifier le positionnement optimal des bus à quai sur les arrêts à 30 cm de hauteur. Cette démarche inclut l'installation d'un repère



spécifique pour les conducteurs (clou PMR) et la validation d'un processus d'accostage sécurisé pour les voyageurs en fauteuil roulant.

- Participation à des événements clés : KB2M continue de promouvoir une mobilité accessible pour tous à travers divers événements en 2024 :
 - Semaine de la Mobilité :
 - 16 septembre : Forum interne dédié aux salariés de Bordeaux Métropole ;
 - 23 septembre : Forum voyageurs organisé aux Quinconces ;
 - 24 septembre : Intervention lors de la conférence « Une mobilité accessible à tous ».
 - Journée internationale des personnes handicapées (03 décembre) :
 - Diffusion d'un nouvel épisode de la série « La parole à nos voyageurs », mettant en lumière le témoignage d'une personne âgée, sur les supports digitaux de KB2M.



F.7.1.f) Expertise d'usage auprès de tiers

L'obtention de la double certification Cap Handéo en 2024 confirme Keolis Bordeaux Métropole Mobilités comme un acteur majeur et exemplaire dans le domaine de l'accessibilité des transports en commun. Ce positionnement se traduit par une reconnaissance croissante et de nombreuses sollicitations :

- Réunion « Plan Senior » de Wimoov (10 octobre) : KB2M est invité à intervenir auprès des participants pour partager son expertise sur les solutions de mobilité adaptées, notamment les services TBM et Mobibus.
- Webinaire Keolis Groupe (17 octobre) : À l'initiative du siège, KB2M anime une session dédiée aux filiales du groupe. Ce webinaire met en lumière les nouvelles pratiques de formation développées dans le cadre de la certification Cap Handéo, offrant un retour d'expérience inspirant pour d'autres réseaux.
- Collaboration avec l'Office de Tourisme de Bordeaux (24 octobre) : L'Office de Tourisme sollicite KB2M pour un partage approfondi sur la démarche Cap Handéo, ses enjeux et les bonnes pratiques associées, renforçant ainsi l'image de KB2M comme un partenaire clé en accessibilité.

En mai 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se distingue en figurant parmi les 10 finalistes du Prix Inclusion Surdités, sélectionné parmi 85 participants. Cette reconnaissance illustre l'engagement de KB2M à relever les défis d'inclusion à travers des initiatives concrètes et innovantes.

PARTIE G. SURETE – SECURITE

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 :

Incidents sûreté	Année 2023	Année 2024	Ecart
Atteintes aux personnes	370	503	36%
Atteintes aux bines	293	340	16%
Atteintes visant à la tranquillité	742	846	14%
Atteintes visant à perturber le service	1 530	1 738	14%
TOTAL	2935,00	3427,00	17%

Le nombre d'incidents sûreté est en augmentation avec 3 427 faits en 2024 contre 2 932 en 2023 soit une évolution de +17 %.

G.1.1.a) Le délai d'intervention

En 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a atteint un temps d'intervention moyen de 8 minutes et 02 secondes, tous modes de transport confondus (voiture, moto, vélo et piéton). Ce délai marque une amélioration par rapport à 2023, où il s'élevait à 8 minutes et 17 secondes. Ce résultat est conforme aux engagements contractuels, qui fixent un objectif de moins de 10 minutes.

G.1.1.b) Les atteintes aux personnes

En 2024, les atteintes aux personnes ont augmenté de +37 % par rapport à 2023.

Les atteintes volontaires à l'intégrité physique ont progressé de +22 %, avec 152 faits recensés contre 125 en 2023.

Les atteintes volontaires non physiques (altercations, insultes et outrages) ont également augmenté de +21 %, passant de 207 faits en 2023 à 250 en 2024.

En revanche, les atteintes sexuelles et sexistes envers les clients sont en baisse, avec 89 faits enregistrés en 2024, contre 120 en 2023.

i) Les agressions sur le personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a enregistré 56 faits d'agressions envers ses agents au cours de l'année 2024. On constate une baisse de -23% par rapport à 2023 (72 faits).



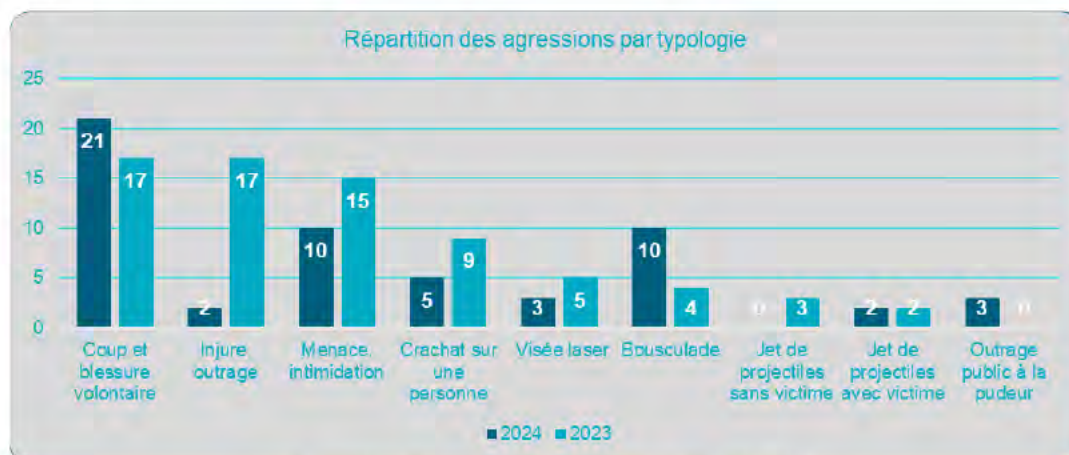
Evolution du nombre d'agressions sur les agents de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Les conducteurs restent la catégorie la plus exposée aux agressions, représentant 54 % des faits en 2024, soit 30 agressions sur un total de 56. En comparaison, 44 des 72 agressions recensées en 2023 concernaient des conducteurs, soit 61 % des cas. Cette tendance marque une baisse de -23 % des agressions à leur encontre entre 2023 et 2024.

Exposés en première ligne face aux voyageurs et aux autres usagers de la route, les conducteurs doivent gérer au quotidien des situations conflictuelles. En 2024, 70 % des agressions à leur encontre impliquaient des violences physiques (coups, crachats...), contre 45 % en 2023, illustrant une augmentation de la gravité des incidents.

Les contrôleurs représentent 30 % des victimes d'agressions, avec 17 faits en 2024, contre 13 en 2023 (soit 19 %). Des actions de sensibilisation régulières et une présence renforcée des managers sur le terrain permettent aux équipes de contrôle d'améliorer leur gestion des situations conflictuelles et de limiter l'escalade des tensions.

Enfin, les agents de sûreté ont été victimes de 9 agressions en 2024, représentant 16 % des faits, contre 7 en 2023.



Répartition des agressions par typologie 2023 / 2024

Au cours de l'année 2024, plusieurs tendances apparaissent :

- Augmentation des violences physiques : En 2024, 79 % des agressions impliquaient des violences physiques (coups et blessures volontaires, crachats, visées laser, bousculades), soit 44 faits, contre 54 % en 2023 (38 faits) :
 - Les coups et blessures volontaires constituent le type d'agression principal, avec 21 faits en 2024, soit une hausse de +17 % par rapport à 2023 (18 faits) ;
 - Les bousculades sont également en augmentation, avec 10 faits recensés en 2024 contre 4 en 2023.
 - À l'inverse, certaines atteintes physiques sont en baisse :
 - Crachats : 5 faits en 2024 contre 9 en 2023 (-45 %) ;
 - Visées laser : 3 faits en 2024 contre 5 en 2023 (-40 %).
- Baisse des atteintes sans violence physique : Les agressions sans violence physique (injures, outrages, menaces...) représentent 27 % des faits en 2024, soit 15 incidents, contre 49 % en 2023 (35 faits), marquant une baisse de -57 % :
 - Injures et outrages : 2 faits en 2024 contre 17 en 2023 (-88 %) ;
 - Menaces et intimidations : 10 faits en 2024 contre 15 en 2023 (-33 %).
- Répartition géographique des agressions : En 2024, 70 % des agressions ont eu lieu sur le réseau bus (contre 54 % en 2023), 27 % sur le réseau tram (contre 36 % en 2023) et 4 % en station, sur la voie publique ou dans les locaux et véhicules de service (contre 10 % en 2023) :
 - Répartition par zone géographique :
 - 57 % des agressions ont eu lieu à Bordeaux, contre 63 % en 2023, sans prédominance sectorielle.
 - Les autres communes concernées par des faits multiples :
 - Talence : 7 faits ;
 - Pessac : 3 faits ;
 - Rive droite : 2 faits (contre 9 en 2023).
 - Les lignes de bus les plus concernées :
 - Ligne G : 5 faits ;
 - Lignes 8 et 9 : 4 faits ;
 - Lignes 15 et 16 : 3 faits.
 - Evolution des agressions sur le réseau tramway :
 - Ligne A : 2 faits en 2024 (contre 9 en 2023) ;
 - Ligne C : 4 faits en 2024 (contre 9 en 2023) ;
 - Ligne D : 3 faits en 2024 (contre 4 en 2023) ;
 - Ligne B : stabilité avec 6 faits en 2024 et 6 en 2023.

ii) Les agressions envers la clientèle

Les agressions envers la clientèle du réseau de transport sont en hausse avec 73 faits en 2024 contre 42 faits en 2023 (+74 %). Cette hausse s'explique notamment par la comptabilisation des formulaires reçus via le site internet et/ou l'application pour signaler un acte de violence :

- 53 % des faits ont été commis sur le réseau tramway contre 57 % en 2023 et toujours majoritairement à Bordeaux ;
- Les lignes de bus sur lesquelles ont eu lieu les agressions sont au nombre de 17, contre 14 en 2023. En 2024 les lignes concernées sont : Les Lignes 1, 2, 5, 9, 15, 16, 31, 35 et 39, La ligne G, Les Principales 21, 23 et 25, Les locales 60, 69 et 84, ainsi que le bus relais.

En 2023, les lignes concernées étaient : les Lianes 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 15, les Corols 35, 36, la locale 80, la principale 20 et la principale 24.

iii) Les atteintes sexuelles et sexistes

Les atteintes sexuelles avec contact (viol, tentative de viol, agression sexuelle) signalées par les victimes ou les témoins au personnel de terrain sont en hausse, avec 11 faits recensés en 2024 contre 8 en 2023 (+38 %).

En revanche, les signalements d'atteintes sexuelles avec contact effectués via le formulaire en ligne (site internet ou application) sont en baisse, passant de 40 faits en 2023 à 18 en 2024 (-55 %).

Les atteintes sexuelles et sexistes sans contact concernent majoritairement des faits d'exhibition sexuelle et sont en augmentation :

- 34 faits signalés au personnel de terrain en 2024, contre 22 en 2023 ;
- 10 faits signalés via le formulaire en ligne en 2024, contre 5 en 2023.

Comme en 2023, ces faits se sont majoritairement produits à Bordeaux, qui concentre 68 % des cas en 2024, soit 30 faits sur 44.

G.1.1.c) Les atteintes aux biens

Les atteintes aux biens enregistrent une légère hausse de +16 % en 2024, avec 340 faits recensés, contre 293 en 2023.

i) Les jets de projectiles

Les jets de projectiles causant des dégâts, mais sans victime, sont en baisse de -13 % sur l'ensemble du réseau, avec 56 faits recensés en 2024, contre 64 en 2023.

La répartition géographique pour le réseau bus et zones géographiques peut se développer comme suit :

- Comme en 2023 :
 - 66 % des jets de projectiles ont eu lieu sur le réseau bus en 2024 (contre 63 % en 2023) ;
 - Bordeaux reste la commune la plus touchée, concentrant 41 % des faits en 2024, contre 31 % en 2023.
- Rive droite (hors Bordeaux) :
 - 27 % des faits ont été commis sur la rive droite en 2024 (15 faits), contre 14 % en 2023 ;
 - Floirac est particulièrement impactée, avec 8 faits en 2024, contre 2 en 2023. La répartition des incidents est telle que :
 - Secteur Libération : 4 faits ;
 - Proximité arrêt La Jacquotte : 2 faits ;
 - Secteur Dravemont : 2 faits.
 - Les lianes concernées sont :
 - Lianes 16 : 6 faits ;
 - Tramway A : 2 faits.
- Rive gauche (hors Bordeaux) :
 - 32 % des faits ont été commis sur la rive gauche en 2024 (18 faits), contre 55 % en 2023 ;

- Mérignac recense 8 faits en 2024, contre aucun en 2023, tous situés dans le secteur Marronniers - Le Galus, impactant exclusivement la Lianes 1.
- Les lianes concernées sont :
 - Lianes 1 : 10 faits (dont 8 à Mérignac) ;
 - Lianes 16 : 5 faits (tous à Floirac).

Les jets de projectiles concernant le tramway est en baisse avec 17 incidents en 2024, contre 23 en 2023 (-6 faits) :

- Diminution sur les lignes B, C et D :
 - Ligne B : 2 faits en 2024 (contre 3 en 2023) ;
 - Ligne C : 10 faits en 2024 (contre 11 en 2023) ;
 - Ligne D : aucun fait en 2024 (contre 6 en 2023).
- Augmentation sur la ligne A avec 5 faits en 2024 contre 3 en 2023.

Chaque jet de projectile causant des dégâts fait l'objet d'un dépôt de plainte et de mesures de surveillance, assurées par la Police et les équipes de sûreté de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

En 2024, 18 plans de sûreté (déviations ou rebroussements) ont été activés, contre 15 en 2023.

ii) Les dégradations et vols

Les actes de dégradation, incluant tags et graffitis, sont en hausse de +13 % en 2024, avec 228 faits recensés, contre 202 en 2023 :

- 59 % des dégradations concernent les rames de tramway ou leurs équipements (contre 54 % en 2023) :
 - Ligne A : 46 faits (contre 41 en 2023) ;
 - Ligne B : 41 faits (contre 29 en 2023) ;
 - Ligne C : 37 faits (contre 33 en 2023) ;
 - Ligne D : 10 faits (contre 6 en 2023).

La répartition géographique est telle que :

- 13 communes sont concernées en 2024 (contre 14 en 2023) ;
- Bordeaux représente 66 % des dégradations (contre 53 % en 2023) ;
- Le secteur le plus touché est l'hypercentre et notamment :
 - Saint-Michel – Porte de Bourgogne : 10 faits ;
 - Hôtel de Ville : 9 faits ;
 - Quinconces : 7 faits.

Les lianes sur le réseau bus les plus impactées par ces dégradations sont :

- Lianes 35 : 5 faits ;
- Lianes 16 : 4 faits.

Concernant les vols simples à l'encontre des clients et des agents, ces derniers sont en forte hausse, avec 43 faits enregistrés en 2024, contre 20 en 2023. Cette augmentation est en partie due à la prise en compte des signalements effectués via le formulaire en ligne.

La répartition des vols est telle que :

- 44 % ont eu lieu en ligne (contre 60 % en 2023), principalement des vols à la tire (téléphones, portefeuilles...) ;

- Les vols ont été majoritairement commis ou signalés à Bordeaux (11 faits en 2024, contre 13 en 2023).

Les vols avec violence sur usagers ont également augmenté, avec 12 faits enregistrés en 2024, contre 3 en 2023.

G.1.1.d) Les atteintes à la tranquillité

i) Les actes contraires aux règles d'usage dans les transports

Les incivilités enregistrent une hausse de +14 % par rapport à 2023.

Parmi les règles de non-respect de transport, certains comportements sont en nette augmentation :

- Altercations entre voyageurs : +49 %, soit 64 faits contre 43 en 2023 ;
- Évacuations d'individus : +9 %, soit 874 signalements contre 802 en 2023 ;
- Nuisances sonores : +47 %, soit 462 signalements contre 314 en 2023 ;
- Souillures : +29 %, soit 22 signalements contre 17 en 2023.

À l'inverse, plusieurs types d'incivilités sont en diminution :

- Consommation de produits illicites : -6 %, soit 16 signalements contre 17 en 2023 ;
- Présence de chiens errants : -15 %, soit 11 signalements contre 13 en 2023 ;
- Bousculades : -29 %, soit 5 faits en 2024 contre 7 en 2023 ;
- Fumeurs dans les transports : -21 %, soit 31 faits en 2024 contre 39 en 2023 ;
- Autres non-respects des règles de transport (présence de vélos non autorisés, perturbateurs...) : -31 %, soit 120 signalements contre 175 en 2023.

Le nombre de signalements concernant des individus porteurs d'arme(s) reste stable avec 23 faits enregistrés en 2024, comme en 2023.

ii) Les rixes et bagarres entre voyageurs

Les rixes et bagarres entre voyageurs ont augmenté de 31 %, passant de 80 faits en 2023 à 105 faits en 2024 :

- Lieu des incidents : 74 % des bagarres se déroulent en ligne, une proportion légèrement inférieure à celle de 2023 (75 %). Ces incidents se produisent principalement dans les rames de tramway ;
- Rixes et bagarres dans les stations de tramway : Le nombre de faits reste stable, avec 11 faits en 2024 contre 10 en 2023 ;
- Concentration géographique :
 - Le centre-ville de Bordeaux reste la zone la plus touchée, concentrant 70 % des incidents en 2024 (contre 78 % en 2023) ;
 - Le nombre d'incidents dans le centre-ville passe de 73 faits en 2023 à 62 en 2024 ;
 - Station des Quinconces : Cette station demeure particulièrement concernée, avec 15 faits en 2024 contre 11 en 2023.

G.1.1.e) Les atteintes visant à perturber le service

Les incidents perturbant le service sur le réseau affichent une hausse de +14 %, totalisant 846 incidents contre 742 en 2023.

i) Entraves à la circulation des véhicules

Les entraves à la circulation des bus et tramways ont augmenté de +12 %, passant de 575 faits en 2023 à 643 faits en 2024. Les principaux motifs d'entrave sont des véhicules et des individus sur les voies de circulation, qui représentent la majorité des cas, avec 332 faits en 2024 contre 295 en 2023, soit une hausse de +13 %.

Ces entraves à la circulation doivent être distinguées des manifestations perturbant le réseau, qui sont anticipées et encadrées par les équipes de régulation. En cas de manifestations non déclarées ou « débordantes », des renforts ponctuels des équipes de sûreté sont mobilisés.

Les événements nécessitant des dispositifs sécuritaires particuliers étaient :

- Stade Matmut Atlantique :
 - 24 matchs de football, dont 7 matchs dans le cadre des Jeux Olympiques 2024 ;
 - 3 matchs de rugby, dont 2 matchs du Top 14 ;
- Stade Chaban Delmas :
 - 21 matchs de rugby et 1 match de football.
- Événements divers :
 - Carnaval des 2 rives ;
 - Marche des Fiertés ;
 - Marathons et courses ;
 - Fête de la musique
 - Fête du vin ;
 - La Braderie ;
 - Foire aux plaisirs ;
 - Nuit de la Saint Sylvestre ;
 - Illuminations du Grand-Théâtre, etc.

ii) Manipulation des équipements

Les faits endogènes ayant perturbé le service sont principalement liés aux blocages de portes et au tirage des signaux d'alarme. En 2024, 17 faits ont été enregistrés, contre 15 en 2023.

Les perturbations sont attribuables à 82 % 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 +22 % en 2024, totalisant 186 incidents contre 152 en 2023.

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 2024, 29 plans de sûreté ont été activés à la suite d'un colis oublié, représentant 31 % du total des plans de sûreté (contre 28 % en 2023).

Les services de déminage sont intervenus à 18 reprises en 2024, contre 20 interventions en 2023, entraînant des perturbations et interruptions de service.

La répartition des oublis de bagages est telle que :

- 5 % des oublis concernent des déplacements en tramway ;
- 64 % des oublis sont constatés à l'intérieur des rames, qu'elles soient en ligne ou terminus ;
- Les oublis de colis sur bus représentent 37 % des cas.

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 2024. 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 2024, un nouveau partenariat a été noué, avec la Police municipale de Villenave d'Ornon.

Au total, ce sont 22 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

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités poursuit son **partenariat opérationnel avec d'autres Polices Municipales de la Métropole.**

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 2024, 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. Ces opérations restent stables par rapport à 2023.

G.1.2.c) Convention avec la Gendarmerie

Depuis 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 2024, 8 opérations conjointes ont été organisées, contre 13 en 2023.

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.

En 2024, ce sont 44 opérations conjointes qui ont été réalisées, contre 30 en 2023.

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 2024. 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 jeudi, vendredi, 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 Match préparatoire à l'EURO 2024 opposant la France au Canada au stade Matmut Atlantique ;
- Du Match de demi-finales du TOP 14 au stade Matmut Atlantique ;
- Des 7 Matches de football des Jeux Olympiques 2024 au stade 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 263 849 voyageurs, par rapport à 2022 avec 200 195. Bien que le nombre de voyageurs en règle grâce à leurs actions ait légèrement diminué (79 % en 2024 contre 80 % en 2023), 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 2024, les médiateurs ont suivi une formation spécialisée axée sur l'accueil, la prise en charge et l'accompagnement de public fragile dans ce contexte spécifique. Ces derniers ont effectué un total de 464 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 de la Flamme Olympique, lors des matchs de football des Jeux Olympiques 2024 au Matmut atlantique, ainsi que lors des journées de Top 14 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 2024 puisque ce sont en moyenne 14 médiateurs sortants par jour qui sont intervenus sur le réseau contre 11 en 2023.

En 2024, parmi les 17 médiateurs recrutés, 8 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 47 %, enregistrant ainsi une amélioration par rapport aux 37 % enregistrés en 2023. 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 12 842 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, le règlement des amendes et les tarifications, représentaient 2,17 % des motifs de consultation.

G.1.6. Prévention et sensibilisation

G.1.6.a) Prévention de l'alcoolisation des jeunes

Tous les jeudis, de 21H00 à 01H00 du matin, hors vacances scolaires, une action de prévention contre l'alcoologie et l'addictologie est mise en place sur la ligne de tram B.

Cette initiative est menée par les équipes de médiateurs mobiles de l'Association Addictions France, qui accompagnent les voyageurs tout au long de leur trajet, tout en animant l'ambiance avec un DJ.

L'objectif de cette démarche est de sensibiliser les voyageurs aux risques liés à l'alcoolisation excessive dans un cadre convivial et interactif. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités relaie cette information sur les bornes d'information voyageurs, afin de toucher un maximum de personnes.

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 F.1.2. c) i) : Renfort du dispositif 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 2024. Cette occasion a permis de présenter les dispositifs de préventions et d'alerte mis en œuvre par KB2M, tels que :

- Dispositif « Demandez Angela » ;
- Intégration d'une page d'informations dans de l'application infotbm.com, pour une meilleure assistance aux victimes et aux témoins ;
- 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 à partir de 22H00. Lancé en 2017 et poursuivi en 2024, ce service enregistre en moyenne 27 demandes par mois, contre 36 en 2023 soit une baisse de -25 %.

En 2024, les équipes de sûreté ont dû intervenir dans 52 cas de violence sexuelle ou sexiste envers les voyageurs, contre 32 cas en 2023.

Violence sexuelles et sexistes envers les voyageurs - 2024			
Provenance de l'alerte ayant entraîné une intervention des équipes de sûreté			
Types de signalements	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Signalement en boutique TBM	0	1	/
Signalement au centre d'appel	1	1	0,0%
Signalement depuis une station de tramway	1	0	-100,0%
Appel depuis une rame/appel conducteur de tramway	5	21	320,0%
Rapprochement auprès d'un conducteur de bus	14	14	0,0%
Rapprochement auprès d'un agent terrain (sûreté, régulation, etc.)	8	15	87,5%
Appel Police	3	0	-100,0%
TOTAL	32	52	62,5%

En ce qui concerne les formulaires de signalement en ligne, 37 ont été soumis pour des incidents de violence sexuelle ou sexiste, contre 88 en 2023. Parmi ceux-ci, 24 % sont des signalements de harcèlement sexuel et sexiste (contre 49 % en 2023), 49% concernent des agressions sexuelles telles

que des comportements frotteurs (contre 45 % en 2023), et 27 % symbolisent des signalements d'exhibitionnisme (contre 6 % en 2023).

G.1.6.c) Sensibilisation en milieu scolaire et associatif

En 2024, 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 13 173 personnes qui ont été sensibilisés aux règles du transport et à la sécurité, issues de 88 collèges, lycées, associations, forums...de la Métropole) contre 12 641 en 2023, soit une augmentation de +4 %.



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 2024. Au cours de cette année, 6 actions ont été finalisées, tandis que 10 nouvelles actions ont été initiées. À la fin de l'année 2024, 30 actions étaient en cours.

Les actions mises en place s'articulent autour de plusieurs axes :

- Actions techniques majeures pour renforcer la sécurité :
 - Réaménagement de la traversée piétonne de la ligne A du tramway au carrefour Bois Fleuri à Lormont ;
 - Modification de la traversée de la ligne B du tramway au carrefour avenue Pey Berland à Pessac ;
 - Ajout de signaux ferroviaires dans les zones de manœuvre pour sécuriser les déplacements des rames (Stalingrad, Saint-Michel, Saint-Genès) ;
 - Uniformisation des commandes d'itinéraires pour les conducteurs de tramway ;
 - Mise en place de points d'arrêt et marquages au sol pour fluidifier l'échange voyageurs en station ;
 - Réactivation de l'éclairage public urbain dans le corridor tramway ;
 - Expérimentation d'une rame de tramway équipée de deux phares par cabine pour améliorer la visibilité ;
 - Dispositifs anti-franchissement de la plateforme de tramway (ligne B à Bordeaux et Talence) ;

- Recul du mur de l'hôpital Haut-Lévêque à Pessac pour améliorer la visibilité du tramway ligne B.
- Actions de communication sur la sécurité des bus et tramways : une campagne de sensibilisation a été menée du 02 au 15 avril 2024, visant à renforcer la prise de conscience, tant en interne qu'en externe, sur l'importance d'une meilleure intégration et d'un partage harmonieux de l'espace urbain [CF PARTIE F.1.2.c) iii) Campagne grand public de prévention sécurité – du 02 au 15 avril] ;
- Suivi et coordination des actions :
 - Deux points mensuels sont organisés entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour assurer le suivi du plan d'actions ;
 - Les points clés font l'objet de discussions lors des comités de coordination entre les deux entités.

L'ensemble de ces mesures vise à réduire le nombre d'accidents impliquant le tramway, avec une attention particulière portée aux collisions avec les véhicules routiers.

ii) La partie bus

En 2024, 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.

Le pilotage est assuré trimestriellement en réunion conjointe avec Bordeaux Métropole.

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 2024, 56 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 2024.

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 a été relativement stable en 2024.

i) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers présente une légère baisse par rapport à l'année 2023, avec un taux de collisions de 0,356 en 2024 contre 0,364.

Toutefois, bien que le taux de collisions aux 10 000 kilomètres parcourus soit en baisse, le nombre brut de collisions est en légère augmentation (+ 33 collisions). Ceci s'explique par l'augmentation du nombre de kilomètres parcourus.

ii) Nombres d'accidents

En 2024, le nombre de collisions avec un tiers ou un obstacle fixe s'élève à 821.

A noter une baisse du nombre de collisions avec les piétons, mais une augmentation significative avec les cycles, les engins de déplacements personnels motorisés, et les deux-roues motorisés.

	Nombre de collisions avec :						
							
2024	5	23	6	18	490	51	228
2023	12	10	1	5	485	50	225

iii) Faits notables

Date incident	Incidents majeurs
30/06/2024	Bris de barrière PN6 rue Louis Fleuranceau à Bruges, ligne 35
25/09/2024	Mise en mouvement bus porte ouverte, Lianes 9
30/09/2024	Mise en mouvement bus porte ouverte, Lianes 15
24/11/2024	Collision clôture suite oubli frein de parc – dépôt Lescure

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 2023 (bilan de l'année N-1) a été transmis à Bordeaux Métropole le 04 juin pour relecture. Le rapport final a été transmis à la Préfecture le 28 juin 2024.

i) Taux de fréquence

Après une forte diminution en 2023, le nombre de collisions avec les tiers a légèrement augmenté en 2024, avec un taux de collisions de 0,178 (contre 0,163).

Cette hausse se traduit par une augmentation du taux de collisions pour 10 000 kilomètres parcourus, ainsi que du nombre absolu de collisions, qui enregistre 13 cas supplémentaires par rapport à 2023.

Chaque collision fait l'objet d'une analyse approfondie afin d'identifier des actions d'amélioration, qu'il s'agisse de renforcer la conduite préventive ou d'adapter les aménagements de voirie. Pour les

accidents entraînant des blessures ou des dégâts matériels importants, un rapport spécifique est transmis aux services de contrôle de l'État.

À noter que, malgré cette hausse, le nombre de victimes de collisions a significativement diminué, atteignant 43 victimes en 2024, soit une baisse de 20 % par rapport à l'année précédente.

ii) Nombres de collisions

Le risque d'interaction entre tramways et modes actifs (piétons, cyclistes, utilisateurs de trottinettes) fait l'objet d'une attention particulière en raison de la hausse significative du nombre d'usagers et de leur vulnérabilité accrue en cas d'accident.

Malgré l'augmentation de la fréquentation des modes actifs, une diminution est observée dans le taux de collisions :

- Collisions avec les cycles : en baisse, avec 2 accidents de moins par rapport à 2023 ;
- Cette tendance à la baisse se confirme également pour les autres modes actifs.

En revanche, une hausse notable des collisions avec les véhicules légers a été enregistrée, soulignant la nécessité de renforcer les mesures de prévention et de sécurité dans ce domaine.

Taux de collisions au 10 000km parcourus			
Modes	2023	2024	Variations
Véhicules Légers	0,066	0,087	31,8%
Piétons	0,039	0,03	-23,1%
Cyclistes	0,027	0,024	-11,1%
Engins de Déplacement Personnel Motorisés (EDPM)	0,01	0,005	-50,0%
TOTAL	0,163	0,178	9,2%

Collisions tramway	2023	2024	Variations
Nb de collisions tiers	135	147	8,9%
Dont nb collisions avec piétons	32	25	-21,9%
Dont nb collisions avec cycles	22	20	-9,1%
Dont nb collisions avec EDPM	8	4	-50,0%
Dont dommages corporels graves	7 dont 1 décès	3 dont 2 décès	
Dont nb de victimes associées (hors incidents voyageurs dans la rame)	54	43	-20,4%

iii) Faits notables

Date incident	Incidents majeurs
05/01/2024	Collision piéton rue Saget ligne C – classé suicide
29/01/2024	Dépassement de fin de voie au Haillan-Rostand, ligne A
25/02/2024	Collision VL avec déraillement – Barrière du Médoc, ligne D
06/04/2024	Collision cycle allées de Bristol, ligne B
14/05/2024	Tram surfing station New York, ligne B
04/06/2024	Bi-voie lors d'un changement de voies à Saint-Nicolas, ligne B
05/06/2024	Collision piéton cours de Verdun ligne C – 1 décès
25/06/2024	Collision piéton Salinières, ligne C

19/09/2024	Collision entre deux rames à Hôtel de ville, lignes A et B
24/09/2024	Collision PL avec déraillement Porte de la Monnaie, ligne C
10/10/2024	Bi-voie Claveau avec collision poteau LAC, ligne B
23/10/2024	Départ de feu en toiture du tramway à Forum, ligne B
23/10/2024	Collision piéton La Belle Rose, ligne C
14/11/2024	Collision piéton entre Ausone et La Vache ligne C – 1 décès
15/11/2024	Engin de chantier accroche un tendeur de LAC, la Belle Rose, ligne C
19/11/2024	Poteau LAC plié et chute de LAC, François Bordes, ligne B
19/12/2024	Collision fourgon avec déraillement à Sainte-Croix, ligne C

iv) Etude en cours avec Bordeaux Métropole

Les initiatives réalisées pour améliorer la sécurité se déclinent en plusieurs axes :

- Les actions techniques majeures :
 - Réaménagement de carrefours critiques :
 - Carrefour Bois Fleuri à Lormont ;
 - Carrefour avenue Pey-Berland à Pessac.
 - Sécurisation des zones de manœuvres :
 - Installation de signaux ferroviaires supplémentaires sur les sites de Stalingrad, Saint-Michel et Saint-Genès ;
 - Amélioration des équipements pour les conducteurs et voyageurs :
 - Uniformisation des commandes d'itinéraires pour les conducteurs de tramway ;
 - Mise en place de points d'arrêt et de marquages au sol pour fluidifier les échanges de voyageurs en station.
 - Optimisation de la visibilité et des infrastructures :
 - Réactivation de l'éclairage public dans le corridor tramway ;
 - Expérimentation d'une rame tramway équipée de deux phares par cabine pour une meilleure visibilité.
- Les actions de communication sur la sécurité :
 - Du 02 au 15 avril 2024, des campagnes de sensibilisation ont été menées, en interne comme en externe, pour promouvoir une meilleure intégration des différents usagers et un partage accru de l'espace urbain.
- La collaboration avec Bordeaux Métropole :
 - Lors des réunions trimestrielles, l'accidentologie des bus et tramways est analysée en détail. Ces échanges permettent à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités de :
 - Présenter ses recommandations et actions en cours ;
 - Identifier les zones à risque grâce à des fiches détaillées sur les problématiques d'aménagement urbain ;
 - Collaborer avec Bordeaux Métropole pour élaborer des solutions adaptées et suivre la mise en œuvre des actions convenues.

Actions ouvertes en 2024	Actions clôturées en 2024	Actions en cours
10	6	30

G.2.1.c) Transport A la Demande

i) Taux de fréquence

Aucune collision n'est comptabilisée à fin 2024 pour le TAD.

ii) Nombres d'accidents

Aucun accident n'est observé en 2024.

iii) Faits notables

Aucun fait notable n'est à rapporter pour l'année 2024.

G.2.1.d) Service Mobibus

i) Taux de fréquence

La fréquence des accidents responsables en 2024 s'élève à 0,149, marquant une nette diminution par rapport à 2023, où elle était de 0,254.

ii) Nombres d'accidents

Le nombre total d'accidents a considérablement diminué, passant de 47 en 2023 à 34 en 2024.

Accidentologie du service Mobibus	Année 2023	Année 2024	Variations
Accidents non-responsables	9	12	33,3%
Accidents responsables	38	22	-42,1%
Dont avec dommages corporels avec tiers	0	0	-
Dont avec dommages autres véhicules du réseau	1	2	100,0%
Dont avec dommages avec obstacles fixes	24	10	-58,3%
TOTAL	47	34	-27,7%

iii) Faits notables

Parmi les 10 accidents impliquant des obstacles fixes en 2024, 3 se sont produits à l'angle du cours Alsace Lorraine et de la rue Buhan à Bordeaux, en juillet et août, en raison de l'installation d'un nouveau type de bornes amovibles, dont seule une était escamotable. Ce problème a été résolu en augmentant la hauteur de la borne fixe pour améliorer sa visibilité pour les conducteurs.

G.2.1.e) Service Vélo

i) Taux de fréquence

Il n'y a pas de suivi accidentologie des usagers.

ii) Nombres d'accidents

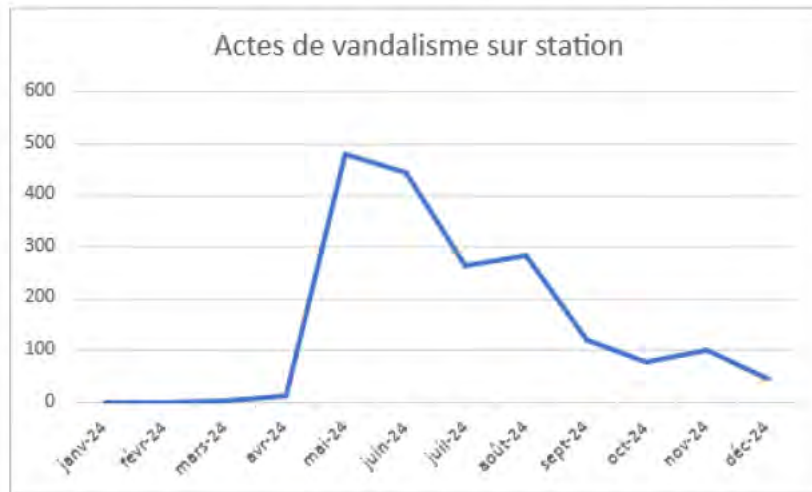
Il n'y a pas de suivi accidentologie des usagers.

iii) Faits notables

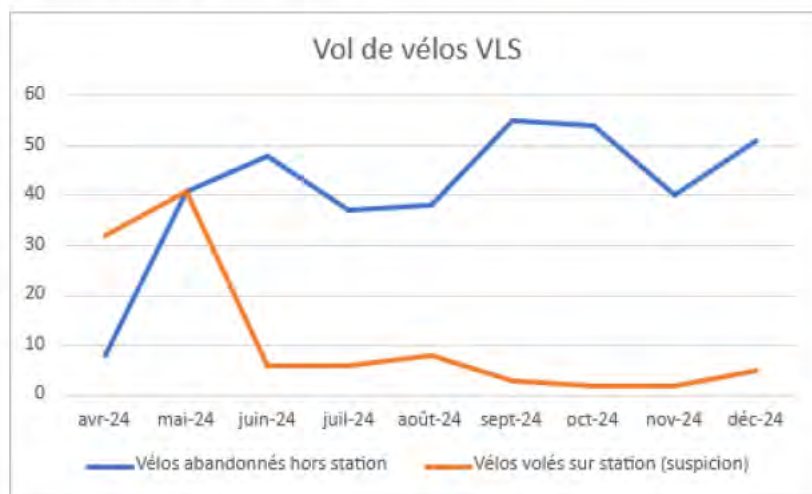
Depuis le lancement du nouveau service de vélos en libre-service le 10 avril 2024, trois facteurs ont fortement impacté la disponibilité de l'offre :

- Vandalisme important sur les stations, entraînant des dégradations majeures ;
- Vols et non-restitutions de vélos, affectant le taux de rotation du parc ;
- Problèmes de qualité, provoquant des dysfonctionnements des batteries.

Dès son déploiement, le service a été confronté à une vague de vandalisme sans précédent, compromettant son bon fonctionnement et nécessitant des interventions régulières.



La principale conséquence du vandalisme important sur les stations, est l'augmentation significative des vols de vélos et des non-restitutions. Cela a fortement impacté la disponibilité de l'offre, perturbant le bon fonctionnement du service.



Afin de faire face aux vols de vélos, une équipe de maraudage a été déployée pour localiser et récupérer les vélos dérobés, grâce à leur GPS intégré.

Par ailleurs, à partir de septembre 2024, un problème de qualité des batteries a fortement impacté la disponibilité des vélos. L'absence de mise en veille a entraîné la mise hors service de 423 batteries en octobre. Un correctif a été déployé dès novembre pour résoudre le problème, accompagné du remplacement des batteries défectueuses afin de rétablir le service.

G.2.2. Accidents fluviaux

Sur l'année 2024, 5 chutes de voyageurs ont été recensées. La sécurité des passagers et des biens reste une priorité, et les personnels navigants veillent à assurer un embarquement et débarquement sécurisés. Compte tenu du nombre élevé d'accostages quotidiens (environ 230), le nombre d'incidents reste très faible.

Un travail préventif est mené en collaboration avec Bordeaux Tourisme, qui met en place une campagne de salage et de nettoyage des pontons avant l'hiver. Par ailleurs, un tapis anti-dérapant est actuellement testé et devrait être déployé sur l'ensemble des équipements fluviaux.

Accidents fluviaux sur l'année 2024							
Date	Lignes	Ponton	Heures	Nb sans gravité	Nb avec gravité	Pompier	Remarques
19/01/2024	6901	Lormont	20H00		1	Non	Chute d'un matelot, glissade sur le ponton en fin de service – douleurs au niveau des côtes
09/05/2024	6901	Quinconces	13H15	1		Oui	Chute personne âgée lors du débarquement – égratignures au visage et à la main
15/06/2024	6901	Lormont	18H50	1		Non	Malaise à bord – reprend vite ses esprits et ne souhaite pas l'intervention des secours
22/11/2024	BATO 1	Lormont	08H00	1		Non	Chute d'un voyageur suite au ponton Lormont gelé
22/11/2024	BATO 2	Hangars	07H22		1	Non	Chute d'un matelot, ponton des hangars gelé – douleur au niveau du genou et de la cuisse
TOTAL accidents fluviaux 2024				3	2		
TOTAL accidents fluviaux 2023				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	31-déc.-24	Variations
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	58	58	0,0%
EVOBUS	CITARO	GNV	8	8	0,0%
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole	43	43	0,0%
MAN	Lion's	GNV	62	62	0,0%
IVECO	URBANWAY	GNV	67	67	0,0%
Sous-total bus articulés			238	238	0,0%
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	25	25	0,0%
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10	10	0,0%
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	27	27	0,0%
MAN	Lion's	GNV	92	92	0,0%
Sous-total bus standards			154	154	0,0%
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	21	21	0,0%
HEULIEZ BUS	GX 137	Gazole	2	2	0,0%
MERCEDES	CITO	Gazole	0	0	/
Sous-total gabarits réduits			23	23	0,0%
DIETRICH	City 23	Gazole	2	2	0,0%
Sous-total microbus			2	2	0,0%
TOTAL BUS en propre			417	417	0,0%

ii) Sous-traités

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23	31-déc.-24	Variations
IRISBUS	CROSSWAY	Gazole	35	35	0,0%
ISUZU	CITIPOINT	Gazole	4	4	0,0%
IVECO	URBANWAY	Gazole	1	1	0,0%
MERCEDES	CIRARO 050	Gazole	17	17	0,0%
MERCEDES	CITARO MILD HYBRID	Gazole	48	53	10,4%
HEULIEZ	GX337	Gazole	49	49	0,0%
Sous-total bus standards			154	159	3,2%
USUZU	CITILIFE	Gazole	5	4	-20,0%
USUZU	CITIBUS	Gazole	2	1	-50,0%

MERCEDES	CITARO MILD HYBRID K	Gazole	5	2	-60,0%
Sous-total gabarits réduits			12	7	-41,7%
TOTAL BUS sous-traités			166	166	0,0%

En 2024 le parc Bus affrétés est de 166 autobus pour les lignes régulières et 53 autocars pour les scolaires. Le nombre de bus scolaires a diminué de -7 % en raison de la suppression de quatre lignes.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23	31-déc.-24	Variations
IRISBUS	CROSSWAY	Gazole	28	2	-92,9%
MERCEDES	INTURO	Gazole	19	21	10,5%
OTOKAR	TERITO	Gazole	6	6	0,0%
MAN	INTERCITY	Gazole	1	1	0,0%
YUTONG	IC12	Gazole	1	1	0,0%
FAST	STARTER	Gazole	1	0	-100,0%
IVECO	CROSSWAY	Gazole	0	18	/
IVECO	EVADYS	Gazole	0	2	/
MAN	LION'S City	Gazole	0	1	/
IVECO	RECREO	Gazole	0	1	/
Sous-total autocars standards			56	53	-5,4%
IVECO	DAILY	Gazole	1	0	-100,0%
Sous-total microbus			1	0	-100,0%
TOTAL BUS SCOLAIRES sous-traités			57	53	-7,0%

H.1.1.b) Tramways

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23	31-déc.-24	Variations
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	118	118	0,0%
Sous-total rames longues			118	118	0,0%
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12	12	0,0%
Sous-total rames courtes			12	12	0,0%
TOTAL TRAMWAYS			130	130	0,0%

H.1.1.c) Transport A la Demande

Le parc sous-traitant TAD se compose tel que :

Parc sous-traitants Flex TBM au 31/12/2024					
TYPE DE VEHICULE	NOMBRE 2023	Age moyen du parc 2023	NOMBRE 2024	Age moyen du parc 2024	Variation
9 places	11	0,48	9	1,48	-18,2%
38 places	1	1,12	1	2,12	0,0%

60 places	5	1,95	5	2,95	0,0%
100 places	2	0,58	2	0,58	0,0%
TOTAL TAD	19	0,91	17	0,91	-10,5%

H.1.1.d) Véhicules Mobibus

i) En propre

Le parc en propre MOBIBUS est constitué de 32 véhicules à fin 2024.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23	31-déc.-24	Variations
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	3	3	0,0%
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	1	1	0,0%
FIAT	DUCATO	Gazole	13	13	0,0%
RENAULT	MODULIS 50	Gazole	15	15	0,0%
TOTAL Mobibus en propre			32	32	0,0%

ii) Sous-traité

Le parc sous-traité MOBIBUS est constitué de 14 véhicules à fin 2024.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23	31-déc.-24	Variations
FORD	Transit combi	Gazole	6	6	0,0%
FORD	Transit camp	Gazole	6	6	0,0%
CITROEN	Jumper	Gazole	2	2	0,0%
TOTAL Mobibus sous-traité			14	14	0,0%

H.1.1.e) Total du parc

i) En propre

	31-déc.-23	31-déc.-24	Variations
TOTAL BUS	417	417	0,0%
TOTAL TRAMWAYS	130	130	0,0%
TOTAL TAD	0	0	0,0%
TOTAL PMR	32	32	0,0%
TOTAL PARC en propre	579	579	0,0%

ii) Sous-traité

	31-déc.-23	31-déc.-24	Variations
TOTAL BUS	166	166	0,0%

TOTAL SCOLAIRES	57	53	-7,0%
TOTAL TRAMWAYS	0	0	0,0%
TOTAL TAD	19	17	-10,5%
TOTAL PMR	14	14	0,0%
TOTAL PARC sous-traité	259	250	-3,47%

H.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	31-déc.-23	31-déc.-24	Variations
RENAULT	Camion Benne + grue	1	1	0,0%
Sous-total bus camions (CAM)		1	1	0,0%
MERCEDES	Remorqueur	5	5	0,0%
RENAULT	Clio	1	1	0,0%
Sous-total bus camions (VASP)		6	6	0,0%
CITROËN	Jumper	22	22	0,0%
CITROËN	Jumpy	9	9	0,0%
CITROËN	eJumpy	1	1	0,0%
RENAULT	Kangoo	7	7	0,0%
RENAULT	eKangoo	1	1	0,0%
CITROËN	Berlingo	8	8	0,0%
RENAULT	Master	4	4	0,0%
RENAULT	(Camion Benne)	1	1	0,0%
RENAULT	Trafic	10	10	0,0%
Sous-total camionnettes (CTTE)		63	63	0,0%
CITROËN	Berlingo	16	16	0,0%
CITROËN	C3	12	13	8,3%
PEUGEOT	208	2	2	0,0%
PEUGEOT	E208	3	1	-66,7%
RENAULT	Clio	7	8	14,3%
RENAULT	Kangoo	5	5	0,0%
Sous-total véhicules particuliers (VP)		45	45	0,0%
CMAR	Balayeuse	5	5	0,0%
HONDA	Moto	7	7	0,0%
R.S.A.	Remorque	5	5	0,0%
Sous-total autres véhicules de service		17	17	0,0%
TOTAL véhicules de service		132	132	0,0%

H.2. Age moyen du parc de véhicule

H.2.1.a) En propre

Type	31-déc.-23	31-déc.-24	Nbr de véhicule 2024
BUS	9,33	10,33	417
TRAMWAYS	13,72	14,72	130
PMR	4,96	5,96	32
TOTAL âge moyen du parc de véhicule en propre			579

H.2.1.b) Sous-traités

Type	31-déc.-23	31-déc.-24	Nbr de véhicule 2024
AUTOBUS	6,45	7,45	166
TOTAL âge moyen du parc de véhicule sous-traités			166

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	1 234 924	2 418 834	51,05
Sous-total bus articulés		1 234 924	2 418 834	51,05
HEULIEZ BUS	GX327 Hybride	462 479	1 490 719	31,02
HEULIEZ BUS	GX327	174 954	474 288	36,89
Sous-total bus standards		637 433	1 965 007	32,44
HEULIEZ BUS	GX127	262 231	707 304	37,07
HEULIEZ BUS	GX137	32 282	89 829	35,94
Sous-total Midibus		294 512	797 133	36,95
MERCEDES	CITY 23	NC	NC	0,00
Sous-total Minibus		0	0	0,00
TOTAL BUS GAZOLE		2 166 869	5 180 974	

A noter : Dans le cadre de la catégorie Minibus, les deux véhicules KB2M ont été prêtés à l'un des sous-traitants (TRANSDEV) depuis octobre 2023. Cette mise à disposition à titre gracieux répondait à un besoin d'affrètement exprimé par TRANSDEV, alors que ces véhicules n'étaient pas requis pour les besoins opérationnels de KB2M.

