

## Table des matières

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

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

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

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

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

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

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

## PARTIE A. CONTRAT ET SOCIETE DEDIEE

### A.1. Société exploitante et cadre contractuel

#### A.1.1. Dénomination

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

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

La société n'exerce donc aucune autre activité.

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

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

#### A.1.2. Siège social

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

#### A.1.3. Montant et mouvement du capital

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

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

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

#### A.1.4. Mandataires sociaux

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

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

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

#### A.1.5. La société à mission

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

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

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

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

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

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

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

#### A.1.5.a) Le Comité de mission

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

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

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

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

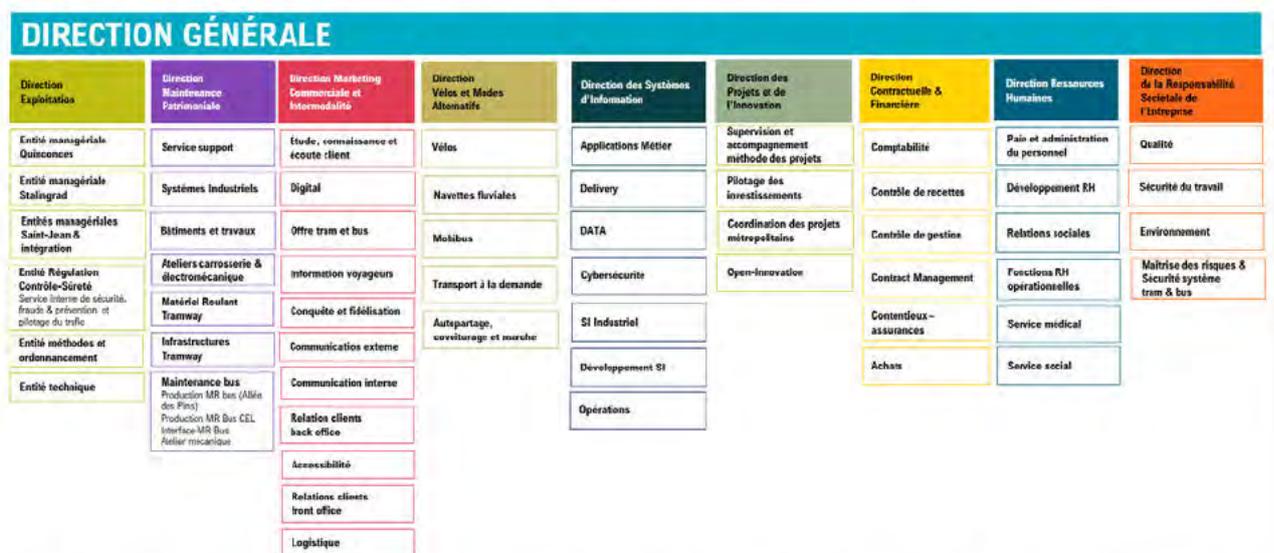
En 2023, le Comité de mission s'est réuni à 3 reprises afin d'aborder les sujets suivants :

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

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

#### A.1.6.a) Organigramme

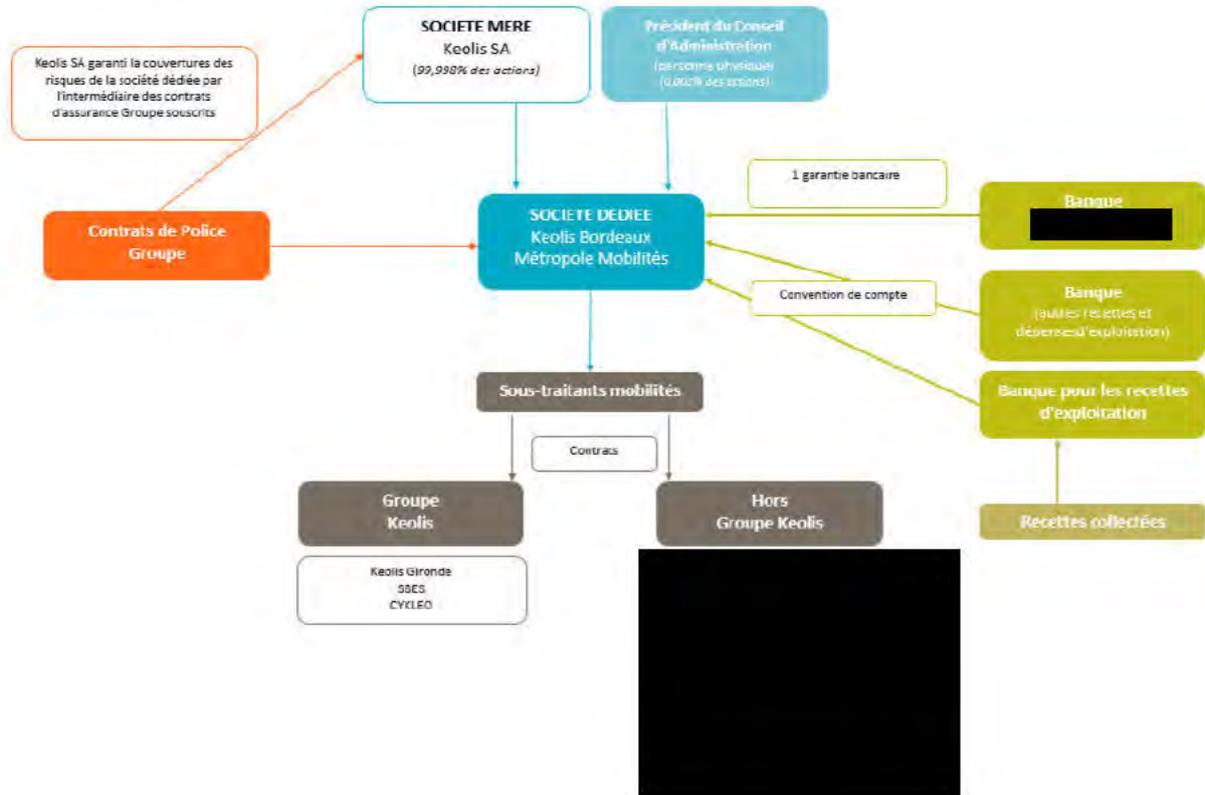
L'organigramme de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au 31 décembre 2023 est le suivant :



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

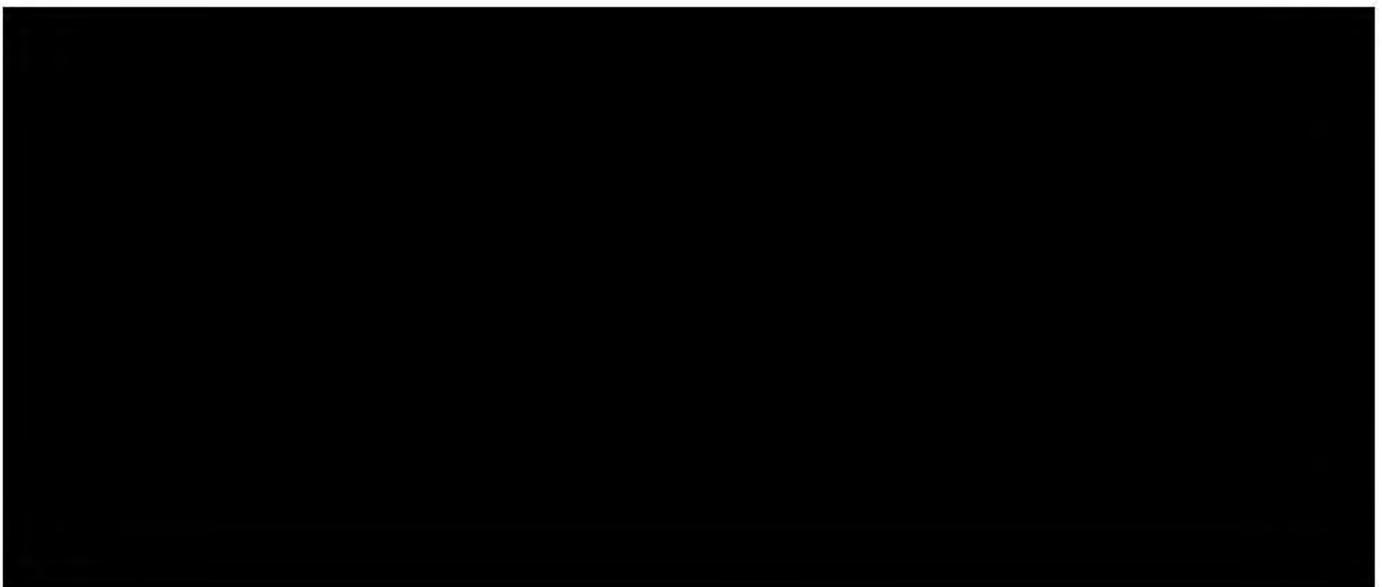
A.1.6.b) Schéma synthétique de l'organisation juridico-financière

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

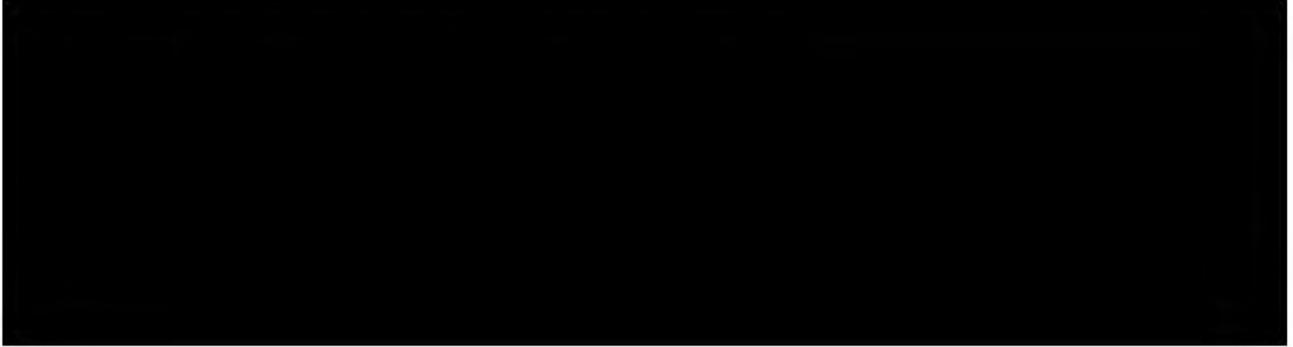


A.1.6.c) Directions opérationnelles

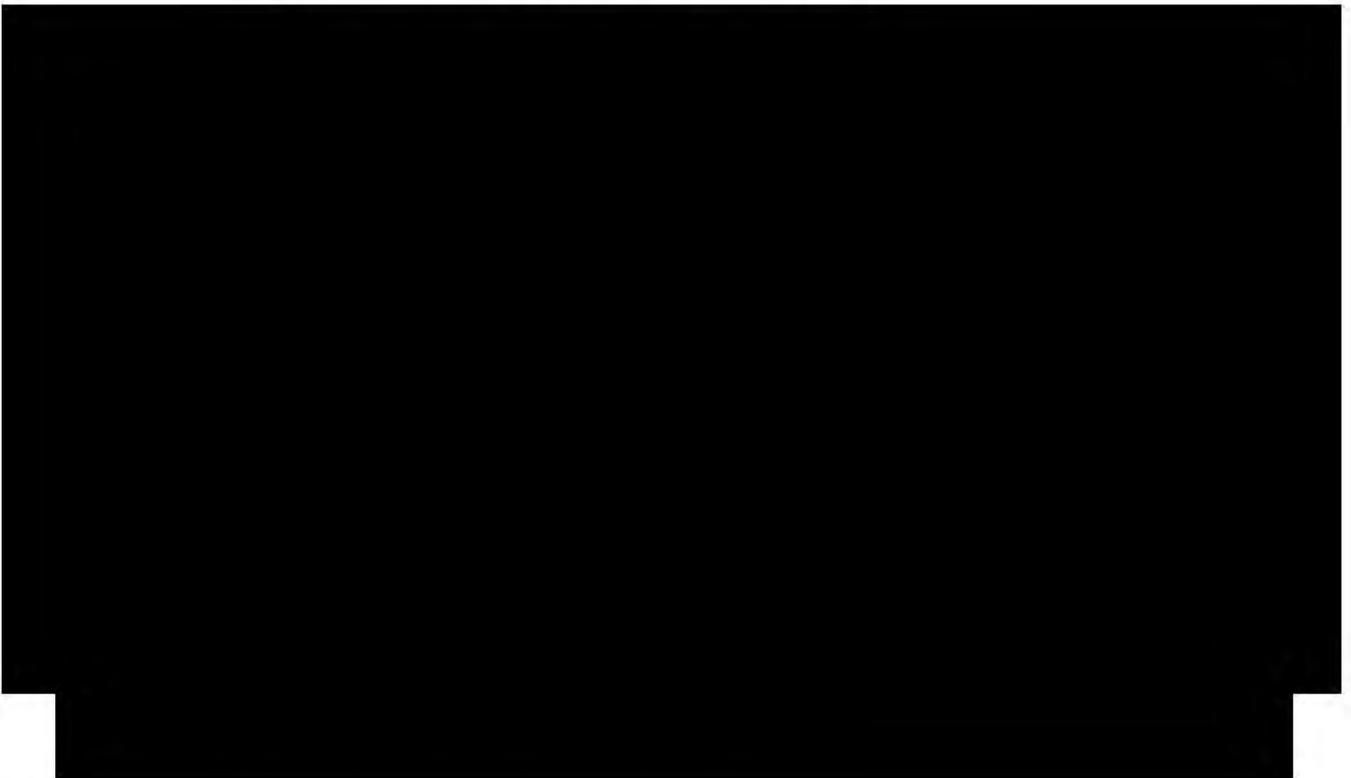
i) Direction de l'exploitation



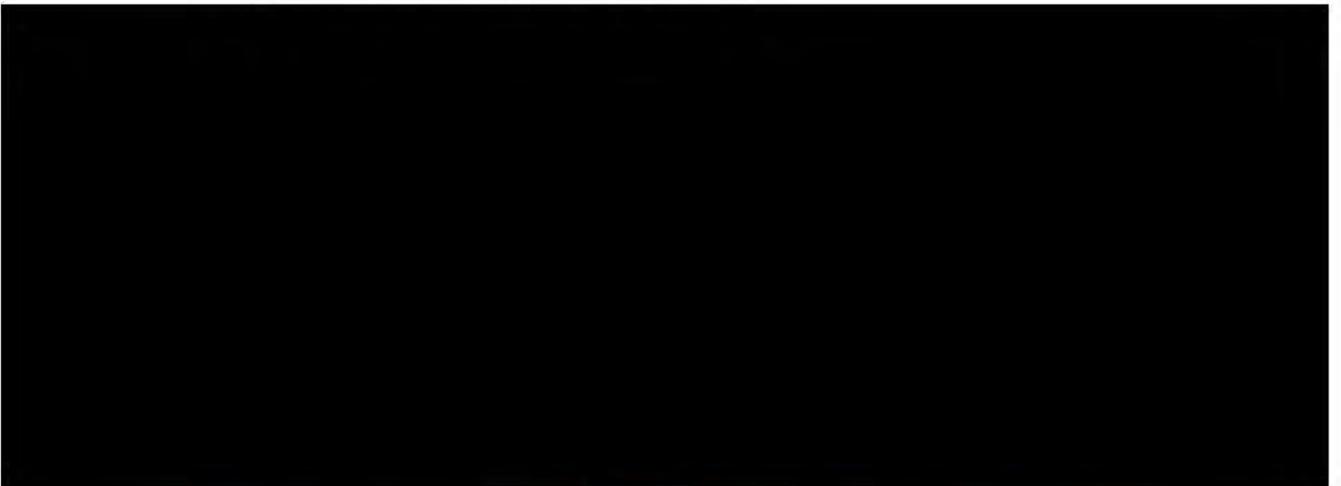
ii) Direction de la maintenance patrimoniale



iii) Direction marketing, commerciale et intermodalité

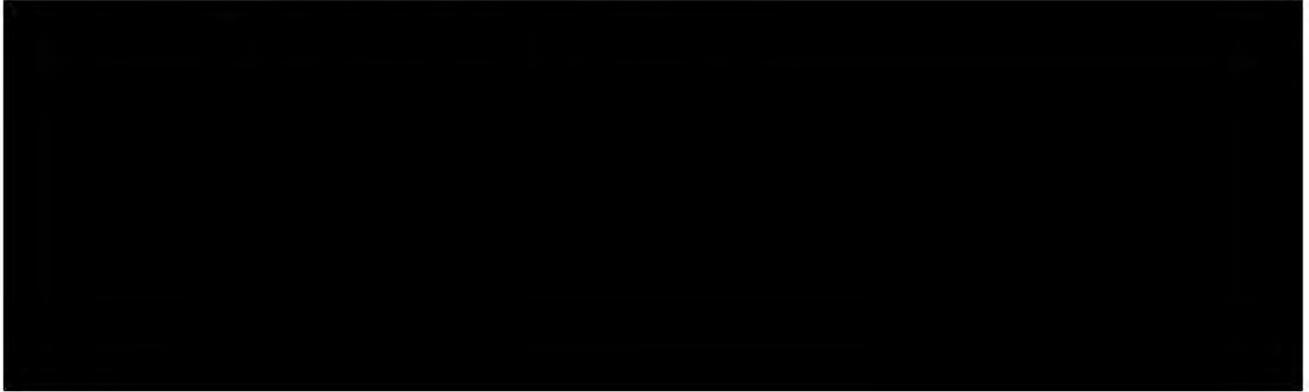


iv) Direction des vélos et modes alternatifs





v) Direction des projets et de l'innovation



A.1.6.d) Directions fonctionnelles

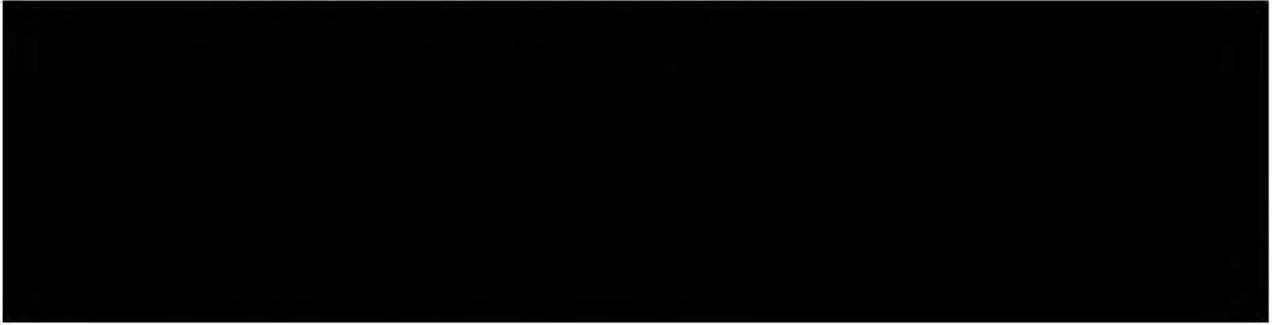
i) Directions des ressources humaines



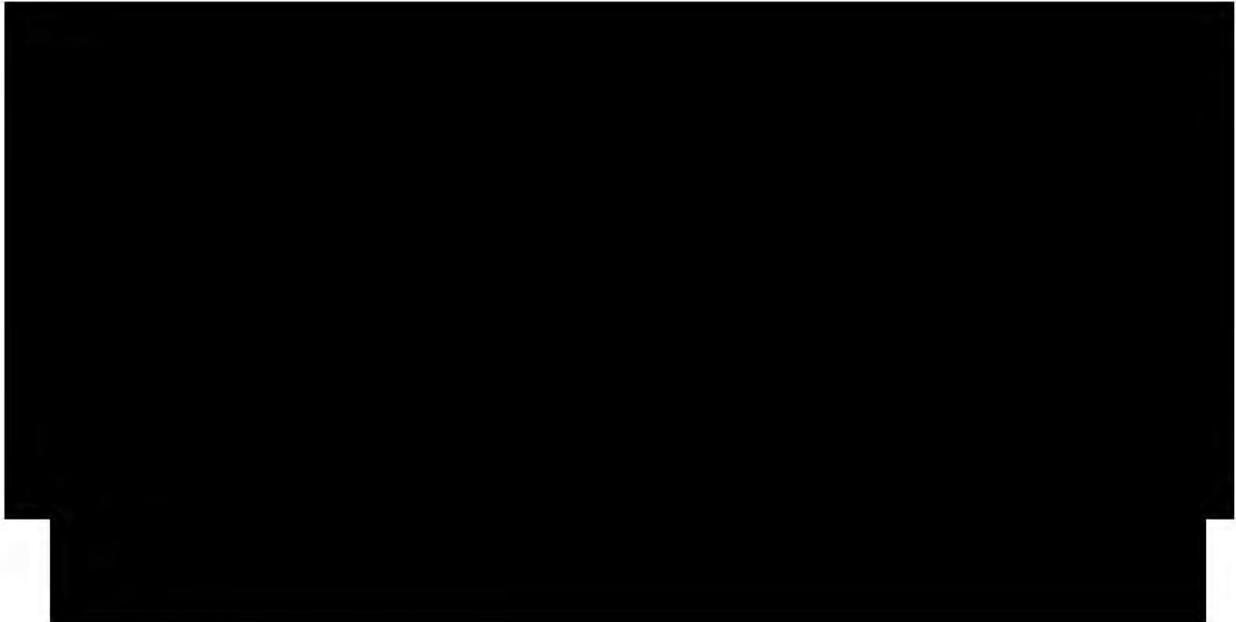
ii) Direction de la responsabilité sociétale de l'entreprise



iii) Direction contractuelle et financière



iv) Direction des systèmes de l'information



v) Direction générale



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

### A.1.7.a) Périmètres contractuels

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

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

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

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

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le contrat de CSP a démarré le 1<sup>er</sup> janvier 2023, pour une durée de 8 ans. Il régit les relations entre le Concédant (Bordeaux Métropole) et le Concessionnaire (Keolis Bordeaux Métropole Mobilités).*

### A.1.7.b) Missions déléguées

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

Le Concessionnaire assure l'exploitation du réseau TBM constitué :

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

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

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

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

Il convient toutefois de préciser que la majeure partie des biens lui sont fournis par le Concédant (matériel roulant et infrastructure du tramway, autobus, dépôts, ..., que ce soit les biens existants en date du 1<sup>er</sup> 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...).

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.

#### 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.*

#### A.1.7.d) Encaissement des recettes et tarification

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

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

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

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

#### 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) Intéressements et pénalités

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

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

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

#### A.1.7.f) Pénalités

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

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

#### A.1.7.g) Garantie bancaire et assurances

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

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

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

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

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

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

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

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

##### A.1.8.a) Comité de coordination

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

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

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

###### i) Plan de Qualité Maintenance (PQM)

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

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

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

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

ii) Suivi du Plan De Maintenance (PDM)

En octobre 2022, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a remis le plan de maintenance 2023 par mode qui précise les opérations de maintenance préventives et réglementaires que doit réaliser le Concessionnaire conformément au PQM et aux obligations légales. Ce plan de maintenance a été suivi mensuellement et les résultats partagés avec Bordeaux Métropole, notamment à travers les réunions de suivi du PDM.

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

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

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

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

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

#### A.1.8.c) Groupe de travail patrimoine

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

Au total, 36 bordereaux de réforme ont été communiqués à Bordeaux Métropole entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 novembre 2023.

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

Conformément aux principes de l'article 35.2 de la convention de Concession de Service Public, les Plans Pluriannuels d'Investissements (PPI) du Concessionnaire font l'objet d'échanges entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à travers des réunions régulièrement programmées. Ils font aussi l'objet de mises à jour pour prendre en compte les évolutions de calendrier des projets. Ces mises à jour sont formalisées au travers d'annexes, validées par avenant et traduit dans les arrêtés des comptes.

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

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

#### A.1.8.e) Mise au point des avenants

Dans le cadre de la constitution des avenants, et au-delà des échanges d'informations par voie électronique ou postale, des réunions spécifiques sont programmées. Elles permettent, entre autres, d'analyser en détail les propositions des parties et de mettre au point conjointement, tant les chiffrages que la rédaction des textes.

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

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

#### A.1.8.f) Autres groupes de travail

Des réunions de travail ad hoc ont eu lieu sur les sujets nécessitant une coordination entre les services, et/ou sur les thèmes entrant dans les missions d'assistance et de conseil confiées au Concessionnaire au titre de l'annexe 21 du contrat de Concession de Service Public.

Il s'agit en particulier des thématiques suivantes :

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

#### A.1.8.g) Portail collaboratif

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

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

Il est utilisé entre autres pour :

- Archiver les courriers ;
- Publier les documents du reporting (mains courantes, rapports mensuels et annuels, ...) ;
- Archiver les comptes rendus et présentations des Comités de Coordination ;
- Publier les « fiches de remarque » par lesquelles sont tracées les anomalies impactant les biens remis par la Métropole au Concessionnaire ;
- Publier et tracer tout autre document utile à archiver.

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

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

##### *i) Audit annuel des comptes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités*

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

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

##### *ii) Autres contrôles effectués par les services de la Métropole*

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

### A.1.8.j) Réunion annuelle des voyageurs

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## PARTIE B. SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ DU RÉSEAU

### B.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

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

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

*Note : kilomètres occasionnels sont des kilomètres totaux uniquement.*

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

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

### B.1.2. Détails des kilomètres sous-traités

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

### B.1.3. Synthèse des kilomètres totaux

#### B.1.3.a) Parc propre

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

<b>TOTAL</b>	<b>29 820 749</b>
--------------	-------------------

**B.1.3.b) Parc affrété**

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

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

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

**B.1.4. Compte rendu des services spéciaux**

**B.1.4.a) Services occasionnels (évènementiel)**

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

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

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

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

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

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

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

## B.2. Variations kilométriques constatées

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

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

*Note : Les kilomètres occasionnels sont des kilomètres totaux uniquement.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### B.4. Forfait de charges

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

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## B.5. Politiques et évolutions tarifaires

### B.5.1. Politiques tarifaires

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

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

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

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

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

### B.5.2. Evolutions tarifaires

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

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

Bordeaux Métropole a décidé d'une augmentation tarifaire supérieur à 3,2%, appliquée au 1<sup>er</sup> juillet 2023, comme prévu au contrat de CSP.

Titres	Tarifs en vigueur	Date application	Tarifs indexés	Commentaire
Ticket 1 voyage	1,70€	01/07/2023	1,80€	Hausse tarifaire
Ticket 1 voyage dernière minute	1,70€	01/07/2023	2,00€	Hausse tarifaire
Ticket 2 voyages	3,00€	01/07/2023	3,20€	Hausse tarifaire
Ticket 2 voyages dernière minute	3,00€	01/07/2023	3,50€	Hausse tarifaire
Ticket 10 voyages	13,70€	01/07/2023	14,50€	Hausse tarifaire
Ticket 10 voyages réduits	7,90€	01/07/2023	8,30€	Hausse tarifaire
Pass Soirée	2,60€	01/07/2023	3,00€	Hausse tarifaire
<b>Titres occasionnels</b>				
Pass Mensuel tout public	50,30€	01/07/2023	51,80€	Hausse tarifaire
Pass Annuel tout public	506,40€ <sup>1</sup>	01/07/2023	522,00€ <sup>2</sup>	Hausse tarifaire
Pass Salarié (-20%)	415,20€ <sup>1</sup>	01/07/2023	417,60€ <sup>2</sup>	Hausse tarifaire
Pass Salarié (-30%)	363,30€ <sup>1</sup>	01/07/2023	/	Suppression du titre
<b>Pass tout public</b>				
Pass Annuel VAE	/	01/05/2023	300,00€	Création
Pass Annuel VAE cargo	/	01/05/2023	384,00€	Création
<b>Vélos à Assistance Electrique (VAE) – Vélo'c</b>				
Pass 24h Parc-Vélos Saint-Jean	1,70€	01/06/2023	/	Suppression du titre
Pass 24h Vélostations et abris-vélos	/	01/06/2023	1.80€	Création
Pass Mensuel Parc-Vélos Saint-Jean	7,70€	01/06/2023	/	Suppression du titre
Pass Annuel Parc-Vélos Saint-Jean	22,00€	01/06/2023	/	Suppression du titre
Pass Annuel Vélostations et abris-vélos	/	01/06/2023	30,00€	Création
Pass Annuel Bicycletterie	30,00€	01/06/2023	35,00€	Création
Pass Annuel Véloboxes	30,00€	01/06/2023	35,00€	Création
<b>Stationnement Vélos</b>				
Non-restitution du badge	5,00€	01/06/2023	10,00€	Hausse tarifaire
Duplicata de badge (vol)	Gratuit	01/06/2023	Gratuit	/
1 <sup>er</sup> duplicata (casse, perte, dysfonctionnement)	5,00€	01/06/2023	10,00€	Hausse tarifaire
A partir du 2 <sup>ème</sup> duplicata (casse, perte, dysfonctionnement)	10,00€	01/06/2023	15,00€	Hausse tarifaire
<b>Pénalités liées au Vélos - Abris-vélos et bicycletteries</b>				
Non-restitution des clés, perte, vol ou casse entraînant un changement de serrures	397,50€	01/06/2023	397,50€	/
<b>Pénalités liées au Vélos – Véloboxes</b>				

<sup>1</sup> Sans VLS mécanique et abris-vélos TBM

<sup>2</sup> Avec VLS mécanique et abris-vélos TBM

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

## B.6. Volume des ventes et des recettes

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

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

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

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

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

### B.7.1. Vie du contrat de Concession

#### B.7.1.a) Nouvelle Concession du Service Public

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

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

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

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

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

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

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

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

#### B.7.1.b) Nouvelles Directions

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

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

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

##### *i) Direction des Projets et de l'Innovation*

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

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

##### *ii) Direction des Systèmes d'Information*

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

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

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



Les axes de la transformation du système d'information

### iii) Direction Vélos et Modes Alternatifs

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

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

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

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

#### B.7.1.c) Renforcement des Directions

##### i) La fonction de direction de programmes

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

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

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

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

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

ii) La fonction reporting

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

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

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

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

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

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

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

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

i) Exploitation du réseau

➡ Ressources Humaines

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

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

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

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

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

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

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

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

## 👉 Exploitation

### (i) Analyse des kilomètres

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

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

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

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

### (ii) Sécurité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### (iii) *Fréquentation et suivi des validations*

#### (a) Vélos

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

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

#### (b) Autres

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

Mensuellement, 3 types de fichiers sont fournis :

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

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

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

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

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

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

#### ii) Suivi comptable et financier

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

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

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

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

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

#### 👉 Suivi des recettes

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

➔ Détail en euros

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

➔ Détail en quantité

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

➔ Soldes intermédiaires de gestion

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

➔ Balance générale

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

➔ Compte d'exploitation

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

iii) Suivi de la qualité et maintenance

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

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

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

➔ Axe 1 : Le parcours usager

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

Ces contrôles ont eu lieu aux périodes suivantes :

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

Après chaque vague d'enquêtes mystères, des réunions de restitution tripartites sont organisées par Bordeaux Métropole (Bordeaux Métropole, le bureau d'études qui réalise les enquêtes mystères pour le compte de Bordeaux Métropole, et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités).