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	1 385 279	1 922 130	72,1
	EVOBUS	CITARO	105 030	143 520	73,2
	IVECO	URBAN	3 165 349	4 687 086	67,5
	MAN	Lion's	2 618 872	3 239 978	80,8
Sous-total bus articulés			7 274 530	9 992 714	72,8
LION 15-16-17	HEULIEZ BUS	GX327	680 032	1 121 189	60,7
	MAN	Lion's	3 497 555	5 674 826	61,6
Sous-total bus standards			4 177 587	6 796 015	61,5
TOTAL BUS GNV			11 452 117	16 788 729	67,1

H.3.3. Electricité

Référence	Electricité (KW)	Kilomètres	Conso au 100km
TRAMWAYS	42 280 298	8 272 579	511,09
TOTAL Tramway Electricité	42 280 298	8 272 579	511,09

Il est à noter que l'équivalent de la consommation 2024 en électricité de traction des tramways est de l'électricité verte.

H.4. Mouvement du parc (entrées et sorties)

H.4.1. Autobus

Le parc de bus est resté stable en 2024, avec un total de 417 bus, sans aucune entrée ni sortie de véhicules.

H.4.2. Tramways

Le parc de tramways est demeuré inchangé en 2024, avec un total de 130 rames, sans aucune entrée ni sortie de véhicules.

H.4.3. Gestion de la réserve d'autobus et des rames

H.4.3.a) La réserve d'autobus

En 2024, le besoin opérationnel a fluctué tout au long de l'année, atteignant un pic de 346 véhicules.

Les exigences de maintenance visent à garantir la fiabilité et la disponibilité des véhicules. Cela inclut :

- La réalisation de maintenance préventive de niveau 1 à 3, conformément aux recommandations du constructeur ;

- La préparation et la réalisation des contrôles techniques périodiques, effectués tous les six mois ;
- Des travaux de remise à niveau technique pour améliorer la performance et la disponibilité du matériel roulant.

Le calcul du taux de réserve en matériel roulant est déterminé selon la formule :

$$(\text{Nombre de véhicules au parc} - \text{Besoin d'exploitation} - \text{Besoin de maintenance}) / \text{Nombre de véhicules au parc}$$

Sur cette base, le taux de réserve, qui représente le pourcentage de véhicules disponibles pour faire face aux éventuels dysfonctionnements techniques, est estimé à environ 5 %.

H.4.3.b) La réserve des rames

En 2024, le besoin opérationnel en heures de pointe les jours scolaires s'élève à 108 rames.

Les besoins de maintenance pour chaque rame sont multiples et visent à garantir leur fiabilité et disponibilité. Ces interventions incluent :

- La maintenance préventive de niveau 1 à 4, conformément aux recommandations du constructeur ;
- Des travaux de remise à niveau technique pour améliorer les performances et la disponibilité du matériel roulant.

Le taux de réserve en matériel roulant est calculé à l'aide de la formule :

$$(\text{Nombre de rames au parc} - \text{Besoin d'exploitation} - \text{Besoin de maintenance}) / \text{Nombre total de rames au parc}$$

Sur cette base, le taux de réserve est estimé à 11,1 %, représentant la proportion de rames disponibles pour compenser d'éventuels dysfonctionnements techniques.

Cependant, il est important de noter qu'en moyenne, deux rames sont immobilisées chaque jour en raison d'accidents impliquant d'autres usagers de la route (véhicules, vélos, etc.), ce qui réduit de manière significative le taux de réserve opérationnel.

H.4.4. Véhicules Mobibus

Le parc de véhicules Mobibus en propre demeure inchangé par rapport à 2023, avec 32 véhicules, et aucun mouvement n'a été réalisé.

Le renouvellement de 17 véhicules, initialement prévu pour fin 2024, est reporté à 2025.

Par ailleurs, le parc des sous-traitants a augmenté de 3 véhicules, passant de 11 à 14, à compter du 04 mars 2024, en réponse à une augmentation de l'offre.

H.4.5. Transport A la Demande

Le parc dédié au transport à la demande est passé de 19 à 17 véhicules, en raison d'une réduction de l'offre sur le service Flex'AERO.

H.4.6. Navette fluviale

À partir du 09 novembre 2024, la flotte du service des navettes fluviales a été étendue, passant de 3 à 5 bateaux :

- Monocoque Avocette (bateau de réserve) : capacité de 65 passagers, 6 vélos et 2 utilisateurs de fauteuil roulant ;
- Catamarans Hirondelle et Gondole : capacité de 65 passagers, 6 vélos et 2 utilisateurs de fauteuil roulant ;
- Catamarans Sittelle et Linotte : capacité de 70 passagers, 10 vélos et 2 utilisateurs de fauteuil roulant.

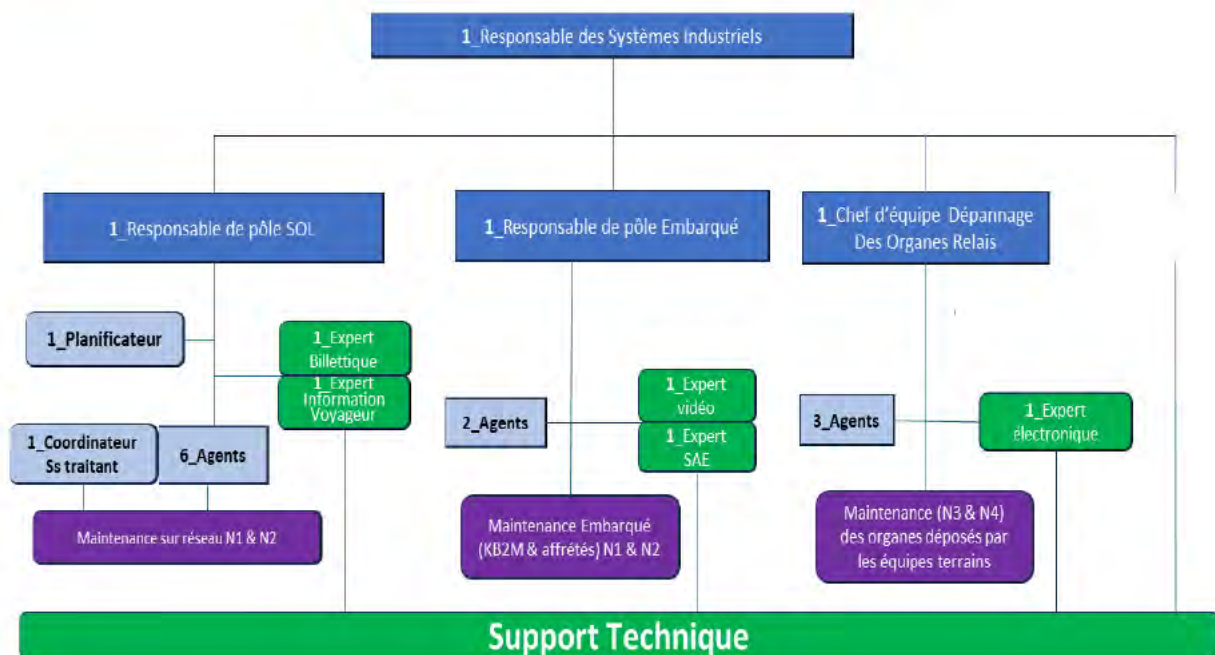
H.5. Maintenance des véhicules et autres équipements

Le service de maintenance des systèmes industriels est chargé de l'entretien des équipements de billettique, du Système d'Aide à l'Exploitation (SAE), du Système d'Information Voyageurs (SIV), des équipements radio et vidéo, ainsi que de tous les dispositifs industriels embarqués sur les tramways, bus et BHNS (tels que ACTIA et les systèmes de comptage passagers).

En 2024, une nouvelle organisation a été mise en place, favorisant un élargissement des compétences des équipes. Désormais, des techniciens pluridisciplinaires sont accompagnés par des experts métiers transverses, renforçant ainsi l'efficacité du service. La maintenance des systèmes industriels repose désormais sur trois pôles principaux :

- Pôle Sol : en charge de la maintenance des stations voyageurs tramway et bus, des points d'arrêt bus et BHNS, ainsi que des boîtiers EPF des carrefours à feux. Il assure également la maintenance préventive et curative (niveaux 1 à 4) des Distributeurs de Titres de Transport (DTT), des Bornes de Rechargement (BR) et des bornes d'information voyageurs ;
- Pôle Systèmes Embarqués : est responsable de la maintenance préventive et curative (niveaux 1 à 4) des équipements embarqués, notamment le SAE, le SIV, les équipements vidéo et radio, ainsi que les valideurs, le comptage passagers, ACTIA et les systèmes de rétrovision des véhicules. La maintenance de niveau 5 est confiée aux fabricants, sous le contrôle de Keolis, via des contrats de maintenance ;
- Atelier de dépannage des organes relais : Cet atelier assure le dépannage des organes relais déposés par les techniciens de maintenance. Il garantit ainsi leur remise en état et leur réintégration dans les stocks afin d'assurer une disponibilité continue des pièces. Comme pour les systèmes embarqués, la maintenance de niveau 5 est confiée aux fabricants, sous le contrôle de Keolis.

L'intégration d'une approche méthodologique au sein du service renforce cette nouvelle organisation en améliorant la capacité organisationnelle, en favorisant l'amélioration continue et en consolidant les processus et les plans de maintenance.



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 sur 2024, le coût des pièces utilisées pour la maintenance du Matériel Roulant Bus s'élève à 0,265 € 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 annuel des pièces utilisées pour l'entretien du Matériel Roulant Tramway est estimé à 1,225 €/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 annuel des pièces utilisées pour l'entretien du Matériel Roulant Mobibus est estimé à 0,13 €/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

Le parc de véhicules pour assurer l'exploitation des services vélos est le suivant au 31/12/2024 :

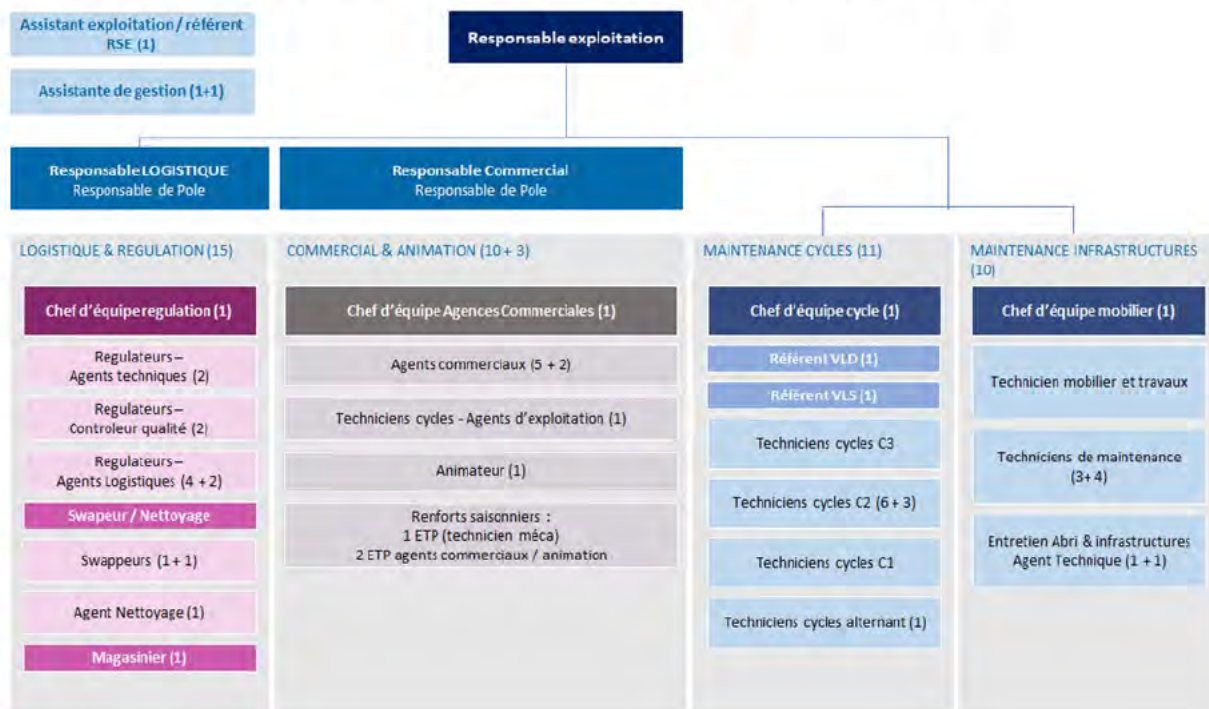
Marque	Type	Carburant	31/12/2023	31/12/2024	Variations
Fiat	DUCATO	Électrique	5	5	0,0%
Citroën	JUMPER	Gazole	1	1	0,0%
Mercedes	SPRINTER	Gazole	1	0	-100,0%
Renault	CLIO	Gazole	1	0	-100,0%
Renault	ZOE	Électrique	1	0	-100,0%

OPEL	VIVARO	Gazole	1	1	0,0%
Renault	KANGOO	Gazole	3	2	-33,3%
Citroën	Berlingo	Gazole	0	1	100,0%
Ford	Transit	Gazole	0	3	300,0%
Peugeot	208	Électrique	0	1	100,0%
Toyota	Proace city	Gazole	0	1	100,0%
Sous-total véhicules			13	15	15,4%
Sous-total vélos de maintenance			2	2	0,0%
TOTAL véhicules maintenance et régulation			15	17	13,3%

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 31/12/2024, sont :



A noter : au 31/12/2024 le service comptait 52 Equivalent Temps Plein (ETP) et 3 saisonniers ont également été recrutés pour venir en renfort des équipes afin de gérer au mieux la période estivale.

H.5.5.b) Stations et box

i) Nouvelles stations

En 2024, le réseau se densifie en cœur d'agglomération, avec l'ouverture de 18 nouvelles stations mises en service :

Nouvelles stations	Commune	Capacité	Date de mise en service
148 - Amédée St-Germain	Bordeaux	20	29/04/2024
150 - Mandron	Bordeaux	20	17/10/2024
158 - Place Lewis Brown	Bordeaux	20	14/10/2024
160 - Brandenburg	Bordeaux	20	16/04/2024
165 - Barrière d'Ares	Bordeaux	18	10/04/2024
167 - Barrière Judaïque	Bordeaux	20	16/04/2024
168 - Polyclinique Bordeaux Nord	Bordeaux	20	03/10/2024
180 - Sainte Germaine	Bruges	20	26/01/2024
183 - Place Maran	Bordeaux	20	19/04/2024
188 - Ecole Normale	Bordeaux	20	30/05/2024
192 - Gare de Caudéran	Bordeaux	20	04/12/2024
77 - Brazza	Bordeaux	20	26/09/2024
79 - Niel	Bordeaux	20	10/04/2024
81 - Archives	Bordeaux	20	18/04/2024
87 - Thiers Benauges	Bordeaux	20	26/09/2024
91 - France travail Bastide	Bordeaux	20	03/12/2024
92 - Promis	Bordeaux	20	20/09/2024
97 - Pont du Guit	Bordeaux	22	23/05/2024

Dans la même logique, 10 ilots smart ont été déployés :

Nouveaux Ilots Smart	Commune	Capacité	Mise en service
507 Ilot Palais de justice	Bordeaux	10	27/07/2024
559 Ilot CAPC	Bordeaux	5	25/07/2024
561 Ilot Parc aux Angéliques	Bordeaux	5	25/07/2024
567 Ilot Allée de Serr Abadie	Bordeaux	5	25/07/2024
598 Ilot Bassins à Flot	Bordeaux	5	25/07/2024
605 Ilot Rue du Mirail	Bordeaux	5	25/07/2024
627 Ilot Gare St-Jean	Bordeaux	20	25/07/2024
629 Ilot Barrière de Bègles	Bordeaux	5	23/10/2024
633 Ilot Capucins	Bordeaux	5	23/10/2024
672 Ilot Cité du Vin	Bordeaux	10	25/07/2024

ii) Nouveaux Véloboxs

Au 1^{er} janvier 2024, 74 véloboxs étaient en exploitation. Au cours de l'année, 28 véloboxs supplémentaires ont été mis en service, portant leur nombre total à 102.

Nom ABRI	Adresse	Code Postal	Commune	Date de mise en service
83 - VELOBOX BORDEAUX Georges Rioux	37 Rue Georges Rioux	33800	BORDEAUX	03/04/2024
84 - VELOBOX BORDEAUX La Réole	34 Rue de la Réole	33800	BORDEAUX	03/04/2024
92 - VELOBOX BORDEAUX Theodore Ducos	1 Rue Theodore Ducos	33000	BORDEAUX	03/04/2024
93 - VELOBOX BORDEAUX Des Pins	60 Allée des pins	33000	BORDEAUX	03/04/2024
95 - VELOBOX BORDEAUX Edouard Vaillant	48 Cours Edouard Vaillant	33300	BORDEAUX	03/04/2024
96 - VELOBOX BORDEAUX Renaud Dandicolle	39 Rue Jean Renaud Dandicolle	33000	BORDEAUX	03/04/2024
98 - VELOBOX BORDEAUX Bis Gustave Carde	Rue Gustave Carde	33000	BORDEAUX	03/04/2024
99 - VELOBOX BORDEAUX Reignier	Rue Reignier	33100	BORDEAUX	03/04/2024
101 - VELOBOX BORDEAUX Edmond Labasse	2 rue edmond labasse	33200	BORDEAUX	03/04/2024
102 - VELOBOX BORDEAUX Mirmont	2 Avenue de Mirmont	33200	BORDEAUX	03/04/2024
103 - VELOBOX BORDEAUX Charles Puyot	2-48 Rue Charles Puyot	33300	BORDEAUX	03/04/2024
94 - VELOBOX BORDEAUX Champs de Mars	Place du Champs de Mars	33000	BORDEAUX	27/05/2024
97 - VELOBOX BORDEAUX Leon Aucoc	Rue Leon Aucoc	33800	BORDEAUX	27/05/2024
100 - VELOBOX BORDEAUX Ducau	Rue Ducau	33000	BORDEAUX	27/05/2024
121 - VELOBOX BORDEAUX LIBERATION	16 Avenue de la liberation	33310	LORMONT	08/07/2024
115 - VELOBOX BORDEAUX QUINTIN	50 Rue Quintin	33000	BORDEAUX	08/07/2024
118 - VELOBOX BORDEAUX BEL AIR	Avenue Bel Air	33200	BORDEAUX	08/07/2024
122 - VELOBOX BORDEAUX Georges Boubes	2 Rue Georges Boubes	33000	BORDEAUX	08/07/2024
124 - VELOBOX BORDEAUX CAIRON	3 Passage Cairon	33800	BORDEAUX	08/07/2024
125 - VELOBOX BORDEAUX Tregey	31 Rue de Tregey	33100	BORDEAUX	08/07/2024
127 - VELOBOX BORDEAUX Mazagran	31 rue Mazagran	33800	BORDEAUX	08/07/2024
128 - VELOBOX BORDEAUX Petit Cardinal	110 Rue du Petit Cardinal	33100	BORDEAUX	08/07/2024
112 - VELOBOX LORMONT Michel de Montaigne	Rue Michel de Montaigne	33310	LORMONT	08/07/2024
116 - VELOBOX BORDEAUX CHAIGNEAU	Quai Chaigneau - Bichon	33310	LORMONT	08/07/2024
120 - VELOBOX BORDEAUX LOUIS BEYDTS	Rue Louis Beydts	33310	LORMONT	08/07/2024
126 - VELOBOX BORDEAUX Georges Jérôme Duret	17 Rue Georges Jérôme Duret	33310	LORMONT	08/07/2024
111 - VELOBOX Adrien Baysse	2 Rue Adrien Baysse	33000	BORDEAUX	09/08/2024
117 - VELOBOX Victor Hugo	5 Rue Victor Hugo	33400	TALENCE	09/08/2024

iii) Parcs vélos

En 2024, 5 nouveaux abris ont été mis en service :

Nom ABRI	Commune	Capacité	Date de mise en service
304 - TBM Cyki Floirac Centre	Floirac	12	06/12/2024
305 - TBM Cyki Pessac Bersol	Pessac	12	06/12/2024
306 - TBM Cyki Pessac Alouette	Pessac	12	04/12/2024
310 - TBM Cyki Blanquefort Centre	Blanquefort	12	20/09/2024
239 - TBM Marcel Issartier	Mérignac	20	04/12/2024

iv) Fermetures temporaires et déplacements de stations

➡ Fermetures définitives

En 2024, aucune station n'a été fermée définitivement.

➡ 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
39 - Quinconces	31/10/2024	01/11/2024	Augmentation de la capacité
314 - Sainte-Germaine	20/10/2023	13/02/2024	Changement de la borne client
4 - St Seurin	17/10/2023	06/02/2024	Changement de la borne client
5 - Place Gambetta	22/01/2024	06/02/2024	Changement de la borne client
55 - Camille Godard	13/09/2024	14/09/2024	Changement de la borne client
181 - Mairie du Bouscat	01/10/2024	03/12/2024	Fermeture de la station pour cause de vandalisme
181 - Mairie du Bouscat	14/09/2024	28/09/2024	Fermeture de la station pour cause de vandalisme
3 - Piscine Judaïque	22/03/2024	25/03/2024	Fermeture pendant la brocante
151 - Dravemont	31/12/2024	02/01/2025	Fermeture préventive pendant les fêtes du nouvel an
160 - Brandenburg	31/12/2024	02/01/2025	Fermeture préventive pendant les fêtes du nouvel an
52 - Place de l'Europe	31/12/2024	02/01/2025	Fermeture préventive pendant les fêtes du nouvel an
96 - Les Aubiers	31/12/2024	02/01/2025	Fermeture préventive pendant les fêtes du nouvel an
123 - Porte de Bourgogne	19/04/2024	22/04/2024	intervention Enedis faite suite vandalisme
121 - Place St Martial	05/12/2024	09/12/2024	Inversion de PDL avec un particulier
176 - Musée Mer Marine	23/10/2024	30/11/2024	Inversion de PDL avec un particulier
175 - Arena	18/12/2023	14/02/2024	Reprise des fondations de la borne
153 - Parc Sourreil	08/12/2024	09/12/2024	Problème d'alimentation ENEDIS
156 - Hôtel de Ville Mérignac	26/08/2024	17/09/2024	Problème d'alimentation ENEDIS
79 - Niel	28/09/2024	02/10/2024	Reprise des fondations de la borne
1 - Mériadeck	07/10/2024	16/10/2024	Reprise des fondations de la borne
100 - Cours du Médoc	08/10/2024	18/10/2024	Reprise des fondations de la borne
103 - Place du Palais	09/10/2024	11/10/2024	Reprise des fondations de la borne
148 - Amédée St-Germain	19/09/2024	27/09/2024	Reprise des fondations de la borne
160 - Brandenburg	17/09/2024	25/09/2024	Reprise des fondations de la borne
165 - Barrière d'Arès	23/09/2024	02/10/2024	Reprise des fondations de la borne
167 - Barrière Judaïque	28/09/2024	02/10/2024	Reprise des fondations de la borne
183 - Place Marans	17/09/2024	27/09/2024	Reprise des fondations de la borne
188 - Ecole Normale	18/09/2024	03/10/2024	Reprise des fondations de la borne
22 - Hôtel de Ville	01/10/2024	03/10/2024	Reprise des fondations de la borne
26 - Xaintrailles	26/08/2024	25/09/2024	Reprise des fondations de la borne
62 - Cenon Gare	11/09/2024	19/09/2024	Reprise des fondations de la borne
66 - Gare d'Orleans	12/04/2024	15/04/2024	Reprise des fondations de la borne
81 - Archives	28/09/2024	02/10/2024	Reprise des fondations de la borne
97 - Pont du Guit	19/09/2024	27/09/2024	Reprise des fondations de la borne

99 - Les Hangars	16/10/2024	31/10/2024	Reprise des fondations de la borne
106 - Place de la Victoire	01/10/2024	04/10/2024	Reprise des fondations de la borne
100 - Cours du Médoc	30/07/2024	05/08/2024	Reprise des fondations de la borne
180 - Sainte-Germaine	07/10/2024	16/10/2024	Reprise des fondations de la borne
47 - Magendie	09/10/2024	28/10/2024	Reprise des fondations de la borne
130 - Barrière de Toulouse	12/06/2024	28/06/2024	Reprise des fondations de la borne
1 - Mériadeck	26/08/2024	28/08/2024	Reprise des fondations de la borne
105 - Rue du Mirail	01/02/2024	08/02/2024	Reprise des passages de câbles
30 - Place Mondésir	28/02/2024	28/02/2024	Rupture du câble bornettes
2 - St Bruno	27/09/2024	29/09/2024	Station fermée lors d'une manifestation
113 - Ecole de Management	12/08/2024		Station fermée à la suite de la coupure de l'alimentation lors de travaux de voirie
185 - Place Latule	28/11/2023	03/12/2024	Station fermée à la suite d'un accident de la circulation
46 - Belcier Tram	05/04/2024	08/04/2024	Station fermée à la suite d'un acte de vandalisme
37 - Jardin Public	10/04/2024	16/08/2024	Station HS à la suite du lancement du nouveau service
1 - Mériadeck	28/06/2024	22/08/2024	Station vandalisée, borne arrachée du sol
100 - Cours du Médoc	24/06/2024	27/06/2024	Travaux de reprise de la fixation au sol
100 - Cours du Médoc	21/06/2024	21/06/2024	Travaux de reprise du câblage
180 - Sainte-Germaine	26/08/2024	28/08/2024	Travaux de voirie
55 - Camille Godard	12/04/2024	15/04/2024	Travaux de voirie
56 - Place Paul Doumer	12/04/2024	15/04/2024	Travaux de voirie
126 - Quai de Paludate	17/06/2024	26/06/2024	Travaux de voirie
44 - Musée d'Aquitaine	27/11/2024	20/12/2024	Travaux de voirie
64 - La Benaugue	07/10/2024	29/11/2024	Travaux de voirie
77 - Brazza	16/12/2024	27/12/2024	Travaux de voirie
8 - Patinoire	09/04/2024		Travaux nouveau hôtel
174 - Darwin	22/10/2024	22/10/2024	Travaux réseau Enedis

Par ailleurs, certaines stations ont été temporairement fermées afin de procéder à des travaux de remise en peinture :

Stations remise en peinture	Début	Fin	Commentaire
101 - Place Jean Jaurès	05/12/2024	06/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
60 - Allées de Chartres	05/12/2024	06/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
10 - Stade Chaban Delmas	03/12/2024	04/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
105 - Rue du Mirail	19/09/2024	20/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
109 - Barrière St Genès	03/12/2024	04/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
11 - Cité Administrative	21/02/2024	22/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
120 - St Louis Haussmann	16/09/2024	18/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
123 - Porte de Bourgogne	04/12/2024	05/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
124 - Parc des Sports	04/12/2024	05/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
125 - Conservatoire	19/03/2024	20/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
127 - Gare St Jean	03/09/2024	04/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
128 - Sacre Cœur	20/09/2024	21/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station

135 - Place St Michel	04/09/2024	04/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
142 - Bouranville	20/03/2024	21/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
149 - Lauriers	20/03/2024	20/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
151 - Dravemont	21/03/2024	22/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
16 - Galin	11/09/2024	26/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
172 - La Cite du Vin	13/09/2024	14/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
179 - Rue Paulin	18/09/2024	18/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
2 - St Bruno	13/02/2024	14/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
23 - République	05/12/2024	06/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
251 - Belcier Gare	03/10/2024	03/10/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
3 - Piscine Judaïque	14/02/2024	15/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
30 - Place Mondésir	27/02/2024	28/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
36 - Place de Longchamps	05/09/2024	05/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
37 - Jardin Public	27/02/2024	28/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
40 - Grand Théâtre	11/12/2024	12/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
41 - Place St Projet	28/02/2024	29/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
43 - St Paul	17/09/2024	17/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
49 - Emile Zola	28/02/2024	29/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
5 - Place Gambetta	20/02/2024	26/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
56 - Place Paul Doumer	07/03/2024	08/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
58 - Chartrons	06/03/2024	07/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
59 - CAPC	13/03/2024	14/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
6 - Square André Lhote	19/02/2024	20/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
61 - Parc aux Angéliques	13/03/2024	14/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
66 - Gare d'Orleans	14/03/2024	15/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
67 - Allee de Serr Abadie	14/03/2024	15/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
7 - Palais de Justice	20/02/2024	21/02/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
70 - Buttinière	18/03/2024	19/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
72 - Jean Zay	18/03/2024	19/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
85 - Mérignac Quatre Chemins	18/03/2024	19/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
86 - Mérignac Soleil	19/03/2024	20/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
88 - Mérignac Capeyron	14/03/2024	15/03/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
9 - Gaviniès	11/12/2024	12/12/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
98 - Bassins à flot	05/09/2024	05/09/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station
122 - Cours St Louis Médoc	04/10/2024	04/10/2024	Fermeture pour une opération peinture sur station

➡ Déplacements de stations pour cause de travaux

Déplacement de stations	Début	Fin	Commentaire
15 - Capdeville	10/04/2024	29/05/2024	Déplacement de la station
139 - Lycée Brémontier	28/03/2024	16/08/2024	Déplacement de la station
6 - Square André Lhote	28/06/2024	08/01/2025	Travaux de voirie

➡ Stations reconfigurées

Sur 2024, 9 stations ont été reconfigurées :

Station Reconfigurée/Agrandissement	Début	Fin	Capacité
57 - Eglise St Louis	06/12/2023	16/02/2024	20 + 5
22 - Hôtel de Ville	25/01/2024	09/08/2024	33
39 - Quinconces	28/05/2024	17/09/2024	66
65 - Stalingrad	18/01/2024	26/09/2024	55
100 - Cours du médoc	27/11/2023	11/03/2024	58
103 - Place du Palais	07/02/2024	11/03/2024	32
1 - Mériadeck	12/02/2024	13/03/2024	43
102 - Place de la Bourse	25/01/2024	13/03/2024	40
106 - Place de la Victoire	16/01/2024	14/03/2024	52 + 5

H.5.5.c) Vélos

i) Flotte de VLS

Le 10 avril 2024, une nouvelle flotte de vélos en libre-service (VLS) a été déployée pour remplacer l'ancienne flotte VCUB. Au moment du lancement, celle-ci comprenait :

- 1 220 vélos mécaniques ;
- 1 220 vélos à assistance électrique.

La mise en service des stations et leur migration vers le nouveau système se sont déroulées progressivement au cours de la journée du 10 avril, après l'injection préalable de la moitié de la flotte dans la nuit précédente.

Dans les jours qui ont suivi, l'ensemble des anciens vélos VCUB a été retiré de la circulation et remplacé par la nouvelle flotte. Cependant, une vague de vandalisme importante est survenue très rapidement, limitant fortement la disponibilité des vélos et ralentissant le déploiement progressif de la nouvelle flotte. Cette situation a également conduit au vol de 592 vélos sur l'année 2024.

L'ancienne flotte VCUB a été entièrement réformée en 2024. À partir de novembre 2024, 658 nouveaux vélos ont été réceptionnés et injectés progressivement dans le parc pour renforcer l'offre disponible.

PARC TOTAL VLS	V3			LE VELO		
	Réel 2023	Réel 2024	Variations	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Flotte totale au 31/12	2 542	0	-100%	2 440	2 462	0,9%
dont Approvisionnement	0	0	/	2440	658	-73,0%
dont Déclaration vol	0	-40	/	0	-592	/
dont Déclaration destruction	-41	-2 502	6 002%	0	-44	/

ii) Flotte de vélos de prêt (gratuite)

En 2024, le stock de vélos neufs a été réapprovisionné comme suit :

- 211 vélos classiques, livrés en avril 2024 ;
- 40 nouveaux vélos à assistance électrique (VAE) de prêt, livrés en mai 2024.

Sur l'année, 149 vélos ont été réformés et 55 vélos déclarés volés, dont 14 ont été retrouvés.

PARC TOTAL VELOS DE PRET	vélo classique PRÊT			vélo VAE PRÊT		
	Réel 2023	Réel 2024	Variations	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Flotte totale au 31/12	2 689	2 752	2,3 %	564	574	1,8%
dont Approvisionnement	211	211	0,0%	40	40	0,0%
dont Déclaration vol	-39	-52	33,3%	-5	-3	-40,0%
dont Déclaration destruction	-195	-108	-44,6%	-28	-29	3,6%
dont Vélos retrouvés	41	12	-70,7%	8	2	-75,0%

PARC TOTAL VELOS DE PRET	vélo pliant PRÊT			vélo cargo PRÊT		
	Réel 2023	Réel 2024	Variations	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Flotte totale au 31/12	27	28	3,7%	13	3	-76,9%
dont Approvisionnement	0	5	/	3	0	-100,0%
dont Déclaration vol	-2	0	/	0	0	/
dont Déclaration destruction	0	-2	/	0	-10	/
dont Vélos retrouvés	0	0	/	0	0	/

PARC TOTAL VELOS DE PRET	vélos spéciaux PRÊT		
	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Flotte totale au 31/12	8	8	0,0%
dont Approvisionnement	0	0	/
dont Déclaration vol	-1	0	-100,0%
dont Déclaration destruction	0	0	/
dont Vélos retrouvés	0	0	/

iii) Flotte de vélos de location (payante)

En 2024, 553 vélos VAE supplémentaires ont été livrés.

PARC TOTAL VELOS DE LOCATION	vélo VAE LOC			vélo cargo LOC		
	Réel 2023	Réel 2024	Variations	Réel 2023	Réel 2024	Variations
Flotte totale au 31/12	1 041	1 558	49,7%	30	28	-6,7%
dont Approvisionnement	1 050	553	-47,3%	40	40	0,0%
dont Déclaration vol	-9	-29	222,2%	0	-1	/
dont Déclaration destruction	0	-5	/	0	-1	/
dont Vélos retrouvés	0	1	/	0	0	/

H.5.5.d) Maintenance des vélos

En atelier, 40 371 opérations de maintenance ont été réalisées sur les vélos en libre-service, hors interventions préventives et petites réparations effectuées sur site. Parmi celles-ci :

- 35 217 interventions relevaient de la maintenance courante ;

- 7 409 réparations ont été effectuées à la suite d'actes de vandalisme, soit une hausse de +700 % par rapport à 2023.

Le ratio d'intervention s'élève à 46,1 réparations pour 1 000 locations.

L'année 2024 a connu une forte augmentation des opérations de maintenance, notamment en raison :

- De la prise en compte des opérations de mise en service et de préparation des vélos ;
- De la vague de vandalisme ayant fortement impacté le service après le déploiement de la nouvelle flotte.

Par ailleurs, 40 137 opérations de maintenance ont été réalisées pour 5 375 contrats VELO'C, soit un ratio de 7,5 interventions par location. Ces interventions incluent également les réparations effectuées en cours de contrat.

À noter : ces chiffres n'intègrent pas les réparations liées à la mise à disposition de la flotte événementielle pour les compétitions sportives de l'été 2024. Celle-ci comprenait 500 anciens VCUB utilisés pour le TOP 14 et certaines épreuves des Jeux Olympiques.

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	Nombre réparations 2024	Variation
Roues	3 743	2 007	-46,4%
Pars jupe	1 320	2 080	57,6%
Selle	2 780	2 686	-3,4%
Eclairage	1 571	1 812	15,3%
Antivol	1 072	3 105	189,6%
Freins	5 650	5 434	-3,8%
Pédales manivelle	667	1 193	78,9%
Béquille	111	954	759,5%
Cadre	168	1 656	885,7%
Vitesse	1 662	1 541	-7,3%
Panier	276	345	25,0%
Guidon	3 018	5 733	90,0%
Transmission	46	5 281	11 380,4%
Transporteur	729	2 368	224,8%
Autres	4 992	4 176	-16,3%
TOTAL VLS	27 805	40 371	45,2%

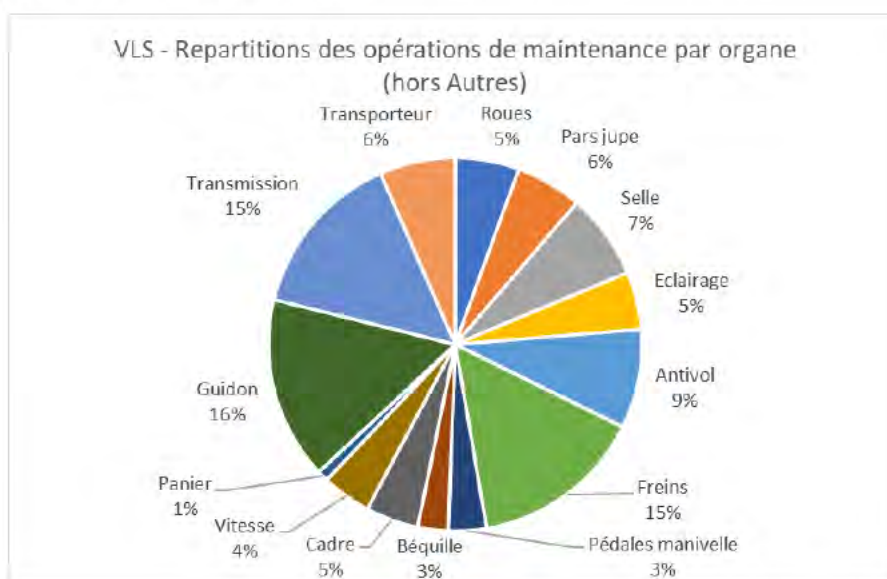
L'augmentation du nombre d'opérations s'explique par plusieurs facteurs :

- Une hausse de la taille de la flotte par rapport à fin 2023 ;

- Des défauts de conception sur certains composants, révélant des fragilités liées à une phase de mise en service (« défauts de jeunesse ») ;
- Un niveau de vandalisme particulièrement élevé, marqué par de nombreux abandons et vols de vélos.

La catégorie « autres » regroupe principalement les réparations multiples consécutives à des vols ou accidents, ainsi que des interventions liées à :

- Graffitis et dégradations ;
- Petites pannes (sonnette, ressort de direction, etc.) ;
- Actions de maintenance préventive.



➡ Vélos de prêt et de location (VLD)

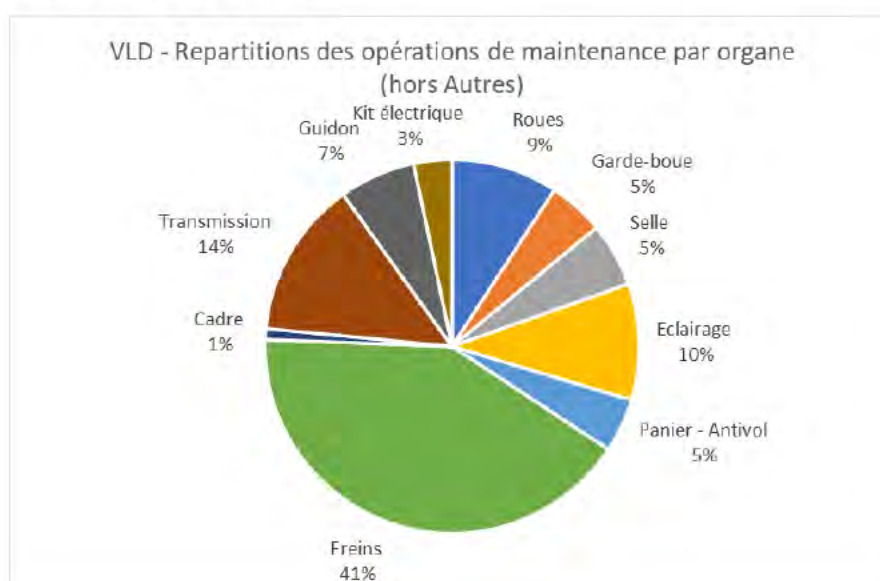
Réparations par organes (y.c. à la suite de vandalisme)	Nombre réparations 2023	Nombre réparations 2024	Variations
Roues	1 182	2 399	103,0%
Garde-boue	420	1 255	198,8%
Selle	339	1 445	326,3%
Eclairage	1 790	2 616	46,1%
Panier - Antivol	132	1 210	816,7%
Freins	5 688	10 750	89,0%
Cadre	54	248	359,3%
Transmission	878	3 532	302,3%
Guidon	390	1 716	340,0%
Kit électrique	114	861	655,3%
Autres	8 697	14 105	62,2%
TOTAL VLD	19 684	40 137	103,9%

Cette forte augmentation s'explique par plusieurs éléments :

- L'intégration de plus de 1 030 vélos de location longue durée (VLD) supplémentaires dans les contrats, dont les premières révisions ont eu lieu en 2024 ;
- Le renforcement des équipes techniques, permettant un volume d'interventions plus important ;
- La reprise d'une flotte de VLD, notamment de vélos à assistance électrique (VAE), dont une partie nécessitait des réparations non effectuées avant la passation de gestion, générant un stock initial de vélos à remettre en état.

La catégorie « autres » comprend principalement de petites réparations liées à la qualité ou à l'entretien, telles que :

- Nettoyage (étiquettes, graffitis, etc.) ;
- Ajustements et réglages divers.



ii) Réparations des stations par cause

Réparations par organes (y.c. à la suite de vandalisme)	Nombre réparations 2023	Nombre réparations 2024	Variations
BC - Bloc PC	939	2 840	202,4%
BC - Alimentation	34	1 565	4502,9%
BC - TPE	59	649	1000,0%
Bornettes - verrouillage	547	4 218	671,1%
Bornettes - Incidents électroniques	296	2 168	632,4%
Autres dont nettoyage	428	2 529	490,9%
TOTAL	1 875	11 440	510,1%

BC : Borne Client

TPE : Terminal de Paiement Electronique

L'année a été marquée par un niveau exceptionnel de vandalisme, avec en moyenne plus d'une quinzaine de stations dégradées chaque jour expliquant ainsi un nombre de réparation important.

Dans le détail :

- BLOC PC et alimentation : les actes de vandalisme ont ciblé les coffrets Enedis, entraînant des dysfonctionnements d'alimentation et des courts-circuits sur les blocs PC ;
- TPE : plusieurs terminaux de paiement ont été détériorés, auxquels se sont ajoutés des problèmes de service après-vente sur des TPE non fonctionnels ;
- Bornettes : l'ensemble des bornettes a dû être mis à jour afin de limiter les vols de vélos. Nous avons également constaté de nombreux verrous cassés, ainsi qu'un défaut SAV sur environ 300 verrous ;
- Nettoyage : une partie de cette activité a été internalisée au cours de l'année, afin de mieux répondre aux besoins opérationnels.

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 comptabilisées dans les statistiques :

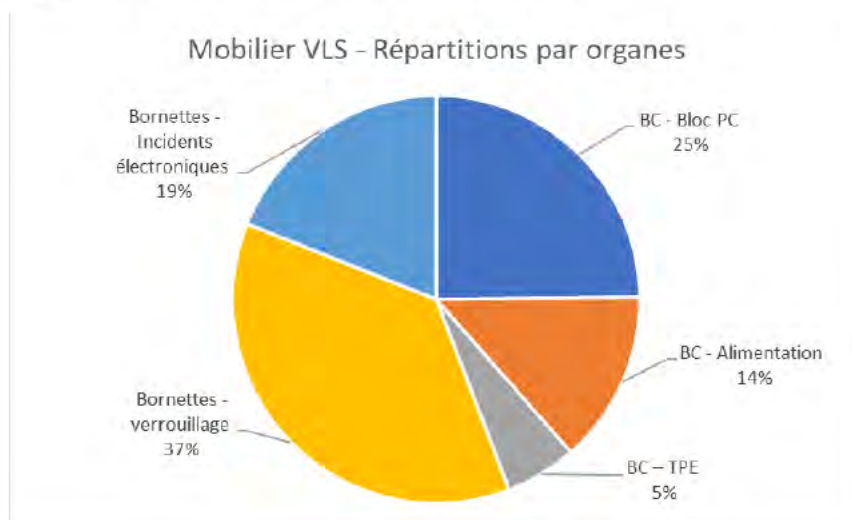
- Les débogages ;
- Les petites interventions et tests ;
- Les recharges de papier ;
- Le resserrage des bornettes ;
- Les contrôles de bon fonctionnement.

Ces actions sont directement réalisées par les agents lors de leurs tournées.

	2023	2024	Variations
nombre d'intervention hors nettoyage	1 447	8 911	515,8%

En 2024, le nombre d'interventions (hors catégorie « autres ») a enregistré une hausse de 510 %. Cette augmentation s'explique par :

- Une vague de vandalisme ciblant en partie le mobilier, dont la détérioration facilitait parfois le vol de vélos ;
- Les ajustements techniques liés à la transition vers le nouveau matériel et système, nécessitant des réglages et des mises à jour sur l'ensemble du parc.



H.5.6. Navette fluviale

Inter Rives Bordeaux est responsable de la maintenance de l'ensemble de la flotte de navettes fluviales, qui a évolué à partir du 09 novembre 2024, passant de 3 à 5 bateaux.

La maintenance est effectuée en conformité avec les préconisations des constructeurs et le cadre réglementaire en vigueur. Un plan de maintenance détaillé est élaboré pour les deux catamarans, le monocoque ainsi que pour les deux nouveaux bateaux. Ces plans sont ajustés en fonction des retours d'expérience et des éventuelles avaries constatées pendant la période de garantie des nouveaux bateaux.

Une sortie d'eau annuelle est réalisée entre novembre et janvier pour effectuer la maintenance prévue : contrôle de la coque, nettoyage, et peinture des œuvres vives, selon le plan de maintenance et les constatations une fois les bateaux hors de l'eau. Inter Rives Bordeaux rédige une feuille de route pour organiser ces interventions et assurer une coordination efficace avec les entreprises intervenant sur les bateaux.

Toutes les opérations de maintenance (préventives, curatives et amélioratives) sont enregistrées dans le logiciel de GMAO (SMART SAILOR) d'Inter Rives Bordeaux, avec une possibilité d'extraction de ces données par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Les diverses opérations de maintenance sont réalisées selon le niveau de maintenance requis :

- Moteur : remplacements et contrôles à 5 000, 10 000 et 20 000 heures (remplacement de turbo, vérifications sur moteurs électriques, etc.) ;
- Génératrice : entretien toutes les 10 000 heures (bobinage, nettoyage des isolants, etc.) ;
- Lignage et resserrage des moteurs électriques ;
- Contrôles thermiques des armoires électriques ;
- Contrôle réglementaire : extincteurs, système incendie FM 200 ;
- Batteries de puissance et servitude : vérifications des pompes de refroidissement, resserrage des connectiques, etc. ;
- Contrôles de l'hélice, mèche de safran et arbre porte-hélice ;
- Suivi DAE (Défibrillateur Automatisé Externe, obligatoire sur chaque bateau) ;
- Et autres opérations selon les besoins.

Les sorties d'eau offrent également l'opportunité de procéder à l'application de la nouvelle livrée sur les bateaux Gondole, Hirondelle et Avocette. Le travail sur Hirondelle a été effectué en décembre et a inclus les opérations suivantes :

- Décapage et sablage de la coque et du pont ;
- Peinture complète de la coque et du pont ;
- Remplacement des assises et dossiers pour améliorer le confort des passagers ;
- Stickage avec la nouvelle charte graphique sur les deux coques ;
- Installation d'un nouveau revêtement dans le salon pour une meilleure finition intérieure.



Les bateaux Linotte et Sittelle, les deux nouveaux catamarans, bénéficient d'une garantie générale de 36 mois. Ils font l'objet d'un suivi rigoureux, avec la rédaction de fiches anomalies dans le cadre de cette garantie. Une commission de suivi se réunit chaque semaine pour examiner chaque fiche et évaluer les indicateurs de fiabilité. Par ailleurs, un plan de maintenance a été rédigé par OCEA et est mis à jour en fonction des retours d'Inter Rives Bordeaux (IRB) tout au long de l'exploitation des bateaux.

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 de 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

i) Les bornes d'informations voyageurs point d'arrêt bus

Les Bornes d'Informations Voyageurs (BIV), installées aux points d'arrêt des bus et alimentées par l'éclairage public, rencontrent toujours des dysfonctionnements. Afin d'identifier celles affectées par des problèmes d'alimentation électrique, le service de maintenance des Systèmes Industriels a récemment mené une campagne de contrôle.

Les alimentations électriques défectueuses ou absentes sont en cours de fiabilisation ou de création par l'entreprise CITYZ MEDIA (anciennement Clear Channel), en collaboration avec la CSI. Les travaux de reprise des alimentations, relancés en novembre 2024, ont déjà permis de sécuriser une dizaine de BIV sur les 20 initialement concernées. La résolution complète du problème est prévue pour le premier semestre 2025.

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.

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 Cityz Média (anciennement CLEAR CHANNEL), qui assure l'entretien du mobilier conformément à son contrat avec Bordeaux Métropole.

H.6. Equipement des points d'arrêt bus et tram

H.6.1. Equipement des points d'arrêt bus

À la fin de l'année 2024, le réseau TBM comptait plus de 3 600 points d'arrêt, répartis de manière équilibrée entre poteaux d'arrêt et Abribus.

Toute modification du réseau, qu'elle soit partielle ou complète, entraîne une mise à jour de la signalétique. Selon la nature des changements, l'équipe signalétique intervient pour actualiser tout ou partie des éléments suivants :

- Plan du réseau ;
- Fiches horaires ;
- QR codes ;
- Politique commerciale ;
- Adhésifs sur les têtes de poteaux ou les Abribus.

Les agents du service signalétique sont particulièrement mobilisés lors des ajustements horaires, leur mission consistant à mettre à jour l'ensemble de la signalétique du réseau en seulement quelques jours.

Afin de faciliter l'orientation des usagers, des poteaux mobiles sont régulièrement installés et retirés sur le réseau dans les cas suivants :

- Déviations de longue durée (plusieurs semaines) ;
- Arrêts ne pouvant être installés définitivement en fixe ;
- En attente de travaux ou de la pose d'un abri voyageur (comme les BEX).

En 2024, près de 120 poteaux mobiles ont été installés et retirés sur l'ensemble du réseau.

H.6.2. Stations tram

i) Maintenance des systèmes industriels des stations voyageurs (Tramways et BEX)



La cellule Systèmes Industriels a activement participé aux pré-recettes et recettes des systèmes industriels, en appui à Bordeaux Métropole concernant la ligne G de Bus Express.

Un travail approfondi de contrôle a été réalisé, notamment sur les 65 distributeurs de titres de transport, afin de garantir leur conformité technique et fonctionnelle, et d'assurer ainsi le bon démarrage du service BEX.

Par ailleurs, afin de garantir la fiabilité des systèmes, les baies CFA des stations voyageurs de la phase I ont été équipées de nouvelles unités de climatisation, remplaçant les équipements installés depuis 2003, désormais en fin de vie.

Une opération de contrôle préventif a été intégrée au plan de maintenance annuel, permettant de vérifier chaque climatisation avant les périodes de fortes chaleurs. Cette démarche couvre l'ensemble des baies CFA et SSR.

ii) Maintenance du mobilier urbains des stations voyageurs (Tramways)

Dans le cadre des initiatives visant à réduire la consommation énergétique, une campagne de migration vers des luminaires LED a été lancée en 2023 pour moderniser les candélabres des stations des phases 1 et 2. Cette campagne, qui prévoit le remplacement de 780 mâts d'éclairage. Cette initiative a été lancée en 2023 avec le remplacement de 250 unités.

La migration vers un éclairage LED des stations des Phases 1 et 2 s'est poursuivie en 2024. À ce jour, 100 % des lignes C et D sont équipées en LED, ainsi que 38 % de la ligne A et 80% de la ligne B.

En 2023, une opération de remise en peinture a été initiée sur les stations voyageurs « Sainte Catherine », « Hôtel de Ville (ligne B) », « New York » et « Mairie de Cenon », afin de maintenir leur état et leur attractivité.

Cette opération s'est poursuivie en 2024 et les stations suivantes ont été remise en peinture :

- Pessac Centre - Gare de Pessac-centre ;
- Camponac-Médiathèque ;
- Bournard ;
- Saige ;
- Unitec ;
- Montaigne Montesquieu ;
- Doyen Brus ;
- François Bordes ;
- Arts et Métiers ;
- Béthanie ;
- Peixotto ;
- Roustaing ;
- Bergonié ;
- Tauzia ;
- Gare Saint-Jean ;
- Terres Neuves – Bègles ;
- Victoire ;
- France Alouette ;
- Gare de Pessac-Alouette ;
- Châtaigneraie ;
- Gare de Bègles (Le Dorat) ;
- Parc de Mussonville ;
- Lycée Vaclav Havel (Terre sud).

	Ligne A	Ligne B	Ligne C/D	Total
Quantité stations Ph1, 2 et 3	46	37	32	115
Stations traitées en 2023	2	2	0	4
Stations traitées en 2024	0	17	6	23
Total stations traitées	2	19	6	27
Pourcentage des stations traitées	4,3 %	51,4 %	18,8 %	23,5 %

Les travaux se poursuivront jusqu'en 2025.

H.7. Taux de pannes perturbantes pour les usagers

H.7.1. Autobus

En 2024, le taux de panne en ligne s'est établi à 0,58, marquant une amélioration par rapport à l'année 2023, où il s'élevait à 0,66.

Pannes autobus	Pannes perturbatrices pour le client 2023		Pannes perturbatrices pour le client 2024	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Janvier	122	0,67	121	0,63
Février	115	0,69	81	0,45
Mars	122	0,65	116	0,6
Avril	128	0,76	91	0,5
Mai	126	0,76	106	0,61
Juin	133	0,75	126	0,68
Juillet	81	0,61	98	0,59
Août	71	0,55	87	0,57
Septembre	139	0,77	127	0,66
Octobre	107	0,58	122	0,61
Novembre	101	0,55	108	0,58
Décembre	106	0,58	98	0,51
TOTAL	1 351	0,66	1 281	0,58

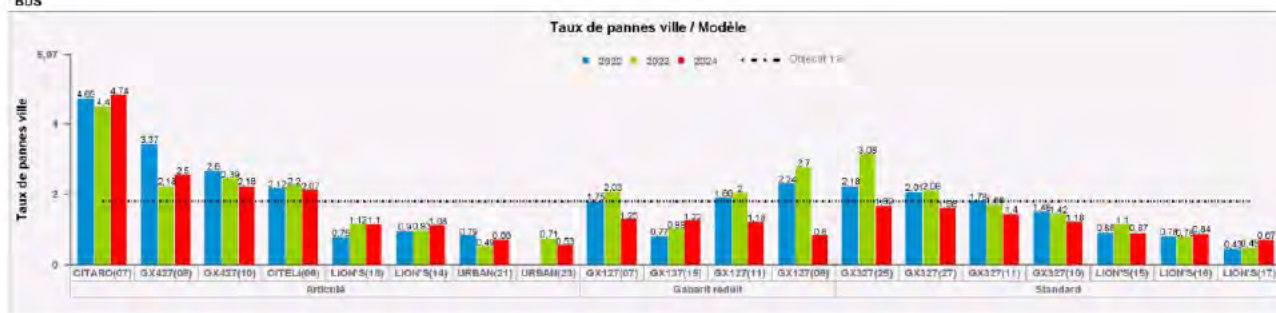
En 2024, les bus MAN articulés et standards, ainsi que les URBANWAYS récemment mis en service, figurent parmi les séries les plus fiables du parc. En revanche, une attention particulière est portée aux CITELIS, arrivant en fin de vie.

Mis en service en 2006, les CITELIS ont bénéficié d'une rénovation complète en 2014-2015, incluant la carrosserie et le moteur, afin de prolonger leur durée de vie jusqu'à 20 ans ou 900 000 kilomètres. Cependant, ces véhicules ont désormais dépassé ce seuil, avec 15 bus franchissant le cap d'1 million de kilomètres. Cette situation impose des travaux supplémentaires, notamment sur :

- Le moteur ;
- La boîte de vitesses automatique (BVA) ;
- Le pont ;
- La climatisation, où de nombreuses réparations des circuits ont été effectuées en 2024.

Par ailleurs, les bus articulés GX427 (08), également en fin de vie, nécessitent des interventions spécifiques sur leurs articulations (faisceaux, durites, etc.) afin de limiter les dysfonctionnements et maintenir leur fiabilité.

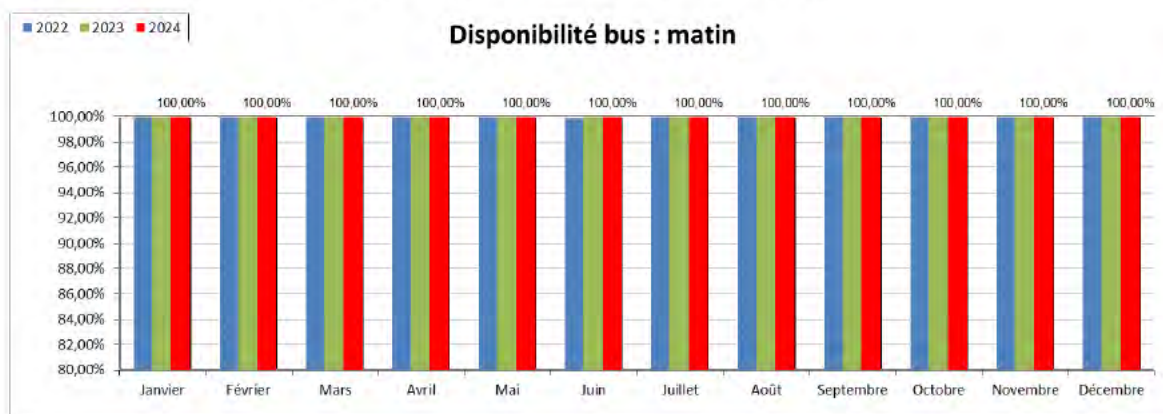
BUS



La diminution du taux de panne observée en 2024 concerne la majorité des séries de bus entretenues, ce qui témoigne de la rigueur dans le suivi des performances de ces véhicules et de l'application de solutions adaptées aux problèmes rencontrés.

Les partenariats solides avec les constructeurs ont été un facteur clé de cette amélioration, facilitant des échanges constructifs sur les problématiques spécifiques au réseau TBM et permettant la mise en œuvre de solutions techniques pertinentes.

En termes de disponibilité des bus au départ des dépôts à 07H30, le taux est resté de 100 % tout au long de l'année 2024. Cette performance est le résultat d'une gestion proactive de la disponibilité du parc, avec des ajustements anticipés et, lorsque nécessaire, des rééquilibrages entre les différents dépôts pour garantir une mise en œuvre fluide du plan de transport.



H.7.2. Tramways



Moyenne du taux de panne
au Tramway 10 000km

2023

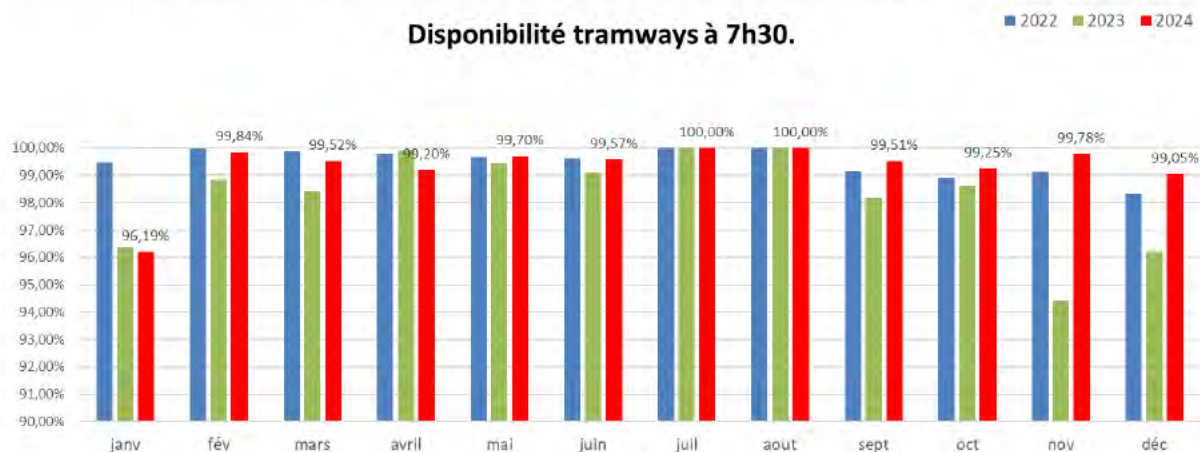
0,6

2024	0,6
------	-----

Le taux global de pannes du matériel roulant tramway est resté stable entre 2023 et 2024, indiquant une gestion efficace des équipements.

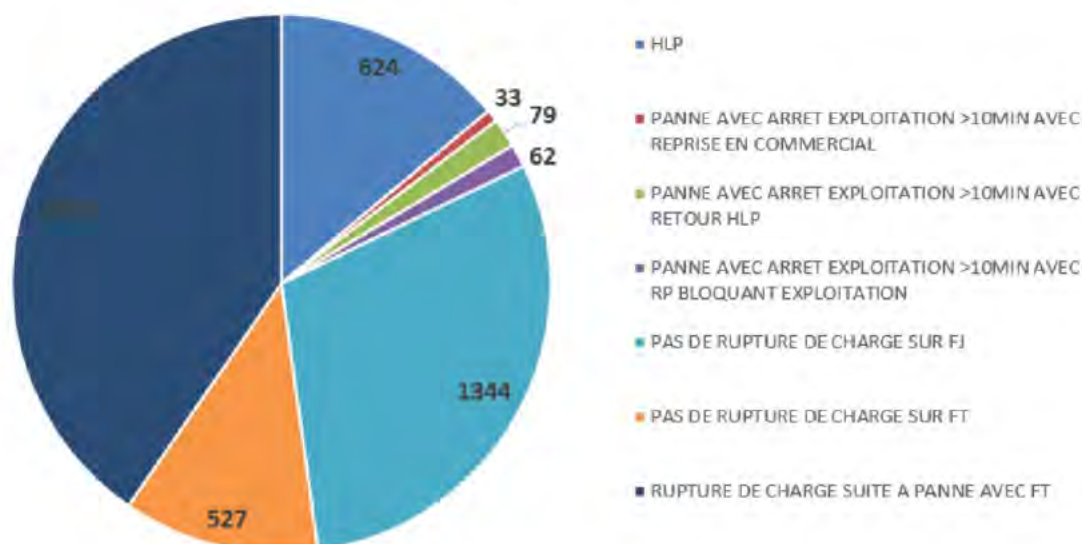
Concernant la disponibilité des tramways au départ des dépôts le matin, le taux pour l'année 2024 s'établit à 99,30 %, marquant une amélioration de 1 point par rapport à 2023, où il était de 98,29 %.

Disponibilité tramways à 7h30.



Il est également possible de répartir les pannes selon les causes suivantes :

Répartition des pannes sur 2024



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 0,17 sur l'année 2024 et se symbolise comme suit :

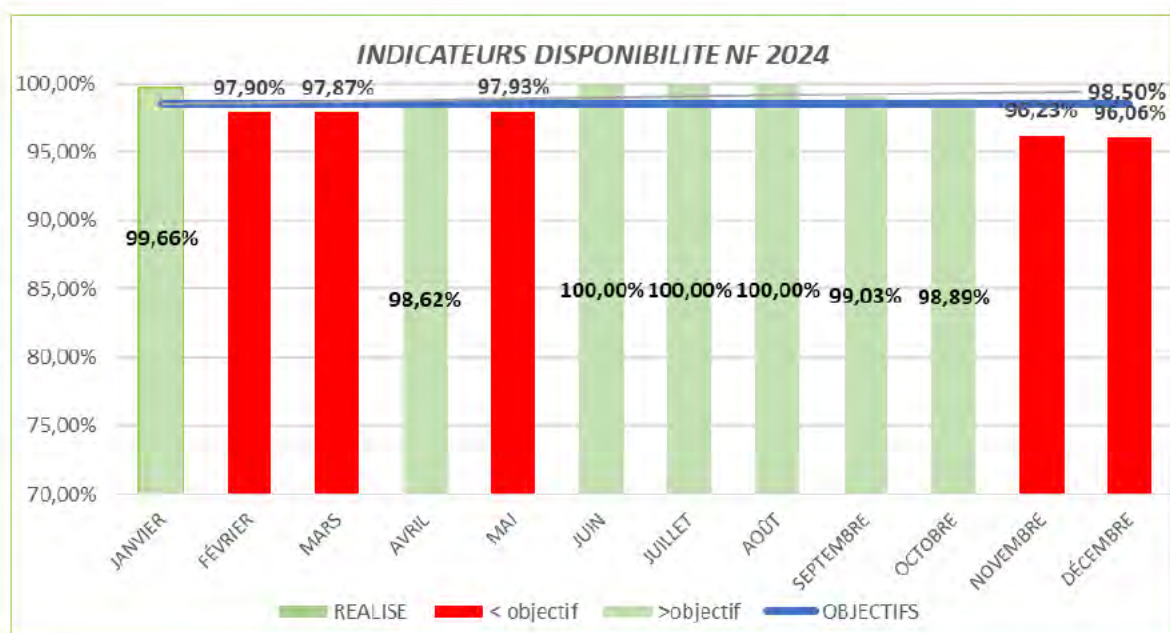
Pannes Mobibus	Pannes perturbatrices pour le client 2023		Pannes perturbatrices pour le client 2024	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Janvier	0	0	1	0,1
Février	3	0,31	0	0
Mars	3	0,28	2	0,19
Avril	0	0	2	0,21
Mai	0	0	2	0,23
Juin	0	0	0	0
Juillet	1	0,12	0	0
Août	0	0	4	0,64
Septembre	0	0	1	0,12
Octobre	1	0,09	0	0
Novembre	0	0	1	0,12
Décembre	0	0	3	0,37
TOTAL	8	0,07	16	0,17

H.7.4. Transport A la Demande

Aucune panne en exploitation n'a été enregistrée en 2024.

H.7.5. Navette fluviale

En 2024, le taux de disponibilité atteint 98,71 %, dépassant l'objectif fixé de 98,5 %. À partir de novembre 2024, la flotte a évolué avec l'entrée en exploitation des deux nouveaux bateaux, Sittelle et Linotte. La flotte se compose désormais de 5 bateaux, dont un bateau de réserve, permettant ainsi d'assurer la continuité du service et de minimiser les kilomètres perdus.



H.8. Détail des pannes par cause

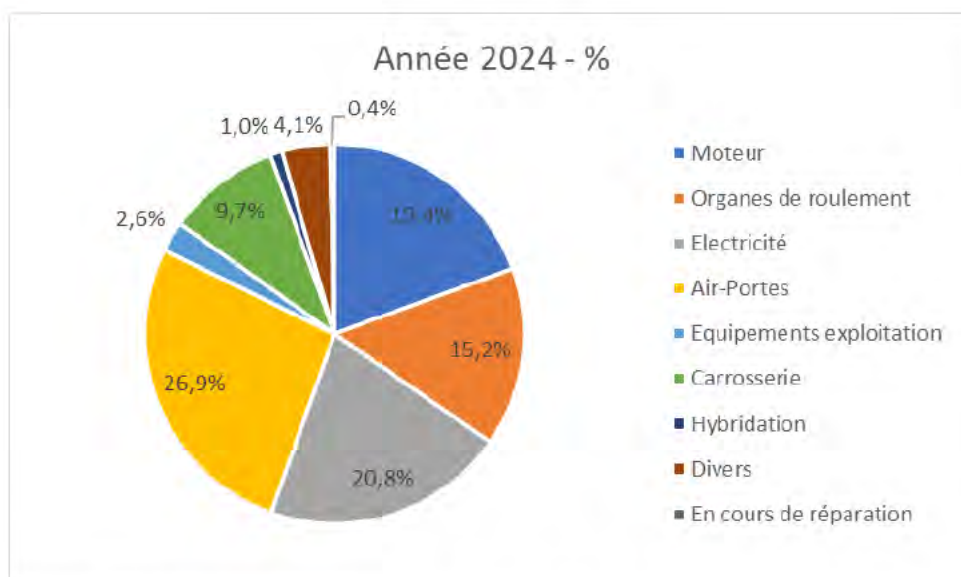
H.8.1. Autobus

En 2024, la répartition des pannes perturbatrices pour les voyageurs se répartit de la manière suivante :

Causes pannes Autobus	Nombre de pannes 2023	Nombre de pannes 2024	Variations	Année 2024 - %
Moteur	321	249	- 22,4 %	19,4 %
Organes de roulement	191	195	2,1 %	15,2 %
Electricité	261	266	1,9 %	20,8 %
Air-Portes	320	344	7,5%	26,9 %
Equipements exploitation	18	33	83,3%	2,6 %
Carrosserie	152	124	- 18,4%	9,7 %
Hybridation	20	13	- 35,0%	1,0 %
Divers	57	52	- 8,8%	4,1 %
En cours de réparation	11	5	- 54,5%	0,4 %
TOTAL	1 351	1 281	- 5,2 %	100,0 %

Ces dysfonctionnements proviennent principalement des organes suivants :

- Système d'air et portes (27 % des incidents) ; une augmentation principalement due à des problèmes sur les URBANWAY ;
- Électricité (21 % des incidents) ;
- Moteur (19 % des incidents) ;
- Organes de roulement (15 % des incidents), principalement liés au freinage et à la suspension.



Un programme de fiabilisation a été mis en place sur les séries GX427, permettant de réduire les dysfonctionnements des composants de l'articulation, notamment ceux liés aux pannes électriques.

Des efforts similaires ont été consacrés à l'amélioration de la fiabilité des portes. Les portes des bus MAN 14 sont actuellement en traitement, incluant le remplacement des pivots et des câbles. Un suivi hebdomadaire des récurrences de pannes sur les portes de l'ensemble de la flotte est également effectué.

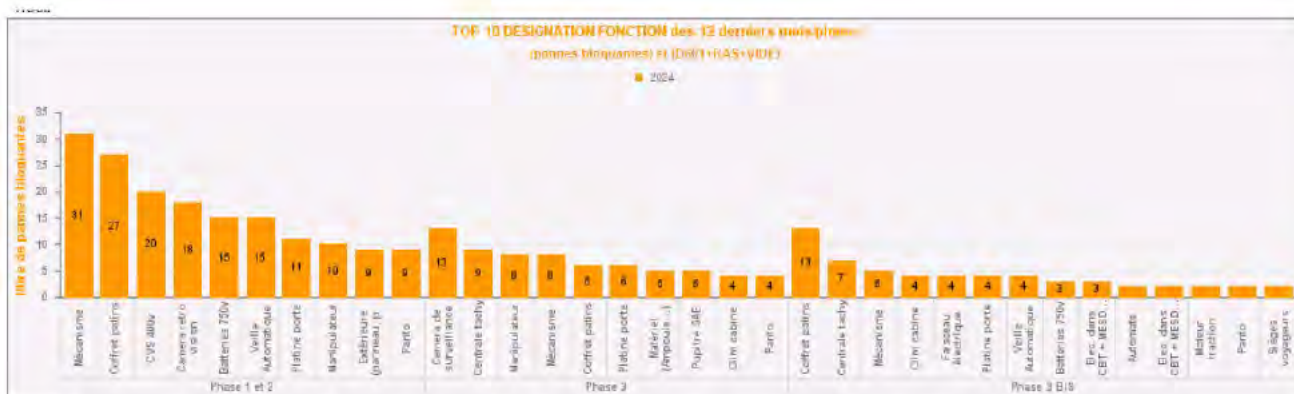
Concernant la nouvelle flotte de bus URBANWAYS, mise en service en septembre 2023, des dysfonctionnements récurrents sont observés, particulièrement sur les portes et les éléments du circuit électrique. Des actions correctives sont en cours, menées en collaboration avec le concessionnaire et le constructeur IVECO.

Par ailleurs, un test a été réalisé sur des batteries de démarrage de nouvelle technologie afin de résoudre des défauts liés aux chutes de tension. Les résultats sont prometteurs, et cette solution sera déployée sur l'ensemble de la flotte.

Un suivi trimestriel entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, le concessionnaire BACQUEYRISSE et le constructeur IVECO a été instauré depuis la livraison des nouveaux véhicules URBANWAYS. Ce suivi permet de recenser les dysfonctionnements et de définir des plans d'action adaptés en concertation entre les parties prenantes.

H.8.2. Tramway

Pour le tramway, les différentes pannes perturbatrices qui ont été recensées en 2024 sont :



En 2024, le système APS (Alimentation par Sol), incluant ses patins et sa batterie de 750V, reste la principale cause d'indisponibilité et de pannes au sein de la flotte de tramways.

Pour atténuer l'impact de ces problèmes de batterie APS sur la fiabilité et la disponibilité du parc, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a renforcé ses moyens matériels et humains. Le pôle Batterie compte désormais deux agents dédiés, l'un en journée et l'autre de nuit, contre un seul auparavant. Par ailleurs, un expert technique a été mobilisé spécifiquement pour assurer la maintenance des bancs de charge ainsi que pour apporter son expertise sur les systèmes APS et les équipements associés. Cependant, ces problématiques demeurent complexes, car les batteries APS sont fortement sollicitées sur l'ensemble du réseau.

Afin de mieux diagnostiquer les défaillances, une rame est toujours équipée d'instruments permettant de localiser précisément les zones non alimentées en APS et de détecter les défauts sur le rail APS.

Les conditions météorologiques jouent également un rôle, avec des zones inondées qui se forment fréquemment sur le réseau, ce qui ajoute une difficulté supplémentaire. En 2024, une zone au niveau de la station « 4 chemins » restait concernée, mais cette dernière a été traitée en septembre.

Parmi les zones inondées, il est possible de citer :

Lieu	Inter station
Hôtel de Ville	Palais de Justice / Hôtel de Ville
Sainte-Catherine	Hôtel de Ville / Sainte-Catherine
Victoire	Victoire / Musée d'Aquitaine
Hôtel de Ville	Musée d'Aquitaine / Hôtel de ville
Quinconces	Quinconces / Jardin public
Tournon	Quinconces / Fondaudège

Enfin, des actions techniques ont été menées pour améliorer la fiabilité du système. Les patins APS ont été biseautés afin de mieux absorber les différences de niveaux entre le rail et les aiguillages. Cette opération a été réalisée progressivement lors des interventions de maintenance préventive.



Zone biseautée patins APS

Un renforcement du contrôle des bielles présentes sur les patins APS a été instauré. À chaque rentrée de rame (lors d'une intervention au Tour En Fosse (TEF) ou à la suite d'un signalement sur le système APS), un examen systématique est réalisé. En cas de fissure détectée, le patin est immédiatement déposé et remplacé par un élément opérationnel.

Outre le sujet des batteries APS, d'autres causes de dysfonctionnements sont présentes :

- Défaillances des systèmes de portes : Une usure de la vis sans fin du mécanisme de porte, détectée en 2021, a conduit à un processus de remplacement progressif, finalisé fin 2024. De nouvelles analyses régulières, traitées via les réunions mensuelles sur la fiabilité, permettent d'identifier les rames et mécanismes sujets à des pannes récurrentes, afin de mettre en œuvre des mesures correctives ciblées.

Par ailleurs, les chemins de câbles des portes, remplacés en raison de dysfonctionnements et d'obsolescence, ont engendré de nouveaux problèmes. La nouvelle référence, initialement installée, était trop rigide, entraînant davantage de casses. Un travail collaboratif avec le fournisseur a permis d'adopter une pièce alternative avec une tension de câble mieux adaptée, réglant ainsi le problème.

- Problèmes liés aux caméras de rétrovision : En 2023, une hausse des alarmes a été constatée sur les caméras de rétrovision, attribuée à une défaillance mécanique du volet facilitant la transition entre les modes jour et nuit. Ce problème a concerné certaines caméras des rames de phases 1 et 2. Les caméras défectueuses ont été remplacées en raison d'un défaut de fabrication sur une série de pièces.

De plus, une modification du paramétrage des alarmes a été effectuée par ALSTOM, contribuant à réduire les occurrences de fausses alertes ;

- Défauts sur les CVS400V : Les défauts constatés sont principalement liés à des défaillances des condensateurs et des composants électroniques IGBT (Insulated Gate Bipolar Transistor). Par ailleurs, certains défauts CVS apparaissent en lien avec des problèmes d'alimentation par le sol de l'infrastructure. Une dépréciation de la rame permet généralement de réinitialiser ces défauts.

H.8.3. Mobibus

La répartition des 15 pannes perturbantes pour les voyageurs en 2024 se décompose de la manière suivante :

Causes pannes Mobibus	Nombre de panne 2023	Nombre de pannes 2024	Variation
Moteur	3	4	33,3%
Organe de roulement	1	6	500,0%

Electricité	1	3	200,0%
Portes	0	0	/
Equipement d'exploitation	3	0	-100,0%
Carrosserie	0	2	/
Pneumatique	0	0	/
Divers	0	0	/
En cours de réparation	0	1	/
TOTAL	8	16	100,0%

Le nombre de pannes en exploitation connaît une augmentation significative en raison du vieillissement d'une partie du parc, notamment les véhicules FIAT DUCATO. Ces véhicules, mis en circulation en 2016 et 2017, ont désormais un âge moyen de 8 ans et ont franchi les 250 000 kilomètres.

H.8.4. Transport à la Demande

Aucune panne n'a été identifiée sur l'année 2024 pour le Transport A la Demande.

H.8.5. Service vélo

Les pannes ayant entraîné des perturbations du service client sont principalement liées au remplacement de l'ancienne flotte, à la suite de la mise en service de la nouvelle offre. Elles résultent également des dégradations causées par des vols et des actes de vandalisme.

Plus de détails concernant la maintenance de l'ensemble du service vélo est donné en *PARTIE H.5.5 : Eléments relatifs au service vélo.*

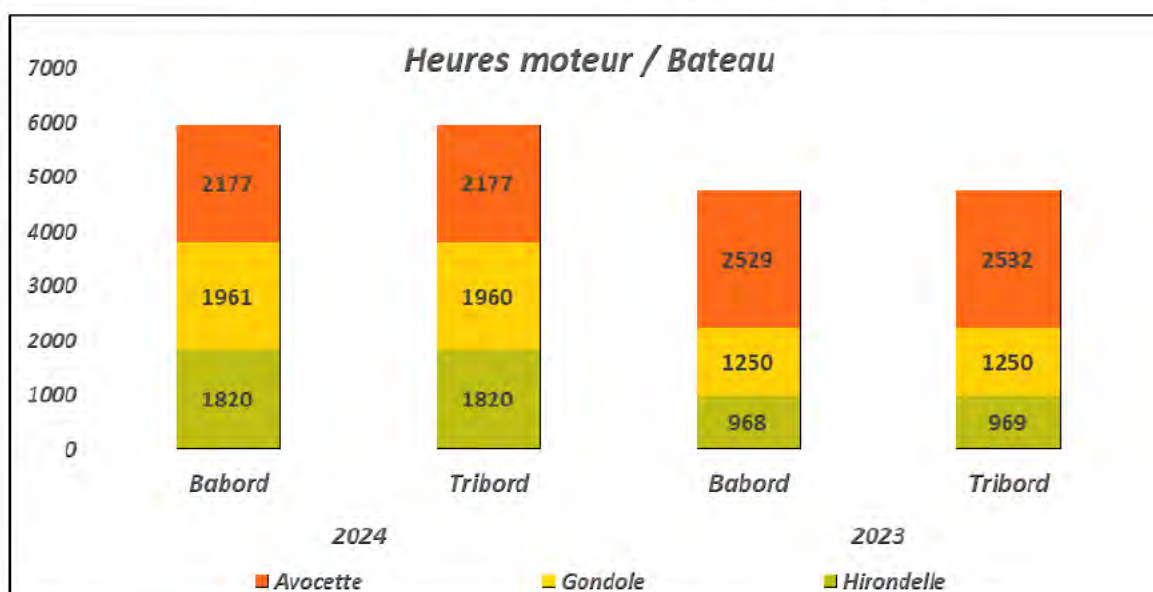
H.8.6. Navette fluviale

La flotte se compose de 5 bateaux : quatre catamarans (deux hybrides et deux électriques) et un monocoque entièrement thermique, utilisé comme bateau de réserve. Depuis août 2024, les deux catamarans hybrides, Hirondelle et Gondole, ont rencontré des problèmes techniques affectant leur système de batteries, ce qui empêche leur navigation en mode électrique. Les deux autres catamarans électriques, Sittelle et Linotte, sont équipés de moteurs thermiques qui servent à recharger les batteries pendant la navigation. En fin de service, les bateaux rechargent leurs batteries à quai durant la nuit.

Les temps de fonctionnement des moteurs thermiques (en heures) sont les suivants :

- Hirondelle : 1820 heures sur le moteur babord (Bd) et 1820 heures sur le moteur tribord (Td) ;
- Gondole : 1961 heures sur le moteur babord et 1960 heures sur le moteur tribord ;
- Avocette : 2187 heures sur le moteur babord et 2177 heures sur le moteur tribord ;
- Linotte : 407 heures sur le moteur babord et 355 heures sur le moteur tribord ;
- Sittelle : 400 heures sur le moteur babord et 401 heures sur le moteur tribord.

Relevés au 31/12/2024	Heures Moteurs	
Hirondelle	11055	11054
Compteur BD/TD		
Heures	1820	1820
Gondole	1047	10478
Compteur BD/TD		
Heures	1961	1960
Avocette	18693	18687
Compteur BD/TD		
Heures	2187	2177
Total	5968	5957



En 2024, on constate une augmentation des heures de fonctionnement des moteurs par rapport à 2023, avec une hausse de +25,6 %. Parallèlement, la consommation totale de GNR (Gazole Non Routier) a également augmenté de +31,44 % (82 571 litres en 2023 contre 108 535 litres en 2024), cette évolution étant due à l'augmentation de la flotte, engendrant un besoin accru en énergie, notamment en GNR.

Les bateaux Linotte et Sittelle ne disposent pas de système de supervision, ce qui empêche l'évaluation du temps de navigation en mode électrique. La mise en place d'une supervision est en cours de développement par le fournisseur des batteries. En revanche, pour les catamarans Gondole et Hirondelle, des problèmes techniques sur les batteries et les chargeurs ont perturbé leur fonctionnement optimal. Des améliorations du système sont actuellement à l'étude avec le fournisseur des batteries et des chargeurs.

Fonctionnement mode électrique		
Mois	Hirondelle	Gondole
Janvier	0%	61%
Février	0%	59%
Mars	0%	66%
Avril	0%	19%
Mai	22%	51%
Juin	35%	33%
Juillet	24%	0%
Août	37%	0%
Septembre	0%	0%
Octobre	0%	0%
Novembre	0%	0%
Décembre	0%	0%

Les pannes sur les bateaux sont causées par divers facteurs, parmi lesquels :

- Groupe électrogène (GE) : défaillances sur l'échangeur, la pompe d'injection, la sonde de pression du gazole, l'alternateur, la batterie de démarrage du GE, la roue codeuse, etc. ;
- Batteries de puissance : problèmes liés au BMS (Battery Management System), au système d'assistance au pilotage EVMG (gestion intelligente de l'énergie), à la présence quai, au circuit de refroidissement, au chargeur, etc. ;
- Système incendie : perte de pression du système FM 200 ;
- Safran : défaillances du système hydraulique ;
- Guindeau : problème électrique, etc.

Pour la recharge à quai des catamarans Sittelle et Linotte, des prises supplémentaires sont installées sur chaque ponton de terminus équipés d'un dispositif de recharge, afin de garantir la connectivité avec l'ensemble des bateaux.

La société AIS mène actuellement une campagne de relevé d'isolement sur les catamarans Hirondelle et Gondole. L'objectif est de mettre en place des actions correctives pour protéger la coque et améliorer le système électrique à bord.

Les trois bateaux – Hirondelle, Gondole et Avocette – seront entièrement décapés et sablés, puis repeints pour protéger la coque et réaliser un refit design lors des sorties d'eau programmées. L'Hirondelle a déjà été réalisée en 2024, la Gondole est prévue entre le 30 décembre 2024 et le 06 février 2025, et l'Avocette du 12 février au 13 mars 2025.

Des travaux d'amélioration sont en cours d'étude, notamment :

- Amélioration du système de remontée des alarmes (modification du système POWERPLEX) ;
- Étanchéité du toit ;
- Ventilation des locaux des batteries ;
- Protection des organes de propulsion des deux nouveaux bateaux pour faciliter la maintenance ;
- Sécurisation des bateaux par l'installation de filins ;
- Installation de plancher dans les locaux techniques pour sécuriser la maintenance ;
- Et d'autres actions à venir.

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 2024 est de 99,54 %.

	Année 2023	Année 2024
Nombre de visites	837	861
Nombre de refus	5	4
TAUX DE REFUS	0,60%	0,46%

Les quatre contrôles techniques avec des réserves bloquantes (plus particulièrement sur le système de freinage) concernent 2 bus articulés CITELIS en fin de vie et 2 bus Standards MAN et GX327.

La remise aux normes a été effectuée en interne dans les plus brefs délais.

PARTIE I. INVESTISSEMENTS 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.

Pour l'année 2024, les investissements prévus ont été mis à jour de l'avenant 1 signé en 2024 et des Ordres de Service rédigés sur l'année (intégrés par la suite à l'avenant 2 soumis à signature sur 2025).

I.1.1. Investissements prévus, engagés et réalisés

Les données présentées dans le tableau se déclinent comme suit :

- Contrat €₂₀₂₁ : engagement contractuel inscrit en annexe 16.2 du contrat de CSP, ajusté des éléments de l'avenant 1 et des OS signés sur 2024 ;
- Engagé €₂₀₂₄ : demandes d'engagement d'investissements validées - depuis le demandeur, sa direction jusqu'aux services financiers et la direction générale ;
- Réalisé €₂₀₂₄ : investissements facturés sur l'année 2024.

Le Plan Pluriannuel d'Investissements de l'année 2024 est décomposé en famille d'investissements :

Famille d'investissement	PPI 2024		
	Contrat (Av1 +OS) € 2021	Engagé € 2024	Réalisé € 2024
Autres	81 572 €	105 671 €	181 638 €
Bâtiments	1 297 871 €	1 611 782 €	1 048 742 €
Bus/BHNS – Equipements	51 197 €	78 651 €	80 088 €
Bus/BHNS – Installations fixes	116 107 €	61 135 €	61 160 €
Bus/BHNS – Systèmes	301 813 €	118 019 €	356 144 €
Navettes fluviales	275 483 €	287 258 €	246 784 €
Parcs-relais	7 801 €	- €	24 174 €
Systèmes transversaux / SI Transports	5 943 971 €	3 720 058 €	3 638 769 €
Tramway – Equipements	96 706 €	83 028 €	78 802 €
Tramway – Installations fixes	6 165 404 €	12 618 747 €	7 584 187 €
Tramway – Matériel Roulant	935 243 €	5 313 470 €	1 161 436 €
Vélos	2 857 230 €	2 462 252 €	3 936 295 €
TOTAL Investissements	18 130 398 €	26 460 071 €	18 398 218 €

Les engagements budgétaires de 2024 ont été influencés par les priorités suivantes :

- Infrastructures tramway : Afin de garantir la réalisation des chantiers prévus en 2025 dans les délais, des montants ont été anticipés et alloués dès 2024 aux projets suivants :
 - Porte de Bourgogne : 6 M€ ;
 - Rails APS.

- **Matériel roulant** : L'engagement pour 2024 inclut le lancement de la phase 1 du projet OPVR (Opération de Prolongation de la Vie des Rames), correspondant à la rénovation des 5 premières rames, pour un montant de 5 M€.

Les montants réalisés en 2024 reflètent les immobilisations mises en service et la variation des immobilisations en cours en fin d'année, tels que :

- **Mises en service des immobilisations en cours de 2023 soldées en 2024** : Ces mises en service s'élèvent à 4,3 M€, principalement réparties comme suit :
 - Infrastructures tramway : 2,4 M€, avec notamment le remplacement des rails APS ;
 - Systèmes informatiques : 1 M€, principalement pour le projet MaaS (Mobility as a Service), lancé à l'été 2024.
- **Immobilisations en cours au 31 décembre 2024 (non mises en service)** : Le montant total des immobilisations en cours s'élève à 6,7 M€, incluant :
 - OPVR (Opération de Prolongation de la Vie des Rames) : 1 M€ ;
 - Infrastructures tramway : 4,4 M€, comprenant :
 - Les raccordements de la ligne A Gare St-Jean (Projets Capatram/Porte de Bourgogne) ;
 - Le remplacement des rails APS ;
 - La motorisation de la voie France Alouette.

Les mises en service d'immobilisations réalisées en 2024 atteignent un montant total de 16 M€.

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.

Ce tableau présente un focus sur les opérations de renouvellement et de gros entretien.

Famille d'investissement	PPI 2024	
	Contrat (Av1 +OS)	Réalisé
	€ 2021	€2024
Tramway – Installations fixes	6 014 636 €	4 044 708 €
Matériels roulants et navigants	684 945 €	979 618 €
Sous-total Gros Entretien et Réparation	6 699 581 €	5 024 326 €
Bâtiments	683 504 €	431 743 €
Systèmes transversaux / SI Transports	1 790 917 €	606 933 €
Bus/BHNS – Installations fixes	70 994 €	
Vélos	728 264 €	2 696 505 €
Renouvellements	3 273 679 €	3 735 180 €
TOTAL Investissements	9 973 260 €	8 759 507 €

Les principaux écarts se justifient tels que :

- **Projet de rénovation, transformation et agrandissement des stations VLS** : La mise en service des stations est prévue sur l'année 2024, bien que l'objectif initialement contractuel ait été fixé à fin 2023 ;

- **Renouvellements de logiciels** : Certains projets de renouvellement de logiciels ont été reportés ;
- **Installations tramway – Projet Porte de Bourgogne** : Les travaux liés aux installations tramway pour le projet Porte de Bourgogne sont désormais planifiés pour septembre 2025.