Les résultats des contrôles sont les suivants :

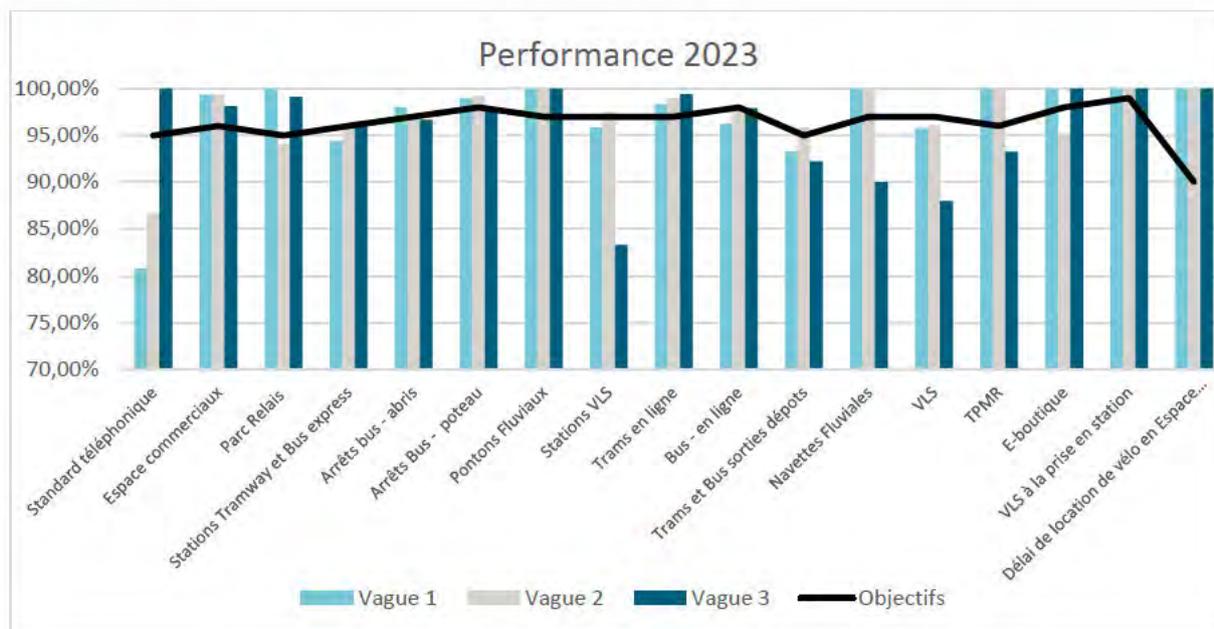
- Vague d'enquête n°1 : 9 critères sur 15 ont atteint l'objectif fixé dans le contrat ;

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

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

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

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



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

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

➔ Axe 2 : L'exploitation

(i) Le taux décroché

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

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

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

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

(ii) *Le délai moyen avant décroché*

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

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

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

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

(iii) *La régularité / ponctualité*

(a) Bus

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

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.

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

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

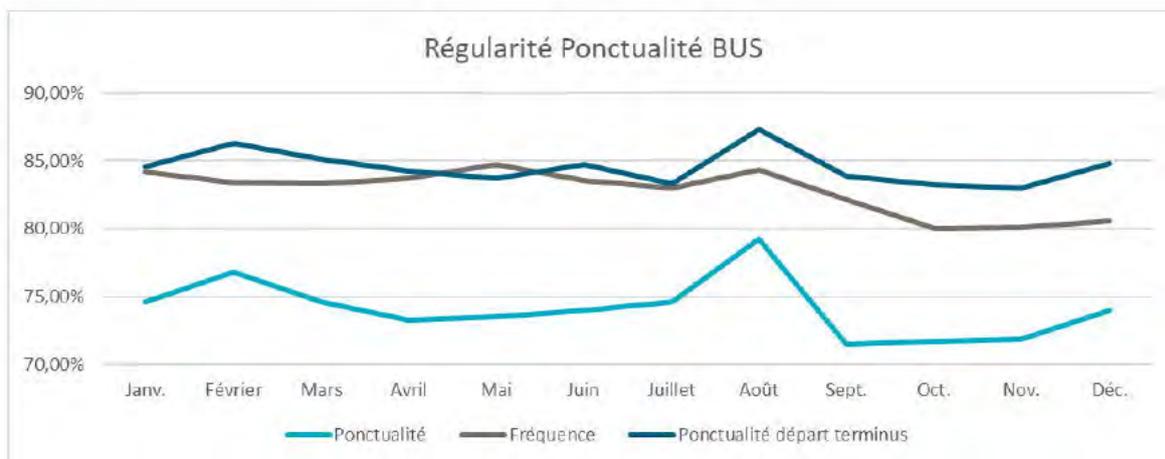
Les courses prises en compte sont les courses complètes, valides et conformes au graphica théorique.

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

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

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

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



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

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

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

(b) Tramways

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

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.

L'attente est donc basée sur :

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

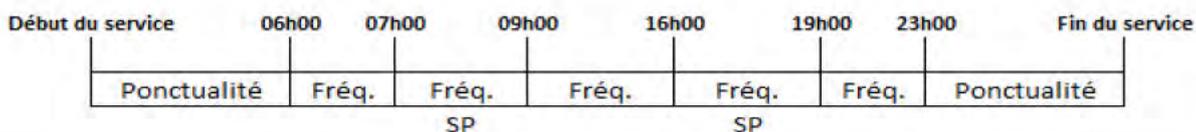
En ce qui concerne la ponctualité, le calcul s'effectue pour toutes les catégories de jours dans la plage horaire des premiers et derniers départs.

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

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



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



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

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

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

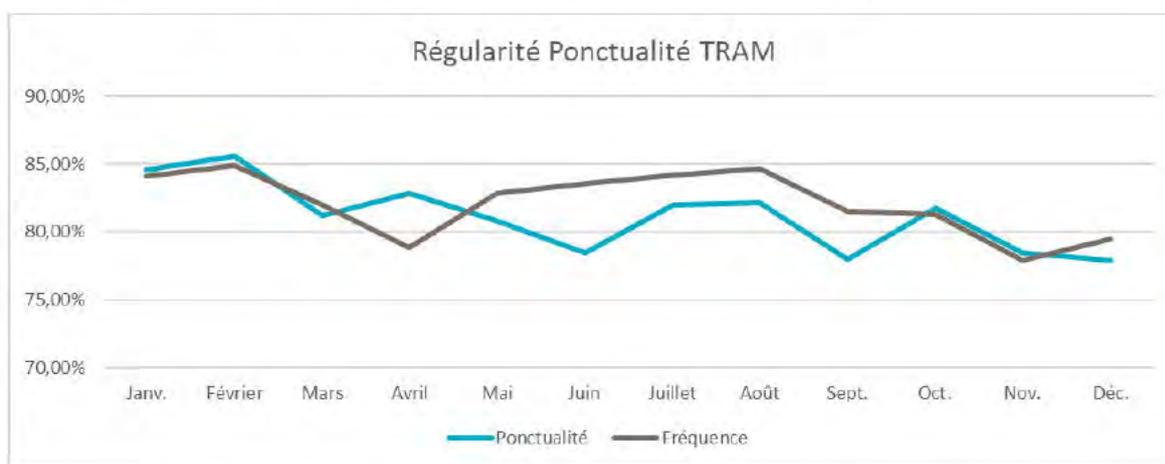
- Hors hypercentre : elle est calculée pour tous les arrêts hors de l'hypercentre (à l'exclusion du terminus arrivé) ;
- En hypercentre : elle est calculée pour tous les arrêts de l'hypercentre, incluant les arrêts aux extrémités.

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

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

La fréquence est définie telle que :

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



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

(c) Mobibus

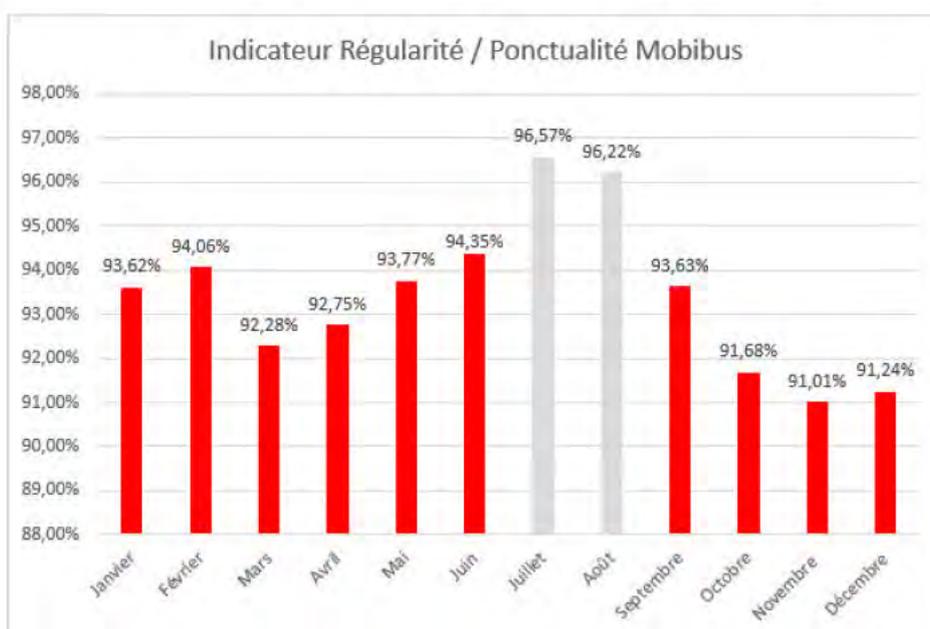
L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité de l'arrivée sur le lieu de prise en charge des bénéficiaires du service.

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

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

Les causes des retards constatés sont multifactorielles :

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



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

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

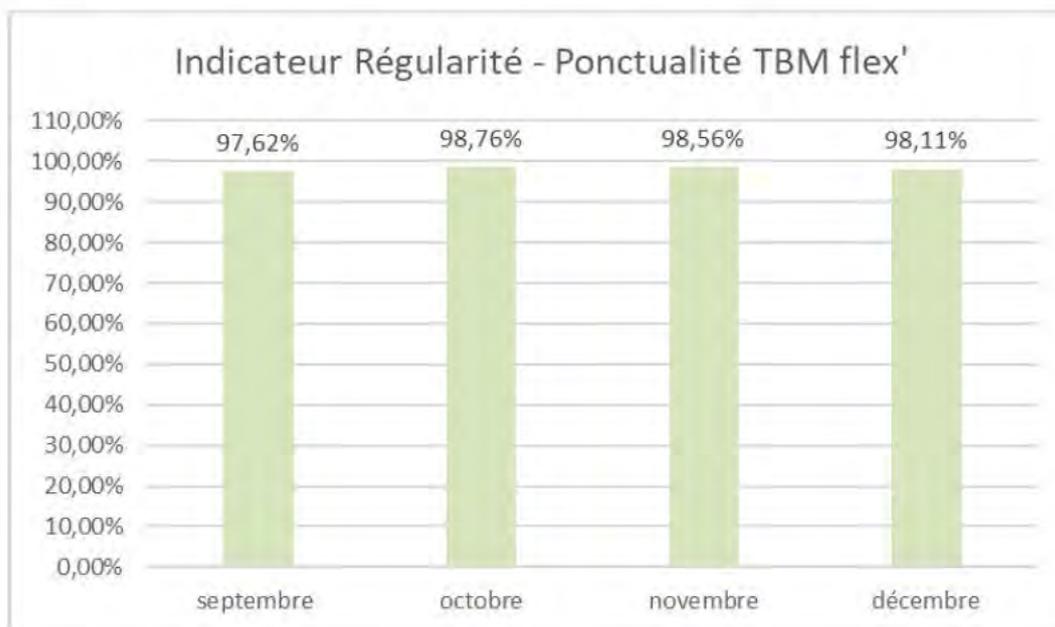
(d) Transport A la Demande

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

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

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

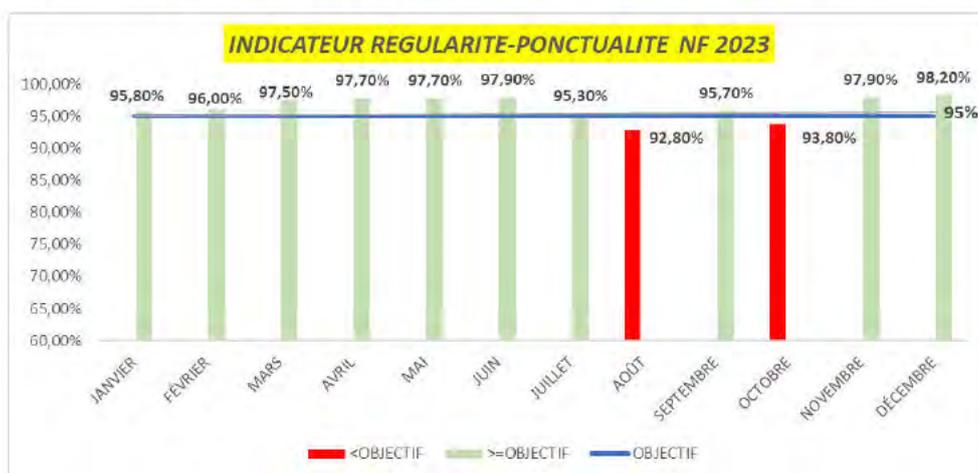
Cependant, une première évaluation de la performance de ce service est envisageable : l'objectif contractuel pour l'année 2023, fixé à 90%, est largement dépassé, avec un indicateur moyen atteignant 98,26%. Bien que ces données soient indicatives, elles suggèrent une viabilité durable du service.



(e) Navette fluviale

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

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.



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

(iv) *La disponibilité*

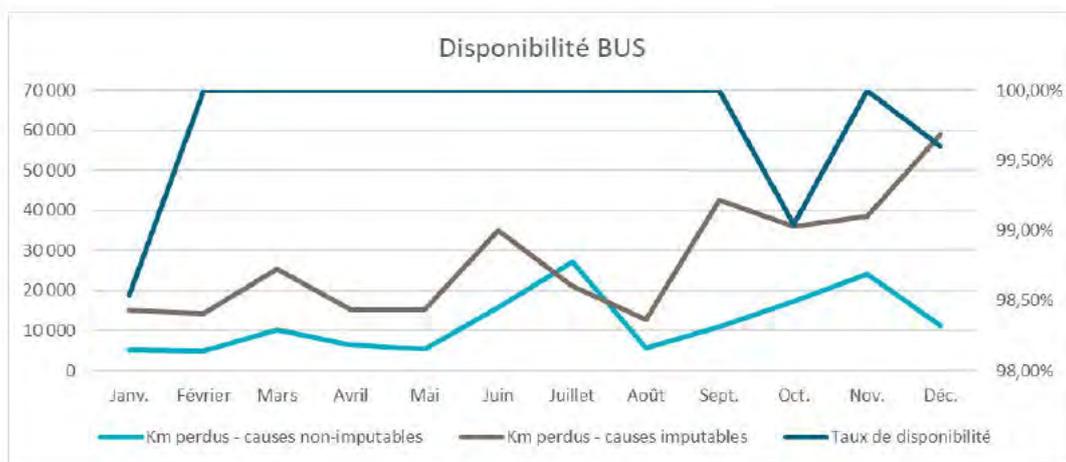
(a) Bus

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

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

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

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.