I.1.3. Biens acquis par KB2MM

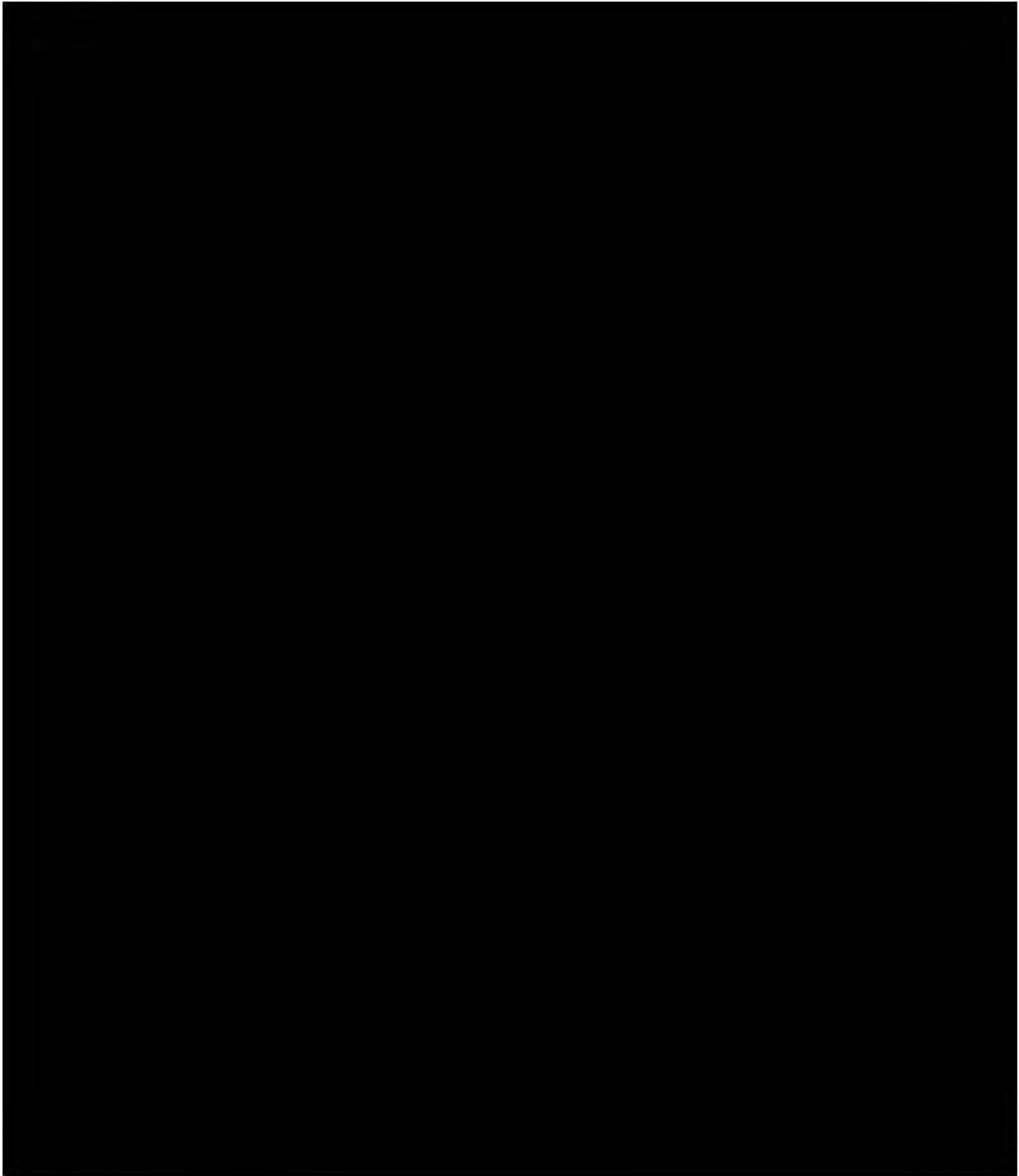
Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a fait l'acquisition et a mis en service les biens suivants sur l'année 2024 :

Projet	Montant acquisition (€)	Catégorie de bien
Végétalisation du réseau TBM (action 1 million d'arbres)	8 726 €	A2
Avitaillement des véhicules légers de service du réseau	15 300 €	A2
Bus info et vélo cargo pour les stands mobiles de TBM	144 413 €	A2
Déploiement des bornes Ecomégots sur le réseau tram	8 325 €	A2
Gestion des consommations de fluides	50 756 €	A2
Réaménagement et équipement des espaces avec travaux aux Quinconces	585 810 €	A2
Sanitaires CR	138 450 €	A2
Opérations de prolongation de la vie des rames longues	327 655 €	A2
Pilotage du volet d'air neuf clim salle phase 3 et 3bis	203 636 €	A2
Remplacement Appareils de dilatation	389 813 €	A2
Renouvellement revêtement plate-forme tramway carrefours	288 650 €	A2
Renouvellement revêtement plate-forme tramway mixte (circulation routière)	88 350 €	A2
Remplacement Rail APS	3 704 348 €	A2
Motorisation de l'appareil de voie Gare de Bègles	29 062 €	A2
Marquage au sol des portes tramway en station	18 000 €	A2
Raccordement de la ligne A avec la Gare St Jean	150 197 €	A2
Motorisation des appareils de voie de la branche France Alouette	333 386 €	A2
Installation d'un feu R24 à l'entrée de l'hôpital Bergonié	1 076 €	A2
Investissements neufs Tramway - Outillages tramway	48 947 €	A2
Remplacement poteaux d'arrêt	23 938 €	A2
Signalétique de cheminement piéton gares TER	11 601 €	A2
Equipements billettique / SAE flotte affrétée	205 082 €	A2
Ouverture Toutes Portes Bus Articulés	224 133 €	A2
Investissements neufs Bus/BHNS - Equipements	88 392 €	A2
Investissements neufs - Service Location VAE : Achat de VAE	664 313 €	A2
Investissements neufs - Batteries MZE de roulement	123 287 €	A2
Confort client signalétique pontons / quais	232 200 €	A2
P+R en ouvrage guidage vers niveaux disponibles	24 174 €	A2
Investissements neufs - Travaux P+V	56 274 €	A2
Renouvellement matériels et infrastructures informatiques	318 919 €	A2
Renouvellement logiciels SI Gestion	161 054 €	A2
Evolution des moyens de communication - Mise en œuvre	60 001 €	A2

Category	Sub-category	Value
Total	...	...
	...	...
...	...	...
	...	...

• Δ : biens de retour entendus comme les biens nécessaires au fonctionnement des services

[illegible]



I.2.2. Suivi de la VNC

Pour les biens activés en cumul à fin 2024, la Valeur Nette Comptable au 31/12/2024 est de 29,3M€.

Les sorties correspondent à des vélos détruits.

	Investissements cumulés			VNC cumulée
	Acquisitions	Sorties et Cessions	Immobilisations en cours	
Inventaire A : biens de retour du contrat	16 020 072	-83 823	6 743 361	29 234 542
Inventaire B : biens de reprise du contrat				
Inventaire C : biens propres du Concessionnaire	37 246			36 134
TOTAL	16 057 319	-83 823	6 743 361	29 270 677

I.3. Synthèse globale

En 2024, la concrétisation des programmes d'investissement s'est accélérée. Des disparités entre programmes existent, motivées par les raisons suivantes :

- Anticipation de projets ultérieurs au cours de l'année 2024 ;
- Réalisation partielle et/ou décalage de projets pour des raisons identifiées.

Programme	Contrat (Av1 +OS) (K€ ₂₀₂₁)	Réel 2024 (K€ ₂₀₂₄)	Ecart (K€)
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine		2 461	
Développer l'expérience voyageur		2 172	
Réussir les nouvelles offres de transport		4 189	
Moderniser et sécuriser les infrastructures informatiques		1 767	
Optimiser la performance du réseau		7 808	
TOTAL		18 398	

I.3.1. Anticipation de projet sur l'année 2024

Les anticipations de projet ont pour objectif d'assurer la réalisation des investissements dans les délais et les budgets prévus, tout en intégrant les contraintes des fournisseurs et les spécificités techniques du terrain.

Les principales anticipations concernent les immobilisations en cours, notamment :

- OPVR (Opération de Prolongation de la Vie des Rames) ;
- Infrastructures tramway, incluant les projets Capatram et Porte de Bourgogne.

I.3.2. Réalisations partielles sur l'année 2024

Les principales réalisations partielles sont :

- Stations vélos : Une grande partie des travaux de renouvellement, d'agrandissement et de développement des nouvelles stations vélos a été réalisée en 2024. Les stations restantes seront achevées au début de l'année 2025.
- Infrastructures informatiques : En 2024, des avancées partielles ont été réalisées concernant le renouvellement des matériels, infrastructures et logiciels informatiques. Le périmètre des projets reportés a été identifié et validé en concertation avec le Concédant.

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 (PQM)*.

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 PQM (Plan Qualité Maintenance).

Les objectifs contractuels liés aux opérations de maintenance sont détaillés dans l'annexe 14.2 du contrat de concession et sont tels que :

- MAINT-1 : Réalisation de 100 % des contrôles réglementaires planifiés pour l'année, avec visite de l'ensemble des installations concernées ;
- MAINT -2 : Réalisation de 100 % des opérations de maintenance réglementaire prévues pour l'année ;
- MAINT-3 : Levée de 100 % des remarques formulées dans les rapports, avant les prochaines visites, dès lors que leur traitement relève des compétences du Concessionnaire ;
- MAINT-4 : Réalisation de 100 % des opérations de maintenance prévues dans le plan de maintenance annexé au Plan Qualité de Maintenance, avant le 31 décembre de l'année en cours.

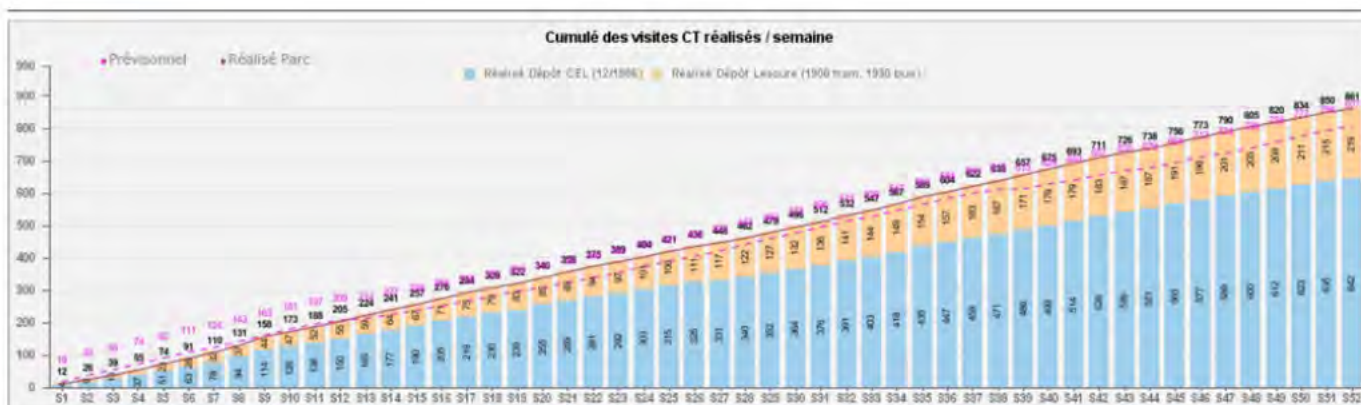
Pour l'année 2024, l'ensemble des indicateurs est conformes aux objectifs contractuels.

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

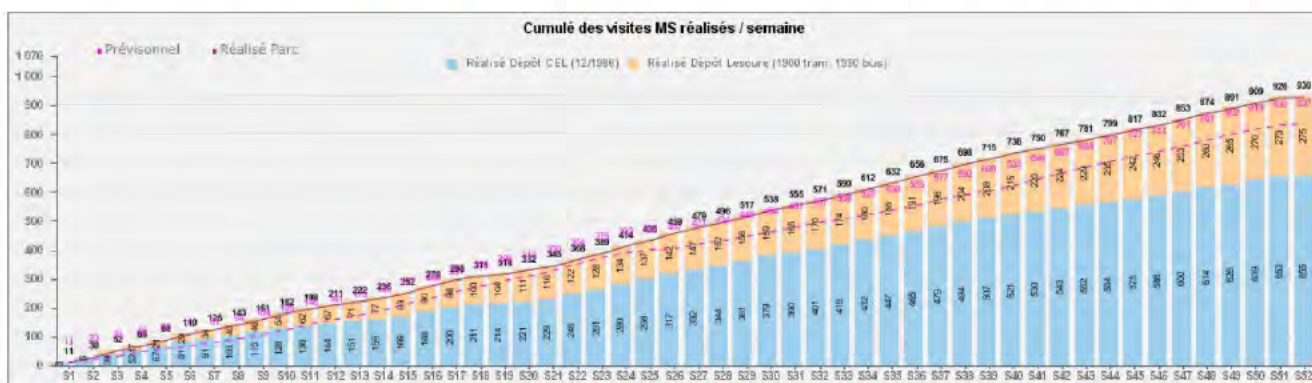
Chaque véhicule doit être contrôlé par un organisme agréé tous les 6 mois.



Ce graphique montre que le planning prévisionnel qui a été suivi tout au long de l'année.

J.1.1.b) Maintenance systématique (MS)

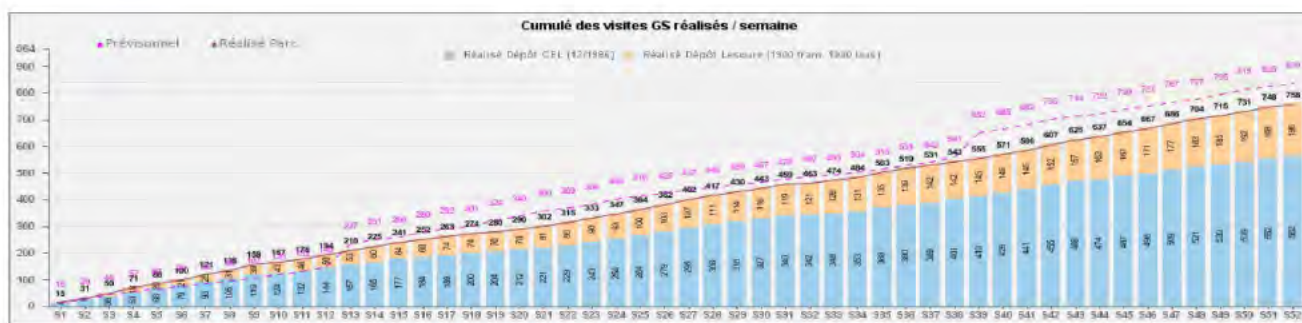
La Maintenance Systématique (MS) repose sur les recommandations des fabricants et s'effectue à une fréquence biannuelle. Elle est planifiée de manière à coïncider avec la préparation à la visite de contrôle technique, assurant ainsi que chaque bus bénéficie d'une attention régulière de la part des équipes de maintenance au moins tous les 3 mois.



Ce graphique montre que le planning prévisionnel 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 2024.

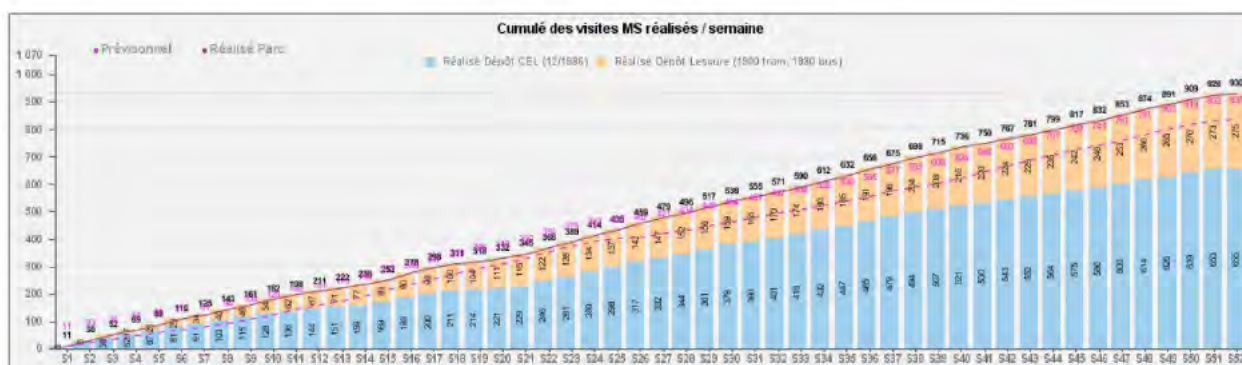
Sur 2024 le ratio du coût d'entretien pour le matériel roulant Bus s'élève à 0,657 et englobe l'ensemble des dépenses des coûts de la main d'œuvre ainsi que le coût des pièces et prestations relatives au mode de transport.

J.1.1.d) Systèmes Embarqués

La maintenance des systèmes embarqués des bus a été repensée avec l'élaboration d'un nouveau plan, conçu en étroite collaboration entre les équipes du Matériel Roulant Bus et celles de la Maintenance des Systèmes Industriels.

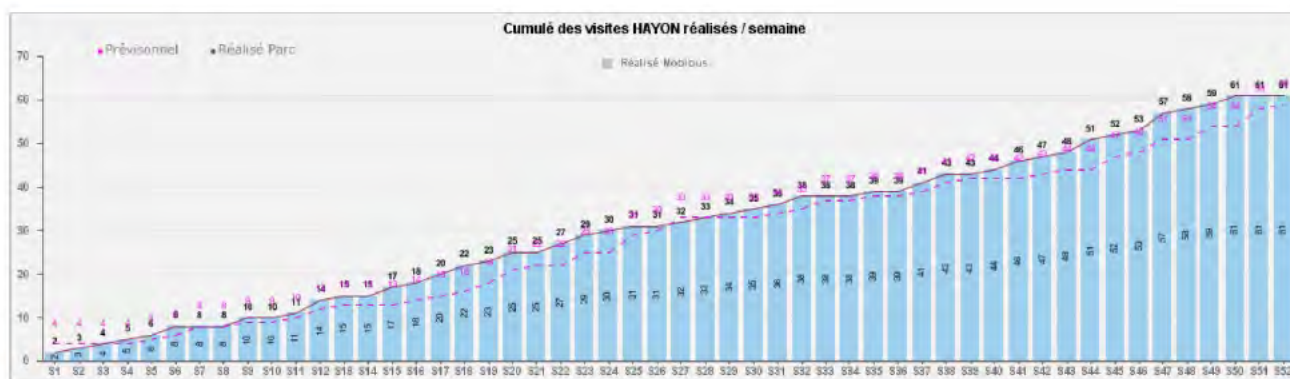
Ce plan de maintenance préventive annuelle couvre désormais l'intégralité des systèmes embarqués, notamment le Système d'Aide à l'Exploitation (SAE), l'Information Voyageur, la Vidéo Surveillance, les systèmes TPMR, ainsi que la Billettique. Cette mise à jour des méthodes et des processus, ainsi que l'élargissement de leur périmètre, vise à renforcer la fiabilité des équipements pour offrir aux usagers une expérience de transport optimisée et plus satisfaisante.

À titre d'exemple, la maintenance préventive du système SAE intégré au Matériel Roulant Bus était incluse dans la Maintenance Systématique (MS) des bus.



J.1.1.e) Suivi des contrôles techniques

En complément des contrôles techniques semestriels, chaque véhicule doit également faire l'objet d'un contrôle du hayon par un organisme agréé.

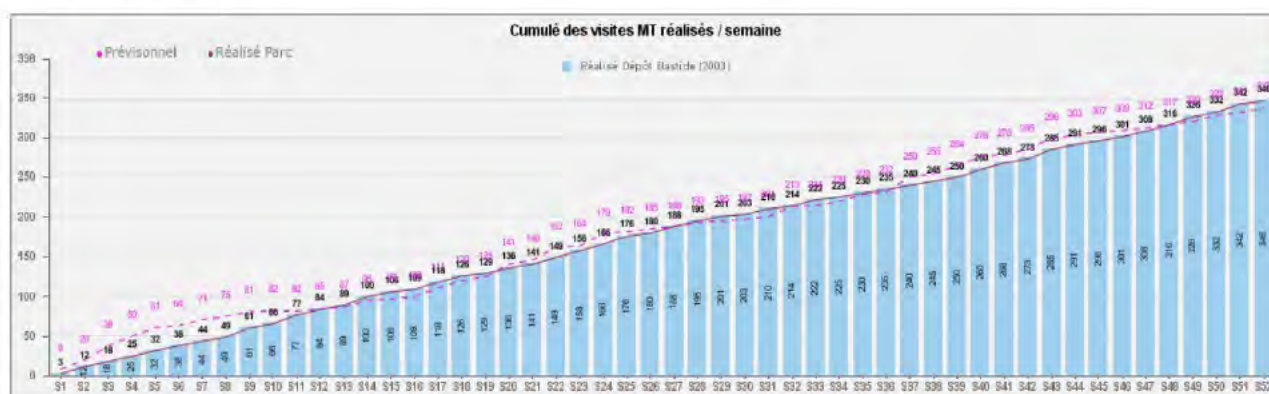


Ce graphique montre que le planning prévisionnel a été suivi tout au long de l'année.

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 avait marqué le début de la maintenance préventive des rames de la phase 3 bis, intervenant à l'atteinte des 300 000 km. A la fin de l'année 2024, l'ensemble des rames de la phase 3 bis (30 rames) ont été prises en charge.



Sur 2024 le ratio du coût d'entretien pour le matériel roulant Tram s'élève à 1,874€/km 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.

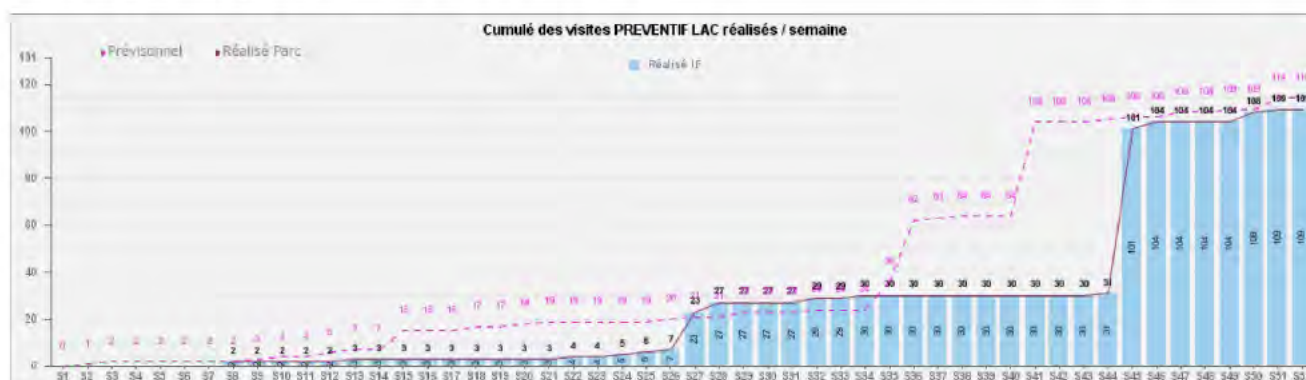
J.1.3. Infrastructure tramway

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.

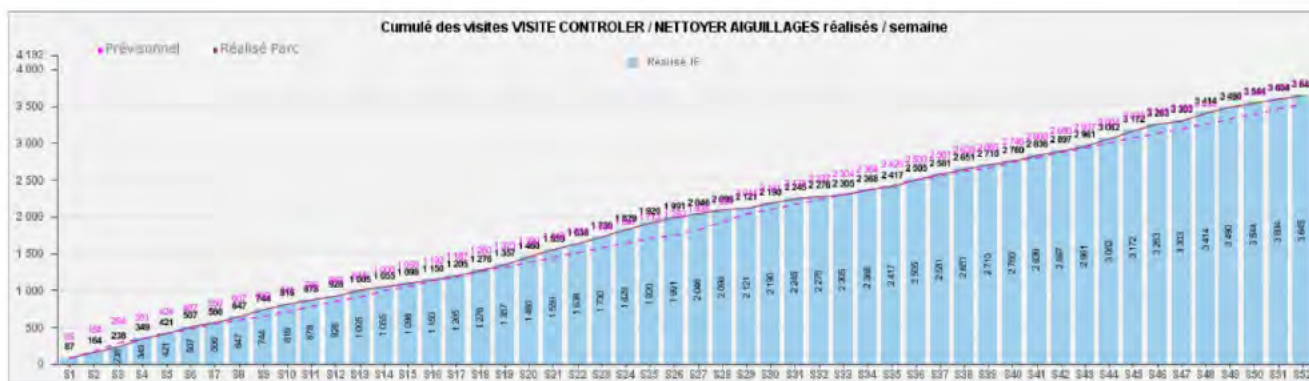


J.1.3.b) Maintenance préventive sur la voie

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 Mériadeck, Stalingrad, Peixotto, sont nettoyés toutes les 2 semaines.



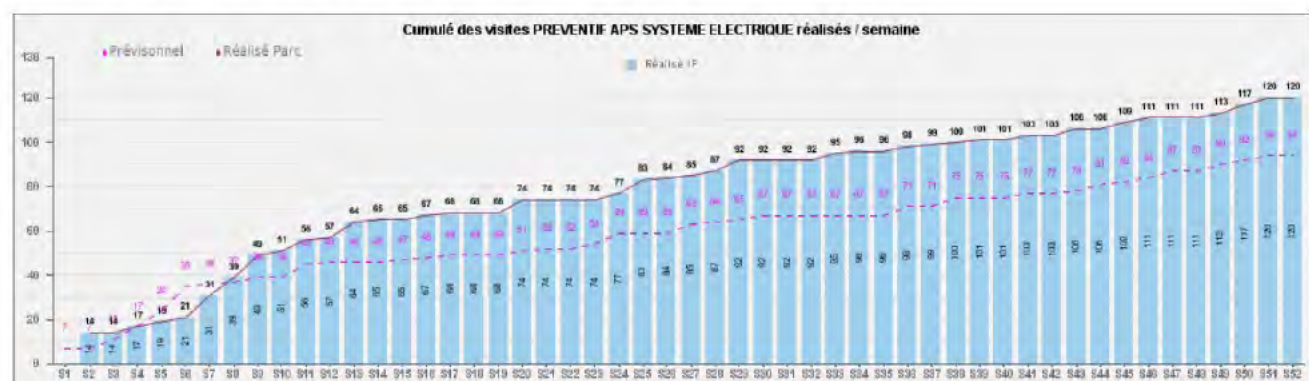
Chaque année, une opération de maintenance est effectuée sur les aiguillages, conformément aux recommandations des fabricants. Cette maintenance préventive englobe le traitement des moteurs ou mécanismes, la vérification de l'ornièr de libre passage, ainsi que le contrôle de l'usure des cœurs.



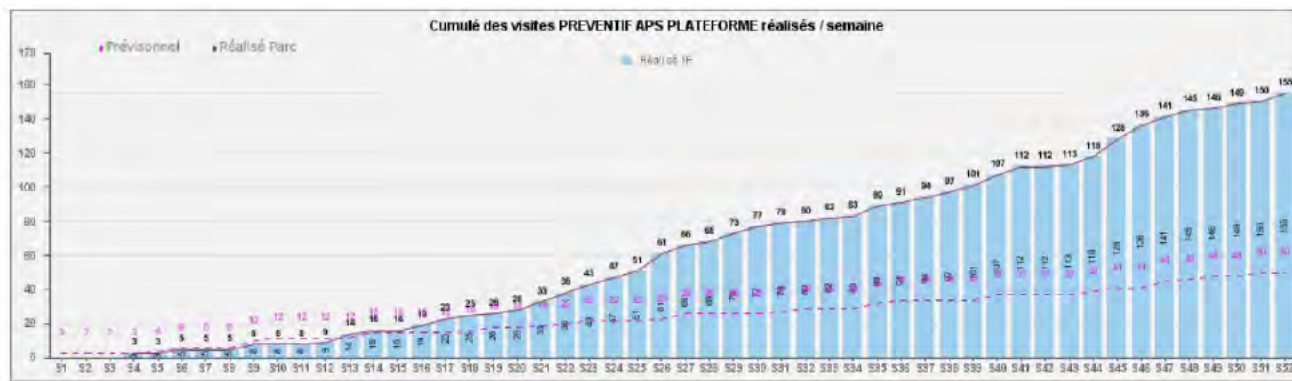
J.1.3.c) Maintenance préventive de l'APS

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'isolement 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

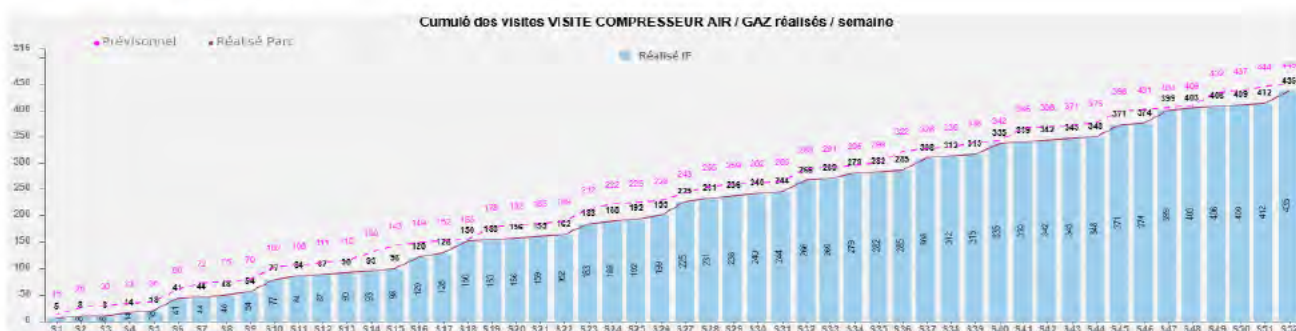
Le suivi de la maintenance préventive sur les équipements de lavage, distribution de sable, portes et station Gasoil est présentée ci-dessous.

Ces opérations sont effectuées soit en interne, soit par un prestataire externe conformément aux recommandations des constructeurs.

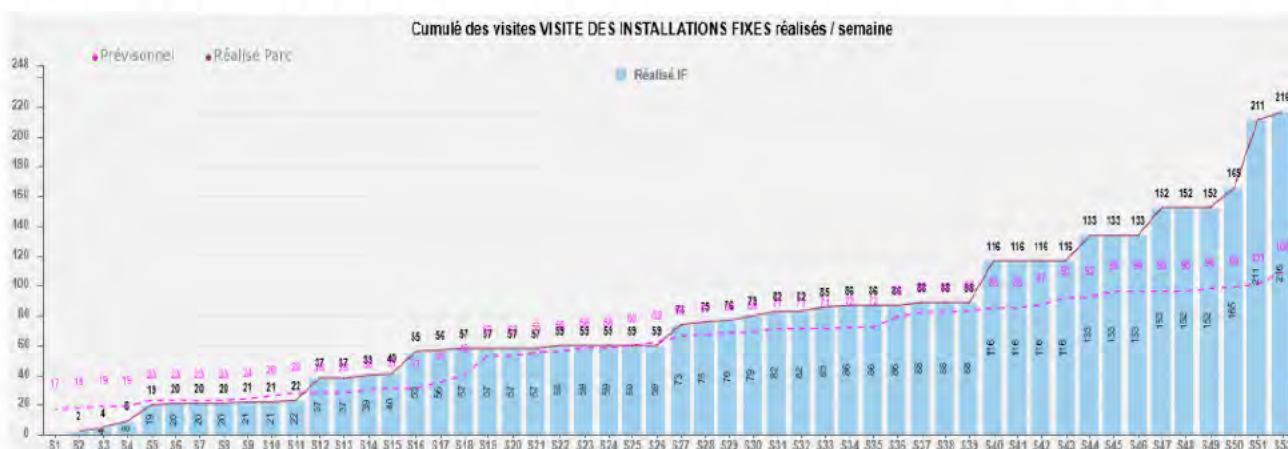


D'autres opérations de maintenance préventive ont été menées conformément au plan de maintenance sur les équipements suivants :

- Compresseur d'air/GNV ;
- Station GNV.



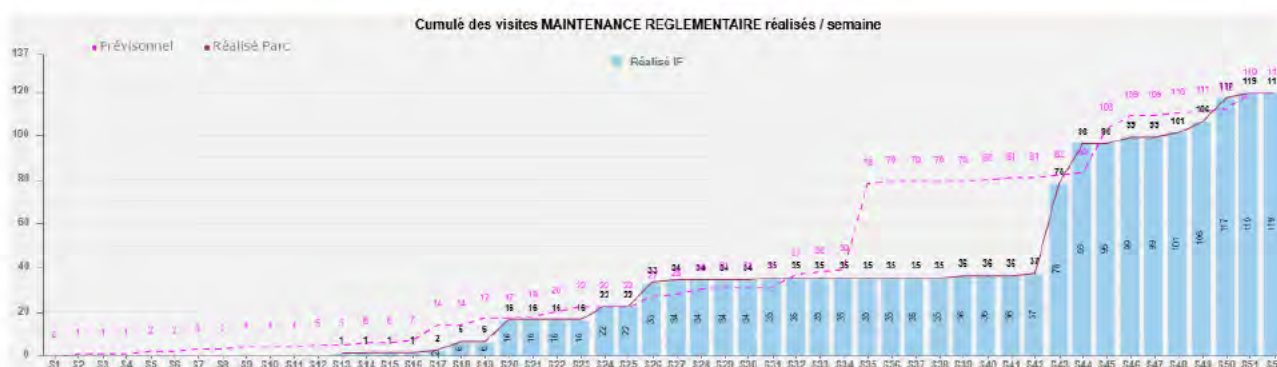
D'autres opérations de maintenance sur les installations fixes (comme les équipements de levage, chaudière...) sont réalisées tout au long de l'année.



Le dépassement important par rapport au prévisionnel s'explique par l'ajout de nouvelles tâches dans la GMAO Mainta afin de fiabiliser la traçabilité des opérations effectuées sur les équipements.

J.2.2. Suivi des contrôles réglementaires

Les inspections et maintenances réglementaires ont été programmées et surveillées tout au long de l'année 2024.



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 17.

Parallèlement, une campagne de remplacement des sièges conducteurs a également été réalisée.



Le service carrosserie a également entrepris un programme de renforcement du tableau de bord latéral droit du poste de conduite pour l'ensemble de la flotte de 154 bus MAN.

Ce renforcement a été rendu nécessaire en raison des nombreuses casses du tableau de bord, initialement conçu en fibre, provoquées par les appuis répétés sur les touches du sélecteur de vitesse et des boutons de commande des portes.



Une plaque de renfort a donc été installée et est représentée telle que :



J.3.1.b) Tramway

En 2024, le service carrosserie a entrepris un programme de renforcement des capots frontaux sur les 130 rames Citadis.

Le problème concernait le décollage récurrent (1 à 2 fois par semaine) du support de la patte de verrouillage des capots de phare frontaux. Cette défaillance nécessitait des interventions systématiques par un agent de maintenance pour recoller le support, entraînant des indisponibilités fréquentes des rames pour l'exploitation.

Pour y remédier, un nouveau support, désormais vissé sur l'arceau de la cabine en remplacement du modèle collé sous la cabine, a été conçu et progressivement installé sur l'ensemble de la flotte au cours de l'année 2024.



J.3.1.c) Infrastructure tramway

i) Carrefour APS

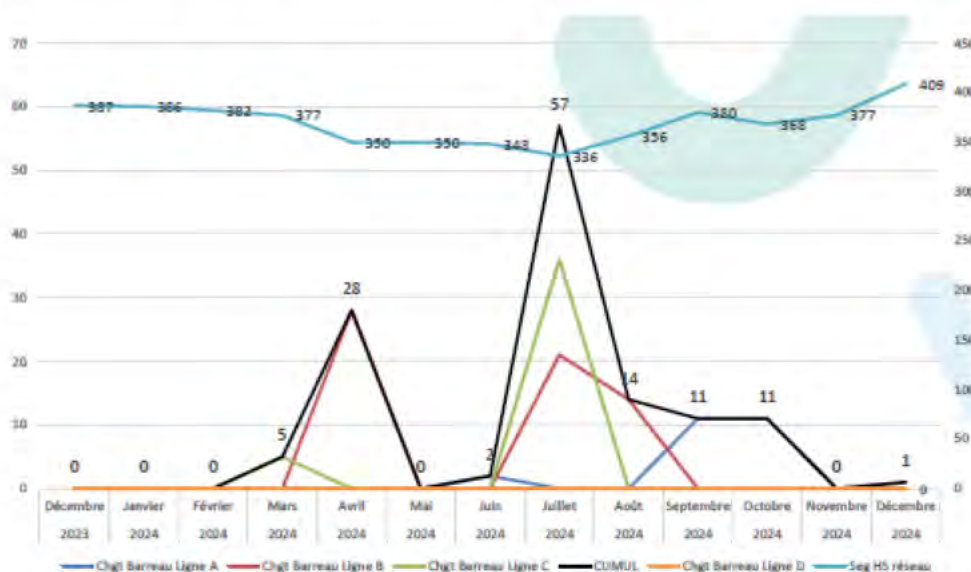
Le projet de remplacement des rails APS endommagés aux carrefours routiers, piloté par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, s'est poursuivi en 2024 avec la réalisation de travaux sur six carrefours, répartis comme suit :

- Été 2024 :
 - Victoire : 4 rails remplacés ;
 - Libération Gambetta : 4 rails remplacés ;
 - Libération / Noailles : 4 rails remplacés ;
 - Gambetta / Roustaing : 4 rails remplacés.
- Toussaint 2024 (semaines 43 et 44) – Ligne A :
 - René Coty : 4 rails remplacés ;
 - Maréchal Leclerc / Verdun : 4 rails remplacés.

Les détails complets de ces interventions figurent en *PARTIE B.7.3.b) ii) (iii) Carrefours et rails APS*.

ii) Maintenance de la plateforme

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 2024.

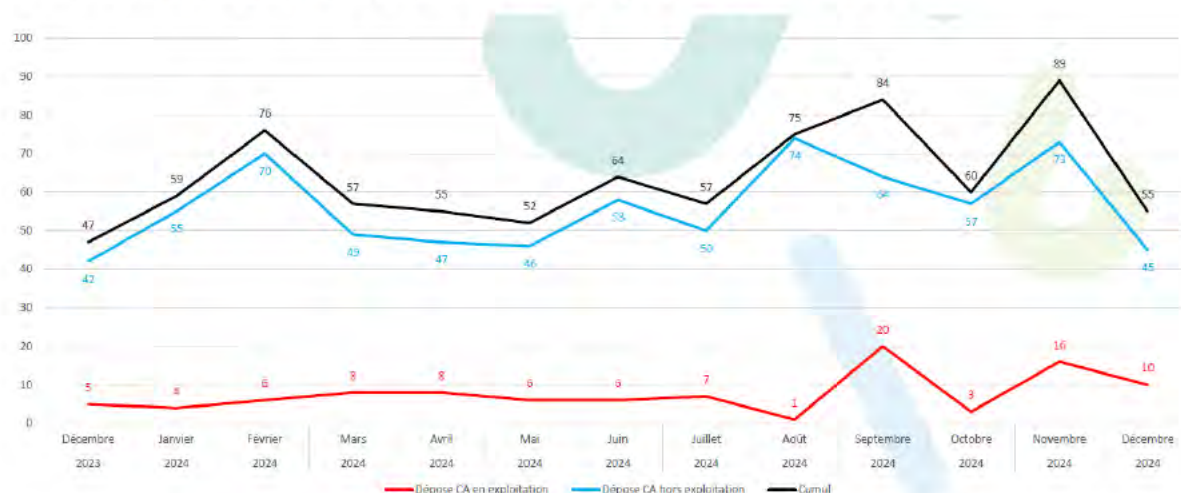


iii) Maintenance des coffrets APS

Le diagramme ci-dessous offre une visualisation du nombre de coffrets APS retirés chaque mois au cours de l'année 2024.

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 avait planifié la livraison de 400 coffrets de nouvelle génération (type N) pour octobre 2024, dans le cadre d'un projet visant à renforcer la fiabilité du réseau APS.

Cependant, lors des tests de fonctionnement effectués sur les premiers coffrets livrés, des défauts ont été détectés. Un plan de remise à niveau a été mis en place en collaboration avec ALSTOM.

L'objectif est de recevoir des coffrets entièrement fonctionnels d'ici fin mars 2025, afin de permettre leur déploiement complet d'ici la fin de l'été 2025.

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 entreprises au cours de l'opération de maintenance préventive des 1 200 000 km comprennent :

- Maintenance des Bogies : reconditionnement des bogies et ponts.
- Maintenance des Freins : centrales hydrauliques + étriers.
- Maintenance des Moteurs de traction.
- Maintenance du Groupe de Refroidissement.
- Maintenance des groupes de climatisation (salles et cabines).

La durée totale de l'opération de maintenance pour une rame est de deux semaines.

J.4. Tableau de bord annuel des biens du réseau

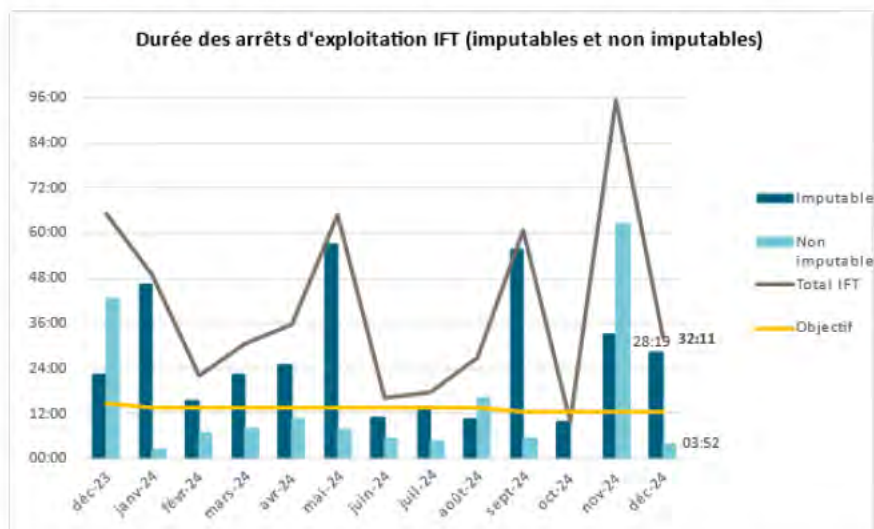
Les divers indicateurs de performance et de suivi de la maintenance pour les matériel roulant bus et tramways sont présentés dans les PARTIES :

- 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.

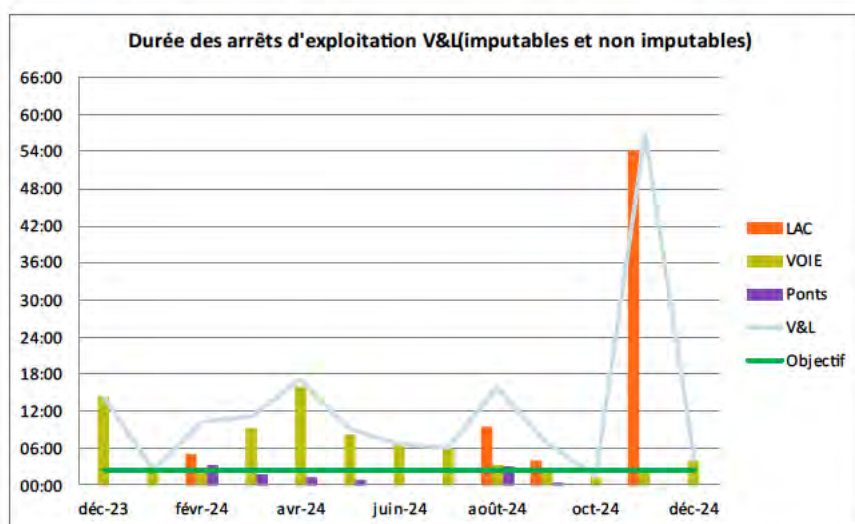
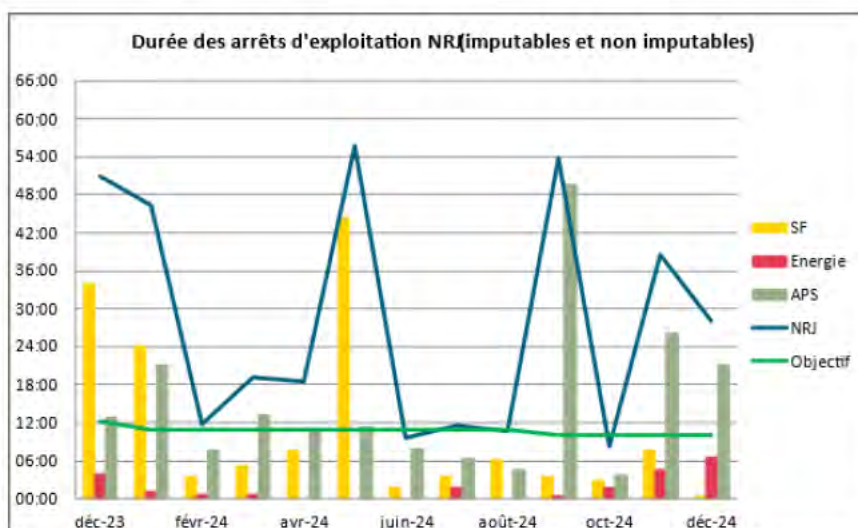
J.4.1. Infrastructure tramway

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 2024 sont exposés dans la **PARTEIE B.7.5 : Problématiques Maintenance et Patrimoine**.

J.5. Plan de traitement des obsolescences

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a poursuivi sur l'année 2024 son évaluation sur 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 et équipements industriels.

Depuis le début du contrat, 52 fiches d'obsolescence ont été établies et partagées avec Bordeaux Métropole (dont 19 nouvelles fiches sur 2024)

Ces dernières sont regroupées comme suit :

Fiches obsolescences 2024
Alimentation à potentiel Flottant
CLIM BCC

PRISE DE MASSE CABLOT
 TIROIR DE FREIN
 Verin APS
 XBOX
 CENTRALE TACHY KWR4
 CENTRALE TACHY KWR6
 TUBE FLUO
 SELECTIONNEUR DE BATTERIE 24V
 DOUILLE NEON
 ANNONCEUR VOCAL
 CHARGEUR COFFRE BATTERIE
 CAPTEUR DE COURANT
 POTENTIOMETRE DE PRECISION SUR LES MAIPULATEURS DE FREINAGE

Sous-total MR Tramway

INTERPHONIE
 ANTENNE WIFI
 BIV BUS
 UNITE CENTRALE DU DTT FLOWBIRD
 ECRAN TFT 42 POUCES
 MICROPOIRE
 UC INEO
 VALIDEUR 3G
 DALLES TACTILES
 PIN PAD
 CAMERA STATION
 CARTE ELECTRONIQUE ANTENNE BALOGH
 ENCODEUR VIDEO

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

AEROTHERME BASTIDE
 ARMOIRE DE COMMANDE MACHINE A LAVER CHRIST
 CHAUDIERE BATIMENT ATELIER EXPLOITATION CEL
 CHAUDIERE BATIMENT STATION SERVICE BASTIDE

COLONNE DE LEVAGE SEFAC
STATION DE COMPRESSION GREENFIELD
GROUPE EAU GLACEE R410
NETTOTRAM
GROUPE EAU GLACEE CIAT BASTIDE
Sous-total Equipements Industriels

TOTAL : 52 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 a été traité selon le même découpage que celui opéré lors de l'établissement du Compte d'Exploitation Prévisionnel contrat.

Comptes d'exploitation (k€)

Recettes (k€)	Réel € 2024	Contrat 2024 révisé avenant 2 (€2024)	Contrat 2024 révisé avenant 2 (€2021)	Contrat 2024 (€2021)
Recettes tarifaires Tram + Bus + TAD + Vélo + P+R	89 749			
Recettes tarifaires TAD PMR	334			
Recettes tarifaires Vélos	1 392			
Total recettes commerciales	91 476			
Recettes publicitaires	1 739			
Recettes espaces commerciaux	262			
Recettes d'infraction	2 324			
Recettes annexes vélos	0			
Recettes exceptionnelles	0			
Total recettes annexes	4 325			
Total des recettes (k€)	95 801			
Charges directes (k€)				
Total charges variables	-198 434			
Total charges fixes	-46 234			
Total des charges directes transport (k€)	-244 668			
Charges indirectes (k€)				
Total charges variables	-13 703			
Total charges fixes	-59 806			
Total des charges indirectes transport (k€)	-73 509			
Total des charges / Forfait de charges (k€)	-318 177			
Synthèse coût net pour Bordeaux Métropole (k€)				
Forfait de charges versé par BM à l'opérateur	-318 177			
+Recettes reversées à Bordeaux Métropole	95 801			
Coût net pour BM (k€)	-222 376			

Il convient de souligner que les comptes 2024 établis par le Concessionnaire incluent le Forfait de Charges Ajusté, calculé sur la base de diverses données et hypothèses.