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

(b) Tramways

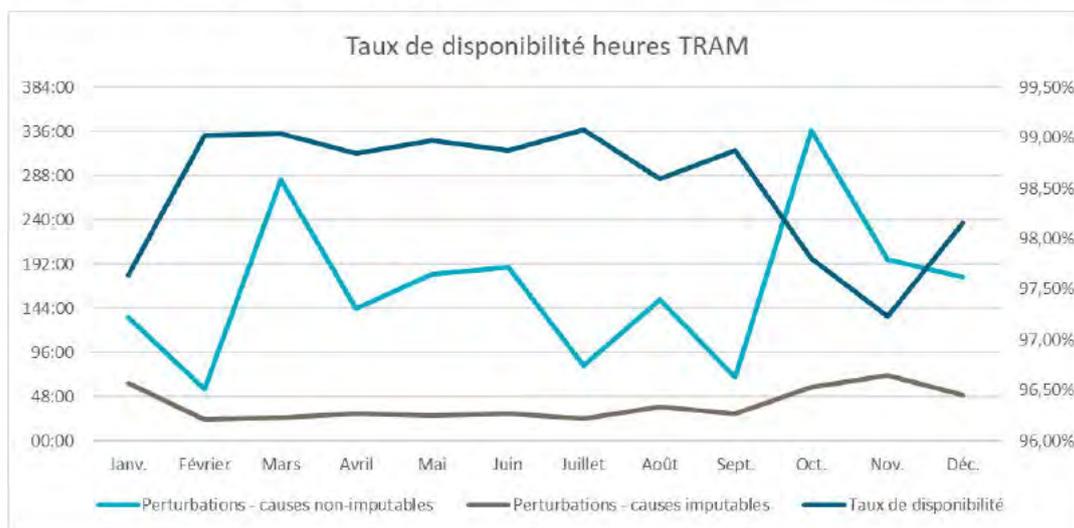
Le taux de disponibilité recense toutes les perturbations entraînant l'arrêt de l'exploitation du tramway.

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

A noter : Cet indicateur a un objectif mensuel.

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

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



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



(c) Mobibus

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

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

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

(d) Transport A la Demande

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

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

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

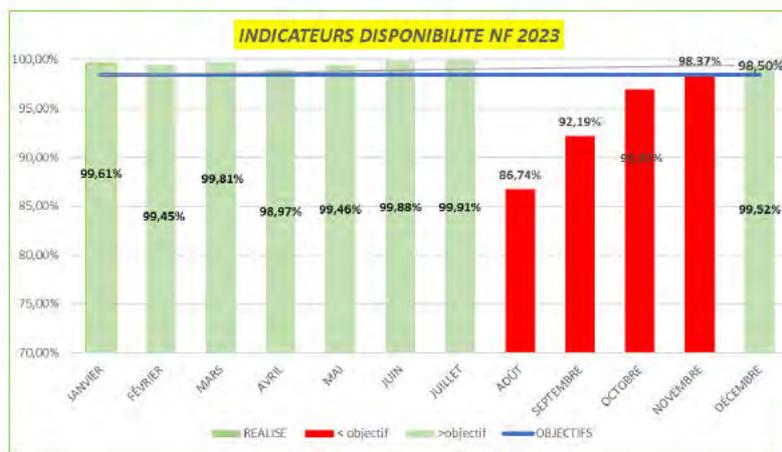
Néanmoins, une première évaluation de la performance de ce service est envisageable : l'objectif contractuel pour l'année 2023, fixé à 99%, est largement dépassé, avec un indicateur moyen atteignant 100,00%. Bien que ces données soient indicatives, elles suggèrent une viabilité durable du service et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



(e) Navette fluviale

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

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



Ce manquement trouve son origine principalement dans 2 incidents majeurs :

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

#### (v) L'accidentologie

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

A noter : Cet indicateur a un objectif annuel.

Cet indicateur se décline selon les modes de transport suivants :

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

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

#### (vi) La disponibilité des vélos

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

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

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

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

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

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

Concernant l'impact de la flotte événementielle :

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

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

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

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

#### *(vii) Le suivi des réclamations usagers*

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

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

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

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

### ➔ Axe 3 : La maintenance

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

#### B.7.1.e) L'Avenant n°1

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

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

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

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

#### B.7.2. Evolutions et aménagements du service

##### B.7.2.a) Modifications et ajustements du réseau

###### i) TBM urbain

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

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



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

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

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

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

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

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

Ces ajustements incluaient :

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

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

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

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

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

#### ii) Navettes fluviales

##### ➡ Offre

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

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

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

##### ➡ Information voyageur

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

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

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

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

### iii) Parcs Relais

#### ➤ Offre

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

Ces nouveautés sont les suivantes :

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

#### ➤ Information voyageur

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

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

### B.7.2.b) Nouveau réseau

#### i) Préparation des services conducteurs de rentrée

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

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

#### ii) Mise en place du nouveau réseau

##### ➡ Actualisations des solutions numériques

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

##### (i) *La création d'un site web dédié*

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

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

Cet outil se compose de 3 éléments :

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

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

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

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

(a) Les lignes scolaires ScoDi

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

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

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

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

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

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

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

(c) Les offres Le Vélo par TBM

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

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

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

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

➤ Offre

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

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

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

Ce nouveau réseau a pour objectifs :

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

Ainsi, le réseau TBM est constitué des transports suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D'autres ajustements importants sont prévus sur plusieurs lignes :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 Information voyageurs

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

*(i) Informer au plus tôt les voyageurs des changements*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ➤ Communication

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

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

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

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

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

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

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

### *Les premiers éléments de communication dès le 20 avril*

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

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

### (ii) Communication auprès des mairies

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les moyens de communications utilisés s'articulent autour :

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

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

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

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

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

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

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

(b) Plan de contact mail et alertes web

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

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

Au total, plus de 520 000 connexions sur le site [tbm2023.infotbm.com](http://tbm2023.infotbm.com) et [infotbm.com](http://infotbm.com) ont été enregistrées entre le 20 avril et le 30 septembre 2023.

- Une campagne numérique sponsorisée

(c) Information auprès des entreprises partenaires du réseau TBM

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

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

Au total, 178 entreprises ont reçu cette communication.

(v) *La présence terrain*

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

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

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

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

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

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

*(vii) La presse*

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

Bilan des communications de la presse :

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

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

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

Bilan de l'opération avec le journal 20 minutes :

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

### iii) Lancement des services scolaires

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

#### ➤ Principe de conception de l'offre

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

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

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

Les caractéristiques des lignes ScoDi sont les suivantes :

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

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

#### ➤ Parcours du voyageur ScoDi

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

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



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

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

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

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

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

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

De ce fait, les ajustements suivants ont été effectués :

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

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

#### iv) Transport à la demande

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ce nouveau service propose les solutions de déplacement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ce service est opérationnel les samedis de 06h30 à 20h10 et les dimanches et jours fériés, à l'exception du 1<sup>er</sup> mai.

v) Mobibus

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

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

Les horaires du service Mobibus ont également été revus, offrant désormais la possibilité d'une première prise en charge des utilisateurs dès 05H00 du matin et une dernière prise en charge à 01h00, s'alignant ainsi sur l'amplitude des lignes de tramways et des Lianes du réseau TBM.

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

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

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

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

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

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

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

#### vi) SIG

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

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

### vii) Applications

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

#### ➔ FLEX

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

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

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

#### ➔ ScoDi

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

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

#### ➔ Vélo

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

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

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

### viii) Nouvelle gamme tarifaire

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

### B.7.2.c) Aménagements et travaux

#### i) Le service vélo

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

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

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

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

#### ➡ Evolution de l'offre vélo en libre-service

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

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

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

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

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

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

Cette communication a engagé :

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

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

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

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

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

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

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

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

#### ➔ Lancement du service Le Vélo'c

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

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

*(i) Le prêt gratuit*

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

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

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

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

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

*(iii) L'accès au service Le Vélo'c*

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

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

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

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

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

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

### ➡ Lancement VéloPark

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

2 types de services sont ainsi mis à disposition :

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

#### (i) Les espaces de stationnements riverains

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

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

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

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

#### (ii) Les abris-vélos sécurisés

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

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

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

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

#### (a) Harmonisations techniques des installations

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

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

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

(b) Harmonisation des règles tarifaires et de la commercialisation

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

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

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

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

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

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

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

(d) Maintenance équipements vélos sur voiries

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

ii) Navettes fluviales

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

*iii) Parcs Relais*

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

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

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

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

#### B.7.2.d) Gestion des évènements

##### i) Matmut Atlantique

###### ➤ Les évènements

###### (i) *Match UBB / La Rochelle*

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

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

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

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

###### (ii) *Concert de Muse*

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

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

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

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

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

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

Le dispositif est le suivant :

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

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

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

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

*(iv) Concert de The WEEKND*

Le 1<sup>er</sup> août, le dispositif déployé pour cet évènement a été :

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

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

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

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

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

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

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

### ➤ Les moyens engagés

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

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

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

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

Au total, sur l'année 2023, ce sont :

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

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

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

#### ii) Émeutes urbaines

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### iii) Le Tour de France

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

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

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

iv) Visite du Roi Charles III

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### v) Autres événements

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

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

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

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

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

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

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

### B.7.3. Les projets en action

#### B.7.3.a) Appels d'Offre lancés

#### B.7.3.b) Expérimentations d'exploitation

##### i) Suivi de « Demandez Angela »

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

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



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

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

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

#### ➡ Formulaire de signalement

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

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

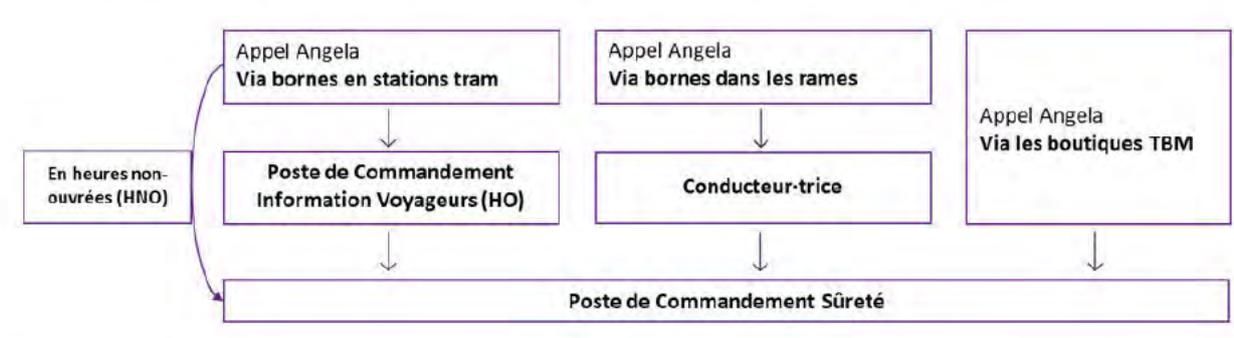
Le formulaire est accessible via le menu « Le réseau TBM », « Signaler violence/harcèlement » mais aussi à la fin de la page d'accueil, sous la rubrique « Autres services ».

#### ➡ Procédure à la suite d'un appel « Angela »

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

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

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



➔ Bilan des points de contact « signalements Angela »

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

➔ Initiatives 2023

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

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

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

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

(ii) *Le Trophée des Objectifs de Développement Durable*

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

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

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

*(iii) La campagne de communication interne « Angela »*

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

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

Cette campagne a été déployée via plusieurs canaux :

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

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

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

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

En 2023, 313 personnes ont été sensibilisées au dispositif.

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

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

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

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

(vi) *La prévention scolaire*

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

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

ii) TBMix

➔ Qu'est-ce que TBMix ?

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

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

➔ Comment s'organise sa mise en place ?

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



➔ Comment fonctionne TBMix ?

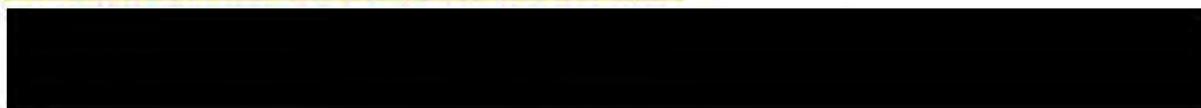
Afin de fonctionner, cette solution nécessite l'alimentation des 17 fichiers suivants de manière quotidienne :

Source	Périmètre fonctionnel
Billettique	Validation

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

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

Le schéma architectural de cette plateforme est tel que :



➡ Que retrouve-t-on dans TBMix ?

Cinq types d'indicateurs sont représentés dans TBMix :

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

➡ Mise en production

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

## B.7.3.c) Projets PPI

i) Accompagnement chef de projet

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

ii) Projets PPI Concessionnaire

## ➔ Rails APS

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



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

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

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

## ➔ CAPATRAM

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

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

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

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

#### ➡ Aiguillage Porte de Bourgogne

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

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

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

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

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

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

#### ➡ Lancement service vélo

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

Sur l'année, les réalisations sont les suivantes :

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

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

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

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

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

### ➔ Lancement de l'OPVR

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

L'initiale conception du projet impliquait 2 grands volets :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Fresh Air

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

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

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

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

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

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

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

### 👉 Projet MaaS

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

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

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

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

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

#### (ii) M-ticket

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

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

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

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



(iii) *Prolongation MyZee*

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

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

B.7.3.d) *Autres projets digitaux*

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

i) *Les évolutions du site internet*

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

### ii) Les évolutions de l'application mobile TBM

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

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

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



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

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

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

### iii) Evolution de la boutique en ligne TBM

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

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



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

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

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

#### iv) Autres solutions numériques

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

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



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

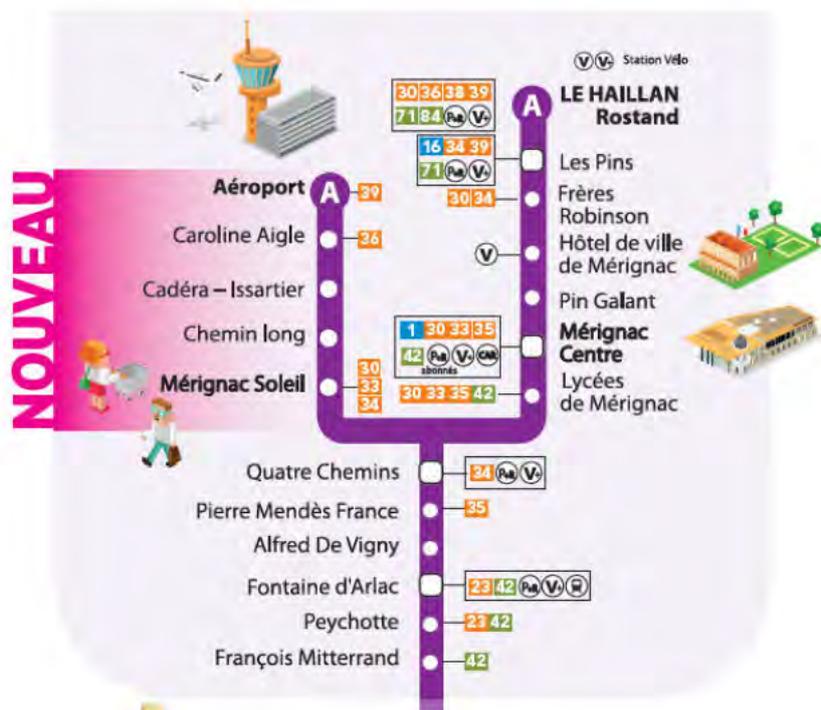
ARRÊT Grangeneuve		Prochains passages	
Ligne	Destination		
4	MAGONTY	11 min	29 min
4	CAP DE BOS	05 min	22 min
4	BASSINS À FLOT	23 min	
4	BASSINS À FLOT	07 min	15 min
23	BOMAINVILLE	46 min	à 11h32
23	TOCTOUCAU	16 min	à 11h01
23	FONTAINE D'ARLAC	21 min	52 min
24	BOUCHARD	21 min	41 min
42	PLACE MONDÉSIR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

Tour de France à Bordeaux Depeche Mode au STADE matmut ATLANT AllioTBM : 05 57 57 88 88

### B.7.3.e) Projets Métropolitains

#### i) Extension Tramway A

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



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

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

[REDACTED]

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

ii) Réhabilitation et nouveaux dépôts

➔ Programme de restructuration du dépôt de bus de Lescure

(i) Périmètre du projet

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

Ci-après les chiffres clés du projet :

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

- Construction d’1 atelier de 2 000 m<sup>2</sup> avec ses locaux annexes ;
- Construction et réhabilitation de bâtiments pour environ 8 000 m<sup>2</sup> ;
- Réhabilitation de la halle d’environ 12 300 m<sup>2</sup> et de sa charpente métallique centenaire.

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

(ii) *Les étapes du projet en 2023*

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

➔ 3<sup>ème</sup> dépôt de bus

(i) *Périmètre du projet*

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

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

A l'automne 2023, le choix du mode d'alimentation des véhicules a été modifié pour passer à une alimentation entièrement électrique, remplaçant ainsi le programme initial qui prévoyait une combinaison GNV/électrique. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a analysé ce changement pour évaluer objectivement les avantages, inconvénients et les impacts associés à cette transition.

En plus du simple stockage des véhicules, le site sera équipé pour assurer toutes les fonctionnalités essentielles d'un dépôt de bus, notamment :

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

(ii) *Les étapes du projet en 2023*

En mai 2022, le concours pour la maîtrise d'œuvre a été initiée, avec la réception des propositions des candidats en août de la même année. Ces propositions ont été soumises à une analyse approfondie entre août et octobre 2022. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été impliqué dans la commission technique pour évaluer la conformité des propositions aux exigences du programme, la qualité des solutions techniques et des équipement proposés.

Plusieurs évènements majeurs ont ponctué le projet en 2023, pour lesquels Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a apporté son concours (remise d'avis, ateliers, réunions, notes techniques, ...) :

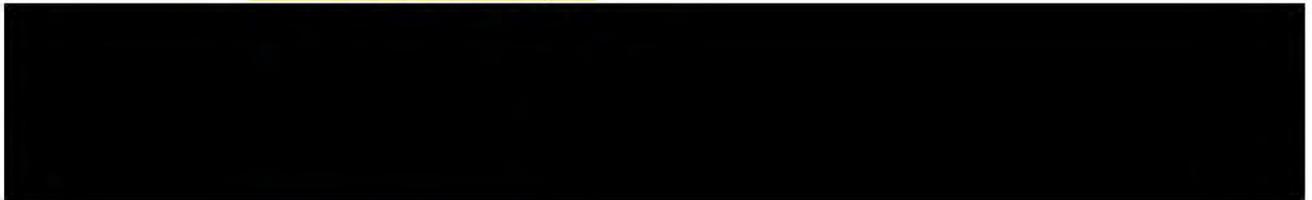
- La phase de négociation au 1<sup>er</sup> trimestre avec le lauréat et des ajustements du projet avant la notification ;
- La notification du lauréat en mai, qui a lancé officiellement les études du projet Floirac ;

- Le dossier Esquisse intégrant les demandes de notifications émises en phase de négociation, remis par le groupement en juillet ;
- La modification du choix des avitaillements du futur dépôt. Bordeaux Métropole a fait le choix de passer en dépôt 100% électrique, en supprimant l'avitaillement en GNV prévu initialement dans le projet ;
- La remise du dossier Avant-Projet Sommaire par l'équipe de maîtrise d'œuvre en octobre.

Dans le cadre du projet de Floirac, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accompagne Bordeaux Métropole dans sa mission d'assistance technique pour :

- La mise au point des impacts programme du projet dans le cadre de la notification d'avitaillement ;
- L'analyse des impacts sur l'exploitation et l'organisation du passage en dépôt en 100% électrique ;
- L'analyse par les équipes interne et le partage des remarques avec Bordeaux Métropole pour les dossiers Esquisse et Avant-Projet Sommaire (APS).

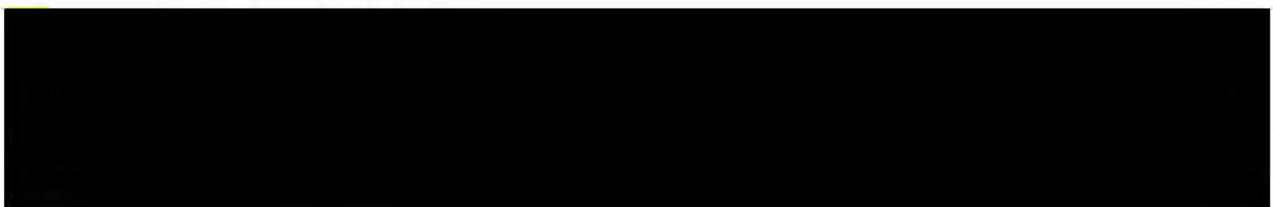
#### ➤ Sécurisation des dépôts



#### ➤ Réhabilitation du CEL



#### iii) Billettique



#### iv) Bus express Saint-Aubin

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités assiste Bordeaux Métropole lors de l'exécution des différents marchés lancés dans le cadre du projet de Ligne Express G, incluant entre autres, les travaux d'aménagement de la ligne, les systèmes de transport, les systèmes courants faibles en ligne ainsi que les systèmes centraux.

Plusieurs événements majeurs ont ponctué le projet en 2023 :

La décision de démarrer la Ligne Express G (Méca-Villepreux et Méca-Issac) au 1<sup>er</sup> juin 2024, avec des autobus articulés gaz, 

- La réduction de l'autonomie et de la capacité de passagers des autobus articulés électriques due à l'ajout de deux moteurs de traction et à la suppression d'une batterie ;
- La décision a été prise de substituer l'outil de supervision des véhicules et des infrastructures de charge,

v) RER Métropolitain

Le RER Métropolitain bordelais révolutionne la mobilité urbaine en offrant une connectivité rapide et efficace à travers la région. Ce projet vise à améliorer la fluidité des déplacements dans la région en offrant une liaison efficace entre les zones urbaines et périurbaines.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a donc mis en place une stratégie d'information spécifique pour chaque audience et a également lancé une campagne de communication à grande échelle pour accompagner le lancement de l'abonnement annuel TBM + Trains, préalablement validée par Bordeaux Métropole.

Les actions de communication ont été ciblées, notamment auprès :

- Des abonnés TBM voyageant à bord du TER 42 : distribution d'un mémo d'information, trois semaines avant l'expérimentation ;
- Des abonnés annuels TBM et voyageurs occasionnels : diffusion d'un emailing d'information afin de promouvoir le nouvel abonnement.

Au total, les campagnes d'emailing regroupent :

- 72 638 courriels envoyés ;
- 35 507 ouvertures uniques et 65 522 ouvertures totales ;
- 2 813 clics uniques et 4 214 clics au total.

Ainsi, entre le 07 novembre (date de lancement du Pass) et le 31 décembre 2023, 769 Pass TBM+Trains ont été vendus.

Concernant la campagne de communication grand-public, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé un visuel dynamique arborant des couleurs vives. L'intégration astucieuse du pictogramme du train parmi les autres moyens de transport et le choix de la photo ont été conçus pour rendre le message plus accessible.

La valorisation du coût supplémentaire par rapport à l'abonnement TBM annuel standard, variant de 10€ ou 0€ à 7€ avec la tarification solidaire, a été mise en évidence, positionnant ainsi ce surplus comme un prix attractif pour accéder à ce service supplémentaire.

Les supports mobilisés pour cette campagne s'articulent autour de :

- Le web :
  - Actualités déployées sur le site internet infotbm.com ;
  - Des notifications sur l'application TBM ;
  - Les réseaux sociaux TBM : Facebook, X et Instagram :
    - Habillage des pages ;
    - Publications organiques ;

- Publications sponsorisées sur un rayon de 3 kilomètres autour des gares, sur Facebook et Instagram.
- Les écrans et bornes :
  - Ecrans des boutiques TBM ;
  - Ecrans à l'intérieur des bus ;
  - Bornes d'information voyageur en station.
- Les affichages et imprimés :
  - Dans les boutiques TBM ;
  - Des dépliants d'information.

La promotion de l'offre TBM + Trains a également été relayée via des annonces sonores, diffusées dans les stations de tramways proches des gares, à l'exception de Pessac centre où l'espace était dédié à la diffusion de messages concernant des travaux.

Le parcours d'achat a également été adapté. En effet, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a intégré la promotion du TER comme mode de transport complémentaire à l'offre du réseau TBM, et ce, sur l'ensemble des parcours d'achat, physiques et dématérialisés.

Les modifications concernent donc :

- Les formulaires d'abonnement annuel TBM classiques : la formule TBM + Trains a été rajoutée ;
- Le parcours d'achat sur la boutique en ligne a été adaptée :
  - Un nouveau menu « Annuels TBM + Trains » a été créé ;
  - Un raccourci « TBM + Trains » a été mis en avant sur la page d'accueil ;
  - Une bannière promotionnelle de l'abonnement TBM + Trains a été intégrée sur les pages produit des abonnements annuels ;
  - Une « Une » a été publiée en page d'accueil.

#### B.7.3.f) Plan de Maintenance

##### i) Projet APS

Le réseau de Bordeaux s'étend sur 35 kilomètres d'alimentation par le sol (APS), avec chaque rame équipée de 2 patins APS.

Au cours de l'année 2023, 92 casses de patins APS sur les rames ont provoqué des arrêts d'exploitation.

Ce projet innovant vise à repérer facilement les zones du rail APS susceptibles d'endommager les patins des rames. Cette démarche permet d'anticiper les casses et d'intervenir rapidement en localisant aisément les zones impactées par le rail.

### B.7.3.g) Projets d'innovation

#### *i) Créer un Lab d'open Innovation : TBMouv !*

Bordeaux Métropole a sollicité pour 2023 auprès de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités la mise en place d'une démarche générale de pilotage de l'open innovation sur le territoire bordelais ainsi que le lancement de premiers projets.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé en 2023 une série d'entretiens et de benchmark auprès des élus, des services de la Métropole, des partenaires de l'innovation et des membres du CODIR de la société afin de collecter et prioriser les attentes générales des futurs membres du Lab d'open innovation.

Un benchmark auprès de grands industriels tels que Enedis, L'Oréal, Vinci ou encore le Grand Port Maritime de Bordeaux a permis de disposer de modèles inspirants en matière de pilotage de l'open innovation.

Enfin, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé un mapping des acteurs responsables de l'innovation sur le territoire bordelais afin d'identifier les structures privées/publiques avec lesquelles il serait utile d'imaginer des modalités de partenariats/de travail collaboratif.

Le 28 avril dernier, le « Lab TBMouv ! » a officiellement vu le jour dans les locaux de Techno West, incubateur de start-ups à Mérignac. Ce dernier regroupe les équipes de Bordeaux Métropole (élus et services), de Techno West, l'Université de Bordeaux, de Keolis SA et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Il a permis d'acter collectivement les composantes de structuration suivantes :

- L'identité du Lab (nom + logo) ;
  
- La raison d'être du Lab : « A l'écoute des habitants et visiteurs de la métropole bordelaise et en partenariat avec les acteurs locaux, Le Lab expérimente des solutions innovantes qui améliorent les mobilités et leur empreinte territoriale » ;
- La gouvernance [Cf. PARTIE B.7.3.e ii) instaurer la comitologie de TBMouv !] ;
- La stratégie globale du Lab TBMouv !

#### *ii) Instaurer la comitologie de TBMouv !*

L'atelier du 28 avril 2023 a permis de coconstruire la comitologie du Lab d'open innovation, telle que :

Elle se compose de :

- Un copil stratégique pour définir la programmation, le budget la communication du Lab : il réunit élus, services de BM, partenaires et Keolis SA / Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;

- Un copil Lab pour assurer la revue des projets d'expérimentation : il réunit différentes directions de Bordeaux Métropole ainsi que les équipes innovation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Keolis SA ;
- Des ateliers de travail avec les partenaires Techno West et l'Université de Bordeaux Métropole ;
- Des dispositifs de captation des usagers ;
- Des temps forts de communication.

iii) Les projets du Lab TBMouv !

En 2023, la Direction des Projets et de l'Innovation (DPI), épaulée par la supervision d'un chef de projet expert de l'innovation de l'entreprise SILAMIR, a présenté à l'équipe de Bordeaux Métropole 12 Projets d'Innovation Sommaires et 6 Projets d'Innovations Détaillés.

L'année à venir, 2024, sera marquée par une mobilisation intense pour concrétiser, évaluer, communiquer voire déployer ces initiatives. Des ressources supplémentaires seront nécessaires pour soutenir les experts métiers de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, à la hauteur des défis à relever.

➡ Blueboat

Ce projet d'Innovation répond à un appel d'offre lancé par Voies navigables de France pour les Jeux Olympiques 2024. Il fait l'objet d'un consortium et regroupe les acteurs suivants : Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, BlueNav, Orion, Mosat et le Grand Port Maritime de Bordeaux (GPMB).

La solution proposée et présentée au comité des mobilités JOP 24, consiste au développement et à l'intégration d'un démonstrateur de navigation autonome 100% électrique avec une présence humaine de sécurité à bord.

L'expérimentation est prévue dans l'un des bassins à flots du GPMB à l'été 2024.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités apporte un soutien important au projet en établissant un planning détaillé de l'expérimentation et en renforçant la gestion du comité. En octobre 2023, en raison d'une augmentation significative des coûts, il a été décidé d'abandonner la construction du bateau au profit de l'achat d'un bateau d'occasion qui sera réaménagé.

Pour résumer :

- Projet : Démonstrateur de navigation 100% électrique ;
- Acteurs : BlueNav, Bordeaux Métropole, KB2M, Orion, Mosat et GPMB ;
- Lancement de l'expérimentation : 2024 ;
- Durée du projet : 24 mois.

➡ Sensibilisation à la conduite – simulateur RV

Ce projet novateur vise à déployer des campagnes de prévention et de sensibilisation, utilisant un simulateur de risques en réalité virtuelle, pour les vélos à assistance électrique dans 6 communes de Bordeaux Métropole, à raison d'une action par commune. Les communes sélectionnées (Bordeaux, Le Bouscat, Bruges, Bègles, Pessac et Mérignac) ont accepté le déploiement des opérateurs libre-service

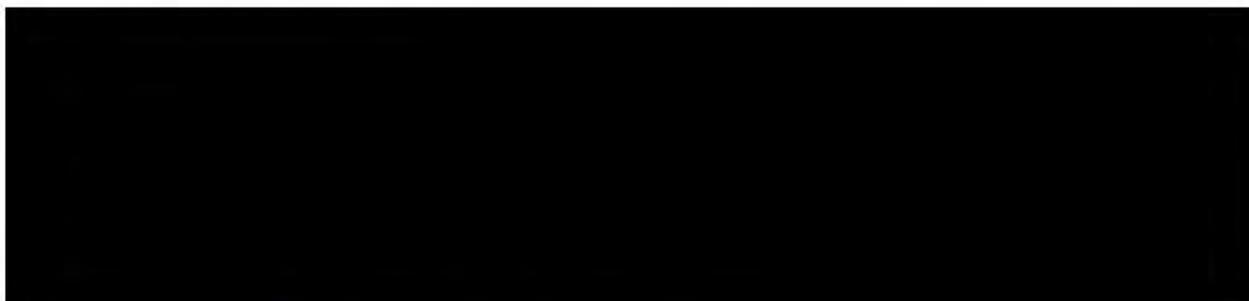
sur leur territoire afin de faciliter cette action de sensibilisation, consistant en des stands avec des quiz sur la mobilité et un simulateur vélo en réalité virtuelle.