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 2024 et en cumul, le ratio de réalisation du PPI prévisionnel par rapport au PPI réel est de :

Contrat PPI 2023	Contrat PPI 2024	Réel PPI 2023	Réel PPI 2024	Annuel	Cumul
		9 508	18 398		

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

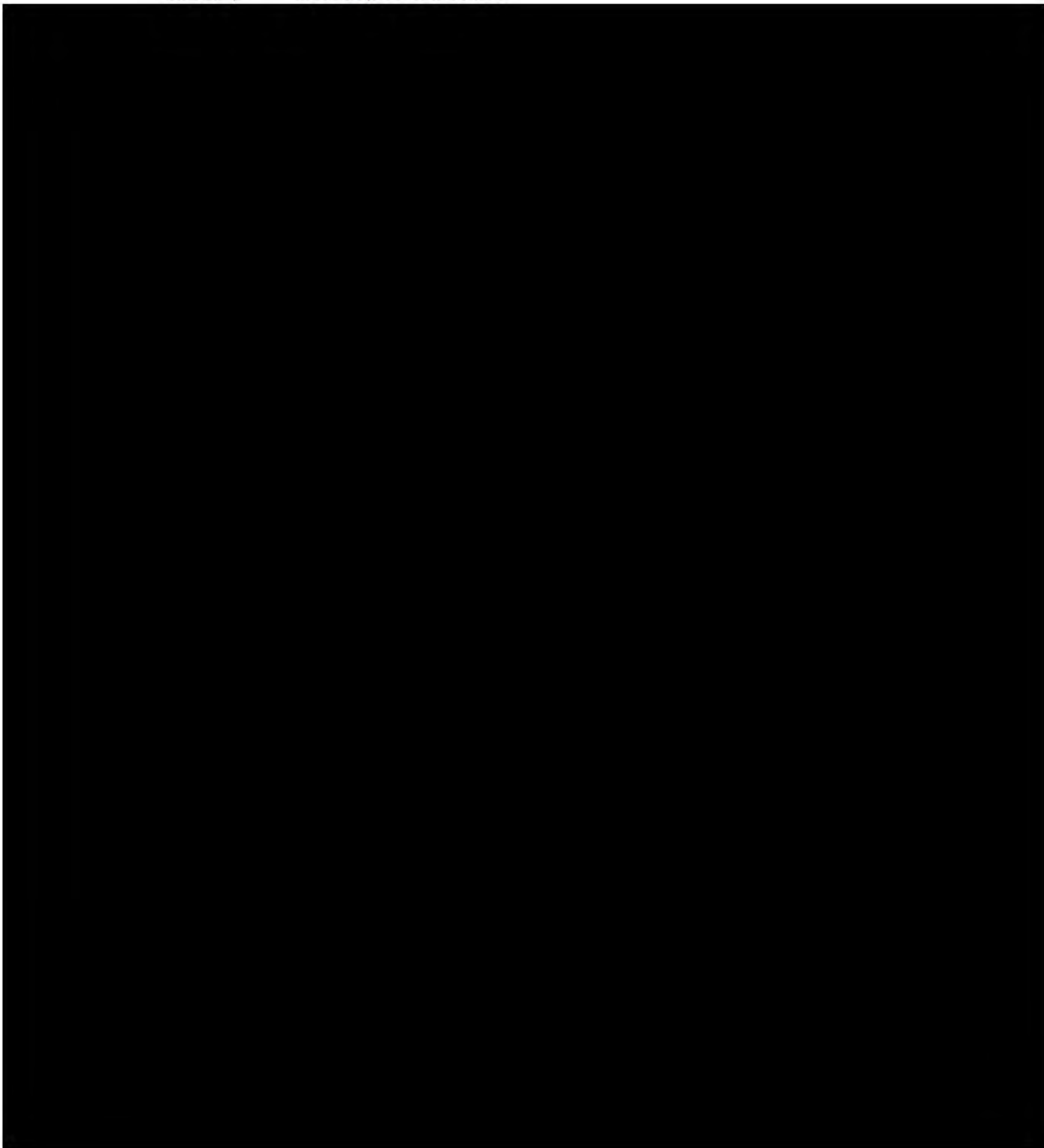
Les ratios financiers sont détaillés en *Partie B.9.3 : Ratios financiers*.

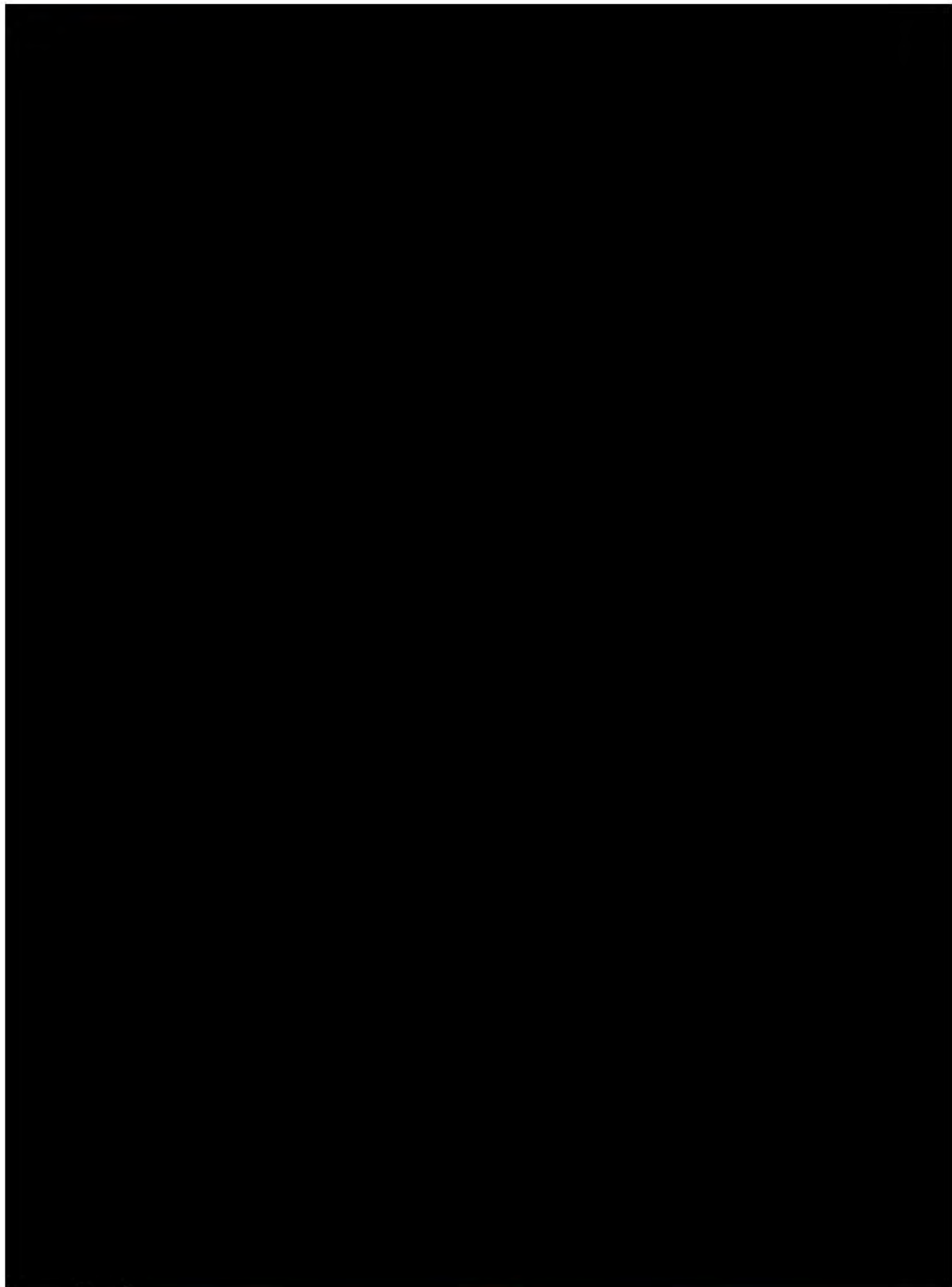
K.2. Données comptables et fiscales

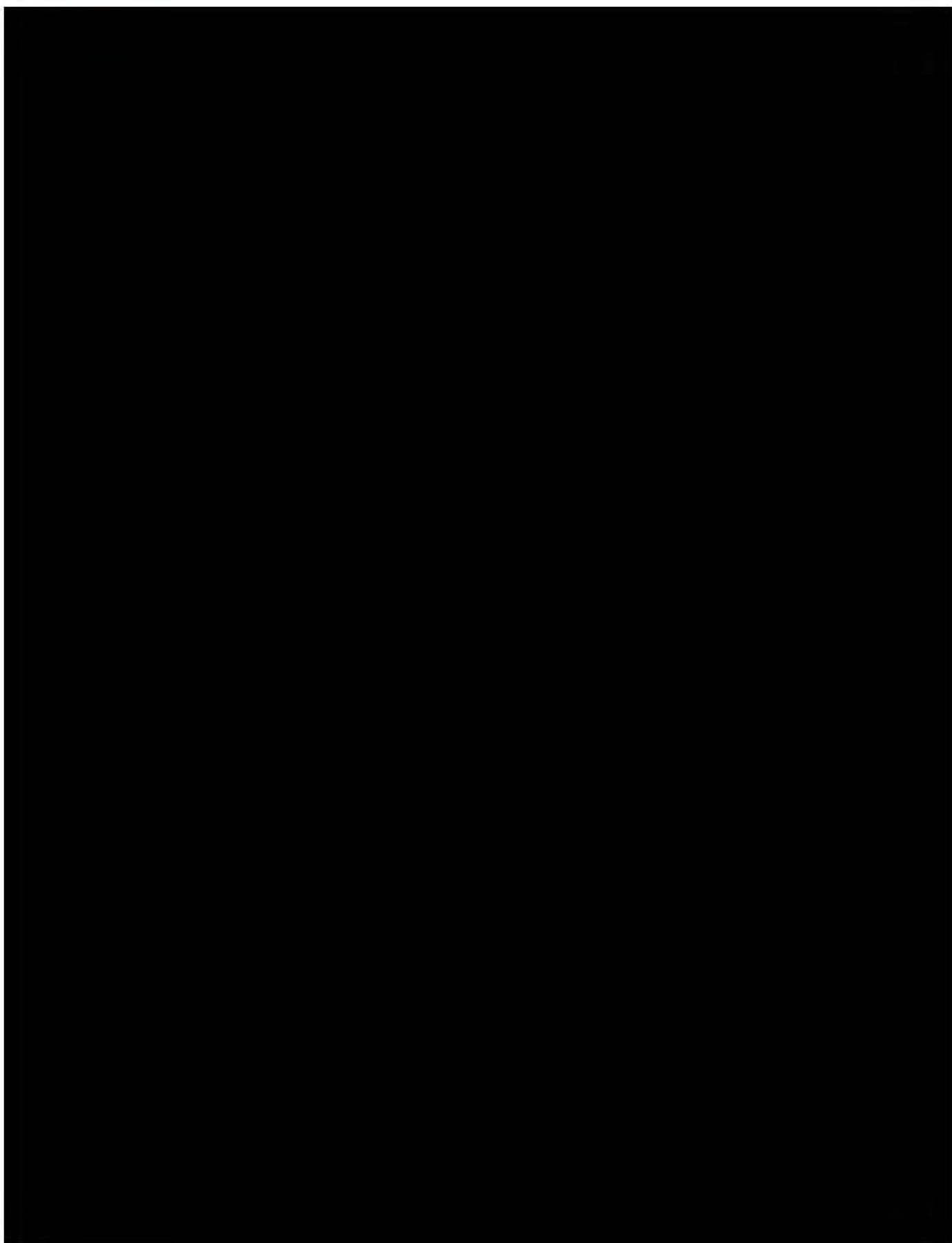
K.2.1. Les comptes sociaux (liasse fiscale)

La liasse fiscale est établie en avril 2024 et n'est donc à ce jour pas encore disponible (Annexe 7).

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 2024 est fourni en Annexe 8.

K.2.1.c) La Balance Générale

La balance générale des comptes arrêtées au 31 décembre 2024 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

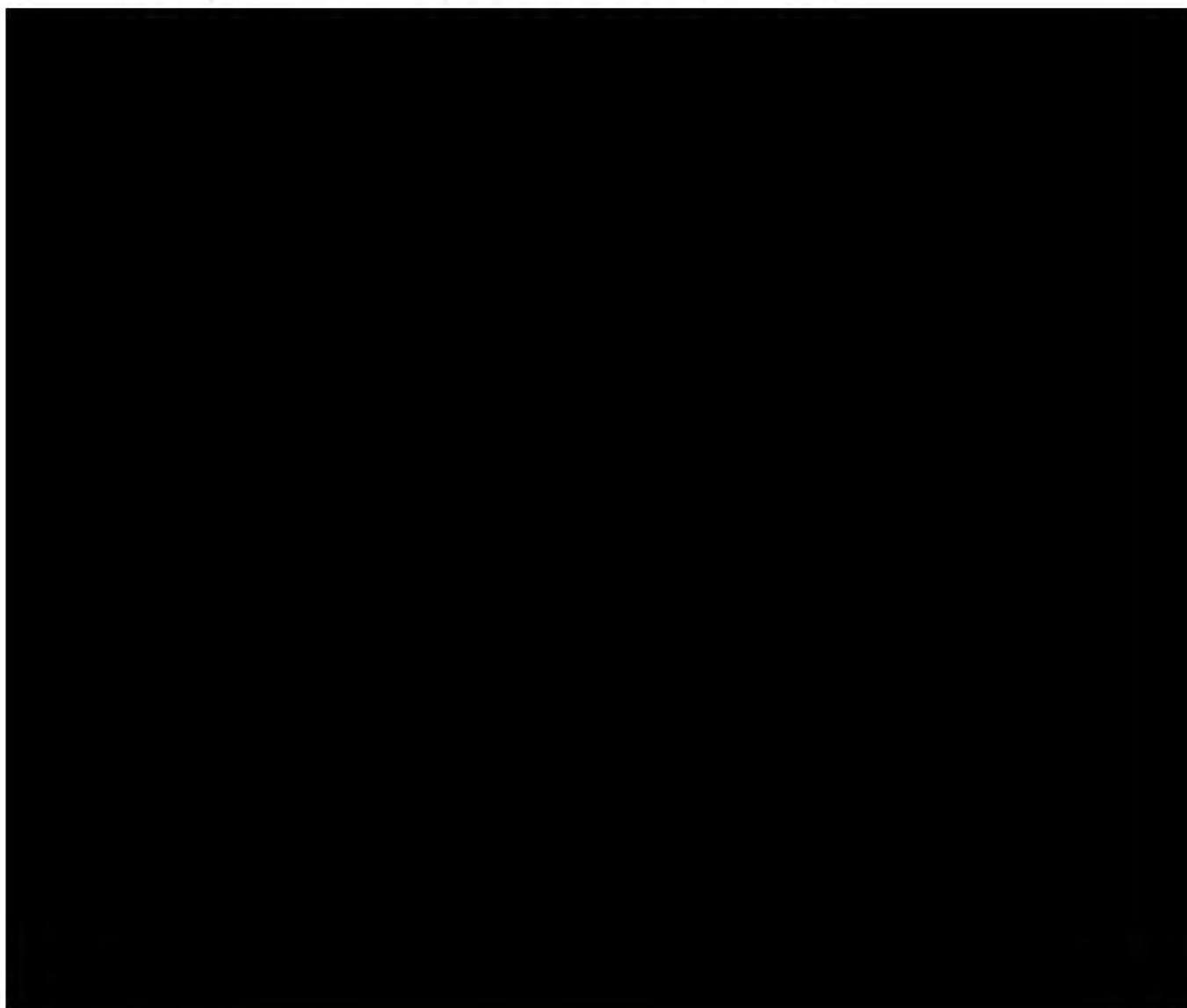
Les achats prévus pour 2024 sont impactés par l'élargissement de l'offre de sous-traitance, incluant les bus (scolaires et BEX), ainsi que les modes vélos et bateaux. Par ailleurs, le coût de fonctionnement de la DMP augmente conformément aux dispositions contractuelles, notamment sur les postes liés au gros entretien et à la réparation des tramways, ainsi que sur les infrastructures (APS, stations, et plateformes).

En 2024, l'accélération des projets d'innovation, portée par le dispositif "Le Lab TBMouv", contribue également à ces évolutions. Enfin, l'exercice 2024 dégage des bénéfices, déclenchant le calcul de la participation et de l'impôt sur les bénéfices, éléments non inclus dans le périmètre de l'appel d'offres initial.

K.2.1.e) Détail des provisions constituées au cours de l'année

Cet état est fourni en Annexe 9.

K.2.1.f) Détail de la dette sociale et des comptes sociaux

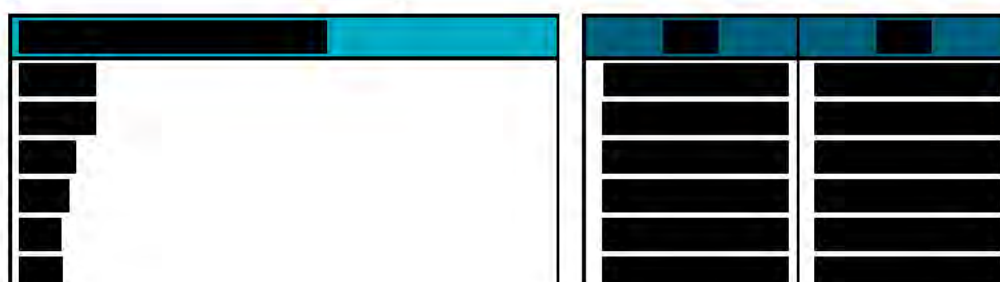


K.2.2. Contribution Economique Territoriale









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 2024, et d'après les ajustements de l'avenant 1, l'objectif contractuel des recettes tarifaires s'élève à 87 433 475 € et sont répartie de la manière suivante :

- Recettes tarifaires Tramways / Bus / Navettes fluviales / P+R : 82 303 220€ ;
- Recettes tarifaires vélos : 1 950 040€ ;
- Recettes tarifaires PMR : 286 520€ ;
- L'indexation de ces recettes correspondant aux hausses tarifaires depuis le début du contrat pondérées des impacts d'évolution d'offre sur 2024.

Ces engagements contractuels sont en date de valeur contrat, et doivent donc être ajustés sur la base des différentes hausses tarifaires votées par Bordeaux Métropole en 2023 et 2024.

Il est à noter que la hausse moyenne pondérée de la hausse tarifaire intervenue le 01 juillet 2024 ressort à +3,6 % (montant non encore arrêté définitivement), qui s'ajoute à la précédente hausse décidée en 2023. Ces dernières ont un impact sur l'engagement contractuel des recettes commerciales du Concessionnaire.

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 3 886 245 € pour l'exercice 2024.

Celles-ci comprennent les recettes suivantes :

- Recettes publicitaires : 1 915 307 € ;
- Recettes de gestion des espaces commerciaux : 211 669 € ;
- Recettes d'infraction : 1 759 269 € ;
- Recettes annexes vélos RPU : 0 € ;
- Recettes exceptionnelles : 0 €.

En 2024, seules les recettes publicitaires seront revues sur la base de l'accroissement réel du nombre de supports publicitaires.

Annexes



Liste des annexes du rapport annuel 2024

Les annexes surlignées ci-dessous sont couvertes ou partiellement couvertes par le secret des affaires en application des dispositions de l'article L.311-6 al. 1 du Code des relations entre le public et l'administration, elles ne sont donc pas jointes.

Annexe 1 : Balance Générale au 31/12/2024

Annexe 2 : Organigramme détaillé

Annexe 3 : Bilan social annuel

Annexe 4 : Profil et condition d'emploi

Annexe 5 : Données complémentaires effectifs

Annexe 6 : Kilomètres et PKO par lignes

Annexe 7 : Liasse fiscale

Annexe 8 : Grand Livre Général

Annexe 9 : Détail des provisions constituées au cours de l'année

Annexe 10 : Avis CET

Annexe 11 : Remboursement TICPE

Annexe 12 : Détail flux de trésorerie (filiale / groupe)

Annexe 13 : Inventaire des biens

Annexe 14 : Liste des conventions avec les tiers

Annexe 15 : Déclaration de la Performance Extra-Financière (DPEF)

Annexe 6 : Kilomètres et PKO par lignes

Kilomètres et PKO par ligne

Km et PKO par ligne	Année 2024			
	Km Commerciaux	Km HLP	Km totaux	PKO
TRAMWAY				
Tram A	2 836 762	22 441	2 859 203	839 457 530
Tram B	2 101 449	17 618	2 119 067	621 639 137
Tram C	2 151 102	43 861	2 194 962	636 641 791
Tram D	1 081 162	360	1 081 523	320 265 448
Sous-total TRAMWAY	8 170 475	84 279	8 254 754	2 418 003 906
BUS EXPRESS				
BEX G	1 204 881	417 229	1 622 109	216 692 733
Sous-total BUS EXPRESS	1 204 881	417 229	1 622 109	216 692 733
BUS				
Lianes 1	927 821	168 016	1 095 837	166 516 776
Lianes 2	775 247	164 741	939 988	138 875 926
Lianes 3	506 695	166 665	673 360	90 296 877
Lianes 4	473 948	76 259	550 206	84 509 640
Lianes 5	1 040 897	232 054	1 272 951	186 474 946
Lianes 6	116 848	20 518	137 366	12 736 408
Lianes 7	982 311	174 672	1 156 983	103 661 137
Lianes 8	488 399	40 638	529 037	87 487 348
Lianes 9	894 817	57 006	951 823	160 311 956
Lianes 15	1 282 907	196 111	1 479 018	135 370 423
Lianes 16	1 126 271	130 471	1 256 742	201 747 609
Principale 20	561 848	57 573	619 420	59 280 536
Principale 21	125 588	8 678	134 266	13 689 111
Principale 22	343 827	44 285	388 112	37 477 158
Principale 23	686 042	115 880	801 922	83 778 681
Principale 24	544 329	106 904	651 234	57 643 825
Principale 25	415 746	43 404	459 150	43 869 396
Principale 26	393 056	29 872	422 928	41 628 178
Principale 27	421 750	40 887	462 638	44 493 697
Renfort 27	13 373	3 951	17 324	1 337 341
Principale 28	300 314	21 479	321 793	31 686 946
Principale 29	255 760	32 175	287 934	27 877 814
Principale 30/Locale 30	288 231	45 915	334 146	31 417 203
Corol 31/Lianes 31	1 419 665	455 441	1 875 106	204 387 048
Corol 32/Locale 32	495 132	43 869	539 000	52 213 317
Corol 33/Locale 33	360 205	43 008	403 214	39 262 358
Corol 34/Locale 34	371 992	51 807	423 799	62 083 175
Corol 35/Lianes 35	1 285 635	119 611	1 405 246	230 312 613
Corol 37/Locale 37	294 842	68 723	363 566	39 132 335

Corol 38/Locale 38	386 362	69 275	455 637	41 860 496
Corol 39/Lianes 39	1 115 155	132 927	1 248 082	121 551 949
Flexo 51	150 313	24 110	174 423	16 333 804
Flexo 52	21 505	9 708	31 213	2 344 080
Directe 53	50 715	25 855	76 570	5 527 939
Directe 54	35 695	11 669	47 364	3 890 757
Flexo 55/Directe 55	61 572	27 467	89 038	4 435 200
Flexo 57/Directe 57	17 277	9 831	27 107	1 727 684
Soirée 58/TBNight 58	49 233	10 314	59 547	8 763 371
Locale 60	411 203	58 555	469 759	44 821 157
Locale 61	300 613	37 907	338 520	32 766 829
Locale 64	100 193	20 109	120 302	10 572 656
Locale 65	85 137	4 495	89 632	9 081 457
Locale 66	97 182	16 140	113 322	10 249 122
Locale 67	60 456	4 478	64 934	6 377 093
Locale 69	186 263	27 511	213 774	13 119 172
Resago 70/Locale 70	278 536	75 931	354 467	29 388 615
Locale 71	337 627	44 499	382 126	36 801 354
Citéis 72/Locale 72	158 604	18 414	177 018	17 287 834
Locale 73	466 911	70 266	537 177	33 645 361
Spécifique 74/Locale 74	270 395	30 245	300 640	27 109 811
Flexo 75/Locale 75	232 894	22 987	255 880	24 843 904
Locale 76	259 566	40 103	299 669	27 679 022
Spécifique 77/Locale 77	246 884	21 306	268 190	26 910 394
Spécifique 78/Locale 78	231 446	48 653	280 099	27 390 710
Spécifique 79/Locale 79	16 660	7 520	24 180	1 815 930
Locale 80	372 762	37 984	410 746	40 631 054
Spécifique 81/Locale 81	55 296	6 641	61 937	2 764 497
Spécifique 82/Locale 82	144 863	20 933	165 796	8 981 497
Locale 83	155 897	21 451	177 348	16 992 764
Locale 84	267 822	39 959	307 781	29 192 602
Spécifique 85/Locale 85	107 913	7 424	115 337	11 762 514
Spécifique 86/Locale 86	122 516	26 978	149 494	8 829 755
Locale 87	129 208	36 884	166 092	17 110 328
Citéis 89/Locale 89	181 622	12 205	193 827	19 796 795
Locale 90	31 719	2 674	34 393	3 457 365
Substitution	222 254	26 635	248 889	39 623 998
Sous-total BUS	24 613 765	3 870 655	28 484 419	3 254 998 649
SCODI				
Scolaires S1	3 537	6 107	9 645	222 844
Scolaires S2	4 162	5 723	9 885	262 215
Scolaires S3	5 966	4 596	10 562	375 852
Scolaires S4	1 522	8 237	9 758	95 864
Scolaires S5	4 883	5 854	10 737	307 639
Scolaires S7	1 537	4 434	5 971	96 842
Scolaires S8	2 882	5 913	8 795	181 583
Scolaires S9	4 138	5 999	10 137	260 676
Scolaires S10	2 928	6 098	9 026	184 457

Scolaires S11	4 422	15 441	19 863	278 568
Scolaires S12	1 495	2 277	3 772	94 190
Scolaires S13	1 836	2 460	4 296	115 695
Scolaires S14	3 582	5 613	9 195	225 682
Scolaires S15	2 006	3 627	5 633	126 376
Scolaires S16	1 571	3 095	4 666	98 957
Scolaires S17	2 691	9 026	11 717	169 532
Scolaires S20	3 478	7 479	10 957	219 145
Scolaires S21	8 827	11 666	20 493	556 083
Scolaires S22	6 874	10 579	17 453	433 059
Scolaires S24	8 855	7 903	16 758	557 875
Scolaires S25	6 838	7 940	14 778	430 820
Scolaires S26	7 806	9 562	17 368	491 770
Scolaires S27	9 726	9 800	19 526	612 715
Scolaires S28	7 687	4 749	12 435	484 252
Scolaires S29	5 015	6 229	11 244	315 974
Scolaires S30	7 456	5 771	13 227	469 741
Scolaires S32	1 946	4 176	6 122	122 600
Scolaires S33	1 601	3 617	5 219	100 871
Scolaires S34	2 789	2 140	4 930	175 726
Scolaires S35	4 308	2 445	6 753	271 391
Scolaires S36	3 589	2 246	5 835	226 125
Scolaires S37	1 779	3 572	5 351	112 095
Scolaires S38	1 983	3 518	5 501	124 923
Scolaires S39	1 155	13 146	14 301	72 770
Scolaires S40	3 222	9 162	12 383	202 968
Scolaires S42	2 694	11 169	13 863	169 740
Scolaires S43	2 823	14 277	17 100	177 835
Scolaires S44	3 028	12 771	15 799	190 741
Scolaires S45	2 416	14 827	17 242	152 195
Scolaires S46	1 729	20 459	22 188	108 921
Scolaires S47	806	6 539	7 344	50 770
Scolaires S48	2 918	4 426	7 345	183 847
Scolaires S49	2 559	5 918	8 476	161 187
Scolaires S53	9 170	7 152	16 322	577 689
Scolaires S55	3 317	11 563	14 880	208 956
Scolaires S56	7 612	4 924	12 536	479 556
Scolaires S57	2 077	1 674	3 751	130 843
Scolaires S58	12 478	13 435	25 913	786 100
Scolaires S59	1 439	3 477	4 916	90 678
Scolaires S60	1 173	3 807	4 980	73 929
Scolaires S61	7 816	8 166	15 983	492 432
Scolaires S62	4 671	2 829	7 500	294 263
Scolaires S63	2 888	2 233	5 121	181 935
Scolaires S64	4 522	3 665	8 186	284 855
Sous-total SCODI	220 228	373 511	593 739	13 874 348
NAVETTE FLUVIALE				

Sous-total NAVETTE FLUVIALE					
TAD					
Sous-total TAD					
TPMR					
Sous-total TPMR					
TOTAL		34 209 348	4 745 673	38 955 021	5 903 569 637

Annexe 7 : Liasse fiscale

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, 31/12/2024																													
										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					4 213 285					AG					570 281					3 643 004									
		Fonds commercial (1)								AH										AI																			
		Autres immobilisations incorporelles								AJ										AK																			
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles								AL										AM																			
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains								AN					13 204					AO					1 757					11 446									
		Constructions								AP					7 115 994					AQ					493 864					6 622 129									
		Installations techniques, matériel et outillage industriels								AR					343 676					AS					46 568					297 107									
		Autres immobilisations corporelles								AT					13 795 997					AU					2 134 069					11 661 928									
		Immobilisations en cours								AV					6 743 361					AW										6 743 361									
		Avances et acomptes								AX										AY																			
	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					227 676					BI										227 676									
TOTAL (II)										BJ					32 453 192					BK					3 246 541					29 206 651									
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements								BL					15 182 409					BM										15 182 409									
		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					1 164 748					BW										1 164 748									
		Clients et comptes rattachés (3)*								BX					2 408 301					BY										2 408 301									
		Autres créances (3)								BZ					47 725 253					CA										47 725 253									
	DIVERS	Capital souscrit et appelé, non versé								CB										CC																			
		Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :								CD										CE																			
Disponibilités								CF					9 594 828					CG										9 594 828											
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*								CH					1 222 732					CI										1 222 732										
	TOTAL (III)								CJ					77 298 271					CK										77 298 271										
	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					109 751 463					IA					3 246 541					106 504 922										
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 <u>KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)</u>				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 <u>EK</u>)			DC	
	Réserve légale (3)			DD	63 600
	Réserves statutaires ou contractuelles			DE	
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours <u>B1</u>)			DF	
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* <u>EJ</u>)			DG	0
	Report à nouveau			DH	1 208 405
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)			DI	916 242
	Subventions d'investissement			DJ	
	Provisions réglementées *			DK	
	TOTAL (I)			DL	7 188 247
	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	891 329
	Provisions pour charges			DQ	1 150 407
	TOTAL (III)			DR	2 041 736
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles			DS	
	Autres emprunts obligataires			DT	
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)			DU	69 174
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs <u>EI</u>)			DV	
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			DW	
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés			DX	40 885 992
	Dettes fiscales et sociales			DY	23 560 965
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			DZ	7 842 233
	Autres dettes			EA	24 741 705
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)			EB	174 869
TOTAL (IV)			EC	97 274 939	
Ecart de conversion passif* (V)			ED		
TOTAL GÉNÉRAL (I à V)			EE	106 504 922	
RENOVOIS	(1)	Écart de réévaluation incorporé au capital		1B	
	(2)	Dont {	Réserve spéciale de réévaluation (1959)	1C	
			Ecart de réévaluation libre	1D	
			Réserve de réévaluation (1976)	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	97 274 939
(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	320 510 964	FH		FI	320 510 964
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	320 510 964	FK		FL	320 510 964
	Production stockée*					FM	
	Production immobilisée*					FN	
	Subventions d'exploitation					FO	4 952
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)					FP	3 229 790
	Autres produits (1) (11)					FQ	276
	Total des produits d'exploitation (2) (I)					FR	323 745 983
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	17 735 371
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*					FV	-1 516 360
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*					FW	143 020 760
	Impôts, taxes et versements assimilés*					FX	7 171 120
	Salaires et traitements*					FY	107 375 582
	Charges sociales (10)					FZ	45 566 435
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations $\left\{ \begin{array}{l} - \text{dotations aux amortissements (14)} \\ - \text{dotations aux provisions*} \end{array} \right.$				GA	2 784 632
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*				GB	
		Pour risques et charges : dotations aux provisions				GC	
	Autres charges (12)					GD	1 013 354
	Total des charges d'exploitation (4) (II)					GE	90 166
	1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)					GF	323 241 060
						GG	504 923
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	807 513
	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	807 513
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*					GQ	
	Intérêts et charges assimilées (6)					GR	116 401
	Différences négatives de change					GS	
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement					GT	
	Total des charges financières (VI)					GU	116 401
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)						GV	691 112
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)						GW	1 196 035

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	4 898	
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF	64 025	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions (6 ter)	HG		
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH	68 923	
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI	-68 923	
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)		HJ	116 802	
Impôts sur les bénéfices * (X)		HK	94 069	
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	324 553 496	
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	323 637 255	
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	916 242	
RENVIS	(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
	(2) Dont { produits de locations immobilières	HY		
	{ produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IG		
	(3) Dont { - Crédit-bail mobilier *	HP		
	{ - Crédit-bail immobilier	HQ		
	(4) Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IH		
	(5) Dont produits concernant les entreprises liées	IJ	807 513	
	(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	IK	91 645	
	(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	1 830 206	
	(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	89 670	
	(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	
	(14) Dont montant de l'amortissement du fonds de comerce (en application de l'article 39, 1-2°, al.3)	HS		
	(7) Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le joindre en annexe) :	Exercice N		
	Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels		
Amende	4 898			
Valeur nette comptable	64 025			
(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)*

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 1				Augmentations															
													Consécutives à une réévaluation pratiquée au cours de l'exercice ou résultant d'une mise en équivalence 2				Acquisitions, créations, apports et virements de poste à poste 3											
INCO	Frais d'établissement et de développement						TOTAL I		CZ					D8					D9									
	Autres postes d'immobilisations incorporelles						TOTAL II		KD	887 966				KE					KF	3 325 319								
CORP	Terrains								KG	4 478				KH					KI	8 726								
	Constructions	Sur sol propre		Dont Composants		L9				KJ	92 586				KK					KL	5 505 616							
		Sur sol d'autrui		Dont Composants		M1				KM					KN					KO								
		Installations générales, agencements et aménagements des constructions *				Dont Composants		M2				KP	811 243				KQ					KR	706 548					
	Installations techniques, matériel et outillage industriels				Dont Composants		M3				KS	207 298				KT					KU	136 378						
	Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers *								KV	169 934				KW					KX	412 902							
		Matériel de transport*								KY	6 136 133				KZ					LA	5 039 315							
		Matériel de bureau et mobilier informatique								LB	1 199 022				LC					LD	922 514							
	Emballages récupérables et divers *								LE					LF					LG									
	Immobilisations corporelles en cours								LH	4 365 175				LI					LJ	2 378 186								
	Avances et acomptes								LK	33 299				LL					LM	0								
	TOTAL III								LN	13 019 168				LO					LP	15 110 185								
	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	226 276				1U					1V	1 401									
TOTAL IV								1Q	226 276				1R					1S	1 401									
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)								0G	14 133 409				0H					0J	18 436 905									
CADRE B			IMMOBILISATIONS						Diminutions				Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice 3				Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence 4											
									par virement de poste à poste 1		par cessions à des tiers ou mises hors service ou résultant d'une mise en équivalence 2																	
INCO	Frais d'établissement et de développement						TOTAL I		IN					C0					D0					D7				
	Autres postes d'immobilisations incorporelles						TOTAL II		IO					LV					LW	4 213 285				IX				
CORP	Terrains								IP					LX					LY	13 204				LZ				
	Constructions	Sur sol propre						IQ					MA					MB	5 598 202				MC					
		Sur sol d'autrui						IR					MD					ME					MF					
		Inst. gales, agencts et am. des constructions						IS					MG					MH	1 517 791				MI					
	Installations techniques, matériel et outillage industriels								IT					MJ					MK	343 676				ML				
	Autres immobilisations corporelles	Inst. gales., agencts, aménagements divers						IU					MM					MN	582 836				MO					
		Matériel de transport						IV					MP	83 823				MQ	11 091 625				MR					
		Matériel de bureau et informatique, mobilier						IW					MS					MT	2 121 537				MU					
	Emballages récupérables et divers *						IX					MV					MW					MX						
	Immobilisations corporelles en cours								MY					MZ					NA	6 743 361				NB				
	Avances et acomptes								NC					ND	33 299				NE					NF				
	TOTAL III								IY					NG	117 122				NH	28 012 231				NI				
	FIN	Participations évaluées par mise en équivalence								IZ					0U					M7					0W			
Autres participations								I0					0X					0Y					0Z					
Autres titres immobilisés								I1					2B					2C					2D					
Prêts et autres immobilisations financières								I2					2E	227 676				2F					2G					
TOTAL IV								I3					NJ					NK	227 676				2H					
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)								I4					0K	117 122				0L	32 453 192				0M					

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Exercice N clos le : 31/12/2024

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)]
	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						6
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

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise <u>KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex: KLP60)</u>												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						
Fonds commercial			RE				RF				RI						
Autres immobilisations incorporelles			PE	32 133			PF	538 148			PG						
TOTAL I			RK	32 133			RM	538 148			RN						
Terrains			PI	80			PJ	1 678			PK						
Constructions	Sur sol propre		PM	5 910			PN	332 864			PO						
	Sur sol d'autrui		PR				PS				PT						
	Inst. générales, agencements, aménagement des constructions		PV	36 819			PW	118 271			PX						
Installations techniques, matériel et outillage industriels			PZ	9 028			QA	37 540			QB						
Autres immobilisations	Inst. générales., agencements, aménagement divers		QD	1 425			QE	34 428			QF						
	Matériel de transport		QH	349 058			QI	1 428 402			QJ	19 798					
corporelles	Matériel de bureau et informatique, mobilier		QL	47 252			QM	293 301			QN						
	Emballages récupérables et divers		QP				QR				QS						
	TOTAL II		QU	449 573			QV	2 246 484			QW	19 798					
TOTAL GÉNÉRAL (I + II)			ØN	481 706			ØP	2 784 632			ØQ	19 798					
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 <u>KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES (Ex : KLP60)</u>								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	1 396 705	4U	581 917	4V	1 087 293	4W	891 329
	Provisions pour pensions et obligations similaires	4X	917 261	4Y	106 437	4Z	198 291	5A	825 407
	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	114 000	5W	325 000	5X	114 000	5Y	325 000
	TOTAL II	5Z	2 427 966	TV	1 013 354	TW	1 399 584	TX	2 041 736
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	
		02		03		04		05	
		9U		9V		9W		9X	
		06		07		08		09	
	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	2 427 966	UB	1 013 354	UC	1 399 584	UD
Dont dotations et reprises	– d'exploitation	UE	1 013 354	UF	1 399 584	UH	UK		
	– financières	UG							
	– exceptionnelles	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° 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

Autres provisions pour risques et charges

[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	227 676	UV	227 676	UW				
DE L'ACTIF CIRCULANT	Clients douteux ou litigieux				VA								
	Autres créances clients				UX	2 408 301		2 408 301					
	Créance représentative de titres (Provision pour dépréciation prêtés ou remis en garantie * (antérieurement constituée* U0)				ZI								
	Personnel et comptes rattachés				UY	678 145		678 145					
	Sécurité sociale et autres organismes sociaux				UZ	788 242		788 242					
	Etat et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices			VM								
		Taxe sur la valeur ajoutée			VB	5 272 591		5 272 591					
		Autres impôts, taxes et versements assimilés			VN	0		0					
		Divers			VP	120 914		120 914					
	Groupe et associés (2)				VC	38 943 390		38 943 390					
	Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pension de titres)				VR	1 921 972		1 921 972					
	Charges constatées d'avance				VS	1 222 732		1 222 732					
	TOTAUX					VT	51 583 962	VU	51 583 962	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	69 174		69 174					
		à plus d'1 an à l'origine			VH								
Emprunts et dettes financières divers (1) (2)					8A								
Fournisseurs et comptes rattachés					8B	40 885 992		40 885 992					
Personnel et comptes rattachés					8C	10 168 230		10 168 230					
Sécurité sociale et autres organismes sociaux					8D	12 454 955		12 454 955					
État et autres	Impôts sur les bénéfices			8E									
	Taxe sur la valeur ajoutée			VW	183 076		183 076						
collectivités publiques	Obligations cautionnées			VX	10 907		10 907						
	Autres impôts, taxes et assimilés			VQ	743 798		743 798						
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés					8J	7 842 233		7 842 233					
Groupe et associés (2)					VI	0		0					
Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)					8K	24 741 705		24 741 705					
Dette représentative de titres empruntés ou remis en garantie *					ZZ								
Produits constatés d'avance					8L	174 869		174 869					
TOTAUX					VY	97 274 939	VZ	97 274 939					
RENOIS	(1)	Emprunts souscrits en cours d'exercice			VJ		(2)	Montant des divers emprunts et dettes contrac- tés 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 :
31/12/2024

I. RÉINTÉGRATIONS

BÉNÉFICE COMPTABLE DE L'EXERCICE

Charges non admises en déduction du résultat fiscal	Rémunération du travail de l'exploitant ou des associés (entreprises à l'IR)				WA	916 242					
	Avantages personnels non déductibles* (sauf amortissements à porter ligne ci-dessous)	WD		Amortissements excédentaires (art. 39-4 du C.G.I.) et autres amortissements non déductibles	WE	16 693					
		Autres charges et dépenses somptuaires (art. 39-4 du C.G.I.)	WF		Taxe sur les véhicules des sociétés (entreprises à l'IS)	WG	28 116				
			RA		Part des loyers dispensée de réintégration (art. 239 sexies D)	RB					
		Fraction des loyers à réintégrer dans le cadre d'un crédit bail immobilier et de levée d'option	WI	649 828	Charges à payer liées à des états et territoires non coopératifs non déductibles (cf. 2067-BIS)	XX					
		Provisions et charges à payer non déductibles (cf. tableau 2058-B, cadre III)	WJ	4 898	Charges financières (art. 39-1-3° et 212 bis) *	XZ	0				
		Amendes et pénalités									
	Réintégrations prévues à l'article 155 du CGI*					XY					
Impôt sur les sociétés (cf. page 9 de la notice 2032)					I7	94 069					
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 %						I8			
		{ – Plus-values nettes à court terme – Plus-values soumises au régime des fusions						WN			
	Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs*						WO				
	Écarts de valeurs liquidatives sur OPC* (entreprises à l'IS)						XR				
Réintégrations diverses à détailler sur feuillet séparé DONT *	Intérêts excédentaires (art. 39-1-3 et 212 du C.G.I.)		SU		Zones d'entreprises* (activité exonérée)	SW		WQ	75 000		
					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	1 784 846		
II. DÉDUCTIONS									PERTE COMPTABLE DE L'EXERCICE		
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 réintégrées dans les résultats comptables de l'exercice (cf. tableau 2058-B, cadre III)									WU	1 359 502	
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			
	Autres plus-values imposées au taux de 19 %						I6				
	Fraction des plus-values nettes à court terme de l'exercice dont l'imposition est différée*						WZ				
	Régime des sociétés mères et des filiales * (Quote-part des frais et charges restant imposable à déduire des produits nets de participation						2A	XA			
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*	France Ruralités Revitalisation (FRR) (art 44 quidecies A)	HT		Entreprises nouvelles 44 sexies	L2		Jeunes entreprises innovantes (44 sexies A)	L5		
		Zone franche urbaine -TE (art. 44 octies A)	OV		Sociétés 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	1 359 502		
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables :					{		bénéfice (I moins II)	XI	425 344		
					{		déficit (II moins I)				
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	425 344	XO	

Annexe 15 : Déclaration de la performance Extra-Financière (DPEF)

DPEF

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



2024

Keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE
MOBILITÉS

1.

UNE GOUVERNANCE ENGAGÉE ET RESPONSABLE : RENFORCER LA GOUVERNANCE ET LA TRANSPARENCE

1.1 • Le Comité de mission et ses principales activités p.8

1.2 • Notre modèle d'affaires : la recherche d'un impact positif au cœur du modèle économique de l'entreprise p.9

1.3 • Nos valeurs et raison d'être : l'essence même de notre marque employeur p.12

1.4 • La double matérialité : un outil central pour identifier les enjeux matériels de Keolis p.13

1.5 • KAP 2026, un projet d'entreprise porteur de notre stratégie RSE p.14

1.6 • Transparence, partage et dialogue permanent avec les parties prenantes pertinentes p.15

1.6-1. Des outils et processus de reportings formalisés p.15

1.6-2. Une association de toutes les parties prenantes pertinentes p.16

1.6-2.1. La contribution des parties prenantes internes p.16

1.6-2.2. Un dialogue permanent et une collaboration étroite avec Bordeaux Métropole p.16

1.6-2.3. L'expérience voyageurs pour cultiver l'excellence p.16

1.7 • Notre politique de Cybersécurité & protection des données personnelles p.22

1.8 • Une démarche d'amélioration continue récompensée par des labels et des certifications p.24

2.

AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE

2.1 • Notre stratégie d'adaptation et d'atténuation au changement climatique p.28

2.2 • Une gestion vertueuse de nos ressources p.30

2.3 • Une démarche d'Asset management pour des pratiques de gestion d'actifs durables p.37

2.4 • L'environnement : un déterminant majeur pour la santé humaine p.34

3.

INTÉGRER, DÉVELOPPER, PRÉSERVER NOTRE CAPITAL HUMAIN

3.1 • Recruter et fidéliser pour un transport public durable et inclusif p.38

3.2 • Optimiser le cycle de vie de chaque collaborateur p.42

3.3 • Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion... « Toutes et tous K&M » p.44

3.3-1. La prévention du harcèlement et des discriminations dans l'entreprise p.44

3.3-2. Agir pour la mixité, l'égalité professionnelle, la diversité et l'inclusion p.45

3.4 • Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs p.48

3.4-1. Connaître et partager la culture sécurité p.48

3.4-2. Améliorer la santé et la sécurité au travail p.49

3.4-3. Prévenir les risques liés à nos activités p.49

3.5 • Construire une dynamique QVCT collaborative p.50

4.

PROPOSER UNE MOBILITÉ SÛRE ET DURABLE POUR UNE LIBERTÉ DE MOUVEMENT DE TOUS ET DE CHACUN

4.1 • La qualité et la sécurité au service de nos voyageurs p.56

4.2 • Une offre de transport adaptée aux spécificités territoriales p.60

4.3 • Un réseau de transport accessible à tous pour une mobilité inclusive p.62

5.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET SOUTENIR DES INITIATIVES DURABLES

5.1 • Notre démarche éthique et conformité p.66

5.2 • Notre relation fournisseurs : des entreprises partenaires p.68

5.3 • Promouvoir la recherche et l'innovation pour la mobilité de demain p.70

7.