Ce simulateur recrée deux zones à risques de la métropole bordelaise, et offre une immersion réaliste aux utilisateurs. Ces campagnes représentent une occasion importante pour sensibiliser aux dangers de la circulation dans une métropole dense et multimodale, visant en fin de compte à réduire les accidents entre les modes de transport doux et les bus et tramways.

Les actions menées dans ces communes permettront une meilleure compréhension des comportements des cyclistes dans des situations proche de la réalité, notamment aux abords des carrefours à risques.

Pour résumer :

- Projet : Simulateur de risques en réalité virtuelle pour les vélos à assistance électrique ;
- Acteur clé : Mwheel ;
- Lancement de l'expérimentation : 2024 ;
- Durée du projet : 9 mois.



#### 👉 Etude nudge - lutte contre la fraude

Cette étude vise à comprendre les comportements des usagers du réseau de transport de Bordeaux Métropole, dans le but de cibler de nouvelles stratégies anti-fraude.

Les objectifs de cette enquête incluent :

- La mesure initiale de la fraude ;
- L'identification des profils d'usagers ;
- Des expériences pour tester l'influence des variables comportementales ;
- La proposition d'un « nudge » pour modifier les comportements.

Cette étude cible les usagers des 4 lignes de tramways et se divise en deux phases :

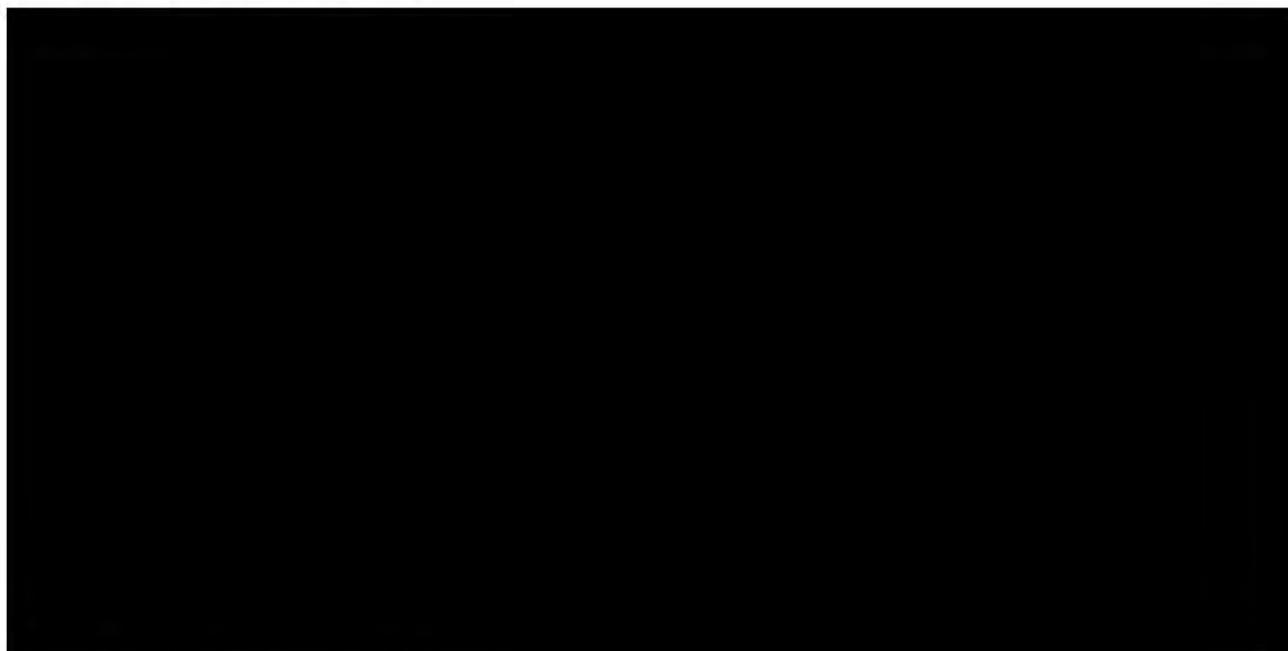
- Expériences menées dans les stations de tramway ;
- Expériences en lignes sur un échantillon de volontaires pour évaluer la sensibilité des usagers aux stratégies envisagées.

Cette expérimentation est menée par l'ESCCA de Bordeaux et a débuté en 2023.

Pour résumer :

- Projet : Etude de lutte contre la fraude ;
- Acteur principal : ESCCA Bordeaux ;
- Lancement de l'expérimentation : 2023 ;

- Durée du projet : 10 mois.



#### B.7.3.h) Actions RSE

##### *i) Projet énergie verte*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé, dans le cadre de son contrat de Concession de service public, à utiliser de l'énergie verte sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 et tout au long de la durée du contrat.

Cet engagement comprend :

- L'utilisation à 100 % d'électricité verte pour le réseau de tramway et d'autobus ;
- L'utilisation à 100 % de bioGNV, produit localement en Nouvelle-Aquitaine, pour alimenter les autobus.

Souhaitant anticiper cette obligation, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a cherché à agir dès 2023 dans la mesure du possible. Cependant, l'approvisionnement en énergie, que ce soit pour le gaz ou l'électricité, nécessite des contrats avec les fournisseurs avant le début de l'année de consommation pour garantir la disponibilité des certificats de garantie d'origine. Bien que le contrat avec Bordeaux Métropole ait été signé le 1<sup>er</sup> août 2022, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pu obtenir des certificats pour l'année 2023 :

- Équivalent à la consommation du 4<sup>ème</sup> trimestre 2023 en électricité verte pour la traction ;
- 30 000 MWh de biogaz provenant de Nouvelle-Aquitaine, représentant 25 % de la consommation annuelle du réseau.

Des mesures ont déjà été mises en place pour l'année 2024 avec les fournisseurs d'énergie afin de respecter les engagements pris et atteindre 100% d'énergie verte à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

##### *ii) Projet biodiversité*

Dans le cadre de son engagement environnemental, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a entrepris l'élaboration d'un plan d'action en faveur de la biodiversité dans la gestion des espaces verts.

Au cours du premier semestre 2023, une cartographie et un inventaire des végétaux ainsi que des pratiques d'entretien ont été effectués pour évaluer la situation actuelle. Ce bilan a permis de diviser les 26,5 hectares d'espaces verts en 714 parcelles distinctes, regroupées en 3 catégories : les dépôts, les parc relais (P+R) et la plateforme engazonnée du tramway.

L'entretien de ces parcelles suit principalement des pratiques horticoles harmonisées sur l'ensemble des sites, incluant des tontes et des tailles régulières pour le maintien des végétaux. Cependant, le recensement a révélé la présence de près de 9 000 arbres et arbustes issus de 114 espèces différentes, mettant en lumière le potentiel de développement de la biodiversité.

À la suite de cette évaluation, un plan d'actions visant à promouvoir une gestion écologique de ces espaces a été élaboré durant le second semestre 2023.

Deux initiatives majeures ont été lancées vers la fin de l'année :

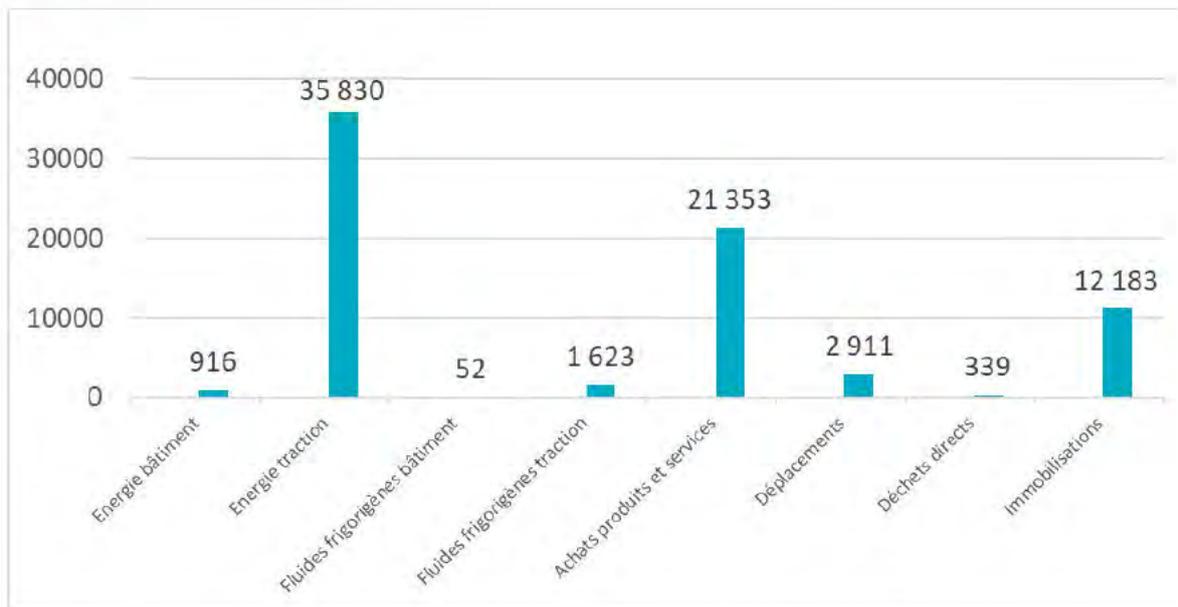
- La plantation de 972 arbres : pour contribuer au projet « 1 million d'arbres », environ 1 000 arbres et arbustes, représentant 19 essences différentes, ont été implantés sur les sites des dépôts du CEL, de Bastide, d'Achard et sur le P+R de Ravezies.  
En collaboration avec Bordeaux Métropole, les emplacements et les types d'arbres ont été approuvés, conformément à la réglementation en vigueur et en tenant compte des projets futurs. L'objectif de ces plantations est de diversifier la gamme végétale des sites et de créer de nouveaux puits de carbone.
- Expérimentation de nouveaux végétaux en alternative au gazon sur la plateforme du tramway : Cette initiative vise à promouvoir la biodiversité tout en explorant des espèces végétales moins consommatrices d'eau. Pour ce faire, un protocole expérimental a été réalisé en 2023 afin de tester 6 essences qui seront plantées au premier trimestre 2024 des parcelles spécifiques identifiées entre Mériadeck et Saint-Bruno (ligne A), ainsi qu'entre le Parc Mussonville et le lycée Vaclav Havel (ligne C).  
Les essences choisies sont le thym couché, la camomille rampante, le gazon des Mascareignes, le dichondra rampant et la turquette. Elles seront plantées seule ou en association avec des plantes compagnes telles que les micro-légumineuses ou le pourpier vert. Cette expérimentation s'étalera sur 2 à 3 ans afin d'évaluer leur intérêt écologique, aussi bien en termes de biodiversité que d'économie d'eau.

### *iii) Projet climat-air-énergie*

La démarche climat-air-énergie entreprise par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, démontre un fort engagement environnemental et a été initiée en 2023 dans le but de structurer l'implication de la société dans les efforts d'atténuation et d'adaptation face au changement climatique.

Concernant l'atténuation du changement climatique, un bilan carbone (scopes 1, 2 et 3) ainsi que 3 audits énergétiques (traction, dépôts et autres infrastructures) ont été effectués pour évaluer l'empreinte énergétique et carbone de l'entreprise et du réseau TBM, et pour élaborer des plans d'action en conséquence.

Le bilan carbone de l'année 2023 basé sur les données de 2022 constitue une mise à jour du précédent bilan carbone réalisé l'an passé. Les conclusions restent relativement similaires, avec en tête des émissions de gaz à effet de serre la consommation d'énergie pour la traction, représentant 48 % des émissions totales. En second lieu, les achats de produits et services contribuent à hauteur de 29 % des émissions totales, suivis par les immobilisations (bâtiments et matériel roulant) représentant 15 %.



Le plan d'actions a donc été principalement axé sur ces trois sources d'émissions, comportant notamment une feuille de route détaillée pour la consommation énergétique liée à la traction. Pour cette catégorie, une trajectoire visant une réduction de 80 % d'ici 2030 a été établie et envisagée grâce à plusieurs mesures. Ces dernières comprennent le passage aux énergies renouvelables, avec une transition vers une utilisation à 100 % de bioGNV d'ici 2024 et la conversion des bus fonctionnant au gazole au HVO d'ici 2025. En parallèle, cela implique une évolution de la flotte de véhicules, qu'ils soient propriété de l'entreprise ou affrétés, vers des modes de propulsion plus respectueux de l'environnement, ainsi qu'une optimisation de l'efficacité énergétique.

Les trois audits énergétiques ont permis de détailler les sources de consommation d'énergie, révélant que 94% de la consommation totale provient de la traction. Les 6 % restants se divisent ensuite en 4% pour les dépôts et 2 % pour les autres bâtiments.

Concernant la partie dédiée à la traction, l'audit a identifié plusieurs initiatives déjà en cours depuis plusieurs années, telles que le programme d'écoconduite et l'optimisation de la maintenance. Ainsi, les possibilités d'amélioration se concentrent principalement sur le fonctionnement du tramway, avec notamment l'optimisation de la climatisation et de l'éclairage. Ces mesures font l'objet de fiches d'action étalées sur la période de 2023 à 2028.

Pour ce qui est des bâtiments (dépôts et autres sites), bien que leur consommation énergétique soit modérée, plusieurs leviers d'action peuvent être exploités. Cela inclut la mise en place d'un plan de comptage pour surveiller les consommations par équipement, l'optimisation du chauffage, ainsi que la réduction des pressions de service d'air comprimé. Ces exemples illustrent les actions à mettre en place dans les années à venir.

Pour l'ensemble des actions identifiées à la suite de ces audits, un travail de recherche sur les subventions a été entrepris, en particulier sur les actions éligibles aux certificats d'économie d'énergie. Cependant, en 2023, la première action lancée ne remplissait pas les critères d'éligibilité pour bénéficier de subventions.

Usage énergétique concernée	Description de l'action	Gain énergétique potentiel (%)	Potentiel énergétique annuel (MWh)	Gain réel	Financement

Tramway	Fresh Air : capteurs de CO2 pour pilotage de la climatisation de 56 rames datant de 2013 et 2018	35%	785	Sera mesuré en 2024	Projet PPI (Non éligible à une subvention CEE)
---------	--	-----	-----	---------------------	--

Pour le volet adaptation au changement climatique, une étude a également été réalisée autour de 5 systèmes : parc de bus, parc de tramways, infrastructure tramway, dépôts et parc-relais. L'objectif a été d'analyser l'impact avéré et pressenti des aléas climatiques sur notre activité.