LE SUIVI DE NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

7.1 • Notre performance extra-financière p.81

7.2 • Éléments méthodologiques p.84

6.

BILAN ET PERSPECTIVES

SOMMAIRE



À compter de 2024, la Déclaration de Performance Extra-Financière prend un nouveau visage pour devenir le rapport de durabilité conformément à la Corporate Sustainability Reporting Directive (dite CSRD). Cette nouvelle réglementation ne s'impose pas à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) en tant que filiale du groupe Keolis, société consolidante de la SNCF.

KB2M, également initialement non concernée par l'article L225-102-10 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une déclaration de performance extra financière, fait volontairement le choix de continuer à rédiger ce rapport afin de valoriser sa contribution aux enjeux du territoire.

Pour rappel, la Déclaration de Performance Extra-Financière, est issue de la Non Financial Reporting Directive (dite NFRD), et consiste pour une entreprise à communiquer des informations relatives aux questions d'environnement, sociales et de personnel, de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption.

Parmi les domaines spécifiques, KB2M ne fournira 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 la pratique d'activités physiques et sportives, au motif que celles-ci ne font pas partie des principaux enjeux et risques de l'entreprise, notamment du fait de son activité.



#1

Une gouvernance
engagée et responsable :
renforcer la gouvernance
et la transparence

Le principal objectif de KB2M 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. KB2M 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.

#1.1

Le Comité de mission et ses principales activités

Début 2023, le conseil d'administration de KB2M a nommé les membres du Comité de mission pour un premier mandat de deux ans renouvelables prenant fin à l'issue du conseil d'administration appelé à arrêter les comptes de l'exercice écoulé.

Ce Comité comprend des experts reconnus et riches d'expériences diverses dans le domaine du développement durable.

Tout au long de cette année, le Comité de mission a pris ses marques et structuré sa réflexion. Réunis trois fois au cours de l'année 2024, il a travaillé selon trois axes prioritaires :

- > **Choix et évolution des indicateurs de performance à court terme** : présentés dans leur premier rapport, le comité de mission a souhaité challenger KB2M sur quatre objectifs opérationnels que sont la réduction des gaz à effet de serre, la contribution à la végétalisation du territoire, agir pour la mobilité des publics fragiles et, agir en faveur de l'insertion sociale ;
- > **Suivi de la première vérification de la performance de KB2M** en tant que société à mission, réalisée par un organisme tiers indépendant et agréé (OTI) ;
- > **Echanges sur des sujets fondamentaux avec des experts KB2M** afin de mieux comprendre les enjeux et problématiques de l'entreprise.

Les membres du comité ont ainsi pu suivre la mise en œuvre des plans d'actions et formuler des préconisations.

Ces échanges coopératifs avec la Direction de KB2M ont permis de discuter sur l'élaboration d'une trajectoire, venant préciser les objectifs déjà définis, en matière de décarbonation des activités.

#1.2

Notre modèle d'affaires : la recherche d'un impact positif au cœur du modèle économique de l'entreprise

En tant que délégataire, KB2M :

- > 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

72,41 millions
de validations.



417 bus
(et 166 bus affrétés).

73 lignes

dont 30 affrétées.

42,71 millions
de validations.



5 navettes fluviales

8 pontons

320 405
validations



1 900
vélos en stations

183 stations

970 306 emprunts



46 véhicules
Dont 14 affrétés

112 200
voyages

1 826 clients
réguliers



26 parcs-relais

1 415 424
entrées

Modèle d'affaires

Ressources en 2024

Personnels

- 2 940 collaborateurs, dont 64 % de personnels de conduite
- 284 embauches en CDI
- Formation : Institut Keolis, service de formation interne et partenaires locaux

Passagers

- Une démarche d'amélioration continue et d'engagements de service
- Keoscopie Observatoire des mobilités et des modes de vie
- Services numériques multimodaux (Maas : la mobilité comme service)

Partenaires AOM

- Fond d'innovation dédié aux mobilités
- Partenariat avec Bordeaux Métropole pour contribuer à l'attractivité du territoire
- Membre fondateur et président du PIMMS Médiation Canon pour relier les citoyens aux services essentiels
- Administrateur du PIMMS* Médiation Bordeaux

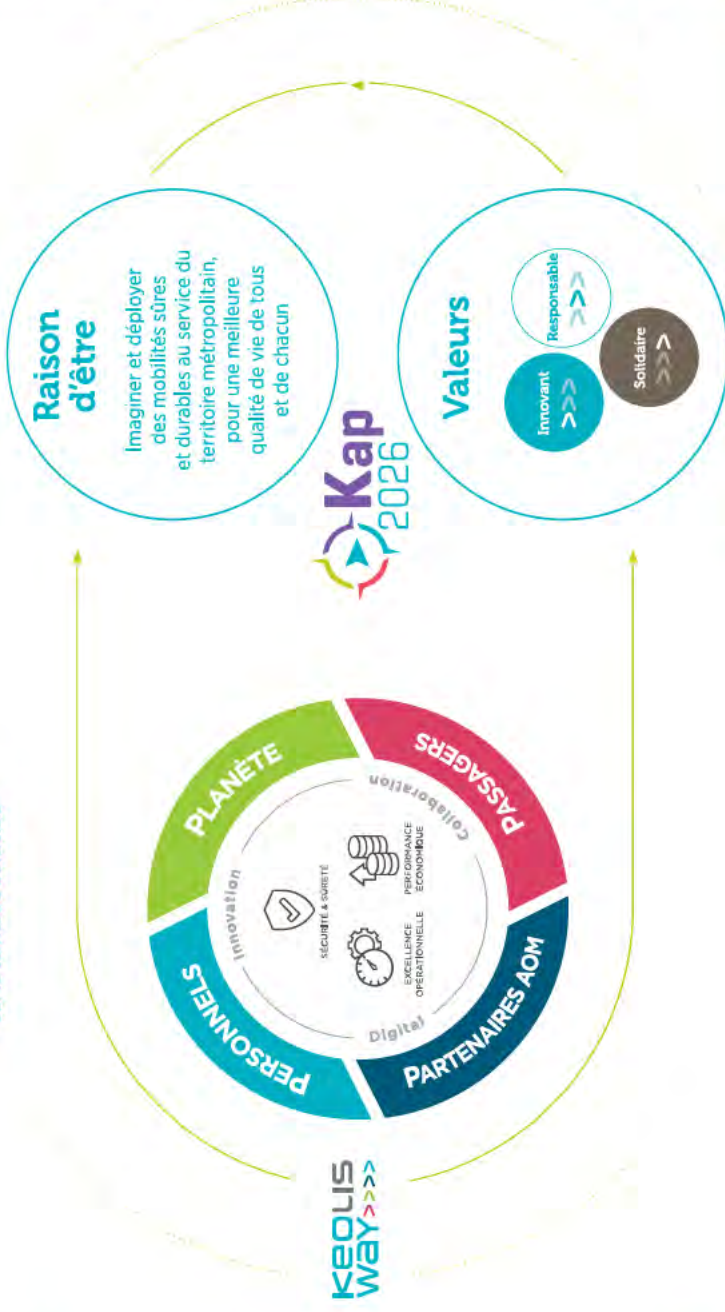
Planète

- Une offre de solutions multimodales qui contribuent à la réduction de l'impact environnemental de la mobilité
- 88 % énergie renouvelable consommée par le matériel roulant pour le réseau de transport
- 100 % achats de GNV réalisés en BIOGAZ et 100 % achats d'électricité réalisés en énergie verte

* PIMMS : Points Information Mobilité Multi-Services.

Activité

Développer, concevoir, financer, exploiter, maintenir et promouvoir des offres de mobilité partagée et durable sur le territoire bordelais



Performance économique

- +5 % croissance du chiffre d'affaires vs N-1
- Un actionariat stable et solide (100% Keolis SAS)
- Une situation de trésorerie positive sécurisant les investissements prévus en 2025

Performance socio-économique

- 65,7 % de dépenses favorables et très favorables dans le budget vert établi au titre de l'année 2024
- Nombre d'alternants et stagiaires : 156
- Nombre d'emplois créés : 62

Capital financier

- 320,5 M€ de chiffre d'affaires
- 0,5 M€ de résultat d'exploitation
- 18,4 M€ d'investissements réalisés intégralement autofinancés

La valeur créée pour et avec les parties prenantes de Keolis Bordeaux Métropole mobilités en 2024

Personnels

- 118 806 heures de formation réalisées dans l'année
- 100 % des salariés couverts par le label GEEIS** pour l'égalité femmes-hommes
- 100 % des salariés couverts par la certification ISO 45001*** ISO 9001**** et 14001*****



Passagers

- Un référentiel engagements de service certifié par l'AFNOR
- Une certification Cap Handéo Services de Mobilité pour le réseau de transport TBM et Mobibus*****



Partenaires AOM

- 68,21 % d'achats réalisés auprès de fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine
- 2,66 M€ de chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire
- 7 partenariats majeurs dont 2 en lien avec l'innovation



Planète

- 74,10 % : taux de valorisation des déchets
- -43,98 % : réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway (par rapport à 2022)
- 42,27 kg CO₂ / 100 km : empreinte carbone bus et tramways en propre



** GEEIS : Gender Equality International Standard, *** Système de management de la santé et de la sécurité du travail **** Système de management de la qualité ***** Service transport collectif à la demande pour personnes à mobilité réduite

#1.3

Nos valeurs et raison d'être : l'essence même de notre marque employeur

L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du groupe 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.

Notre raison d'être



Sur le réseau de Bordeaux Métropole, ces valeurs ont été déclinées selon trois lignes directrices pour guider au quotidien les actions des collaboratrices et collaborateurs de KB2M :

- > **Innovant**, pour imaginer la mobilité de demain et innover au service des clients ;
- > **Solidaire**, parce que nous sommes à l'écoute de notre environnement et que nous respectons nos clientes et clients et l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs ;
- > **Responsable**, car nous agissons de façon responsable en assurant nos engagements contractuels et en garantissant la sécurité.

Grâce à sa raison d'être, KB2M, réaffirme que la sécurité et la transition écologique constituent deux priorités majeures pour l'entreprise, que nous conduisons par des démarches proactives d'innovation et de créativité.



En 2024, La nouvelle campagne marque employeur met en lumière les femmes et les hommes du groupe Keolis. « C'est notre façon d'avancer ! », est la nouvelle signature de la marque employeur Keolis qui incarne le désir de progresser ensemble, de faire avancer le monde, tout en respectant les valeurs humaines du groupe et de ses filiales. Tourné à Bordeaux, un film intitulé « lignes de vies » présente quatre histoires de conductrices et conducteurs et symbolise le sens du service et la passion de nos équipes, tout en montrant l'impact que nous avons sur la vie de ceux qui voyagent chaque jour sur le réseau.

#1.4

La double matérialité : un outil central pour identifier les enjeux matériels de Keolis

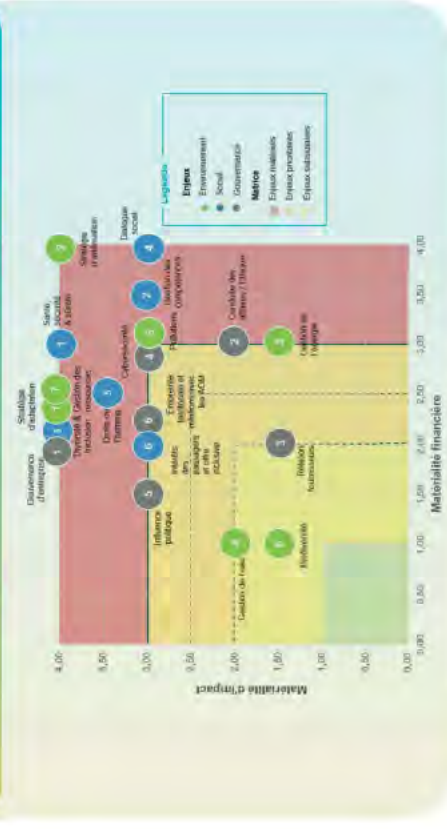
On entend par "matérialité" ce qui peut avoir un impact réel ou potentiel, positif ou négatif, sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et non financière pour elle-même et ses parties prenantes à court, moyen et long terme.

Une analyse de double matérialité permet à une entreprise de comprendre ses impacts sociaux et environnementaux les plus "significatifs" ou "pertinents", afin de structurer sa stratégie RSE et ses rapports non financiers.

Il existe deux dimensions de la matérialité, connues sous le nom de "double matérialité" :

- > La matérialité d'impact est déterminée par les impacts financiers des questions de Responsabilité Sociétale de l'entreprise (RSE) sur le développement et la situation financière de l'entreprise à court, moyen ou long terme.
- > La matérialité financière est déterminée par les impacts financiers des questions de Responsabilité Sociétale de l'entreprise (RSE) sur le développement et la situation financière de l'entreprise à court, moyen ou long terme.

En s'appuyant sur une méthodologie déployée par la SNCF, le groupe Keolis a réalisé, de façon volontaire, en 2024 son analyse de double matérialité, représentée sous la matrice suivante :



En s'inspirant de l'analyse de double matérialité réalisée par le groupe Keolis, la filiale de Bordeaux essaiera de comprendre ses impacts sociaux et environnementaux les plus « significatifs » ou « pertinents », c'est-à-dire la manière dont ses actions et opérations affectent l'environnement et la société, mais aussi la manière dont les problématiques environnementales, sociales et de gouvernance affectent les performances financières et la valeur de l'entreprise.

Ce travail en cours de projet prendra forme en 2025 et sera présenté dans son prochain reporting RSE.

#1.5

KAP 2026, notre projet d'entreprise, un projet d'entreprise porteur de notre stratégie RSE

Keolis Way est le projet du groupe Keolis et, pendant plusieurs mois, nous avons travaillé à sa déclinaison au sein de KB2M. Inspirés par Keolis Way ainsi que la raison d'être de KB2M "d'imaginer et déployer des mobilités sûres et durables au service du territoire métropolitain pour une meilleure qualité de vie de tous et chacun", nous avons ainsi identifié notre projet d'entreprise pour les trois prochaines années : **Kap 2026**



Notre objectif ?

Pour nos voyageurs, cultivons l'excellence !

Ce nouveau projet s'articule autour des quatre leviers que sont :

- > **La posture & le leadership :** déployer et décliner le modèle de leadership Keolis et établir celui de KB2M ;
 - Fluidifier les relations avec Bordeaux Métropole et établir une relation de confiance durable ;
 - Améliorer les fondamentaux pour nos voyageurs ;
 - Maîtriser le déploiement des projets et être au rendez-vous ;
 - Ancrer la politique RSE et faire de KB2M une référence du Développement Durable.
- > **L'adaptation des ressources :**
 - Renforcer notre marque employeur ;
 - Améliorer nos outils en s'appuyant sur la DATA.
- > **L'amélioration de la transversalité :**
 - Adapter la gouvernance aux priorités ;
 - Développer des usages collaboratifs ;
 - Renforcer notre communication interne et moderniser l'animation de nos Komités Cadres,



Nos 4 objectifs

Notre vision

Nos 4 leviers



Notre projet d'entreprise



#1.6

Transparence, partage et dialogue permanent avec les parties prenantes pertinentes

La transparence est un des piliers de la responsabilité sociétale des entreprises, par lequel KB2M s'engage à mettre en œuvre un certain nombre d'actions et de dispositifs pour favoriser la transparence des informations sur la gestion et la gouvernance du réseau, en lien avec Bordeaux Métropole.

C'est une des priorités d'actions du projet d'entreprise KAP2026, à laquelle l'entreprise est particulièrement vigilante.

Le statut d'entreprise à mission implique également un suivi par le Comité de mission du bon déroulement des objectifs, instance à laquelle participe en tant que membre à part entière, Madame De Franco, vice-présidente de Bordeaux Métropole.

#1.6.1

Des outils et processus de reporting formalisés

L'outil « KIPDOC » est un portail collaboratif, dédié au partage d'informations entre KB2M et Bordeaux Métropole, ayant pour objectif de faciliter les échanges de documents et d'offrir une totale traçabilité. Au-delà du gain de temps lié à la transmission des documents et données, et de la prévention du gaspillage de papier, « KIPDOC » garantit également la traçabilité de toutes les données contractuelles.

KB2M produit un important reporting permettant à Bordeaux métropole de suivre l'ensemble des données liées au service public de transport urbain de la métropole :

- > Plusieurs indicateurs relatifs à la qualité de service, de développement de l'offre de service personnalisée, la fidélisation de la clientèle, 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, mobilisant des experts de chaque direction, afin d'avoir une analyse plus rapide et réactive des données auprès de Bordeaux Métropole.

> Un rapport annuel du délégataire, document contractuel soutenu devant la commission consultative des services publics locaux ainsi que devant la commission transports et déplacements de Bordeaux Métropole.

> Une déclaration de performance extra-financière, jointe au rapport du délégataire.



#1.6.2

Une association de toutes les parties prenantes pertinentes

Du fait de la diversité des enjeux que la démarche RSE recouvre, il est important que l'entreprise la construise en sollicitant les acteurs qui participent et/ou interviennent dans ses activités.

En effet, ce dialogue avec les parties prenantes est indissociable de la démarche RSE car il permet :

➤ De mieux connaître les impacts de l'activité de l'entreprise sur la société dans son ensemble et ainsi de mieux prévenir les risques ;

➤ De développer des actions pertinentes et pragmatiques afin de constituer un levier d'innovation pour des solutions concrètes, acceptables et durables.

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),



#1.6.2.1

La contribution des parties prenantes internes

Le dialogue social avec les instances représentatives du personnel

Le dialogue social désigne principalement les relations formelles entre la direction et les représentants du personnel au sein des différentes Instances Représentatives du Personnel (IRP). Il regroupe l'ensemble des processus de négociations, de consultations et de partage de l'information entre l'employeur et les représentants du personnel.

➤ Au cours de l'année 2024, sept accords ont été conclus, marquant l'aboutissement des discussions engagées entre les délégués syndicaux de l'entreprise et la direction :

- **Avenant à l'accord du 19 novembre 2021 relatif à la mise en place du vote dématérialisé par internet.**
Les modalités des opérations de vote des prestataires ont évolué afin de sécuriser au mieux le déroulement des élections professionnelles, notamment en prenant en compte les recommandations de la CNIL et l'évolution des outils ;

- **Accord relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des équipes Régulation terrain bus.**
Un projet de réorganisation du service Régulation terrain nécessitait une modification de la durée du travail des équipes de la Régulation terrain bus. La modification de la durée du travail répondait aux attentes exprimées par les équipes.

- **Avenant n°1 à l'accord collectif portant sur le régime complémentaire de remboursement de frais de santé du 23 novembre 2020.**
Un régime collectif et obligatoire de remboursement de frais de santé est en vigueur au sein de KB2M.

- **Avenant n°2 à l'Accord relatif au Comité Social et Economique du 07 novembre 2018.**

Dans le cadre de la réunion de négociation du Protocole d'accord préélectoral pour les élections des membres du Comité Social et Economique et du Conseil de discipline, en date du 04 novembre 2024, les organisations syndicales ont souhaité modifier la durée des mandats des membres du Comité Social et Economique et du Conseil de discipline afin de la porter à 4 ans.

- **Accord relatif aux Négociations Annuelles Obligatoires (NAO).**

Les discussions de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2025 ont abouti à un accord après quatre réunions de négociation, et a été signé le 13 décembre 2024 par la direction et une majorité des organisations syndicales représentatives ;

- **Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la qualité de vie et des conditions de travail.**
Il a pour objet de mettre en œuvre des mesures concrètes afin de garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'entreprise (notamment à l'embauche, la formation, la promotion et la rémunération effective). Cet accord prévoit également des mesures en faveur de l'insertion professionnelle, du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et de l'amélioration de la qualité de vie au travail (articulation entre la vie professionnelle et la vie privée, l'intégration des salariés, la lutte contre les discriminations et le harcèlement, le droit d'expression des salariés ainsi que le droit à la déconnexion). Des indicateurs spécifiques concernant ces mesures ont été déterminés par cet accord et seront suivis annuellement.



56,7 %

Le taux de participation

➤ Les mandats des membres au Comité Social et Economique et du Conseil de discipline ayant pris fin le 31 décembre 2024, de nouvelles élections professionnelles ont été organisées par vote électronique en fin d'année. Au préalable, dans le cadre de la réunion de négociation du Protocole d'accord préélectoral pour les élections, les organisations syndicales ont souhaité modifier la durée des mandats des membres du Comité Social et Economique et du Conseil de discipline à fin de la porter à 4 ans. Un avenant à l'Accord relatif au Comité Social et Economique du 07 novembre 2018 a donc été conclu le 06 novembre 2024 afin de modifier cette durée des mandats.

Le premier tour des élections du Comité Social et Economique et du Conseil de discipline a eu lieu le 27 décembre 2024.

Le baromètre d'engagement : recueillir la perception de tous les salariés autour de l'engagement, la qualité de vie au travail et le sentiment d'appartenance.



Le baromètre est un questionnaire commun à l'ensemble du groupe Keolis permettant de recueillir la perception des salariés autour de l'engagement et du sentiment d'appartenance. Parmi les thématiques abordées, on retrouve la marque employeur, l'engagement, la qualité de vie au travail, la connaissance du projet d'entreprise KAP 2026 et le leadership.

A la suite du baromètre d'engagement 2023, un plan d'actions relatif à la reconnaissance du travail fourni et à l'amélioration des pratiques managériales a été mis en place notamment par un programme ambitieux de formation en management. Cette formation a été construite au cours du second semestre 2023 avec le groupe Keolis et est dispensée à l'ensemble des responsables d'équipe depuis janvier 2024.

En 2024, la faible participation néanmoins stable par rapport à 2023, représente surtout la parole des cadres (93%) et des agents de maîtrise (62%). Les ouvriers et employés ont moins répondu à cette enquête (55%) ; ceci s'explique notamment par l'absence d'adresse électronique professionnelle pour ces catégories de salariés, étant précisé que le baromètre d'engagement est réalisé 100% en ligne.

Sur les trente-deux questions du baromètre la quasi-totalité des scores a évolué positivement entre 2023 et 2024.

Eki'libre, un engagement pour plus de collaboration et transparence

Pour donner suite aux engagements pris et aux résultats de l'enquête sur les rythmes de travail menée au cours de l'été 2023, la Direction de l'Exploitation a réalisé une série d'ateliers de co-construction avec l'ensemble des parties prenantes (métiers de l'Entité Méthodes et Ordonnancement, responsables d'entité managériale, managers, conducteurs et représentants d'organisations syndicales).

Ces ateliers, terminés en novembre 2024, ont permis d'être à l'écoute des attentes concernant les rythmes de travail à la conduite pour faire émerger plus de trente propositions venant du terrain. Une foire aux questions a été mise en place sur l'intranet de l'entreprise afin de partager les questions et réponses apportées, liées au projet.



#1.6.2.2

Un dialogue permanent et une collaboration étroite avec Bordeaux Métropole

Le service public des transports de la métropole bordelaise a été confié au 1er janvier 2023 à KB2M, par délégation de Bordeaux Métropole, et ce pour une durée de huit ans. KB2M a notamment par son rôle de conseil et d'assistance technique, la mission de proposer des évolutions d'offre à son déléguant et de fournir un service de qualité à ses clients. Cette relation de confiance entre déléguant et déléguataire, quoique structurée par des instances contractuelles, se construit au quotidien.

Notre rôle de conseil et d'assistance technique

Dans le cadre de sa gestion de projets, notre direction des projets et innovation a proposé un processus de remise d'avis avec échanges a posteriori permettant à Bordeaux Métropole de partager et argumenter la prise en compte ou non des avis de KB2M.

Nous offrons également à la collectivité bordelaise notre 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.

Le projet du Bus Express PTM (BEX) Pellegrin Thouars Malartic) se distingue comme étant un exemple à suivre dans son organisation, dans le mode de travail et la transversalité entre Bordeaux Métropole et KB2M. Les deux chefs de projets identifiés de part et d'autre ont entrepris un travail collaboratif et de co-construction efficient, permettant de gagner en qualité dans la remise d'avis et dans l'avancée du projet.

Plusieurs échanges relatifs au périmètre de l'assistance technique aux projets métropolitains ont également eu lieu tout au long de l'année 2024.

Par ailleurs, KB2M propose la mise en œuvre de projets palliatifs à Bordeaux Métropole, notamment sur les enjeux d'évolution bâtis, afin de déclencher toutes actions d'optimisation d'aménagement ou de réhabilitation des locaux estimés indispensables en attendant l'atterrissage des projets de Bordeaux Métropole (ex : agrandissement du poste de contrôle sûreté, amélioration du dépôt de maintenance Allées des Pins).



- > Enquêtes évaluant la performance des services du réseau ;
- > Observations sur le terrain ;
- > Evaluations de la performance des solutions digitales ;
- > Enquêtes qualitatives et des processus de co-construction ;
- > Enquêtes mandatées par Bordeaux Métropole.

Résultats 2024

- > 27 954 heures de grève pour motif local
- > 18% de répondants au baromètre engagement 2024

Indicateurs de performance 2024

- > % des salariés couverts par des instances représentatives du personnel (RPP) : 100

2025 Actions à venir...

- > Elections professionnelles :
À défaut de quorum au 1^{er} tour, un second tour aura lieu le 28 janvier 2025 pour le 3^{ème} collège du Comité Social et Economique et les 2^{es}, 3^{es} et 5^{es} (suppléants) collèges du Conseil de discipline. Le mandat des élus au Comité Social et Economique et au Conseil de discipline prendra effet à l'issue du second tour, soit le 28 janvier 2025 pour une durée de 4 ans ;
- > Pérennisation par renégociation du dispositif de télétravail mis en place par accord d'entreprise du 31/03/2022 ;
- > Renégociation de l'accord d'intéressement 2023-2024.

Objectifs

- > 2025 : Négociation d'un accord sur la durée du travail à la conduite (dans le cadre du projet Eki'libre)

Un dialogue structuré avec notre autorité organisatrice

Des échanges réguliers avec Bordeaux métropole qui s'articulent autour de plusieurs comités et groupes de travail permettent le suivi de l'exécution du contrat. Pour exemple, les actions mises en œuvre dans le cadre des engagements retranscrits dans l'annexe 8 « Politique de développement durable » du contrat de délégation de service public (DSP), sont partagées tous les deux mois avec les interlocuteurs RSE de la métropole bordelaise.

Ces échanges permettent de réaliser un focus sur des actions spécifiques et les résultats obtenus eu égard des objectifs fixés.

KB2M a également structuré via la direction des projets et de l'innovation une organisation interne dédiée au pilotage de projets (COPROJ, COPIL, COPIL programme) qui permet aux équipes de Bordeaux Métropole d'être associées à la réflexion et à la bonne marche des projets. Prés de 50 COPILs programme sont organisés annuellement avec l'autorité organisatrice. Via le projet Optiwork, projet d'innovation du Lab TBMouv', Bordeaux Métropole et KB2M identifient des mesures d'optimisation de leurs méthodes de travail communes.



#1.6.2.3

L'expérience voyageurs pour cultiver l'excellence

KB2M accompagne les évolutions d'offre et de services du réseau TBM en mettant le client au cœur de ses réflexions préalables par la réalisation d'un « plan annuel d'études » ; ce plan s'appuie sur un échantillon de clients choisis pour chacune des études, mais également sur un panel que l'entreprise interroge régulièrement.

Recueillir « l'expérience voyageur »

> Enquête satisfaction 2024 du réseau TBM

Ce sondage annuel commandité par Bordeaux Métropole a été réalisé par téléphone sur un échantillon représentatif de 2 203 personnes (1 204 abonnés et 999 occasionnels) entre le 30 avril et le 4 juin 2024 par le cabinet d'études Tryon.

Malgré une baisse globale du taux de satisfaction, le taux de recommandation (Net Promoter Score - NPS) reste élevé avec un score de +31, 41,5% des usagers sont prêts à parler positivement du réseau contre 11% de détracteurs.

Des points forts ont été relevés à savoir le temps de trajet, la fréquence en semaine, la régularité des tramways ainsi que le rapport qualité-prix.

Des axes prioritaires d'actions ont été identifiés concernant les solutions de recours en cas de panne, la fréquence en soirée et weekend, la ponctualité des bus ainsi que les informations en cas de perturbation du réseau bus.

Coconstruire en s'appuyant sur le dispositif « Le Lab TBM » ... Quel panel pour demain ?

KB2M a sollicité les panelistes à s'exprimer à travers la plateforme « Le Lab de TBM » sur la thématique de l'animation du panel TBM.

Cette étude visait à :

- > Évaluer la satisfaction des panelistes sur leur participation à nos enquêtes ;
- > Connaître l'intérêt des panelistes pour le concept de « helpers », une communauté d'entraide sur le réseau TBM, comme inscrit dans l'Annexe 14 du contrat de DSP ;
- > Mieux comprendre les attentes des panelistes (ce qui est apprécié ou non) ;
- > Proposer des pistes d'amélioration du panel.



De cette étude, en ressort des taux de satisfaction et de recommandation élevés, un réel investissement des panelistes qui connaissent le réseau TBM et participent en priorité à son amélioration, les prémices d'un sentiment communautaire qui reste à développer.

Résultats 2024

> 84,4% des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport

Indicateurs de performance 2024

> Taux de satisfaction du réseau TBM : 86,2%
> Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 88,5%

2025

Actions à venir...

- > Étude et écoute client : déploiement d'un dispositif d'enquêtes avant, pendant et après la phase de travaux du réseau tramways prévue entre juin et août 2025 ;
- > Expérience digitale : déploiement d'enquêtes de satisfaction en continu sur les supports numériques App et site Internet TBM.

Objectifs

- > 2025 : Taux de satisfaction du réseau TBM > 88%
> 100% des messages sur les réseaux sociaux traités

Une expérience digitale partagée... l'App TBM

L'achat d'un abonnement dématérialisé a été rendu possible avec le lancement de cette application ; Après 5 mois de mise en service, une enquête quantitative a été proposée en ligne afin d'évaluer la satisfaction des clients vis-à-vis du nouveau service proposé, et mettre en lumière les points de vigilance relatifs au parcours client :

Les utilisateurs ont la possibilité de remonter les dysfonctionnements ou les suggestions d'amélioration en remplissant un formulaire mis à leur disposition sur l'App TBM. Ces remontées sont analysées au fil de l'eau par l'équipe produit KB2M et prises en compte dans la priorisation des évolutions à déployer.



#1.7

Notre politique de Cybersécurité & protection des données personnelles

Le groupe Keolis promeut la protection des données à caractère personnel et entend que toutes les entités du groupe s'attachent à respecter les réglementations nationales et supra nationales en la matière, ainsi que la politique du groupe.

Cette politique s'impose donc au sein de la filiale bordelaise et s'applique sur l'intégralité de la chaîne de mobilité, qu'il s'agisse de nos métiers inhérents aux transports publics, ou à toutes formes de services de stationnement et aux multiples solutions de mobilité proposées, dès lors que des données personnelles sont collectées et traitées. KB2M attend que ses partenaires, prestataires et toutes ses parties tierces respectent les obligations légales et réglementaires ainsi que les principes de KB2M en matière de protection des données personnelles et en Cybersécurité.

KB2M poursuit sa stratégie pour :

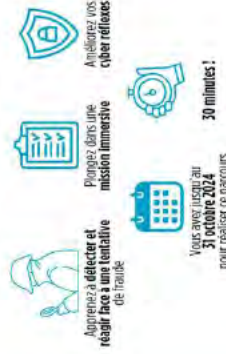
- > Consolider ses standards en règlement général sur la protection des données (RGPD) et en Cybersécurité ;
- > Adopter une démarche de sécurité proportionnée et basée sur la gestion des risques ;
- > Sensibiliser plus fortement ses utilisateurs.

Des actions de sensibilisation pour comprendre et appréhender les menaces

Des campagnes de sensibilisation aux risques de Cyberattaques les plus courants et aux principaux réflexes à adopter sont dispensées aux collaboratrices et collaborateurs notamment sur l'hameçonnage.

Depuis 2012, octobre est le mois dédié à la cybersécurité : le but est de promouvoir la cybersécurité pour permettre de mieux comprendre les menaces et les appréhender. Les équipes SekurIT ont proposé un défi cyber innovant où vous enquêtez sur la fraude Cyber au sein de votre société.

Avec les Jeux Olympiques 2024, les risques de vols de comptes et d'usurpation d'identité ont été en très forte augmentation. Pour lutter contre cela, la Direction des systèmes d'information de l'entreprise a durci l'authentification des utilisateurs.



Des sensibilisations au respect du RGPD ont été réalisées en 2024 auprès des collaborateurs KB2M, notamment lors de la journée « Privacy day » organisée au sein du groupe Keolis. La mise en place d'un e-learning RGPD est par ailleurs en cours d'étude.

Une poursuite de la délégation de responsabilité

Les principes de mise en œuvre s'articulent autour d'un pilotage et d'une démarche d'intégration de la sécurité du système d'information à tous les niveaux et d'une chaîne de responsabilité. Ils sont basés sur les activités suivantes :

- > Engager les responsabilités, au travers de la gouvernance et du pilotage de la sécurité, de chaque direction et tiers utilisateurs du système d'information ;
- > Identifier les risques, définir et implémenter les mesures prioritaires ;
- > Piloter la mise en œuvre et contrôler périodiquement le niveau d'application des mesures.

La réalisation d'analyses d'impact sur la vie privée

Les mesures de sécurité, quel qu'en soit le périmètre, doivent être définies au regard des risques spécifiques de cybersécurité en lien avec les besoins métiers et les exigences réglementaires.

Une analyse de risques doit-être réalisée sur des activités « sensibles » et identifiée lors de l'accompagnement projet selon les principes de « Privacy by Design » et « Security by Design » :

- > Identification des enjeux de sécurité et de protection des données personnelles dès le cadrage des projets ;
 - > Mise en œuvre d'une fiche de conformité RGPD pour les applications et les sites Internet ;
 - > Identification des types de données à traiter et définition des durées de conservation adaptées aux enjeux métier et conformes au cadre réglementaire.
- Des analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) sont réalisées, selon les recommandations de la CNIL.

Le plan d'action de mise en conformité RGPD se poursuit sous l'impulsion du délégué à la protection des données (DPO), avec au sein des Directions KB2M des référents « métier » en protection des données personnelles, ainsi que des comités de pilotage internes organisés deux fois par an.

Cette mise en conformité s'applique à l'outil d'envoi des e-mailing aux clients, du site infotbm et de sa e-boutique, de la politique de confidentialité et de l'ensemble des sites web (informations, etc...).

Résultats 2024

- > 46 demandes d'exercice de droit ouvertes
- > 41 demandes d'exercice de droit closes

Indicateurs de performance 2024

- > Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées : 76
- > Nombre d'analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) : 3
- > 3 améliorées, 1 nouvelle initiée

2025 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 » ;
- > Poursuite du déploiement d'actions de sensibilisation au RGPD/ Cybersécurité au sein de l'entreprise (événements de sensibilisation, formations, e-learning, campagnes, etc.) ;
- > Poursuite de l'accompagnement de la conformité RGPD des évolutions du MaaS (Mobility As A Service) : assurer un service unifié dans le cadre de la multimodalité).

Objectifs

- > 2025 : 50% des traitements prioritaires mis en conformité
- > 2025 : 50% des Privacy Impact Assessment (PIA) ou évaluations de l'impact sur la vie privée (EIVP) prioritaires réalisées
- > 2025 : Produire et assurer le suivi des KPIs Cybersécurité

#1.8

Une démarche d'amélioration continue récompensée par des labels et des certifications

> Cap vers l'exemplarité : un engagement en faveur du développement durable décliné dans une politique RSE

Depuis 2019, KB2M est labellisé « Engagé RSE », niveau confirmé. « Être Engagé RSE », c'est adresser un signal fort : celui d'une entreprise qui assume les impacts de ses décisions et s'engage pour un développement durable de ses activités.

Le label « Engagé RSE » est basé sur un référentiel d'évaluation exigent conçu pour :

- Comprendre, évaluer et piloter en interne la responsabilité sociale, de manière efficace et visible ;
- Offrir un gage fort de crédibilité quant à la communication et à l'affichage des résultats d'une évaluation tierce-partie du niveau de maturité.

Le renouvellement de l'évaluation de KB2M réalisé en juin 2024 a mis en évidence les progrès très significatifs de l'entreprise en matière de responsabilité sociale. Ces progrès lui permettent d'accéder au niveau « exemplarité », et ce en dépassant très significativement le seuil des 700 points.

Cette évolution significative s'explique par sa capacité à accélérer l'amélioration de l'organisation en matière de responsabilité sociale, de ses pratiques, et de ses résultats, mais également par sa capacité à engager la communauté managériale et les équipes dans la démarche. La RSE s'est réellement positionnée au centre de la stratégie et contribue au décloisonnement de l'organisation.

> Cap vers l'excellence : des engagements en matière de Qualité, de Sécurité, d'Environnement, d'Energie et de Gestion d'actifs définis dans une politique d'amélioration continue

> Un système de management de la qualité, santé et environnement certifié en 2024

En 2023, KB2M a réactualisé sa cartographie des processus pour répondre à sa vision et aux attentes des voyageurs. Les fiches identifiées de chaque processus intègrent les enjeux éthiques, sociaux et environnementaux jugés pertinents et significatifs pour l'entreprise, montrant ainsi la contribution de chacun dans l'atteinte des objectifs qualité, sécurité, environnementaux et responsabilité sociale de l'entreprise. Le tout intégré dans une dynamique d'amélioration continue. La construction de ces processus s'est finalisée en mars 2024.

Des réunions semestrielles permettent d'analyser les performances du processus en qualité, sécurité, environnement, et d'échanger sur l'avancement des plans d'actions d'amélioration. Cette démarche d'amélioration continue s'appuie sur une politique définissant les grands engagements de l'entreprise en matière de qualité, de sécurité, d'environnement, d'énergie et de gestion d'actifs, diffusée à l'ensemble de l'entreprise en cours d'année 2024.

Les systèmes de management de la qualité, sécurité et environnement concernant l'ensemble du périmètre de KB2M ont ainsi été certifiés fin d'année 2024 par l'organisme AFNOR selon les référentiels ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, mettant également en exergue des axes de progrès permettant de poursuivre ainsi la dynamique d'amélioration des performances de l'entreprise.



> Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance (KIHM) : une démarche d'amélioration continue intégrée au sein de la maintenance

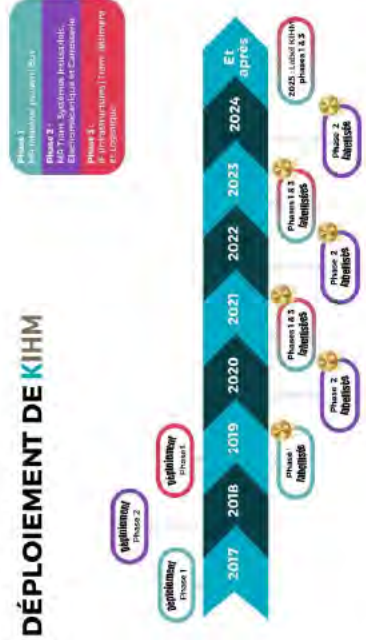
En 2017, le groupe Keolis mettait en place un dispositif d'amélioration continue au sein des services maintenance avec, comme première filiale pilote, le réseau de Bordeaux. Une démarche baptisée KIHM, pour Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance.

L'objectif est d'optimiser les processus en chassant les gaspillages avec l'aide des outils et méthodes issus du Lean Management, pour contribuer à améliorer la performance opérationnelle. Elle s'opère avec beaucoup de conduite de changement et constitue un réel levier d'optimisation et de performance.

KIHM est ainsi au service de la performance, assure la bonne maîtrise du métier pour garantir la sécurité, la qualité du service client et acquérir des méthodes de travail robustes et pérennes. La démarche s'appuie sur 10 piliers et s'articule autour de 13 standards dont le point quotidien, la tournée terrain management, la méthode 5S (Lean management), les Indicateurs, l'animation de la performance ou encore la veille.

Des audits sont réalisés tous les deux ans par le groupe Keolis afin de réaliser un point sur la dynamique dans les services et d'identifier les bonnes pratiques et axes de progrès dans un objectif de pérennisation.

DÉPLOIEMENT DE KIHM



Fin 2024, 3 nouveaux périmètres ont été labellisés : Matériel roulant tramway, Électromécanique et Carrosserie des dépôts de Bastide, Achard et Jallière !

Résultats 2024

- > Obtention du label Engagé RSE niveau exemplaire
- > Obtention de la triple certification ISO 9001 (système de management de la qualité), ISO 45001 (Système de management de la santé sécurité du travail), ISO 14001 (Système de management de l'environnement)
- > Obtention du label KIHM phase 2 pour 3 services de maintenance

Indicateurs de performance 2024

- > % des salariés couverts par le label engagé RSE niveau exemplaire : 100
- > % des salariés couverts par les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 : 100
- > % des revues de processus réalisées : 92,1

2025 Actions à venir...

- > Déploiement des plans d'actions faisant suite aux constats des audits lors de l'audit de labellisation Engagé RSE et de certification qualité, sécurité, environnement (QSE) ;
- > Sensibilisation et formation des chefs d'équipes et agents de maintenance à certains outils de la démarche KIHM afin de donner du sens sur le terrain.

Objectifs

- > 2025 : Audit de suivi de la labellisation Engagé RSE
- > 2025 : Renouvellement des certifications de notre système de management de la Qualité, de la sécurité et de l'environnement sur l'ensemble des activités de l'entreprise
- > 2025 : Label KIHM pour les services maintenance Bus, Bâtiments et travaux et les installations fixes Tramway

#2

Agir de façon responsable pour la planète

Nos enjeux

Pour réduire l'empreinte environnementale des transports dans la métropole bordelaise, l'enjeu principal est de diminuer l'usage de la voiture individuelle. Il faut poursuivre, et continuer d'investir pour développer, sécuriser, et rendre plus efficaces tous les transports alternatifs.

Les engagements de KB2M 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 de l'autorité organisatrice de la mobilité, Bordeaux Métropole, 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.

Notre Politique

En lien avec les enjeux identifiés, KB2M 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, KB2M 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.

À travers sa politique d'amélioration continue, KB2M s'engage également à mettre en place une gestion maîtrisée de ses actifs durant tout leur cycle de vie.

#2.1

Notre stratégie d'adaptation et d'atténuation au changement climatique

La démarche climat-énergie de KB2M a été lancée en 2023 afin de structurer l'engagement pris par l'entreprise en termes d'atténuation et d'adaptation face au changement climatique.

En 2023, un état des lieux de la maturité de l'entreprise a été réalisé et, des actions à mettre en œuvre, identifiées. La stratégie et les premières actions ont été respectivement structurée et déployées tout au long de l'année 2024.

En termes de stratégie, KB2M s'est engagé dans la démarche Act pas à pas, initiative portée par l'ADEME qui permet aux entreprises de piloter les actions climatiques et d'aligner leur stratégie de transition sur les objectifs de l'accord de Paris.

Trois visions du réseau TBM dans un monde bas carbone ont ainsi été définies, à l'horizon 2025, 2030 et 2050. Ces visions ont été déclinées en 6 axes stratégiques puis en plans d'actions opérationnelles pour permettre de suivre par axe stratégique les trajectoires de transition, compatibles avec les accords de Paris.



Les premières actions opérationnelles lancées en 2024 se sont concentrées sur deux des axes stratégiques :

« Réduire de -80% les émissions de CO2e liées à l'énergie de traction d'ici 2030 » :

L'entreprise est passée depuis le 1^{er} janvier de 25% à 100% de bioGNV sur sa flotte de bus GNV. KB2M a poursuivi le renforcement de son programme de management de l'écoconduite via la mise à jour de ses modules de formation initiale minimum obligatoire (FIMO) et formation continue obligatoire (FCO). L'écoconduite se révèle être un des principaux leviers de sobriété énergétique et peut permettre de réduire la consommation de l'énergie de traction jusqu'à 10%.

Destiné aux conducteurs et managers, le guide de l'écoconduite, mis à jour en 2024, a pour objectif de mettre en lumière le lien entre l'écoconduite et la consommation de carburant, pour mieux comprendre et renforcer la démarche de sobriété énergétique de KB2M. Il présente les différents outils et bonnes pratiques à adopter au bus et au tramway pour développer l'écoconduite.

La première édition du « challenge écoconduite » entre conducteurs de bus s'est déroulée en novembre 2024.

Le boîtier Actia est le système embarqué installé dans les bus qui récupère l'ensemble des données de conduite grâce à des capteurs divers installés sur le véhicule. L'écran MADT de ce boîtier permet d'afficher ces différentes informations selon deux situations :

- > **Moteur tournant** : affichage en temps réel des alarmes de dépassement de seuil ;
- > **Moteur arrêté** : affichage des rapports, statistiques du trajet.

Calculés sur la base des données récupérées entre septembre et octobre, 10 conducteurs se sont démarqués en affichant les meilleures progressions sur le mois de novembre. Trois conducteurs se sont également distingués en dévolant la plus haute performance sur les douze derniers mois glissants, soulignant ainsi leur régularité.

« Mettre en place une stratégie d'adaptation au changement climatique » :

L'entreprise a lancé la première action d'adaptation avec le projet Hot protection, mesure qui vise à réduire l'impact des fortes chaleurs sur le matériel et sur le confort thermique des voyageurs.

Ce projet consiste à équiper huit tramways de films solaires sur les baies et vantaux de portes, et de peinture réfléchissante sur les capots de climatisation afin de réduire la température ressentie à l'intérieur des rames.

Le lancement de l'expérimentation s'est réalisé en cours d'année 2024.

Résultats 2024

> 403 bus équipés d'un boîtier d'écoconduite

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : 100% des conducteurs bus et tramway formés à l'écoconduite
 - Part des conducteurs bus et tramway formés à l'écoconduite : 100%
- > Cible 2024 : 100% énergies renouvelables pour la traction
 - Pourcentage de la flotte GNV en bioGNV : 100%
 - Pourcentage de la flotte tramway en électricité verte : 100%
- > Cible 2024 : 42 kg CO2e empreinte carbone bus et tramway en propre au 100 kms
 - Empreinte carbone bus et tramway en propre au 100 kms : 42,27 kg CO2e

2025

Actions à venir...

- > Poursuite du déploiement du plan d'actions de transition carbone, d'adaptation au changement climatique et d'optimisation énergétique, notamment par :
 - La définition des trajectoires de réduction carbone pour les 5 axes restants, à l'horizon 2050, afin de mesurer l'alignement de l'entreprise vis-à-vis de l'accord de Paris ;
 - La réalisation de deux études complémentaires concernant le risque inondation sur les dépôts de maintenance tramways et l'identification de l'impact des fortes chaleurs sur le parcours voyageur.