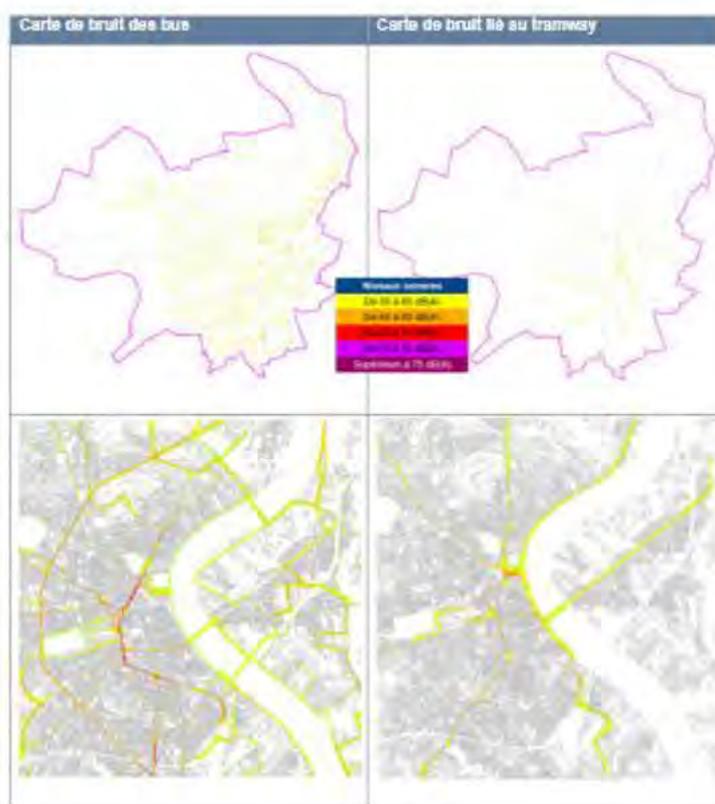
La chaleur extrême, la submersion en raison de la hausse du niveau de la mer ou les inondations en raison de fortes pluies et les feux de forêts sont les trois aléas avec les évolutions futures les plus défavorables pour l'activité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Plus précisément, ce sont les réseaux télécom, l'approvisionnement en électricité, l'intégrité des équipements et le maintien des conditions de travail qui seront les plus affectés par ces aléas.

Face à ce constat, un programme d'actions a également été défini par rapport aux capacités d'adaptation déjà mises en place et aux diverses actions déjà prévues au contrat. L'objectif a été de faire ressortir les actions déjà prévues qui permettront une meilleure adaptation ou de trouver d'autres actions qui devront être mises en place afin de réduire le niveau de risque face à la probabilité d'occurrence de ces aléas. Les actions identifiées commenceront à être déployées courant 2024.

#### iv) Projet Bruit

Le projet opérationnel contre le bruit, amorcé en 2023, a été conçu pour identifier distinctement les sources sonores provenant du tramway ou du passage des bus, en complément des cartes stratégiques de bruit établies par Bordeaux Métropole. Même s'il n'est pas soumis à une réglementation spécifique, ce plan a été élaboré en se basant sur les exigences de la Directive Européenne concernant l'évaluation et la gestion du bruit dans l'environnement, dans le but d'adopter une approche d'amélioration continue.

Un diagnostic acoustique du réseau TBM a été réalisé par le biais d'une campagne de mesures de bruit. Cela a permis de générer des cartes spécifiques : une pour le réseau de bus et une pour le réseau de tramway. Ces cartes ont identifié les zones à enjeux en mettant en lumière les secteurs les plus exposés au bruit.



La circulation des bus engendre des niveaux sonores généralement en-dessous de 55 dB(A) pour la grande majorité de la population de la Métropole (92%), tandis que la circulation des tramways à un impact global encore moindre, avec des niveaux sonores inférieurs à 55 dB(A) pour 98% de la population exposée.

Ce diagnostic démontre ainsi qu'il n'existe pas de situation où les niveaux de bruit dépassent les valeurs limites établies pour chaque source sonore. Néanmoins, dans un souci d'amélioration continue, 5 secteurs à enjeux ont été retenus pour le tramway et 7 secteurs pour le bus ont été identifiés comme des zones où les habitants sont exposés à des niveaux sonores compris entre 60 dB(A) et 70 dB(A).

Pour répondre spécifiquement à ces problématiques de bruit, le plan d'actions se déploie autour de 4 axes (mesurer et modéliser, améliorer la connaissance, sensibiliser les usagers et développer des alternatives), visant à atteindre l'objectif principal de réduction des nuisances sonores.

Sa mise en œuvre débutera à partir de 2024.

v) Programme impact sécurité

A travers sa Politique Santé et Sécurité 2023, le groupe Keolis intensifie son engagement à devenir la référence en matière de santé et de sécurité dans son secteur, promouvant ainsi une mobilité plus sûre et responsable.

Pour atteindre cet objectif, le groupe a instauré un programme d'engagement managérial pour favoriser une amélioration continue et une évolution de la sécurité, nommé « IMPACT » sécurité.

Ce dernier, préconise l'adoption des 5 rituels managériaux et de 4 pratiques managériales à intégrer au système de gestion de la santé et de la sécurité au travail de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Les 5 rituels managériaux sont les suivants :

- Les Tournées Terrains (2T) : visites managériales à la rencontre des collaborateurs afin d'échanger sur les difficultés, les contraintes et les réussites rencontrées afin d'identifier les axes d'amélioration pour la société ;
- Les Points 5 minutes (P5) : échanges réguliers sur la sécurité entre les responsables et leurs équipes afin de partager des informations ;
- La Séance Incident à Haut Potentiel (HPI) : les briefings HPI sont diffusés à travers le Groupe pour repérer les leçons utiles pour chaque entité, et ainsi déterminer les actions spécifiques à entreprendre ;
- Les Comités de Sécurité (COSEC) : un comité est régulièrement mis en place pour examiner la performance en matière de sécurité, évaluer les progrès du plan d'actions et souligner les avancées réalisées ;
- La Résolution Structurées des Problèmes (RSP) : un système de signalement des problèmes et des suggestions est instauré pour tout le personnel, avec un suivi et une communication des actions entreprises.

Les 4 pratiques managériales s'articulent autour :

- Identification et maîtrise des risques ;
- Accueil sécurité et prévention ;
- Gestion des compétences et habilitations ;
- Préparation aux urgences et crises.

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

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a élaboré, en collaboration avec le prestataire INDDIGO, son Plan de Mobilité Employeur (PDME). Ce type d'étude vise à analyser les déplacements domicile-travail et professionnels des employés de l'entreprise, en mettant en place des initiatives pour promouvoir l'usage des modes de transports dits « doux », tels que, les transports en commun, le vélo, la marche ou encore le covoiturage.

Les résultats de cette enquête révèlent une forte dépendance à la voiture chez les salariés, principalement en raison des contraintes liées à leur métier, par exemple 50% des conducteurs ont des horaires incompatibles avec les transports en commun, et de la difficulté d'accès à certains sites.

KB2M a déjà entrepris plusieurs actions visant à encourager le changement de mode de transport et a instauré une culture de mobilité « bas carbone » par l'ensemble de ses collaborateurs. Ces initiatives englobent entre autres le télétravail, l'aménagement de parkings pour vélos, la mise à disposition de vélos pour les déplacements inter-sites, ainsi qu'une navette disponible sur réservation pour les conducteurs.

A la suite du diagnostic établi dans le cadre du PDME, de nouvelles actions ont été définies pour encourager le changement de mode de transport. De nombreuses initiatives de communication ont été identifiées, telles que la création d'une communauté regroupant des covoitureurs potentiels ou des cyclistes, afin de faciliter leur mise en relation. Il est également prévu de promouvoir les aides financières proposées par l'Etat ou la région, ainsi que les plateformes de covoiturage et les défis de mobilités locaux. Pour une durée définie dans le contrat, le déploiement de parkings pour trottinettes

et vélos (de types arceaux) est prévu sur certains site (Bastide, La Jallère, Saint-Bruno), de même que l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques.

En complément du PDME, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans une démarche de labellisation « Employeur pro-vélo » pour le site de Porte de Bordeaux. L'objectif est de promouvoir l'usage du vélo parmi les salariés, tant au niveau de leurs déplacements domicile-travail que pour leurs déplacements professionnels.

Pour répondre aux critères du label, l'entreprise a mis en place plusieurs actions en faveur des salariés :

- 2 ateliers de réparation vélos : sur 2023, 23 vélos ont été réparés ;
- 1 atelier d'essais de vélos : les types de vélos proposés à l'essai regroupent entre autres le vélo classique et le vélo électrique, le vélo cargo ou encore le vélo pliant ;
- 1 kit de réparation vélo à disposition des salariés.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage également dans la sensibilisation de ses employés à la pratique sécurisée du vélo en proposant un mode de e-learning et en tenant deux stands de prévention lors des journées dédiées exclusivement au vélo.

L'audit de labellisation s'est déroulé le 30 novembre 2023 et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu le niveau bronze.

#### *vii) Réduction de la consommation arrosage*

Plusieurs discussions ont eu lieu avec Bordeaux Métropole en 2023 concernant l'utilisation d'eau pour l'arrosage. L'objectif principal était de mettre en place un plan d'actions visant à réduire cette consommation, répondant ainsi aux préoccupations des élus et des habitants de la Métropole.

Diverses présentations ont exposé le fonctionnement de la plateforme engazonnée du tramway ainsi que son système d'arrosage, mettant en évidence les défis et les solutions envisagées pour réduire la consommation dès l'été 2023 [Cf. PARTIE B.7.3.g) iii) : *Alternative eau potable*].

À la demande du Concédant, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité a révisé son plan d'économie d'eau d'arrosage pour atteindre un objectif plus ambitieux que celui initialement envisagé. En analysant les techniques constructives et l'environnement des secteurs concernés, le Concessionnaire a suggéré une réduction de la quantité d'eau d'arrosage de 20%, 40% ou 100%, selon les zones, afin d'obtenir une baisse moyenne de 40%.

Grâce aux conditions météorologiques favorables en 2023, l'objectif a été dépassé, aboutissant finalement à une réduction significative de 55% de la consommation totale d'eau, soit 76 860 m<sup>3</sup>.

Cette réussite s'explique en grande partie par des conditions météorologiques favorables, caractérisées par des précipitations réparties sur toute la saison, réduisant partiellement le besoin en arrosage. Les travaux se poursuivront au cours des prochaines années, notamment avec l'évaluation de nouveaux végétaux moins gourmands en eau et l'installation d'équipements dans les armoires principales pour centraliser la gestion de l'arrosage.

De plus, la surveillance des secteurs ayant connu une interruption totale de l'arrosage en 2023 est en cours afin de vérifier la repousse du gazon au cours de la période hivernale de 2023/2024. Cette mesure vise à garantir le maintien et la régénération adéquate de la pelouse dans ces zones spécifiques.

### viii) Fresque RSE

En janvier 2023, avec la signature du nouveau contrat de CSP, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est devenue la première entreprise à mission dans le domaine des transports urbains de voyageurs. En effet, ce contrat innove en introduisant des engagements significatifs en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale, allant au-delà de la simple question de mobilité.

Cette nouvelle identité d'entreprise à mission se reflète dans les statuts de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités où sont énoncés des objectifs concrets concernant les aspects sociaux et environnementaux, articulés autour de 4 axes stratégiques : la préservation de l'environnement, le bien-être des collaborateurs, l'accessibilité à la mobilité pour tous et l'ancrage local [Cf. PARTIE A.1.5 : *La société à missions*].

Lors de la réunion de rentrée du 03 octobre 2023, qui a rassemblé environ 80 cadres et managers de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, un atelier interactif de 2 heures a été organisé. L'objectif était de familiariser les participants aux enjeux, impacts et leviers de la Responsabilité Sociale et Environnementale dans le contexte spécifique d'une entreprise à mission. Cet atelier ludique et engagé a permis une meilleure compréhension de ces thématiques cruciales pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

### ix) Les succès RSE

L'exercice 2023 a été caractérisé par une série de réussites significatives dans le domaine de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités :

- Lauréat du Trophée des Objectifs de Développement Durables (ODD) du Pacte Mondial France de l'ONU dans la catégorie Droits Humains [Cf. PARTIE B.7.3.b) i) (ii) : *Le Trophée des Objectifs de Développement Durables*];
- Labellisé « Employeur pro-vélo » au niveau bronze [Cf. PARTIE B.7.3.h) vii : *Plan de mobilité employeur et Label employeur pro-vélo*];
- Certifié en matière d'égalité et de diversité [Cf. PARTIE C.2.5.a) i) : *Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités*].

## B.7.4. Ressources Humaines

### B.7.4.a) Recrutement

#### i) Campagne de recrutement 2023

Le 03 juillet 2023, la nouvelle campagne de recrutement, pour les conducteurs et conductrices, a été lancée et largement diffusée sur le réseau TBM.

L'objectif de cette campagne est de renforcer les équipes dans les domaines de la conduite et de la maintenance des bus et des tramways.

Deux messages sont destinés à interpeller les futurs candidats :

- « Et si vous preniez les commandes ? » (Pour les conducteurs de bus et de tramways) ;
- « Et si ça roulait grâce à vous ? » (Pour les agents de maintenance des bus et des tramways).

Plus d'informations sont détaillées dans la partie C.1.1.a) i) (xi) : *La campagne de recrutement « Et si vous preniez les commandes ? » : du 03 juillet au 15 septembre 2023*.

### ii) Plan d'action recrutement conducteurs

Pour intensifier les initiatives de recrutement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a élargi les actions de diversification de sa recherche de candidats.

Grâce à cela, un total de 36 contrats de professionnalisation et 11 contrats d'apprentissage, préparant au Titre Professionnel de Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs, ont été conclus.

De nouveaux partenariats ont été établis dans le but de professionnaliser des individus éloignés de l'emploi ou en reconversion professionnelle, en les formant pour obtenir le Titre Professionnel de conducteur-receveur. Ces partenariats ont été développés en collaboration avec des organismes de formation, des entreprises de travail temporaire sous contrat cadre, France Travail (anciennement Pôle Emploi) et l'OPCO Mobilités. Ainsi, 33 personnes en contrat d'intérim ont participé à une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective afin de préparer le Titre Professionnel de Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs, en vue d'intégrer ensuite les effectifs en CDI.

En 2023, la participation à 25 forums emploi sur le territoire a permis une diffusion étendue des offres d'emploi à pourvoir, touchant ainsi un large public.

L'année 2023 est également marquée par la signature d'une Convention de collaboration entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, l'Association pour le Développement Local et l'Emploi, ainsi que le PLIE des Sources.

### iii) Suivi du KOOPTIS

Dans un environnement de marché de l'emploi complexe, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé dans la mise en place un programme de cooptation de nouveaux talents nommé KOOPTIS.

Ce programme permet à un collaborateur interne de l'entreprise (le coopteur) de recommander un candidat externe (le coopté) pour un poste à pourvoir en CDI ou en alternance dont le profil et les compétences pourraient correspondre aux postes ouverts dans l'entreprise.

Au 31 décembre 2023, 16 embauches sont réalisées et confirmées, grâce à la cooptation.

## B.7.4.b) Gestion du personnel

### i) Enquête rythme de travail des conducteurs

Dans le cadre de l'engagement pris lors des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) le 19 décembre 2022, un projet d'enquête d'envergure a été initié au début de l'année 2023. Cette enquête vise à recueillir des données, à la fois quantitatives et qualitatives, sur les attentes des conducteurs-receveurs en ce qui concerne leurs rythmes de travail.

Dans le prolongement de cet engagement, un questionnaire papier a été expédié par voie postale à l'attention de 1 850 salariés du Centre de Relation, s'étendant sur la période allant du 22 juin 2023 au 31 août 2023.

Cette démarche s'inscrit dans une démarche constante d'évaluation et d'amélioration des conditions de travail de nos collaborateurs.