Objectifs

- > 2025 : Certification du système de management de l'énergie (ISO 50001)

#2.2

Une gestion vertueuse de nos ressources

Dans le cadre de sa transition écologique, KB2M mène des actions pour préserver les ressources naturelles, en particulier l'eau, et limiter l'impact de ses activités sur les écosystèmes.



Utiliser durablement la ressource en eau et préserver la biodiversité

En 2024, le plan d'actions de gestion écologique a été poursuivi à travers trois actions majeures :

> **L'expérimentation de nouveaux végétaux alternatifs au gazon sur la plateforme tramway**

Depuis début juillet 2024, six essences de végétaux, choisies pour leur faible besoin en eau, ont été plantées sur deux zones tests : entre Mériadeck et Saint-Bruno (ligne tramway A) et entre Parc Mussonville et Lycée Vaclav Havel (ligne tramway C).

Le premier bilan après six mois d'expérimentation permet de confirmer la bonne implantation de l'ensemble des essences avec un niveau de développement qui peut varier d'une essence à l'autre. A ce stade, aucune conclusion sur les économies possibles en consommation d'eau ne peut être émise, le 1^{er} semestre correspondant à la phase d'implantation nécessitant un apport initial en eau. L'expérimentation se poursuivra jusqu'à la fin d'été 2026. Un premier bilan relatif à la consommation d'eau sera réalisé à la fin de l'été 2025.

> **Contribution à l'opération 1 million d'arbres portée par la métropole bordelaise**

Face aux enjeux climatiques et environnementaux, Bordeaux Métropole développe depuis 2020 une opération de végétalisation de grande envergure, avec pour objectif la plantation d'un million d'arbres sur son territoire en 10 ans. Cette politique ambitieuse incite tous les acteurs du territoire à participer à cette opération.

Le projet de végétalisation du réseau tramway, initié en 2023, a pour ambition de contribuer au projet 1 million d'arbres via la plantation d'environ 1900 arbres et arbustes sur les différents espaces verts remis en gestion. En 2024, des plantations ont été réalisées sur les dépôts de La Jallière et les parcs relais de Brandebourg et Pyrénées. Quinze essences différentes ont été choisies dans le but de diversifier la palette végétale présente sur les sites.

Les plantations réalisées font l'objet d'un suivi régulier pour vérifier le bon état sanitaire des plants et permettre leur remplacement si nécessaire. Au cours de l'hiver 2024, 390 plants ont été ainsi renouvelés.



Gérer nos déchets de manière responsable

Dans la poursuite de nos actions de tri des déchets, un projet de déploiement de bornes EcoMégots a été initié en 2024 avec pour ambition de déployer une première solution de tri sur les stations tramways. Depuis octobre 2024, 82 bornes ont été installées sur 18 stations tramways de l'axe Aéroport - Gare Saint-Jean - Parc des expositions.

Les mégots de cigarette sont composés de plus de 2 500 composants toxiques et de plastique qui en fait un déchet particulièrement polluant. Le projet, dont le déploiement est planifié entre 2024 et 2025, a pour vocation d'équiper un total de trente stations, soit environ cent trente bornes installées sur deux ans.

La société KEENAT en charge du déploiement de ces bornes a créé une filière de recyclage respectueuse de l'environnement. Grâce à leurs recherches, il est possible de réutiliser la matière issue du mégot sans utiliser ni eau ni solvant afin d'extraire le plastique contenu dans le filtre du mégot (acétate de cellulose) pour créer un nouveau polymère plastique recyclable.

Aujourd'hui, l'ensemble des mégots collectés sur nos sites internes, 70% sont valorisés en combustible solide de récupération et 30% sont transformés dans ce polymère plastique recyclable.



Résultats 2024

> 88 785 m³ consommation d'eau des voies de tramway (dont 24 932 m³ dus à une fuite)
> 985 arbres et arbustes plantés

Indicateurs de performance 2024

> Cible 2024 : Maintenir la réduction d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway, obtenue en 2023 soit -55,60%, par rapport à 2022.

> Réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : -43,98% par rapport à 2022 (en raison d'une fuite importante d'eau imputable à un dommage occasionné par une entreprise tierce sur une canalisation lors d'un chantier réalisé à proximité).

> Cible 2024 : 60% de valorisation des déchets
> Taux de valorisation globale des déchets : 74,10%

2025

Actions à venir...

> Poursuivre le déploiement du plan de gestion écologique en avant les actions sur les parcs-relais ;
> Installer 488 bornes mégots supplémentaires sur les 12 stations tramways restantes (projet débuté en 2024).

Objectifs

> 2025 : Obtention du Label Eco-Jardin pour un dépôt de maintenance

#2.3

Une démarche d'Asset management pour des pratiques de gestion d'actifs durables

KB2M a intégré dans sa politique d'amélioration continue des engagements en matière de gestion de ses actifs (matériel roulant, équipements industriels, bâtiments). La démarche initiée en 2024 s'appuie sur la norme internationale ISO 55001 qui permet de définir une structure claire permettant de gérer les actifs de manière systématique et pérenne.

Une gestion efficace de nos actifs va nous permettre de nous assurer que nous menons toutes les démarches nécessaires durant tout le cycle de vie de l'actif afin d'optimiser sa performance en conciliant efficacité, durabilité et respect de l'environnement, pour atteindre les objectifs fixés par l'entreprise.

> 4 engagements pris

- 1 > Une gestion de A à Z : KB2M gère ses actifs durant tout leur cycle de vie, de leur conception à leur réforme. Pendant leur utilisation, ils sont entretenus pour une performance optimale, puis réformés de manière responsable tout en assurant une continuité de qualité de service.
- 2 > Fiabilisation, renouvellement et modernisation du réseau : KB2M fiabilise et modernise son réseau tout en minimisant l'impact sur les passagers et en limitant les impacts environnementaux.
- 3 > Arbitrage stratégique : avant tout investissement, une analyse coûts-bénéfices évalue les risques et opportunités pour équilibrer besoins immédiats et objectifs futurs, garantissant la durabilité des actifs. Préciser le travail qui a été mené.
- 4 > Évaluation et amélioration continue : des audits identifient les forces et les points à améliorer et des actions correctives sont mises en œuvre selon les retours.

> Prise en compte de la durabilité de l'actif

Une approche globale par "le cycle de vie" permet d'adapter les opérations de maintenance en fonction de l'état de santé de l'actif. Un équipement neuf n'aura pas la même attention qu'un équipement proche de sa fin de vie et différents leviers d'action existent en fonction de l'état de santé de l'actif.

Le Plan de Gestion d'Actifs (PGA) décrit toutes les activités liées à l'actif en question, Ainsi, pour chaque étape de son cycle de vie, sont détaillés précisément les différents leviers d'actions afin de fiabiliser, moderniser ou renouveler l'actif (Exemple de leviers d'action : Opération de prolongation de vie des rames de tramways).

Des capteurs embarqués permettent de suivre l'état de santé de l'actif en temps réel : ainsi en cas de dérive de certains indicateurs, une intervention est programmée avant même que la panne ne survienne.

Une méthodologie a été mise en place pour certains actifs permettant de qualifier l'état de santé de l'actif à l'instant « t » et de projeter son usure dans le temps permettant de planifier au plus tôt son remplacement. Ainsi, concernant les infrastructures du tramways (aiguillages, rails en courbe...), un plan de renouvellement, basé sur les projections d'usures issues des mesures de certains paramètres physiques de l'actif, a été élaboré.



> Focus sur la prolongation de durée de vie des rames de tramway

Cette opération a pour objectif d'augmenter la durée de vie de 10 ans des 62 rames les plus anciennes. Elle permet de rénover et de fiabiliser ces rames pour garantir le service pour nos voyageurs, et pour optimiser le patrimoine de Bordeaux Métropole tant sur le plan technique que financier.

Sur les 130 rames de tramway actuellement en service sur le réseau TBM, 62 d'entre elles circulent depuis 20 ans, soit les deux tiers de leur durée de vie.

La législation actuelle interdit une mise en circulation au-delà de 30 ans. Le Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés (STRMTG) a autorisé Bordeaux Métropole et KB2M à explorer une solution alternative de « prolongement de vie » de 10 ans, soit une durée totale de 40 ans, une initiative sans précédent en France. Après désaccouplement d'une rame en 2 sections et la dépose de ses équipements, cette dernière a rejoint Clermont-Ferrand le 14 octobre dernier.

Un calendrier de rénovation a été planifié de 2024 à 2030. Les rames partiront par vagues successives, parfois jusqu'au nombre de trois simultanément, pendant une durée de 39 jours.

Résultats 2024

- > Acquisition et mise en service d'un logiciel d'Asset Management permettant de lister l'ensemble des actifs de l'infrastructure Tramways (voies, ligne aérienne de contact, alimentation par le sol)
- > Rédaction du plan stratégique de gestion d'actifs (PSGA) et de 8 plans de gestion d'actifs (PGA)
- > Plan de communication auprès des collaborateurs KB2M, notamment au sein de la Direction de la Maintenance

Indicateurs de performance 2024

- > En raison de la jeunesse de la démarche, une création d'indicateurs est à mettre en place sur 2025 afin d'en mesurer l'efficacité

2025 Actions à venir...

- > Terminer la rédaction des PGA (matériel roulant tramway, bâtiment) ;
- > Poursuivre le déploiement du plan de communication autour de l'Asset Management, notamment auprès des conducteurs.

Objectifs

- > 2025 : Certification du système de management gestion des actifs (ISO 55001)

#2.4

L'environnement : un déterminant majeur de la santé humaine

La démarche autour de la santé environnementale est un enjeu qui a émergé chez KB2M au cours de ces dernières années. La qualité de l'air, de l'eau et des sols mais aussi les nuisances sonores sont des enjeux environnementaux qui peuvent impacter la santé humaine.

Historiquement, cette démarche s'appuie sur la réglementation relative aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) qui définit un plan d'autosurveillance de la qualité des rejets dans l'eau et dans l'air : plus de 180 mesures de paramètres physico-chimiques sont analysées chaque année afin de garantir la conformité des rejets et ainsi prévenir les pollutions.



Une démarche d'amélioration continue sur la qualité de l'air intérieur

En complément des actions mises en œuvre depuis plusieurs années sur la qualité de l'air extérieur, KB2M a lancé en 2024 une démarche d'analyse de la qualité de l'air dans les locaux à usage tertiaire.

En partant du constat que nous passons 85% de notre temps en moyenne dans des espaces clos, la démarche initiée a pour objectif une amélioration proactive de la qualité de l'air intérieur, en mettant en corrélation le taux d'occupation des locaux et les systèmes de ventilation mécanique ou manuel (ex : ouvrants) en place.

L'analyse menée en 2024 s'est concentrée sur les parcs-relais ouverts, deux dépôts de maintenance, quatre entités managériales et une quinzaine de salles à disposition des conducteurs.

Trois axes d'actions ont résulté de ce travail prospectif :

La mise en conformité des équipements de ventilation mécanique au regard du taux d'occupation des locaux ;

La sensibilisation des occupants des locaux aux bonnes pratiques d'aération manuelle ;

L'intégration d'une analyse systématique de la qualité de l'air interne dans les phases projets.



Résultats 2024

> Entre 2023 et 2024 : 28 sites diagnostiqués sur leur qualité de l'air intérieur sur 39 sites planifiés sur 3 ans (2023-2025)

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : 90% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard
 - Conformité des rejets atmosphériques : 100 %
- > Cible 2024 : 90% de conformité des rejets aqueux sur nos dépôts maintenance
 - Conformité des rejets aqueux : 87,68 %

2025 Actions à venir...

- > Finaliser le diagnostic de qualité de l'air sur les 11 sites restants ;
- > Mettre en place une démarche de rationalisation des produits chimiques à la maintenance ;
- > Réaliser une étude sur les non-conformités des rejets aqueux.

Objectifs

- > 2026 : 100% de déploiement du plan d'actions relatif au diagnostic sur la qualité de l'air intérieur

#3

Intégrer, développer,
préserver notre capital
humain

Enjeux

L'ambition du groupe Keolis de devenir la « best place to work » dans le secteur de la mobilité passe avant tout par l'engagement et la reconnaissance de chacune et chacun.

L'expérience collaborateur est au cœur de notre stratégie et de notre raison d'être. Nos actions doivent contribuer à faire de nos collaborateurs nos meilleurs ambassadeurs et leur permettre d'atteindre leur plein potentiel.

Politique

Par des programmes de formation ambitieux et innovants, KB2M s'attache à développer les compétences de chacun, en fonction de son domaine d'activité, pour accompagner sa progression de carrière, faciliter la mobilité interne et la maîtrise de compétences clés.

Par notre politique d'égalité des chances, nous reconnaissons, valorisons et développons tous nos talents en donnant toute leur place à la diversité, l'équité et l'inclusion. En renforçant notre culture du leadership, nous redonnons à nos managers leur rôle pivot de notre transformation.

Chez KB2M, Qualité de Vie et Conditions de Travail sont essentielles c'est pourquoi la santé des travailleurs ainsi que leur sécurité constituent un enjeu important de notre politique RSE.

#3.1

Recruter et fidéliser pour un Transport Public Durable et Inclusif

En 2024, K2M a consolidé son engagement en faveur de l'emploi et de l'inclusion, en déployant une stratégie ambitieuse pour attirer et former les talents, tout en valorisant la diversité et l'évolution professionnelle de ses collaborateurs (féminisation, accès à l'emploi de personnes qui en sont éloignées, accès et maintien dans l'emploi de personnes handicapées...).

Grâce à un plan de recrutement structuré, une politique de formation renforcée à la conduite et une communication proactive, KB2M affirme son rôle d'acteur clé du territoire en matière d'attractivité et d'insertion professionnelle.

**ET SI ÇA ROULAIT
GRÂCE À VOUS ?**

REJOIGNEZ-NOUS

WWW.KB2M.FR

Un plan de recrutement ambitieux et des actions terrain impactantes

Face aux besoins croissants du réseau, KB2M a recruté 245 nouveaux conducteurs receveurs en 2024, dont un quart a été formé via des contrats de professionnalisation et d'apprentissage. Ce dispositif

permet aux candidats d'obtenir le titre professionnel
Conducteur de Transport en Commun sur Route
(CTCR), garantissant une intégration rapide et efficace
dans l'entreprise.



Un renforcement de l'attractivité de nos métiers par la mise en place d'un large éventail d'initiatives

> L'équipe recrutement KB2M est très active sur le terrain, avec en 2024, sa participation à plus de 20 événements emploi en partenariat avec les acteurs locaux : participation à des Informations collectives, forums et salons de recrutement en lien avec France Travail, partenariat avec les PLE : des sources et des graves, ...

> Le programme KOOPTIS est toujours actif et permet aux salariés de l'entreprise de recommander une personne de confiance pour rejoindre les équipes de KB2M ; 117 candidats ont été proposés à la cooptation. Chacun des salariés de l'entreprise peut également découvrir plus rapidement les offres disponibles et retrouver tous les conseils pour postuler ou recommander quelqu'un grâce à l'évolution de la page « Bourse de l'emploi : vos opportunités » sur l'intranet MyKB2M et améliorer ainsi l'expérience collaborateur.

BOURSE DE L'EMPLOI : VOS OPPORTUNITÉS

Retrouvez toutes les offres d'emploi internes chez KB2M !



> **Le Tram de l'Emploi, une approche innovante :** Un événement unique a eu lieu le 3 octobre 2024 permettant aux candidats de rencontrer directement les équipes de recrutement et les acteurs métiers conduite et maintenance de KB2M à bord d'un tramway aux couleurs de l'événement sur la ligne A entre Lormont et Mérignac, et sur les villages emploi dédiés, favorisant des échanges en vue de recrutements.



> **Une communication RH ciblée et percutante :** campagnes digitales, témoignages vidéo de collaborateurs et actions de sensibilisation ont contribué à renforcer la visibilité des opportunités professionnelles offertes par KB2M.

Une nouvelle campagne de recrutement a ainsi été déployée auprès du grand public du 23 septembre au 6 octobre avec pour objectif de rendre le poste de conduite envisageable et désirable.

Un QR code sur des visuels ont guidé les candidats en leur offrant une meilleure compréhension du métier de conducteur.

« Faites le test ! », un moyen ludique pour faire face à la pénurie de conducteurs en proposant un parcours pré-sélectif afin de qualifier plus aisément les candidatures.

Et si vous circulez avec plus de 300 chevaux sous le capot ?



Et si vous contribuez au quotidien de milliers de personnes ?



Et si vous deveniez le ou la meilleur(e) sur toute la ligne ?



Inclusion et Diversité : Un Engagement Concret

KB2M met un point d'honneur à promouvoir l'inclusion et à offrir des opportunités à tous, en avant ses dispositifs de recrutement permettant l'intégration de tous les profils en insertion professionnelle, avec éligibilité à la clause d'insertion.

> La semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

Du lundi 18 au dimanche 24 novembre s'est déroulée la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. L'occasion de sensibiliser à la condition des travailleurs handicapés, de rappeler les actions mises en place pour assurer la mobilité de tous, de se tester au quiz diversité de notre partenaire Les entreprises pour la Cité, et de rappeler les 6 engagements de Keolis dans la prévention et la lutte des discriminations liées au handicap :

• Favoriser le recrutement des personnes handicapées ;

• Faciliter le maintien dans l'emploi des salariés confrontés au handicap ;

• Garantir des règles équitables dans le parcours professionnel ;

• Contribuer à faire changer le regard porté sur le handicap ;

• Développer les achats avec le secteur protégé et adapté ;

• Mieux prendre en compte le handicap dans l'articulation des temps de vie professionnelle.



Résultats 2024

- > 58 conducteurs recrutés via un contrat de professionnalisation et 8 via un contrat d'apprentissage pour préparer le titre professionnel de conducteur transport en Commun sur route
- > 23 embauches réalisées et confirmées grâce à la cooptation (tous métiers confondus)

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : Nombre de contrats en alternance : 60
 - Nombre de contrats en alternance : 77
- > Cible 2024 : Indice d'engagement : 7,5/10
 - Indice d'engagement issu du baromètre réalisé en 2024 : 7,7/10

2025 Actions à venir...

- > Forum de l'orientation Projet'loi d'Unis-cité ;
- > Job Dating avec France travail ;
- > Forum emploi dans des communes : Gradignan, Saint-Aubin, Eysines.

Objectifs

- > 2025 : 198 recrutements à la conduite
- > 2025 : 20 recrutements à la maintenance ;
- > 2025 : 30% taux d'alternance des femmes

#3.2

Optimiser le cycle de vie dans l'entreprise de chaque collaborateur

Une politique de formation forte est un enjeu fondamental dans une entreprise en perpétuel développement : nouvelles lignes de transport, nouveaux véhicules, évolution des matériels et des équipements en interface avec le client, ... Quel que soit le métier, l'entreprise accompagne ses salariés tout au long de leur carrière.

KB2M pense fermement que l'investissement dans les compétences des collaborateurs est une condition nécessaire pour assurer un service de qualité à nos clients-voyageurs. Chaque salarié de l'entreprise bénéficie d'un accompagnement tout au long de sa carrière, avec des opportunités régulières de développement professionnel.



Développement des parcours professionnels et mobilité Interne

Au-delà du recrutement, KB2M accompagne ses collaborateurs dans leur évolution professionnelle en proposant des parcours professionnels par le biais de la mobilité interne.

> La mobilité interne

Plus de 100 collaborateurs ont connu une évolution par de la mobilité interne : grâce à des passerelles métiers, notamment avec les pépinières Maîtrise de la Direction d'exploitation, des parcours d'évolution fléchés sont accessibles. Ces pépinières sont un tremplin pour accéder au poste de maîtrise, ouvert à tous sous réserve de réussite aux tests de sélection et de motivation. C'est un système qui permet d'évoluer sereinement dans l'entreprise en étant encadré. La formation permet de découvrir et tester le métier. C'est une opportunité donnée au collaborateur via un système qui valorise l'envie, la motivation de réussir, en faisant fi de la détention d'un diplôme.

La formation interne est un véritable moyen pour mettre en exergue des savoir-faire, les formaliser et les enrichir. En 2024, l'équipe formation s'est étoffée de collaborateurs venus d'horizons divers comme la conduite, la régulation ou encore le management... C'est grâce à ces expériences professionnelles passées, à leur bonne connaissance du réseau et de l'entreprise qu'ils ont acquis les compétences nécessaires pour, à leur tour, les transmettre.

> Le modèle de Leadership@keolis en cours de déploiement

Le modèle de leadership a pour objectif de faciliter l'harmonisation des pratiques managériales. Chez Keolis, le leadership n'est pas une qualité innée, mais un ensemble de compétences à acquérir. Basé sur quatre principes, trois dimensions, les managers découvrent à travers ce modèle, 15 pratiques et 11 compétences à acquérir ou développer.

En 2024, le modèle de leadership@keolis a été déployé auprès de l'ensemble des cadres en situation de management ainsi qu'à un certain nombre d'agents de maîtrise, la formation rencontrant un taux de satisfaction de 8,9/10.

Cette formation est complétée par un module « Leadership sécurité » dont le déploiement a débuté fin 2024, afin de permettre à chaque manager de garantir un environnement de travail sûr et bienveillant. Cette formation rappelle le contexte réglementaire de la prévention des risques en entreprise et donne aux managers des outils et leviers d'animation de la prévention des risques au quotidien.



Résultats 2024

> 75 cadres et 66% des agents de maîtrise formés au modèle leadership@keolis

Indicateurs de performance 2024

> Nombre d'heures de formation : 118 805,71
Pourcentage de masse salariale consacrée à la formation : 6,33

2025 Actions à venir...

> Poursuite du déploiement du modèle leadership@keolis et du module « leadership sécurité » ;
> Refonte du parcours intégration de l'ensemble des collaborateurs hors conducteurs.

Objectifs

> 2026 : 80% des salariés ont reçu au moins une formation

#3.3

Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion : « Toutes et tous KB2M »

Keolis est engagé depuis 2006 dans une démarche en faveur de la mixité des équipes persuadé qu'elle est un atout pour l'entreprise et l'ensemble de ses collaborateur-trice-s. Plus largement, la diversité et la complémentarité des profils sont régulièrement reconnues comme des facteurs de performance.

Notre philosophie est d'assurer l'égalité de traitement entre toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs, dans l'emploi, le recrutement, la sélection et les promotions. Keolis lutte également contre toutes les discriminations et s'attache à créer un environnement de travail où chacun est traité avec dignité et respect. Ces engagements inscrits dans la charte « Diversité et Inclusion » du Groupe doivent être respectés par chaque filiale.

#3.3.1

La prévention du harcèlement et des discriminations dans l'entreprise

KB2M s'attache à ce que l'interdiction de toutes formes de discrimination et de harcèlement soit respectée. L'entreprise est fermement engagée dans la lutte contre les discriminations et le harcèlement de toutes sortes pour protéger ses salariés et offrir des conditions de travail saines et bienveillantes.

Notre guide de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations, paru en 2024, a pour objectifs d'aider les salariés à définir les différentes formes de harcèlement et de discrimination, de faire un rappel à la loi et de transmettre les bonnes pratiques afin d'alerter, de protéger et de faire cesser ces comportements.

En complément, un programme ambitieux incluant une formation de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations, a été dispensée par le cabinet ELLIPSE auprès de tous les responsables en situation de management à compter du 1^{er} janvier 2024.



Au sein de l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail, signé en décembre 2024, l'entreprise marque sa volonté de respecter le principe d'égalité de traitement pour tous les salariés. Elle s'engage en matière de non-discrimination et de promotion de l'égalité et s'oppose aux comportements discriminants de toute nature ou contraires à la dignité qui pourraient survenir dans le cadre de l'activité professionnelle.



À travers une campagne d'affichage réalisée au cours du 1^{er} semestre 2024, KB2M sensibilise les salariés à l'utilisation du dispositif d'alerte Keolis Ethic Line (K.E.L.) : ce dispositif 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 dont entre autres, les actes de discrimination et harcèlement moral au travail et les agissements relatifs au harcèlement sexuel.



KB2M veille à ce que l'interdiction de toute forme de discrimination soit respectée dans l'entreprise pour garantir l'équité de chacune.

Les collaborateur-trices doivent être attentifs et attentives à ce que leur comportement dans le cadre professionnel ne soit pas discriminatoire. En s'appuyant sur un jeu de cartes et une mini vidéo tournée au sein de notre équipe contrôle sûreté, la responsable des relations sociales a rappelé, lors de la journée annuelle de sensibilisation dédiée, les enjeux sociaux et les bonnes pratiques associées à la prévention du harcèlement et des discriminations dans nos activités professionnelles.

#3.3.2

Agir pour la mixité, l'égalité professionnelle, la diversité et l'inclusion

Intégrées au pilier « Nos personnels », la diversité et l'inclusion font partie de nos engagements auprès de nos collaborateurs et nos clients-voyageurs.

Les 6 grands principes de la charte diversité et inclusion du groupe déclinés au niveau de KB2M sont :

• L'égalité Femmes-Hommes ;

• L'identité de genre et l'orientation sexuelle ;

• L'ethnicité ;

• L'origine sociale et culturelle ;

• Le handicap ;

• L'âge.

> **KB2M s'attache à garantir une équité de traitement des femmes et des hommes** exemple de toute discrimination et ce tout au long du parcours professionnel. KB2M lutte contre les stéréotypes et encourage le recrutement des femmes dans les métiers dits masculins.



En 2024, Keolis a rejoint le collectif d'organisation de l'initiative #StOpE au sixième ordinaire au travail. L'initiative #StOpE a été créée en 2018 et compte aujourd'hui près de 200 organisations signataires représentant le secteur privé, public et académique. Son objectif ? Mutualiser les énergies afin de lutter contre le sexisme ordinaire au travail et d'essaimer les actions et bonnes pratiques sur ce sujet.

A l'occasion de la journée de la diversité et de l'inclusion, célébrée le 08 mars 2024, Keolis et la Fondation des Femmes ont célébré trois ans de mécénat. Depuis 2021, Keolis est mécène de la Fondation des Femmes, véritable symbole de son engagement envers la lutte contre les violences faites aux femmes. Après ces trois années de mécénat les Présidentes du Directoire de groupe Keolis et de la Fondation des Femmes, ont dressé un point d'étape des actions menées par le Groupe, accompagnées de deux conductrices dont une du réseau de transport bordelais.



> **A l'occasion de cette journée, la cérémonie des Trophées Métiers pour ELLES**, créée il y a quatre ans par l'Afpa, a récompensé les parcours de femmes les plus impressionnants : elles ont fait le choix d'apprendre un métier dont la formation compte moins de 30% de femmes. Cette année, elles étaient 390 à concourir. Une conductrice de KB2M, formée à la conduite de transports en commun sur route en Nouvelle-Aquitaine, a remporté le prix Professionnelle du Tertiaire.



> **Pavillons Accessibilité et Cap Handéo : les 12, 20 et 27 mars !**

Mardi 12 mars ☕ Cantine de Lecture ⌚ de 11h à 14h SAUVEZ-VOUS RETROUVER & DIVULGUER LES OBJETS CACHÉS : RDV pour s'inscrire sur l'accessibilité et participer à l'animation "Prête moi ton handicap" pour comprendre les besoins que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap y compris l'accessibilité.	Mercredi 20 mars ☕ Dépot Basile - Hall d'entrée ⌚ de 11h à 14h COMPRENNEZ LES FREINS LIÉS AUX HANDICAPS MOTEURS ET VISUELS DANS LES TRANSPORTS : RDV pour s'inscrire sur l'accessibilité et tester un parcours de sensibilisation en fauteuil roulant ou en fauteuil à moteur. Les personnes qui le souhaitent pourront tester un trajet autour d'un bus.	Mercredi 27 mars ☕ Dépot CEL - Paris extérieur ⌚ de 11h à 14h COMPRENNEZ LES FREINS LIÉS AUX HANDICAPS MOTEURS ET VISUELS DANS LES TRANSPORTS : RDV pour s'inscrire sur l'accessibilité et tester un parcours de sensibilisation en fauteuil roulant ou en fauteuil à moteur. Les personnes qui le souhaitent pourront tester un trajet autour d'un bus.
---	---	--

KB2M s'engage et sensibilise ses collaboratrices et collaborateurs à l'accueil des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) lors de sessions de formation animées par le service Formation de KB2M et des intervenants du monde associatif.

Depuis plusieurs années, l'équipe accessibilité travaille en coopération avec toutes les directions pour valoriser et/ou mettre en place des actions en faveur des publics fragiles. Que ce soit en interne, avec les services techniques, la maintenance et les équipes de l'information voyageurs qui œuvrent pour faciliter l'accès au réseau de transport ou encore toutes les personnes en contact clients (conducteur, vérificateur de perception, régulateur, boutiques...) formées à l'accueil des PMR, nous sommes tous engagés pour faciliter la mobilité des publics fragiles.

Rassemblés autour du message « Sur le terrain, je suis CAP-HANDEO », les salariés chez KB2M participent de loin comme de près à favoriser l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Cet engagement humain au quotidien, combiné à l'ensemble de nos projets et déploiements de solutions et de services font que nous sommes le tout premier réseau de transport à obtenir la double certification (réseau TBM et service de transport Mobibus).

Résultats 2024

- > 85/100 : Note obtenue à l'index égalité professionnelle
- > 7,6/10 : Note obtenue au baromètre d'engagement à la question : « Mon entreprise promeut et encourage la diversité dans les équipes »

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 20%
 - Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 13,43%
 - > 21,46% part de femmes dans l'effectif global
- > Cible 2024 : taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : 6%
 - Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap - % global : 6,43 (chiffre provisoire en attendant le dépôt de la Déclaration Sociale Nominative de mars)

2025 Actions à venir...

- > Taux de féminisation : Identifier les forums emploi 100% femmes ;
- > Développer avec nos partenaires des actions ciblées sur les publics féminins.

Objectifs

- > 2023-2030 : renforcer l'égalité entre les sexes dans les métiers pour s'adapter aux défis futurs

#3.4

Assurer la santé, sécurité de nos collaborateurs

KB2M place la santé et la sécurité de ses collaborateurs au cœur de ses processus. Conscient de l'importance d'un environnement de travail sain et sécurisé, l'entreprise déploie une politique d'amélioration continue et le programme Impact Safety construit par le groupe Keolis afin d'ancrer la sécurité à tous les niveaux de l'entreprise.

#3.4.1

Connaitre et partager la culture sécurité

En 2024, KB2M a déployé sa politique d'amélioration continue intégrant ses engagements en matière de santé sécurité au travail. La communication s'est réalisée au travers des sensibilisations menées au sein des directions de l'entreprise :



Le déploiement des 8 règles d'or de la sécurité s'est ainsi poursuivi tout au long de l'année avec un affichage spécifique au sein des dépôts de maintenance, des entités managériales mais également lors de forum sécurité ou sous forme de fléchage lors de la diffusion de communication sécurité (guide de prévention santé sécurité environnement, flash info, thèmes de sensibilisation, etc.).

Tout au long de l'année, des moments d'échange ont été organisés afin de promouvoir la prévention des risques liés au travail : lors du concours « Bus d'or », les collaborateurs ont été invités à participer à un atelier « Prev'alerte » afin d'être sensibilisés aux gestes de premiers secours et pouvoir ainsi répondre efficacement à une des situations d'urgence identifiées dans l'entreprise. Cet atelier a également été proposé lors de la Keolis Way Week.

KB2M met en œuvre des actions de formation et de sensibilisation ciblées dans l'objectif de prévenir les risques d'accidents au travail. Chaque collaborateur bénéficie de programmes de formation adaptés, visant à renforcer sa sécurité sur son lieu de travail. Les managers sont également formés pour garantir un environnement de travail sûr et bienveillant à travers la formation « Leadership sécurité » dont le déploiement a débuté fin 2024. Cette formation, tout en rappelant le contexte réglementaire et normatif, les aide à identifier les outils et leviers à leur disposition, pour animer la prévention des risques au quotidien,



#3.4.2

Améliorer la santé et la sécurité au travail

L'obtention de la certification ISO 45 001 a marqué une étape majeure dans la démarche sécurité de l'entreprise. Cette certification reconnaît les efforts de KB2M pour maintenir des processus performants dans sa gestion de la santé et sécurité au travail, et témoigne de son engagement continu à améliorer les conditions de travail pour tous les collaborateurs dans l'entreprise.

Intégrés dans une démarche d'amélioration continue, les salariés sont consultés et sollicités régulièrement pour participer à des groupes de travail.



Tel est le cas pour la réalisation d'exercices en situation d'urgence : ces exercices ont pour but de tester auprès des collaborateurs, leurs connaissances des procédures en vigueur et en vérifier la pertinence. L'objectif étant toujours l'amélioration continue de leur application.

Les opérateurs métiers sont aussi amenés à devenir acteurs de leur propre sécurité ou de celle de leurs collègues en participant à la sélection de nouveaux équipements individuels de protection (casquettes de protection pour les activités de maintenance), ou à des groupes de travail concernant la mise en place du port obligatoire du gilet de sécurité sur les sites de maintenance de l'entreprise.

#3.4.3

Prévenir les risques liés à nos activités

En 2024, plusieurs initiatives ont été mises en place pour renforcer la prévention des risques dont le projet d'innovation sur la formation incendie en réalité virtuelle. Ce projet est développé dans le cadre d'une expérimentation via le fond de l'innovation prévu dans le cadre du nouveau contrat de DSP 2023-2030 : ce fond positionne Bordeaux Métropole comme référence française et internationale en termes de mobilité globale innovante dans les huit prochaines années.



Image d'illustration YouRescue

L'objectif est d'accompagner les collaborateurs dans une meilleure maîtrise de l'attaque au feu en leur permettant de tester les procédures d'urgence et manipuler des extincteurs connectés dans un environnement connu (milieu urbain de la ville de Bordeaux et matériel roulant TBM). Les étapes du projet menées en 2024 se sont articulées autour du développement de l'environnement urbain et la création de scénarii adaptés au bus et tramways de Bordeaux, ainsi que la modification de la procédure d'urgence en cas d'incendie tramway



Image d'illustration du projet d'innovation.

Résultats 2024

- > 186 : nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail
- > 259 : nombre de déclarations (accidents du travail et de trajet, avec et sans arrêt)

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : 44 : taux de fréquence des accidents du travail
- Taux de fréquence des accidents du travail : 47,896
- > Taux de gravité des accidents du travail : 6,609

2025

Actions à venir...

- > Finalisation du projet réalité virtuelle (modules de formation et contenu pédagogique) ;
- > Audit de suivi ISO 45001

Objectifs

- > 2025 : 100% des managers formés au module « Leadership sécurité »
- > 2025 : 44,65 : taux de fréquence des accidents du travail

#3.5

Construire une dynamique QVCT collaborative

La Qualité de Vie et les Conditions de Travail (QVCT) sont essentielles chez KB2M. C'est pourquoi l'entreprise se mobilise pour offrir aux salariés, des services et un environnement favorisant la réalisation de leurs missions dans une ambiance positive et bienveillante. Parler QVCT permet d'avoir un discours plus clair : l'amélioration de la qualité de vie au travail des salariés s'inscrit dans une série d'actions reliées de manière directe à celles des conditions de travail.



Être à l'écoute des salariés pour répondre à leurs attentes

Depuis plusieurs années, l'entreprise favorise l'expression directe des salariés via des enquêtes internes. Elles permettent de recueillir leur perception du fonctionnement de l'entreprise, leurs attentes et mesurer leur bien-être au travail et leur motivation et ce, de manière anonyme et confidentielle.

En début d'année, KB2M a lancé la seconde enquête sur la qualité de vie au travail auprès de l'ensemble des salariés pour évaluer leur ressenti à l'égard de leurs conditions de travail et mieux connaître leurs attentes. Avec un objectif clair d'améliorer nos conditions de travail au quotidien, l'enquête questionne l'engagement des salariés au travail et mesure tous les aspects qui concourent à leur bien-être.

Les résultats de l'enquête révèlent de bons indicateurs de satisfaction et de motivation. Les principaux indicateurs de qualité de vie au travail sont calculés sur la base de la satisfaction/motivation et du ressenti physique et moral du travail. Cette enquête a permis de faire émerger des situations ou facteurs de risque, vécus comme une source de stress par des salariés mais également des facteurs dits « de protection » permettant de réguler ce sentiment.

Le baromètre engagement est un questionnaire commun à l'ensemble du groupe Kaolis permettant de recueillir la perception des salariés autour de l'engagement et du sentiment d'appartenance. Il s'adresse chaque année à près de 68 000 collaborateurs dans le monde. Parmi les thématiques abordées, on retrouve la marque employeur, l'engagement, la qualité de vie au travail, le leadership et la connaissance du projet d'entreprise.



Votre participation en 2023 à l'enquête a permis à l'entreprise de mieux connaître vos attentes et de mieux cibler ses actions d'amélioration de la qualité de vie au travail. Merci à tous les participants pour leur engagement et leur confiance.

Document communiqué en vertu de la loi sur l'accès à l'information.



KB2M - Bâtiment 1 - 13000 Marseille

Conclusion d'un Accord d'entreprise relatif à l'Egalité professionnelle et QVCT

Dans le cadre de l'accord d'entreprise signé en décembre 2024, l'entreprise a pris des engagements forts en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail de ses salariés :

• Articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale ;

• Mesures en faveur de la lutte contre les discriminations en matière de recrutement, d'emploi et d'accès à la formation professionnelle ;

• Mesures en faveur de la prévention de la santé ;

• Mesures en faveur de l'exercice du droit d'expression ;

• Mesures en faveur de l'intégration ;

• Mesures en faveur du bon usage des outils numériques et du droit à la déconnexion.



Offrir à nos personnels des espaces de travail et de pause plus agréables

En début d'année, la rénovation du rez-de-chaussée de l'entité managériale et la boutique TBM des Quinconces ont été entièrement rénovés : création d'une salle de repos au sein de l'entité managériale donnant sur la ligne de tramway B, agrandissement de la boutique TBM offrant un espace de 73 m² supplémentaires avec de nouvelles portes d'accès situées côté voies de circulation des tramways B et C/D.



Le service bâtiments et travaux de KB2M a assuré l'assistance à la maîtrise d'ouvrage, gérant la conception, la coordination et le suivi des travaux avec les prestataires et utilisateurs de l'entité.



Soulager les tensions musculaires

Dans une démarche de prévention et pour promouvoir la qualité de vie des salariés, une animatrice santé dispense depuis plusieurs années des séances de relaxation « Amma Assis » de 10 à 15 minutes, réparties sur plusieurs créneaux horaires et dans différents lieux de l'entreprise.

Cette année, une nouvelle séance de relaxation « Amma Assis » complète l'offre déjà en place, invitant les collaborateurs à venir se détendre dans les locaux de l'entité managériale Saint-Jean.

Cette technique de massage sur une chaise ergonomique, réalisée par une professionnelle certifiée, permet de soulager les tensions musculaires et réduire le stress accumulé au cours de la journée.



Pédaler 30 minutes par jour, une recommandation de l'Organisation mondiale de la santé

Développer la pratique du vélo est une priorité pour KB2M ; En 2023, le siège social de l'entreprise a été labellisé Employeur Pro-Vélo. Ce label est 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).

KB2M envoie ainsi un signal fort à ses collaborateurs en agissant de manière positive sur leur bien-être physique et mental ainsi que sur l'environnement.

En mai, un atelier REVI a accompagné toute la journée les salariés sur le site de maintenance de Bastide pour réparer leur vélo. Dans le cadre du label Employeur Pro-Vélo, KB2M a ainsi offert la prestation d'entretien aux 12 premiers salariés inscrits. Un service spécifiquement pensé pour les cyclistes quotidiens, et notamment les vélotafleurs.



Objectifs

> 2027 : parts nodales pour le siège social, les dépôts de maintenance et les entités de management :

	Siège social	Dépôts maintenance	Entités de management
VÉLOS	25%	10%	10%
TRANSPORTS EN COMMUN	48%	20%	42%
COVOITURAGE	5%	8%	4%

Résultats 2024

> 66% des participants à l'enquête QVCT déclarent être satisfaits de leur travail et 69% recevoir le respect et la reconnaissance qu'ils méritent
> 7,8/10 : note obtenue à la thématique QVCT du baromètre engagement Keolis 2024

Indicateurs de performance 2024

> Cible 2030 : 64% de salariés en télétravail sur les postes éligibles
+ % de salariés en télétravail : 65,96
+ % d'absentéisme pour arrêt maladie : 7,97

2025 Actions à venir...

> Ouverture d'une nouvelle salle de sport sur le site de Lescure ;
> Formalisation du plan d'actions QVCT en lien avec la politique Responsabilité sociétale de l'entreprise.

#4

Proposer une mobilité
sûre et durable pour une
liberté de mouvement de
tous et de chacun

Enjeux

Afin de délivrer un niveau de service d'excellence, KB2M se fixe 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 Bordeaux Métropole pour assurer le respect de ces engagements. La sécurité et la sûreté des clients-voyageurs constituent un enjeu important de notre politique RSE et font partie de nos engagements quotidiens.

KB2M veut ainsi se positionner sur l'ensemble du parcours usagers avec des solutions adaptées pour toutes les formes de mobilité en proposant des mobilités alternatives et durables, sûres pour toutes et tous, inclusives et favorisant l'inclusion sociale.

Politique

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.

KB2M s'engage à être une organisation reconnue pour son leadership, performante et apprenante ; en s'appuyant sur les politiques déployées par Keolis SAS, KB2M s'engage dans une démarche d'amélioration continue tant en qualité de service qu'en sécurité, visant à la satisfaction de ses clients et parties prenantes.

#4.1

La qualité et la sécurité au service de nos voyageurs

La vision à 3 ans de notre projet d'entreprise KAP 2026 est résolument tournée vers nos voyageurs avec pour objectif « Pour nos voyageurs, cultivons l'excellence ! ».

Avoir la charge de la mobilité des personnes, c'est faire de la sécurité un prérequis,

Des engagements de service pour répondre à la vision et aux attentes des voyageurs

KB2M a sollicité AFNOR Certification pour élaborer des engagements orientés vers la qualité de service. Ces engagements portent sur différentes thématiques notamment :

- La propreté des bus, tramways, navettes fluviales ;

- L'accueil, le comportement, le conseil, ...

- Les informations communiquées fiables et disponibles ;

- Le bon fonctionnement des équipements, ...

Au terme de plusieurs mois de travail, une consultation de quelques parties prenantes externes (Bordeaux Métropole, la fédération nationale des associations d'usagers des transports - FNAUT Nouvelle Aquitaine, ...), et une validation par une commission spécifique de l'AFNOR, le référentiel a été certifié en octobre 2024, offrant ainsi, à nos clients et partenaires, des engagements clairs et concrets répondant à des besoins identifiés, nous permettant d'être reconnus pour la qualité de nos services,



Une attention particulière portée à la sécurité des usagers et des tiers

> L'accidentalité générale sur les lignes de bus a poursuivi une baisse par rapport aux kilomètres parcourus, alors que l'accidentalité générale avec les véhicules routiers, sur la ligne de tramway A, connaît une hausse en 2024.

Le niveau de risque entre tramways et modes actifs (piétons, cyclistes, 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 : alors que l'on constate une augmentation de la pratique, le taux de collisions avec les cycles et piétons est à la baisse avec le tramway alors qu'à la hausse entre bus et deux roues (cycles ou motorisés).

> Des actions de communication en matière de sécurité pour les bus et les tramways, ont été menées 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 ;

Cette nouvelle campagne, lancée au printemps, s'inscrit dans une démarche de sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de mobilités douces au moment où est constatée une augmentation du nombre de cyclistes et trottinettes.



Plus que jamais, il reste nécessaire de sensibiliser les usagers de la route et de rappeler l'importance d'être attentif à son environnement. « Vous ne voulez pas voir un bus / un tram d'aussi près » est le principal message de la campagne de communication. Il incite à garder ses distances avec les véhicules du réseau TBM pour plus de sécurité et de vigilance.

Des stands sécurité se sont également tenus à la maison éco-citoyenne ainsi qu'au niveau de l'arrêt de tram Talence Centre Forum : y étaient proposés un atelier "Angles morts" et une animation consistant à tester un parcours en trottinette en réalité virtuelle avec notre partenaire MWheel, spécialiste de la prévention à l'usage des mobilités douces.



À cette occasion, le public a pu :

- Se mettre à la place d'un conducteur grâce à l'atelier angles morts sur les bus ;
- Tester ses réflexes et apprendre à se déplacer en toute sécurité ;
- Jouer à un quiz permettant de tester ses connaissances et gagner des équipements sécuritaires pour son vélo.

> KB2M déploie un système de gestion de la sécurité incluant 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.

À l'automne 2024, le service maintenance matériel roulant du Centre d'Exploitation du Lac a adopté « QuickScan », une technologie Michelin pour surveiller en tant réel l'usure et la pression pneumatique des bus. Installée à l'entrée du site de maintenance, ce système se présente sous la forme d'une plaque fixée au sol. Il fournit des données immédiates, comme la hauteur de gomme restante ou le niveau de pression, permettant des interventions rapides si nécessaire et une meilleure planification de la maintenance. Fonctionnant en

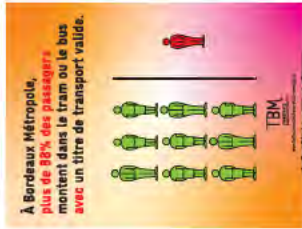
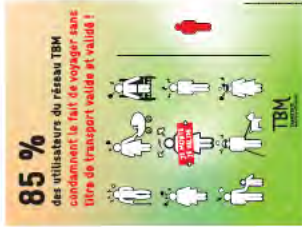
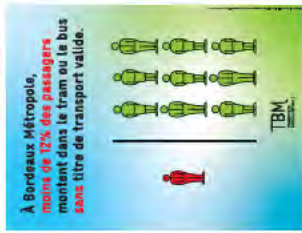
toutes conditions climatiques (pluie, neige ou même présence de boue sur les pneumatiques), la sécurité s'en trouve donc renforcée avec une détection immédiate des anomalies.





Le déploiement d'un plan de sûreté et de lutte contre la fraude : prévention et médiation

> En 2024, la campagne d'affichage vise à lutter contre la fraude par l'encouragement des comportements civiques et la validation des titres de transport ; articulée autour du projet expérimental « Valid'Attitude » basé sur la réalisation d'une étude comportementale des fraudeurs, elle utilise un jeu de compréhension cognitive : 3 messages pour déstabiliser un préjugé et ainsi influencer sur un comportement. Ce projet a été mené en lien avec la Direction Innovation de KB2M et des élèves du campus de Bordeaux de l'école supérieure des sciences commerciales d'Angers (ESSCA).



> Des 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 validateurs mobiles à chaque extrémité. Outre la mise en règle, ce dispositif permet de réduire les comportements inciviques et d'influencer sur le sentiment de sécurité des clients.



> Ce sont en moyenne 14 médiateurs du Pimms Médiation Canon 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. Près de 109 448 voyageurs se sont ainsi mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou d'un achat de titre.



> L'année 2024 a été marquée par l'accueil de grands événements sur la Métropole (Relais de la flamme olympique, demi-finales du TOP 14, matchs du tournoi olympique de football au stade Matmut). KB2M s'est mobilisée 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.

> 8 opérations avec le Groupement de Gendarmerie Départementale de la Gironde (GGDG) et 44 opérations avec la Direction Interdépartementale de la Police Nationale (DIPN) dans la zone de compétence de la police nationale. ont été organisées afin de lutter contre toutes les formes de délinquance, de fraude et d'incivilités sur le réseau de transport de Bordeaux et rassurer et sensibiliser les voyageurs et le personnel KB2M par une présence régulière sur le réseau et des opérations communes.

> Un nouveau partenariat a été noué avec la Police municipale de Villenave d'Ornon portant à 22 le nombre de conventions avec les Mairies ; en 2024, 34 opérations de prévention conjuguées de lutte contre les incivilités et contre l'accumulation excessive ont été réalisées dans les bus et les tramways de nuit.



> KB2M intervient, depuis plus de 10 ans, dans les établissements scolaires et en milieu associatif afin de permettre aux jeunes de connaître et comprendre les règles à suivre dans les transports en commun en termes de sécurité et de civisme. L'intérêt environnemental de l'utilisation des transports en commun est également abordé.



Le développement de dispositifs de prévention, d'alerte et d'accompagnement pour la sécurité des femmes dans les transports

En octobre 2024, KB2M a lancé une nouvelle campagne de sensibilisation grand public contre les discriminations : une politique de tolérance zéro dans les transports bordelais qui met en avant les divers moyens d'alerte disponibles ainsi que le dispositif « Demandez Angela », rappelant à tous les voyageurs que le réseau TBM œuvre pour assurer leur sécurité.

Ainsi, l'entreprise affirme également ses engagements en matière de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles en étant partenaire du dispositif « Demandez Angela ». En 2024, la signalétique « Demandez Angela » équipe 20 rames de tramways avec 320 bornes d'appel d'urgence, 20 stations tramways avec 45 bornes d'appel, 611 bus ainsi que les 4 boutiques TBM et le service des objets trouvés.



INTIMIDATIONS, COUPS,
INSULTES, jets d'objets,
REGARDS DE TRAVES,
AGRESSIONS SEXUELLES,
BAGOUILLADES, MOQUERIES
CRACHATS



Dans le cadre de la lutte nationale contre le harcèlement sexiste et sexuel dans les transports en commun, la campagne « Contre les agresseurs, levons les yeux » à vocation nationale a été diffusée sur l'ensemble du réseau TBM du 19 février au 3 mars. Cette campagne grand public a pour but :

- D'outiller les victimes et les témoins en leur donnant accès aux dispositifs existants pour agir et réagir (moyens d'alerte et dispositif Angela) ;
- De rassurer les victimes en réaffirmant leur droit ;
- De s'adresser aux témoins car ils peuvent faire la différence dans ce genre de situation ;
- De condamner fermement les agresseurs en les nommant explicitement.



Résultats 2024

- > 96,6% de conformité aux enquêtes mystères sur le parcours voyageurs
- > 2 décès et 1 blessé grave sont à déplorer concernant le mode tramway
- > 89 signalements via le dispositif d'alerte « demandez Angela »
- > 3 427 incidents sécuritaires relatifs à la sûreté sur le réseau TBM

Indicateurs de performance 2024

- > Taux de collision/10 000 km au bus tram : 0,178
- > Taux de collision/10 000 km au bus avec des tiers : 0,257
- > Cible 2024 : Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté KB2M < 10 min
 - Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : 7 82 min
- > Cible 2024 : Nombre de jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif : 10 000
- Nombre de jeunes sensibilisés : 13 173

2025 Actions à venir...

- > Plans d'actions à la suite de l'identification et analyse des vulnérabilités techniques et organisationnelles du système tramway ;
- > Finalisation du manuel sécurité bus et pilotage du plan d'actions accidentologie associé ;
- > Renouvellement de l'habilitation de KB2M à accueillir des personnes dans le cadre de travaux d'intérêt général ;
- > Organisation d'une marche exploratoire menée par les Femmes utilisatrices régulières du réseau.

Objectifs

- > Cible 2025 : renouvellement de la certification engagements de service selon le périmètre défini dans le référentiel
- > Cible 2025 : maintien du délai d'intervention moyen des équipes de sûreté KB2M pour nos voyageurs < 10 min
- > Cible 2025 : nombre de jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif : 11 000 (pour atteindre le chiffre de 13 000 en 2030)

#4.2

Une offre de transport adaptée aux spécificités territoriales

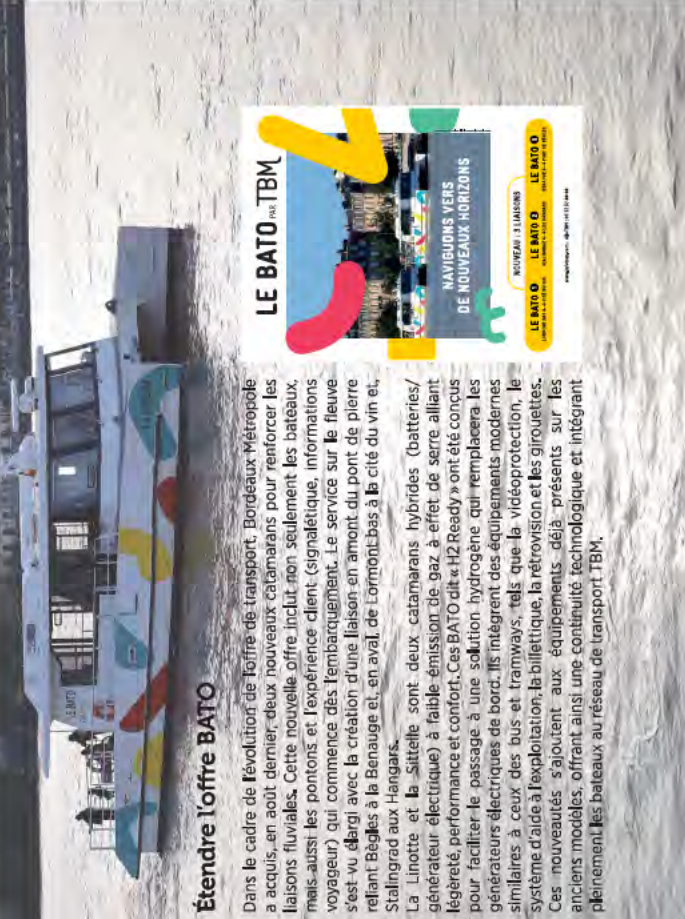
L'approche de KB2M est tournée vers la compréhension des besoins du territoire et des clients, et la recherche permanente de la satisfaction d'un service de mobilité axé sur l'intermodalité et la promotion des modes de déplacement doux ainsi que la mobilité naturelle.

Encourager les mobilités douces et l'intermodalité

En 2024, KB2M a déployé le dispositif de la rose des modes sur quatre nouvelles stations tramways. Cette signalétique qui valorise les modes alternatifs tels que la marche et le vélo est désormais présente sur 8 stations.

Un dispositif d'accompagnement terrain permet également, depuis le début d'année, la mobilisation en interne des agents avec pour objectif de rassurer les voyageurs en cas de perturbations majeures : déployé 22 fois en 2024, cet accompagnement contribue à la réduction du stress et de la frustration des voyageurs et à l'amélioration de l'image du réseau de transport urbain bordelais.

Un dispositif d'information voyageur disponible sur toutes les gares de la métropole encourage également l'intermodalité entre les gares RER et le réseau de transport bordelais : plan de quartier avec jalonnement entre les arrêts TBM et la Gare, panneau d'information, signalétique directionnelle.



Étendre l'offre BATO

Dans le cadre de l'évolution de l'offre de transport, Bordeaux Métropole a acquis, en août dernier, deux nouveaux catamarans pour renforcer les liaisons fluviales. Cette nouvelle offre inclut non seulement les bateaux, mais aussi les pontons et l'expérience client (signalétique, informations voyageur) qui commence dès l'embarquement. Le service sur le fleuve s'est vu élargi avec la création d'une liaison en amont du pont de pierre reliant Begles à la Benaugue et, en aval, de Lormont-bas à la cité du vin et, Stalingrad aux Hangars.

La Linotte et la Sittelle sont deux catamarans hybrides (batteries/générateur électrique) à faible émission de gaz à effet de serre alliant légèreté, performance et confort. Ces BATO dit « H2Ready » ont été conçus pour faciliter le passage à une solution hydrogène qui remplacera les générateurs électriques de bord. Ils intègrent des équipements modernes similaires à ceux des bus et tramways, tels que la vidéosurveillance, le système d'aide à l'exploitation, la billetterie, la télévision et les gyroscopes. Ces nouveautés s'ajoutent aux équipements déjà présents sur les anciens modèles, offrant ainsi une continuité technologique et intégrant pleinement les bateaux au réseau de transport TBM.



Développer le service vélo au sein de l'offre de transport

Le nouveau modèle de vélo, remplaçant les traditionnels V⁺, se veut plus léger, robuste, connecté et coloré. Son design est modernisé pour s'adapter aux nouvelles couleurs de TBM. Le Vélo peut être utilisé occasionnellement ou avec un abonnement.

C'est près de 2 000 nouveaux vélos qui se déclinent également en modèles "classique" et à "assistance électrique". Avec la batterie intégrée, les processus de location et de retour sont désormais simplifiés. Une autre avancée significative est l'introduction d'un système de guidage intégré baptisé « cockpit ». En utilisant l'application dédiée « Le Vélo par TBM », les utilisateurs peuvent saisir leur destination, et les instructions de navigation apparaissent sur un cadran Bluetooth installé au centre du guidon, facilitant ainsi les déplacements en ville. L'utilisateur peut également décrocher/raccrocher son vélo depuis l'application et réaliser un arrêt minute.

Une campagne de communication centrée sur la disponibilité du vélo au-delà des horaires des tramways et des bus.

La campagne "Joue les prolongations !" a été diffusée du 26 septembre au 27 octobre sur le réseau TBM (trams, bus, boutiques, site internet, réseaux sociaux, newsletter) ainsi qu'en affichage dans des établissements fréquentés par les jeunes à Bordeaux. Son objectif : améliorer l'image du service Le Vélo en mettant en exergue la possibilité, pour les jeunes, d'emprunter des Vélos en libre-service au-delà des horaires de circulation du réseau TBM.



Offrir un service complémentaire du réseau de transport Bordeaux Métropole : le transport à la demande

Les six services de transport à la demande offrent des solutions sur mesure répondant aux besoins spécifiques des territoires et habitants. En 2024, KB2M a procédé à des adaptations de l'offre des services Flex* (avec l'ajout de 11 arrêts supplémentaires pour le Flex Gare concernant la zone de Quinsus Ambarès-et-La-Grave et d'environ 100 arrêts concernant l'extension de la zone Aéroport sur la commune de Martignas-sur-Jalle).

Le service Mobibus participe quotidiennement à faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite dans la métropole bordelaise. Mobibus, service de transport à la demande dessert les 28 communes de Bordeaux Métropole 364 jours par an. Pour bénéficier du service, un dépôt de dossier est nécessaire. Mobibus étant un transport collectif, les bénéficiaires peuvent voyager avec d'autres bénéficiaires du service sur tout ou partie de leur trajet. Si besoin, le conducteur peut venir les chercher dans leur domicile pour les accompagner au véhicule et les déposer à l'intérieur de leur lieu de destination.

Avec tout le personnel de l'entreprise en contact avec le public (agents commerciaux, contrôleurs...), les conductrices et conducteurs sont sensibilisés à l'accueil et à la prise en charge des personnes à mobilité réduite (PMR). Organisée sous forme d'un atelier pratique avec la présence active de clients ou clients du réseau atteints de troubles moteurs, visuels et auditifs, cette journée se caractérise par des mises en situation où les agents se retrouvent à la place de personnes en fauteuil roulant, malentendants ou non-voyants, dans l'esprit d'un « vis ma vie ».



Résultats 2024

- > 5 nouvelles fluviales avec 320 405 validations
- > 970 306 emprunts Le Vélo
- > 1 826 clients réguliers du service Mobibus (ayant au moins un voyage au cours de l'année)

Indicateurs de performance 2024

- > Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus : 84,6%.

2025 Actions à venir...

- > Intégration des services Le Vélo et transport à la demande dans l'application TBM ;
- > Renouvellement à poursuivre de la flotte de véhicules Mobibus ;
- > Création de nouvelles stations Le Vélo et implantation de nouveaux abris VéloPark ;
- > Développement de l'offre de location Vélo⁺ ;
- > Desserte du ponton Belvédère par Le Bato ;
- > Pendant les travaux en lien avec le pont de pierre, un renfort avec une liaison Bato supplémentaire reliant Stalingrad et Quinconces et l'implantation de 2 stations vélos « mobiles » de part et d'autre du pont.

Objectifs

- > 2025 : 2 445 967 emprunts Le Vélo.
- > 2025 : 114 400 voyages Mobibus.

#4.3

Un réseau de transport accessible à tous pour une mobilité inclusive

L'évolution de l'offre de service passe également par l'adaptation aux besoins de l'ensemble des clients, conformément au volet « droits humains » de la norme ISO 26000. Ainsi les personnes à mobilité réduite, c'est-à-dire toute personne rencontrant des difficultés temporaires ou pérennes à se déplacer, ou plus largement les publics fragiles, peuvent bénéficier de services adaptés.

Double certification Cap Handéo Services de Mobilité, une première nationale

KB2M obtient la double certification Cap Handéo Services de Mobilité en juin 2024 pour les réseaux TBM et Mobibus. La certification s'appuie sur 23 critères, dont 9 audités sur le terrain :

- > **Accès à l'information** : Information complète, détaillée et adaptée aux handicaps et aux besoins des voyageurs ;
- > **Accueil / Réservation** : Formation des agents en contact avec le public ;
- > **Prestation de transport et accompagnement** : Service identifiable, véhicules adaptés, formation des conducteurs, gestion des situations perturbées ;
- > **Solution pérenne et responsable** : Suivi satisfaction, réclamations, co-construction avec les voyageurs.



Un programme de formation renouvelé et élargi

La formation des personnels est un axe majeur d'engagement dans le cadre de la certification avec un double objectif :

- > Former tous les personnels en contact avec le public, au-delà des conducteurs et en incluant la sous-traitance ;
- > Dans un délai imparti par rapport à leur intégration (de 2 à 6 mois maximum selon les métiers).

Concernant le réseau TBM, KB2M a capitalisé sur la journée de sensibilisation des conducteurs avec la participation de clients/usagers en situation de handicap en développant de nouveaux modules adaptés aux différents métiers concernés. En 2024, KB2M signe ainsi 6 nouvelles conventions avec les associations PMR.

Concernant le service de transport à la demande Mobibus, l'intégration des nouveaux conducteurs instaure désormais 5 jours de formation avec un tutorat en situation réelle de transport de bénéficiaires sur l'ensemble de la durée de la formation.



Des relations durables et innovantes avec les parties prenantes externes

KB2M poursuit sa collaboration avec les structures du handicap, la co-construction étant l'ADN de la politique d'accessibilité mise en œuvre depuis des années. Les enjeux sont multiples :

- > Faire découvrir le réseau de la métropole bordelaise et donner les clés d'usage en s'appuyant sur les partenaires tels que l'Institut Peyreforgue, Trisomie 21, Wimov ;
- > Echanger en direct autour de l'accessibilité et des services en conviant les représentants des associations (présentation du nouveau module de formation, retours d'expérience des offres Mobibus) ;
- > Répondre aux sollicitations des différents publics à mobilité réduite en participant à des réunions (Association des paralysés de France, Union nationale des aveugles et déficients visuels) ou en participant à des projets (application pour déficients visuels avec l'Institut régional des jeunes sourds et aveugles).

Une communication et information renforcées vers les bénéficiaires Mobibus

L'obtention de la certification et le lancement en septembre 2023 de nouvelles offres sur le service Mobibus ont été l'occasion de renouveler les formats d'information à destination des bénéficiaires sur deux thématiques principales :

- > Faciliter la compréhension et la mesure de l'accessibilité en s'appuyant sur des vidéos mettant en scène des conducteurs et bénéficiaires du service, dans l'objectif de présenter des mises en situation explicatives et comparatives des 3 offres proposées (Mobi'Dom, Mobi'Trottoir et Mobi'Guide), une lettre d'information « Mobibus Info » envoyée à tous les bénéficiaires présentant toutes les nouveautés en termes d'accessibilité ;
- > Mesurer la satisfaction : concernant l'offre Mobi'Guide, tout nouvel utilisateur est contacté pour échanger autour de son premier trajet, tout nouveau bénéficiaire Mobibus est destinataire d'un questionnaire de satisfaction.



Une expertise d'usage auprès de Bordeaux Métropole et des tiers

Acteur incontournable de la mobilité sur la métropole, KB2M se positionne durablement au service des usagers en déployant des services et produits impactant la mobilité des publics fragiles.

Plusieurs actions ont ainsi été menées tout au long de l'année dont : entre autres le déploiement des annonces sonores (numéro de ligne et destination) à la montée dans le tramway, le marquage usager en fauteuil roulant (UFR) sur des stations-tests afin d'améliorer le flux des voyageurs à la montée et à la descente, une procédure d'accostage sur les quais de la nouvelle ligne bus G afin de permettre un accès en toute sécurité aux voyageurs.

L'obtention de la double certification Cap Handéo positionne également KB2M au rang des opérateurs marquants et reconnus nationalement au service de l'accessibilité entraînant de multiples sollicitations : réunion plan senior pilotée par Wimov, retours d'expérience partagés lors de Webinaires déployés par Keolis SAS ou encore avec l'office de tourisme de Bordeaux.

En mai 2024, KB2M se positionne dans les 10 finalistes sur 85 participants au prix Inclusion surdités.

Résultats 2024

- Formation des personnels :
- > 27 journées de formation : 251 conducteurs en propre formés
 - > 25 journées chez les sous-traitants : 90 conducteurs et 9 Matelots formés
 - > 15 1/2 journées de formation adaptée : 56 agents pratiquant la relation clients (agents des boutiques, du centre d'appels, de l'Info voyageurs, contrôleurs, régulateurs ...) formés

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : nombre de voyages Mobibus (engagement contrat DSP) : 102 492
- Nombre de voyages ou réservations Mobibus : 112 200

2025 Actions à venir...

- > Accessibilité digitale : accessibilité partielle sur le site et l'application TBM ;
- > Intégration d'un système de numérotation au niveau des stations tram afin de faciliter l'orientation des personnes en situation de handicap cognitif ou linguistique et d'améliorer l'expérience des personnes non francophones ;
- > Mise à jour de l'édition 2022 du guide accessibilité ;
- > Déploiement en interne de la formation publics fragiles aux métiers autres que la relation clients.

Objectifs

- > 2025 : Accompagner les évolutions majeures du réseau Tramway (travaux et nouvelles lignes en décembre)

#5

Contribuer au développement du territoire et soutenir des initiatives durables

Enjeux

De part la nature de ses activités et depuis plusieurs années, KB2M contribue à la structuration, au développement et à la mutation de la métropole bordelaise. KB2M se positionne en tant qu'entreprise partenaire et solidaire du territoire, en participant activement au dynamisme économique et à l'innovation, à des projets à vocation environnementale ou prônant le meilleur vivre ensemble.

KB2M se positionne comme un acteur du développement local responsable, dans l'esprit de la norme ISO 26000 d'aller au-delà des obligations réglementaires et de rechercher la performance sociale globale en lien avec les acteurs du territoire.

KB2M place également l'éthique des affaires au cœur de ses engagements, pour satisfaire à une obligation légale et pour assumer sa responsabilité sociale d'entreprise.

Politique

Dans le cadre de son projet d'entreprise Keolis Way, le groupe Keolis affirme sa politique en faveur de la Tolérance zéro vis-à-vis de la corruption, du trafic d'influence et des comportements commerciaux non éthiques. Le respect des règles de droit de la concurrence est l'un des axes du programme Konformité dont les principes fondamentaux sont posés par le guide éthique de conduite des affaires.

Signataire en 2024 de la chartre achats responsables, KB2M s'engage ainsi à répondre à dix engagements :

- > Assurer une relation financière responsable vis-à-vis des fournisseurs ;
- > Entretenir une relation respectueuse avec l'ensemble des fournisseurs, favorable au développement de relations collaboratives ;
- > Identifier et gérer les situations de dépendances réciproques avec les fournisseurs ;
- > Impliquer les organisations signataires dans leur filière ;
- > Apprécier l'ensemble des coûts et impacts du cycle de vie ;
- > Intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale ;
- > Veiller à la responsabilité territoriale de son organisation ;
- > Le professionnalisme et l'éthique de la fonction achats ;
- > Une fonction Achats chargée de piloter globalement la relation fournisseurs ;
- > Une fonction de médiateur « relations fournisseurs », chargée de fluidifier les rapports internes et externes à l'entreprise.

#5.1

Notre démarche éthique et conformité

Depuis 2013, le groupe Keolis a mis en place la démarche « Compliance », démarche volontariste de prévention et de gestion des risques éthiques. Un programme de conformité est ainsi déployé et décliné autour de trois domaines prioritaires, dont le respect est au cœur des engagements du groupe Keolis : une direction est dédiée à l'éthique et à la conformité. Le respect strict d'une concurrence libre et loyale, la prévention de la corruption, du trafic d'influence et de la fraude ainsi que la protection des données à caractère personnel sont les trois domaines d'actions prioritaires de ce programme.

> En 2024, une référente « éthique et conformité » a été nommée au sein de KB2M, succédant au Directeur Contractuel et Financier qui exerçait jusqu'alors ces fonctions.

Celle-ci participe ainsi à des réunions mensuelles entre homologues des autres filiales, et animées par la direction éthique et conformité du groupe Keolis, l'objectif étant le partage des retours d'expérience et des bonnes pratiques. En charge des reportings trimestriels, permettant de rendre compte, en toute transparence, du nombre et de la nature des alertes professionnelles (discrimination, harcèlement sexuel, harcèlement moral, éthique des affaires), des sanctions disciplinaires pour manquement à l'éthique, des personnes formées aux bonnes pratiques anti-corruption, de la violation potentielle ou réelle de données à caractère personnel, des cadeaux et invitations, mécénats, dons et sponsoring, et de l'évaluation des tiers, elle anime également des campagnes de prévention et d'information au sein de la filiale bordelaise.

> Plusieurs événements ont été organisés au cours de l'année écoulée :

- Création et configuration de l'outil « Compliance for business » commun au groupe SNCF et Keolis : Ce dernier sera mis en service au cours du premier trimestre 2025 et permettra d'harmoniser, de mutualiser et de consulter, au niveau du groupe SNCF, les déclarations opérées s'agissant des tiers (fournisseurs et prestataires) et les notations associées (fiabilité, respect de l'éthique et du droit de la concurrence, etc.) ;

- Dispense d'une formation aux collaborateurs de KB2M dont les membres du Comité de direction, relative à la nouvelle procédure de déclaration des cadeaux et invitations qui découle de la mise en service d'un outil (plateforme web et mobile) à destination de l'intégralité des 68 000 salariés du Groupe. Cette formation est libre d'accès et consultable à tout moment via l'intranet de KB2M ainsi que les règles en vigueur, le règlement intérieur et le lien d'accès à la plateforme de déclaration.

La journée de l'éthique du 10 décembre a été l'occasion de réaffirmer la politique de Keolis en faveur de la tolérance zéro vis-à-vis de la corruption, du trafic d'influence et des comportements commerciaux non éthiques. Pour cette journée thématique, le groupe a souhaité sensibiliser à l'utilisation de l'intelligence artificielle. En effet, aujourd'hui, l'intelligence artificielle transforme les pratiques des entreprises. Bien qu'un véritable atout, son utilisation peut cependant engendrer des risques de conformité.



Résultats 2024

- > Code de conduite des affaires à disposition de l'ensemble des salariés ayant un accès MyKB2M
- > Accès à l'outil de déclaration des cadeaux et invitations pour tous les salariés ayant un accès MyKB2M

Indicateurs de performance 2024

- > Cible : 0 alerte professionnelle via Keolis Ethic Line
- Nombre d'alertes éthiques liées aux activités de KB2M remontées au comité éthique et conformité du groupe Keolis : 0

2025 Actions à venir...

- > Formation de l'ensemble des salariés de KB2M (seuls les cadres étaient concernés jusqu'à présent) à la prévention de la corruption (vidéo mise à disposition sur l'intranet, e-learning accessible via le logiciel SIRH pour l'encadrement).

Objectifs

- > 100% des alertes liées à l'éthique des affaires, investiguées et traitées dans les 6 mois

#5.2

Notre relation fournisseurs : des entreprises partenaires

Chez KB2M, nous considérons nos fournisseurs comme des partenaires essentiels à notre succès et à notre engagement en matière de responsabilité sociale. Notre politique d'achats responsables s'intègre pleinement dans la politique RSE de KB2M, visant à développer des relations durables et équilibrées avec nos fournisseurs.

Notre Politique d'Achats Responsables en quelques chiffres

- > **Un engagement territorial** : En 2024, 68,2 % de nos dépenses ont été réalisées auprès de fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine ;
- > **Un engagement avec des fournisseurs responsables** : des clauses de responsabilité sociale et environnementale sont intégrées dans nos appels d'offres et des évaluations périodiques de la performance RSE de nos fournisseurs sont réalisées. En 2024, 20,6 % de nos fournisseurs hors groupe Keolis sont évalués RSE.
- > **Un recours à l'économie sociale et solidaire** : Nous collaborons avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire, y compris ceux du secteur protégé et adapté. En 2024, 1,54% des dépenses ont été réalisées dans ce secteur (ESS statutaire ou inclusif).



1^{er} réseau de transport urbain de voyageurs récompensé par le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables

En mars 2024, KB2M a signé la charte de la relation fournisseurs et achats responsables, s'engageant à assurer une relation financière responsable, à entretenir une relation respectueuse et collaborative avec l'ensemble des fournisseurs, et à intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale dans nos processus d'achat.

Le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR) a été créé en 2012 par le médiateur des entreprises et le conseil national des achats pour promouvoir des pratiques d'achats responsables et éthiques. Ce label repose sur la norme internationale ISO 20400 « achats responsables » et exige le respect des engagements de la charte relations fournisseurs et achats responsables.

Le 1^{er} octobre, KB2M devient le premier réseau de transport urbain de voyageurs à obtenir le label RFAR, détenu pour l'instant, par une centaine d'entreprises en France.

Ce label récompense officiellement notre engagement envers des pratiques d'achats responsables et de la qualité de nos relations avec nos fournisseurs et repose sur plusieurs critères rigoureux :

- > **Transparence et éthique** : Nous nous engageons pour une transparence totale dans nos processus d'achat ainsi qu'à respecter des normes éthiques élevées ;
- > **Dialogue et médiation** : Nous favorisons un dialogue constant et constructif avec nos fournisseurs. Un dispositif de médiation a été mis en place pour résoudre les éventuels différends. La Directrice RSE de l'entreprise est désignée comme médiateur interne pour restaurer la confiance entre les parties ;
- > **Performance RSE** : Nous évaluons régulièrement la performance RSE de nos fournisseurs et les accompagnons dans l'amélioration de leurs pratiques ;
- > **Innovation et Durabilité** : Nous encourageons l'innovation et les initiatives durables chez nos fournisseurs, contribuant ainsi à une chaîne d'approvisionnement plus responsable.



Un partenariat avec le PLIE des Graves

Ce partenariat avec le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) des Graves a permis de recenser 34 625 heures d'insertion réalisées dans le cadre des contrats avec les prestataires de KB2M. Cette initiative illustre notre engagement à favoriser l'insertion professionnelle et à soutenir l'emploi local, en offrant des opportunités concrètes aux personnes éloignées du marché du travail.

Notre engagement en matière d'insertion se traduit par l'intégration d'une clause de 5 % dans les contrats où la part de main-d'œuvre nécessaire à la réalisation des contrats pluriannuels dépasse 50 % du montant total de ces derniers. Cet objectif est amené à évoluer au fur et à mesure de la signature de nouveaux contrats. A ce jour, le nombre d'heures contractualisées s'élève à 230 976 heures d'insertion, couvrant 13 contrats de sous-traitance, atteignant ainsi en 2024, 16 % de notre objectif sur la durée du contrat de délégation qui nous lie à la métropole bordelaise.

Notre engagement dans une transition écologique

Dans le cadre de notre engagement pour une mobilité durable, nous avons atteint un objectif majeur en matière de transition énergétique. Depuis le 1^{er} janvier 2024, nous nous fournissons en énergie verte sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable, à hauteur de 100 % en électricité de traction et 100 % en bio-GNV (gaz naturel pour véhicules). Cette transition vers des énergies renouvelables reflète notre détermination à réduire notre empreinte carbone et à promouvoir des solutions de transport respectueuses de l'environnement.

Nous nous engageons également dans la préservation de la biodiversité via une clause contractuelle avec certains de nos fournisseurs, ce qui a permis la plantation de 300 arbres en 2024.



Résultats 2024

> 2 664 930€ chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2025 : % du volume d'achats réalisés auprès de fournisseurs labellisés RSE : 70
- Part de chiffre d'affaires (hors groupe Keolis) évalué Ecovadis : 71,6 %
- > Cible 2024 : % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine) : 67
- % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine) : 68,21

2025 Actions à venir

- > Audit de suivi dans le cadre du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables ;
- > 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.

Objectifs

- > 2025 : Taux d'emploi indirect des travailleurs handicapés : 1%
- > 2025 : % du volume d'achats réalisés auprès de fournisseurs labellisés RSE : 70

#5.3

Promouvoir la recherche et l'innovation pour la mobilité de demain

Avec Le Lab TBMouv ! créé en avril 2023, KB2M souhaite contribuer à transformer la métropole bordelaise en un territoire avant-gardiste en matière de mobilités. Il s'agit de faire de Bordeaux une référence nationale et internationale dans le domaine. Ce premier Lab local d'open-innovation en matière de mobilité, teste, sur une durée de 24 mois maximum, des solutions, sur le réseau de transport bordelais et sur les sites de l'Université de Bordeaux (bâtiment SMART) et de l'Institut polytechnique de Bordeaux (INP).



L'évolution du Lab TBMouv ! : Un Lab en pleine éclosion

2023 a été l'année de la structuration de la démarche d'open innovation : identification des partenaires, de ses représentants, choix du nom, du logo et de l'univers graphique. Lors du lancement du Lab, ont été définis sa gouvernance et les ambitions stratégiques. En parallèle, sont initiées les premières expérimentations sur le réseau TBM.

L'année 2024 a été synonyme d'adaptation du modèle opérationnel du Lab, à savoir son processus de pilotage d'une expérimentation, de l'édification jusqu'au déploiement et de son enrichissement au fil des expérimentations, tout en assurant le bon déroulement de chacune d'entre elles. Par ailleurs, elle a été l'occasion pour l'équipe innovation de KB2M de participer à de nombreux événements publics pour faire connaître le Lab et ses enjeux.



Des expérimentations soigneusement sélectionnées, qui répondent plus spécifiquement aux engagements RSE « Agir de façon responsable pour la planète » et « Accompagner le développement des collaborateurs »

Le Lab TBMouv ! supervise aujourd'hui sur le réseau TBM, plus de vingt expérimentations qui s'articulent autour des 4 thématiques « Optimiser l'expérience voyageur et la qualité de service », « Accroître la sécurité et la sûreté des personnels et voyageurs », « Renforcer la performance des systèmes de transport », « Agir en faveur du développement durable ».

Le Lab étend son champ d'action en intégrant des thématiques essentielles au territoire métropolitain telles que la lutte contre les effets du dérèglement climatique ou l'adaptabilité aux évolutions technologiques via l'intelligence artificielle.

Quelques exemples d'expérimentations :

> **BlueBoat** : Afin de contribuer au rayonnement territorial, le Lab accompagne depuis 2022 l'équipementier arcachonnais BlueNav sur un projet de navette fluviale autonome et décarbonnée. Le prototype BlueBoat, développé et réalisé avec les industriels Orion et BlueNav propose une autonomie de navigation et une propulsion par moteurs électriques. Doté de panneaux solaires et accessible aux personnes à mobilité réduite, le BlueBoat a été dévoilé au grand public sur le bassin à flots de Bordeaux lors des Mobilités Innov' le 20 septembre 2024.



> **Hot Protection Tram** : Cette expérimentation consiste à équiper quelques rames de tramway de films solaires et de peinture réfléchissante pour diminuer la température ressentie à l'intérieur des véhicules. Dans une démarche de lutte contre le réchauffement climatique, les films solaires SP appliqués sur les vitres bloquent une partie de la chaleur solaire, tandis que la peinture réfléchissante Solar -Paint appliquée sur l'extérieur des rames diminue l'accumulation de chaleur, en renvoyant les rayons du soleil.



> **Exo mobilités** : En collaboration avec les industriels HMT France et Ergo Santé, les équipes de maintenance de KB2M sont équipées d'exosquelettes en vue d'accompagner les gestes répétitifs quotidiens et sollicitants, dans le but de limiter les troubles musculosquelettiques. Ce dispositif fournit un soutien physique aux techniciens, améliorant ainsi leur sécurité et leur confort au travail, tout en augmentant l'efficacité des opérations de maintenance.



> **ClimaData** : Grâce à la mise en place d'une thèse CIFRE sur 3 ans avec un doctorant et en collaboration avec Bordeaux INP, cette expérimentation vise à anticiper les effets des aléas climatiques futurs sur l'exploitation du réseau de transport de la métropole bordelaise. L'objectif est de créer un outil permettant de modéliser les effets du changement climatique sur les infrastructures et le matériel roulant pour prévenir et aider à une prise de décision en conséquence.





Un Lab qui noue des partenariats actifs et durables sur le territoire bordelais

> Le Lab TBMouv ! a ouvert ses partenariats en 2024 avec l'intégration de la French Tech Bordeaux au sein de ses membres.
Via l'organisation d'événements fédérateurs tels que la French Tech Night, Le French Tech Day ou encore le Business Connect, la French Tech Bordeaux anime de façon dynamique tout l'écosystème économique local.
Elle représente un partenaire de choix dans l'aide à l'identification des porteurs industriels de solutions. Ces rencontres ont offert à KB2M un temps d'échange avec une vingtaine de start-ups.

> Par ailleurs, KB2M a également renforcé son partenariat avec l'Université de Bordeaux et Bordeaux INP, avec la signature d'un accord tremplin.
Cet accord a pour objectif d'impulser la mise en place d'actions communes pour mieux se connaître et s'acculturer réciproquement, parallèlement à la réalisation de premières expérimentations de collaboration scientifique.
Cet accord souligne la volonté d'élargir le périmètre d'échanges entre les structures et de créer une relation durable autour de sujets concrets. Le lancement de la thèse Cifre sur 3 ans est un premier exemple concret de collaboration.

> Enfin, le partenariat entre KB2M et Bordeaux Technowest a été renouvelé et a permis aux deux structures de collaborer efficacement en 2024, notamment avec l'organisation d'un appel à solutions, sur le thème de la cohabitation multimodale apaisée, lancé par le Lab TBMouv ! avec l'appui de Technowest en mars 2024.
Lors du Bordeaux Tech Day, organisé annuellement par Technowest, 5 lauréats se sont vus décerner un trophée. Bordeaux Technowest accompagne l'un d'entre eux dans le développement de son projet.



Résultats 2024

L'année 2024 se clôture ainsi avec :
> 7 expérimentations en cours de cadrage
> 13 en cours d'expérimentation
> 1 expérimentation en déploiement sur le réseau

Indicateurs de performance 2024

> 7 partenariats majeurs en lien avec des actions RSE (dont deux en lien avec l'innovation).

2025 Actions à venir...

> Il conviendra d'être sélectif concernant les expérimentations à lancer dans un contexte global favorisant la création de valeur issue des projets portés. Ces expérimentations et leurs résultats doivent être visibles sur le territoire métropolitain, aussi le travail endénché autour de la stratégie de communication du Lab sera poursuivi, avec notamment l'animation du LinkedIn du Lab (plus de 660 abonnés actuellement) et le lancement de son site Internet.

Objectifs

> 2025 : Aboutissement d'une dizaine d'expérimentations en cours sur le réseau de transport bordelais



#6

Bilan et
perspectives



B.M.
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

CN

EURO 6

Notre entreprise a été labellisée « Engagé RSE » niveau exemplaire en 2024. Ce résultat nous confère une responsabilité sociale et environnementale forte, doublée d'une exigence : proposer pour demain des solutions de mobilité pour plus d'accessibilité, d'inclusion et de décarbonation.

> **Notre engagement dans une gouvernance responsable** se concentre sur la responsabilité, l'éthique et la transparence dans nos décisions et nos actions au quotidien. Elle implique la prise en compte des impacts sur nos parties prenantes internes et externes et la société dans son ensemble, ainsi que l'environnement.

Nous veillons à mener nos affaires de manière éthique et responsable, qu'il s'agisse de notre politique d'achats ou de lutte contre la corruption et la cybercriminalité. Nous avons mis à disposition de nombreux mécanismes d'alerte et de contrôle au sein de l'entreprise.

Cette année a été également riche en échanges entre le comité de mission et la direction de KB2M et certainement source d'inspiration pour les années à venir.

> **Nous mobilisons dès que possible les savoirs, les ressources et l'intelligence collective.** Nous sensibilisons nos collaborateurs à notre rôle individuel et collectif pour préserver l'ensemble des ressources mais également contribuer au développement d'une société plus durable. Nous investissons dans la formation de nos salariés pour leur permettre de développer leurs compétences professionnelles et contribuer à l'avènement d'une société plus équitable. Lutter contre les inégalités et favoriser la diversité sont des engagements forts de notre politique RSE : nous nous efforçons de donner à chacun une chance égale de réussir.

Nous travaillons dans un esprit d'inclusion, de collaboration, soucieux de la sécurité et du bien-être au travail afin de pouvoir concilier vie personnelle et professionnelle. La santé et la sécurité au travail sont au centre des activités de KB2M et constituent une priorité absolue. Nous nous mobilisons quotidiennement pour assurer la préservation du capital humain de l'entreprise et donc sa sécurité sur nos lieux de travail. KB2M peut désormais s'appuyer sur la certification ISO 45001 obtenue fin d'année 2024 pour promouvoir une culture santé sécurité du travail et améliorer sa performance en la matière.

En travaillant sur le projet Eklibre, KB2M s'engage dans une démarche de transparence, d'intelligence collective et de communication ouverte. En recherchant des solutions mutuellement bénéfiques nous tentons de trouver ensemble une amélioration des conditions de travail à la conduite, faisant ainsi écho à notre marque employeur forte et porteuse de sens : "C'est notre façon d'avancer". Elle incarne le désir de progresser ensemble, de faire avancer le monde, tout en respectant les valeurs humaines du groupe et de ses filiales.

> **KB2M a choisi la voie de la transition énergétique pour décarboner le transport urbain de voyageurs et contribuer au développement d'une société plus durable.** Nous mettons en place une approche circulaire, une démarche d'optimisation énergétique tant sur le matériel roulant que sur nos bâtiments, une réduction de nos déchets et de notre consommation de ressources naturelles. Notre avenir repose sur l'engagement au quotidien de chacun de nos collaborateurs.

La réduction de l'impact environnemental de nos activités repose sur des sources multiples : diminution des consommations d'énergies, d'eau, limitation et maîtrise des rejets aqueux et des émissions de gaz à effet de serre et des déchets. Cette réduction s'applique également à nos déplacements individuels et comportements sur site et doit être soutenue par tous les niveaux de management, pour être significative.

En favorisant la diversité des espèces végétales et animales, nous préservons l'équilibre fragile de notre environnement. Prendre en compte la biodiversité dans nos espaces verts, c'est assurer une coexistence harmonieuse entre nos activités et la nature.

En 2024, KB2M a été certifié ISO 14001 sur l'ensemble du périmètre de l'entreprise ce qui vient confirmer ces engagements environnementaux ; en visant la certification ISO 50001 en 2025, KB2M souhaite confirmer la maîtrise de son premier impact sur l'environnement qui est sa consommation énergétique.

> **Acteur du territoire, KB2M mène des actions visant à favoriser le lien social, en promouvant l'innovation sociale dans les domaines de l'emploi, de la diversité, de l'éducation et de la citoyenneté.** L'entreprise développe également des coopérations et des partenariats pour co-construire des solutions dans une société qui se réinvente.

Reinventer encourage de nouveaux modèles de service en adoptant le concept mobilité en tant que service (MaaS) : Mobilité comme service (anglais : MaaS ou mobility as a Service) est un type de service qui permet à ses utilisateurs de planifier, réserver et payer de nombreux moyens de transport sur une même plateforme numérique. Si auparavant, la mobilité était appréhendée de manière individuelle ou chacun possédait un moyen de transport qui lui est propre, avec le concept MaaS la mobilité devient un service. Ainsi, les usagers peuvent créer et gérer leur voyage à partir d'une seule plateforme et d'un seul compte utilisateur.

En 2025, KB2M déploiera des enquêtes de satisfaction en continu sur les supports numériques TBM afin de répondre de façon régulière aux attentes des utilisateurs du réseau de transport et identifier les évolutions à apporter à ces supports.

" Pour nos voyageurs cultivons l'excellence ! "

> **La collaboration entre nos experts et des startup partenaires nous permet d'accélérer l'innovation, de créer de nouvelles solutions qui profiteront non seulement à nos clients, mais aussi au monde du transport urbain et à la société en général.**

En 2025, Le Lab TBMouv ! s'appuiera sur la richesse de l'écosystème afin de bénéficier d'une veille technologique à la pointe de l'innovation pour faciliter l'éclosion de solutions à fort impact et poursuivre sa réflexion sur son modèle économique jusqu'à la fin du contrat de délégation de service public.



#7

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 2024.

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.



#7.1

Notre performance
extra-financière

PROJET ENTREPRISE KEOLIS	NOS ENGAGEMENTS	DOMAINES	MATÉRIALITÉ LES ENJEUX LES PLUS SIGNIFICATIFS	ENJEUX	RISQUES SIGNIFICATIFS	POLITIQUES	CIBLES 2024	INDICATEURS DE PERFORMANCE DPEF 2024	ÉVOLUTION ENTRE 2023 ET 2024	ANALYSE/COMMENTAIRE SI + OU - 10%
GOVERNANCE	Notre engagement environnemental et social/sociétal	                                                                                              								

#7.2

Eléments méthodologiques

Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

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.

Pourcentage d'énergie renouvelable consommée par le matériel roulant : Part de l'énergie renouvelable (Electricité verte garantie d'origine, BioGNV) / consommation d'énergie totale du réseau hors affrètement.

Part des achats GNV réalisés en BIOGAZ : Achats d'énergies vertes sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable.

Part des achats d'électricité réalisés en électricité verte : Achats d'énergies vertes sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable.

Taux de couverture des salariés par le label égalité femme/homme : Part de l'effectif total couvert par le label égalité femme/homme.

Chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'économie sociale et solidaire : Dépenses réalisées auprès d'organisations qui adoptent des principes de solidarité et d'utilité sociale (associations, coopératives, EA-ESAT, fondations...) auxquelles sont ajoutées les heures d'insertion valorisées en euros, réalisées par nos sous-traitants dans le cadre de nos contrats (soit 46 870 heures pour 2024).

Une gouvernance engagée et responsable : renforcer la gouvernance et la transparence

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 telles que définies 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.

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.

Taux de couverture des salariés par le label Engagé RSE niveau exemplaire : 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 les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 : Part de l'effectif total couvert par les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 (soit le nombre de salariés concernés par le domaine d'application soumis à l'organisme de certification).

Part des revues de processus réalisées : Nombre de revues de processus réalisées / nombre de revues planifiées (à raison de 2 par processus par an).

Agir de façon responsable pour la planète

Taux de conducteurs bus et tram formés à l'écoconduite : Nombre de salariés ayant été formés à l'écoconduite lors de la FIMO / nombre global de conducteurs.

Pourcentage de la flotte GNV en bioGNV : Nombre de bus utilisant du BioGNV/Nombre de bus GNV.

Pourcentage de la flotte tramway en électricité verte : Nombre de tramways utilisant de l'électricité verte / nombre total de tramways.

Empreinte carbone bus et tramways en propre au 100 km : [(Consommation d'énergie / km * conversion en kWh * facteur d'émissions de CO2e de l'énergie) = kgCO2e /100km.

Réduction de la consommation du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : Volume d'eau potable concourant à l'entretien des voies végétalisées des tramways N- / Volume d'eau potable concourant à l'entretien des voies végétalisées des tramways N- / Volume d'eau potable concourant à l'entretien des voies végétalisées des tramways N-.

Taux de valorisation des déchets : Tonnage de déchets dangereux et non dangereux valorisés / Tonnage de déchets dangereux et non dangereux produits.

Taux de conformité des rejets atmosphériques : Nombre de mesures conformes / nombre total des mesures.

Taux de conformité des rejets aqueux : Nombre de mesures conformes / nombre total des mesures.

Intégrer, développer, préserver notre capital humain

Nombre de contrats en alternance : Contrats d'apprentissage et de professionnalisation (en CDI et CDD) selon la méthode attendue pour le calcul de la contribution additionnelle de l'apprentissage.

Indice d'engagement : Moyenne des questions concernant le thème engagement du baromètre réalisé par 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.

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'arrêts 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 lesquels ils font partie de la période considérée.

Part des salariés en télétravail : Nombre de salariés éligibles avec un avenant autorisant le télétravail au 31/12/N / total des salariés dont le poste est éligible au télétravail.

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 dans l'entreprise (mi-temps thérapeutiques inclus).



Proposer une mobilité sûre et durable pour une 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'interventions 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 réservations sur le réseau en transport TPMR (MOBIBUS).



Contribuer au développement du territoire et soutenir des initiatives durables

Respecter les règles d'éthique des affaires : nombre d'alerte professionnelle remontée au comité éthique et conformité du groupe Keolis : Nombre d'alertes reçues respectant les critères définis dans la procédure d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line (relatives aux activités de la filiale).

Part du chiffre d'affaires réalisé auprès de fournisseurs labellisés RSE : Chiffre d'affaires évalué Ecovadis (ou équivalent) / chiffre d'affaires total hors groupe sur l'année N.

Part des achats réalisés localement : Dépense auprès d'un fournisseur disposant d'un établissement de commande en Nouvelle Aquitaine / Dépense totale.

Nombre de partenariats majeurs en lien avec des actions RSE : Nombre de partenariats en cours sur l'année civile avec des associations RSE.