Les résultats de l'enquête sont les suivants :

- Taux de réponse : 30%, représentant 556 questionnaires collectés ;
- Profil des répondants : un échantillon représentatif des conducteurs de TBM ;
- Scores marquants :
  - 65 % des conducteurs expriment leur satisfaction à l'égard de leur travail ;
  - 56 % des conducteurs se déclarent motivés par leur travail ;
  - 51 % des conducteurs ne sont pas satisfaits de leur rythme de travail ;
  - 55 % des conducteurs ne sont pas satisfaits du roulement actuel sur 10 semaines ;
  - 57 % des conducteurs sont prêts à allonger la durée de leur travail quotidien pour bénéficier de plus de repos ;
  - 72 % des conducteurs ne sont pas satisfaits de la gestion du plan de congé ;
  - 83 % ne sont pas satisfaits du processus actuel d'attribution des permissions.

Pour l'année 2024, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités va poursuivre ses efforts pour le bien-être de ses salariés. Dans la continuité des résultats obtenus lors de l'enquête de 2023, les prochaines étapes visent à élaborer des solutions concrètes pour répondre aux attentes des conducteurs-receveurs en matière de rythmes de travail. Une des étapes clés sera être la création et l'animation d'un groupe de travail pluridisciplinaire, impliquant les organisations syndicales représentatives. Ce groupe collaboratif élaborera des scénarios de nouveaux rythmes de travail en se basant sur les feedbacks recueillis.

Par la suite, des tests et évaluations seront réalisés pour les solutions proposées en conditions réelles, dans une entité à définir. Les résultats de ces essais seront soumis à la négociation syndicale, avec pour objectif d'aboutir à un nouvel accord négocié avec les organisations syndicales représentatives d'ici mi-2024.

L'implémentation des changements résultants de cet accord est prévue pour la rentrée de septembre 2024. Cette approche vise à garantir une démarche participative et concertée dans l'évolution des rythmes de travail au sein de l'entreprise.

#### ii) Plan de formation

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

### B.7.4.c) Lutte contre l'absentéisme

#### i) L'absentéisme

En réponse à l'augmentation du taux d'absentéisme depuis 2020 (identifié lors de la précédente CSP), un audit qualitatif réalisé en 2022 a conduit la direction à identifier 6 axes de travail prioritaires pour l'année 2023 :

- Le déploiement d'outils de reconnaissance non monétaires pour les conducteurs ;
- L'attribution des permissions des conducteurs (jours de repos isolés) ;
- Le rôle des conducteurs tuteurs ;
- La refonte de la formation et du parcours d'intégration des conducteurs ;

- Les modalités de gestion de l'absence dans l'entreprise ;
- La prévention des agressions envers notre personnel, avec un accent particulier sur les métiers en contact direct avec le public.

Les premiers résultats de ces plans d'action seront évalués en 2024. Cependant, il est d'ores et déjà possible de noter une baisse du taux d'absentéisme en 2023, qui s'établit à 12,02%, comparé à 12,72% en 2022, représentant une diminution de -0,7 point.

Cette approche proactive démontre l'engagement de l'entreprise dans l'amélioration des conditions de travail et la gestion efficace des absences.

### ii) Baromètre d'engagement

Le démarrage du baromètre d'engagement par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités le 20 mars 2023 s'inscrit en cohérence avec les objectifs établis dans le cadre de Keolis Way 2025.

L'initiative vise à recueillir les impressions de l'ensemble des collaborateurs concernant l'engagement, la qualité de vie au travail et le sentiment d'appartenance. La structuration s'est opérée au moyen d'un questionnaire constitué de 24 questions communes au Groupe Keolis, auxquelles s'ajoutaient 5 questions de profil et 1 question ouverte.

Ce dispositif s'est organisé autour de 5 axes majeurs, à savoir :

- Le Projet d'entreprise Keolis Way ;
- Le Leadership ;
- La Marque employeur ;
- La Qualité de vie au travail ;
- L'Engagement.

Le résultat des enquêtes ont révélé les points forts de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités :

- L'engagement individuel des employés ;
- Le sentiment d'exercer un travail significatif ;
- Le degré d'autonomie accordé ;
- La transparence concernant les postes et les missions associées.

Ces derniers ont également identifié des axes d'amélioration, notamment en ce qui concerne la sécurité, la communication et la formation. L'objectif est d'établir un cadre d'amélioration continue et commun au sein de toute l'organisation. Ce cadre définit aussi les attentes de l'entreprise ainsi que la contribution que chaque individu peut apporter.

En 2023, la participation relativement faible (18%, soit 504 répondants) s'explique par une actualité d'entreprise intense sur la même période. Cette période a été marquée par des événements majeurs tels que le lancement du nouveau réseau de bus, le démarrage des postulations, et les élections des représentants des salariés au Conseil d'administration.

Les résultats ont été présentés aux représentants du personnel lors du Comité Social et Économique le 10 mai 2023, puis partagés avec le Comité de direction le 16 mai 2023, pour enfin être diffusés à l'ensemble des salariés par les responsables de service.

Les scores marquants ont été les suivants :



Un plan d'actions relatif à la reconnaissance du travail fourni et à l'amélioration des pratiques managériales a été mis en place, notamment grâce à un programme de formation ambitieux en management. Cette formation a été élaborée au cours du deuxième semestre 2023 en collaboration avec le Groupe Keolis et sera délivrée à l'ensemble des responsables d'équipe de l'entreprise à partir de janvier 2024.

### B.7.5. Problématiques Maintenance et Patrimoine

#### B.7.5.a) Initiatives 2023

##### i) Commande de Bus électriques

Fin novembre 2023, Bordeaux Métropole a passé une commande pour 16 autobus standards électriques à charge lente, auprès d'Iveco Groupe via la Centrale d'Achat du Transport Public.

Les véhicules électriques, fabriqués chez Heuliez Bus à Rorthais (79), sont destinés à être déployés sur le site de Lescure d'ici fin 2024 pour remplacer les autobus au gaz. [REDACTED]

Dans le cadre de l'acquisition de nouveau autobus, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités collabore avec Bordeaux Métropole pour :

- Elaborer les documents du Document de Consultations des Entreprises ;
- Analyser les offres et mener les négociations avec les candidats ;
- Assurer l'exécution et le contrôle qualité des autobus électriques.

Les chargeurs, indispensables pour alimenter ces autobus, seront inclus dans le projet de modernisation du site de Lescure.

##### ii) Fin 600 000 kilomètres de phase 3

La maintenance des rames de phase 3, totalisant 600 000 kilomètres, débutée en 2022 sur la précédente concession, s'est étendue jusqu'à 2023, où elle a été achevée.

Parmi les principales interventions effectuées figurent :

- Révision des bogies ;
- Entretien du groupe de refroidissement ;
- Révision des systèmes de freinage : centrales hydrauliques et étriers ;
- Entretien des moteurs de traction ;
- Maintenance des groupes de climatisation dans les salles et les cabines.

Sur l'année 2023, 7 rames ont été prises en charge sur le site de La Jallère.

**B.7.5.b) Travaux et sécurité**



*i) Incidents sur la LAC*

Cette année, le réseau a été confronté à une série d'incidents majeurs sur la LAC, survenus à certains emplacements d'anti-cheminements, et ce, après l'intervention de l'entreprise ALSTOM. Ces derniers ont entraîné plusieurs dizaines d'heures d'interruption d'exploitation et ont causé des dommages importants sur le matériel roulant, tels que :

Ligne	Voie	Date Intervention ALSTOM	Date Incident	Conséquences
A	1	S.03 : 15 au 16/03/2023	13 et 15/03/2023	3 retournements de pantographes
B	2	S.13 : 27 au 31/03/2023	16/06/2023	Contact avec pantographe
B	1	S.13 : 27 au 31/03/2023	21/06/2023	Contact avec Pantographe
B	1	S.13 : 27 au 31/03/2023	09/07/2023	1 retournement de pantographe
B	1	S.13 : 27 au 31/03/2023	23/08/2023	1 retournement de pantographe



*ii) Assistance technique Voie et LAC*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a fourni un soutien technique à Bordeaux Métropole pour divers projets :

- Marché de remplacement du Kevlar : en 2023, le département Voie et LAC a poursuivi son implication dans divers aspects de ce marché, incluant l'analyse des réclamations de l'entreprise et l'identification des non-conformités, suivies de leur traitement. Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a activement pris part à de multiples réunions techniques, de suivi de l'avancement et contractuelles associées à ce marché ;
- Electrification des voies d'atelier : des travaux d'électrification ont été entrepris sur 2023 et concernent 3 voies d'ateliers pour les dépôts de la Bastide et de la Jallère. Le département Voie et LAC a joué un rôle dans la validation des études (VISA) et a été impliqué dans les réunions préparatoires de ces chantiers, ainsi que dans plusieurs Opérations Préalables à la Réception (OPR) qui ont été planifiées ;
- Extension de la ligne A vers l'aéroport : l'équipe Voie et LAC a joué un rôle crucial dans les OPR, en particulier sur la LAC. Des inspections nocturnes en nacelles ont été effectuées à plusieurs reprises pour repérer et identifier les points nécessitant des ajustements ;

- Remplacement des selles sur le parvis de la gare Saint-Jean : Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été appelé à prendre part aux visites constatant la levée des réserves après les travaux effectués en 2022.

iii) Gestion des accidents techniques sur le matériel roulant

A la suite des accidents survenus sur la précédente CSP, des rames restent actuellement immobilisées :

- La rame numéro 2546, qui était en V1 en partance du terminus « Pyrénées » sur la ligne C et en direction de Bordeaux le mercredi 1<sup>er</sup> juin 2022 vers 19h45, a été impliquée dans un accident. A l'intersection menant à la bretelle de l'échangeur 18 nord de la rocade, un véhicule a brusquement coupé la voie du tramway et l'a heurté, entraînant le déraillement de ce dernier.

D'importants travaux de réparation ont été entrepris sur la cabine conducteur ainsi que sur les parties latérales du tramway, menés par la carrosserie centrale de Keolis Bordeaux Métropole.

- La rame numéro 2514 circulait le samedi 07 mai 2022 à 11h25 entre les stations « Gare Pessac Alouette » et « Hôpital Haut Lévêque » sur la ligne B en V1 en direction de Bordeaux. A l'intersection entre l'avenue de Haut Lévêque et l'avenue Magellan, un véhicule a brusquement coupé la voie du tramway et l'a heurté, entraînant le déraillement de ce dernier.

Cet incident a impacté un poteau LAC ainsi que la signalisation ferroviaire de la zone. Keolis Bordeaux Métropole a rapidement mis en place des mesures palliatives pour permettre la remise en service de la zone. Le remplacement du poteau a été réalisé dans les semaines suivant l'accident.

La rame a subi des dommages considérables et a été envoyée chez un prestataire au cours du premier trimestre 2023 pour des réparations. Parallèlement à sa réparation, afin de minimiser le nombre de rames immobilisées, celle-ci sera utilisée pour effectuer des expertises complémentaires en vue de renforcer le programme de rénovation du projet OPVR.

Le retour de la rame est prévu pour fin janvier 2024.

Sur l'année 2023, aucun accident aussi marquant que ceux survenus en 2022 n'a été déploré.

### B.7.6. Développement Systèmes Industriels

#### B.7.6.a) Gestion de l'obsolescence

i) Cybersécurité

## B.8. Optimisation de l'offre

### B.8.1. Analyse de la production en heures pleines

Les informations relatives au serpent de charge, relatives aux heures pleines, ne sont ni pertinentes ni accessibles dans les outils opérationnels des services Mobibus et TAD. La gestion de ces activités repose sur l'analyse de l'évolution des demandes et du taux de refus, en lieu et place des données non disponibles du serpent de charge.

### B.8.2. Analyse de la production en heures creuses

Les informations relatives au serpent de charge, relatives aux heures creuses, ne sont ni pertinentes ni accessibles dans les outils opérationnels des services Mobibus et TAD. La gestion de ces activités repose sur l'analyse de l'évolution des demandes et du taux de refus, en lieu et place des données non disponibles du serpent de charge.

### B.8.3. Validation de la pertinence de l'offre actuelle

#### B.8.3.a) Mobibus

En 2023, l'activité Mobibus a réussi à répondre à une augmentation significative des demandes de transport, se traduisant par une croissance du nombre de transports effectués. Cependant, malgré cette performance, le taux de refus demeure à 3,72%.

	2 022	2 023	Ecart en nb	Ecart en %
Voyages	106 853	111 965	5 112	4,8%
Annulations	35 201	35 705	504	1,4%
Refus clients	3 306	2 226	- 1 080	-32,7%
Refus services	1 697	5 787	4 090	241,0%
Demandes de transport	147 057	155 683	8 626	5,9%

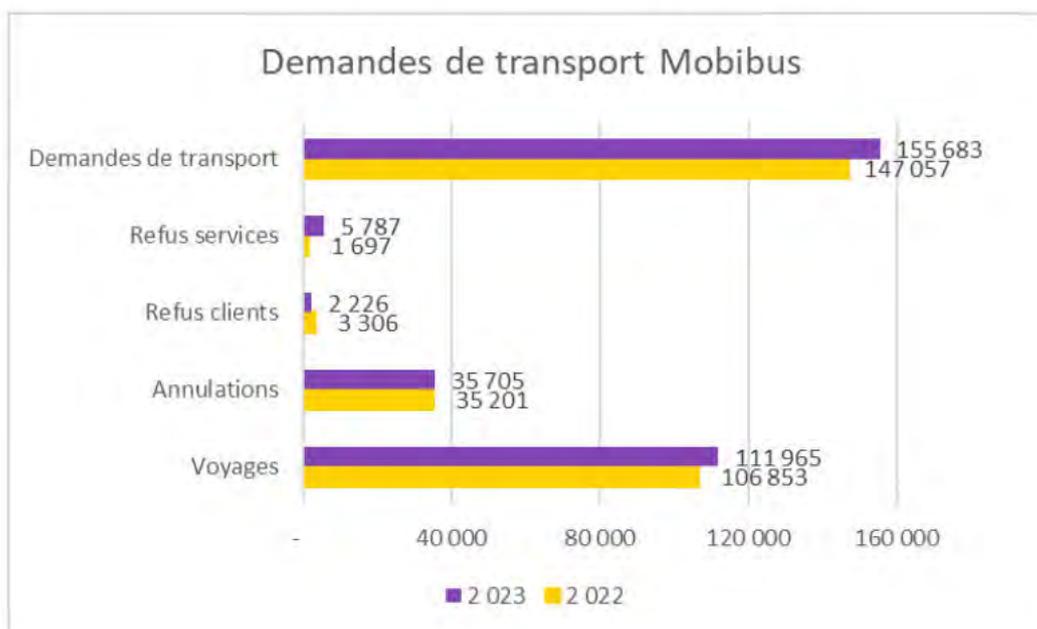
Voyages en %	72,7%	71,9%
Annulations en %	23,9%	22,9%
Refus clients en %	2,2%	1,4%
Refus services en %	1,2%	3,7%
Demandes de transport	100%	100%

En 2023, les demandes de transport ont augmenté de 5,9%, soit 8 626 demandes supplémentaires.

Le service de planification a répondu positivement à 59,3% de ces demandes en planifiant et réalisant 5 112 voyages supplémentaires sur l'année. En revanche, les refus de services ont augmenté de 241%,

passant de 1 697 en 2022 à 5 787 en 2023. Le taux de refus de service a triplé au cours de la dernière année, atteignant 3,7% des demandes de transport contre 1,2% l'année précédente. Cette évolution s'explique par l'augmentation du nombre d'inscriptions de bénéficiaires au service à partir du second semestre, entraînant une demande accrue de transport.

Il est également à noter qu'au cours de l'année, le taux d'annulation de transports par les clients a légèrement diminué, passant de 23,9% en 2022 à 22,9% en 2023, de même que le taux de refus de transport par les clients, passant de 2,2% en 2022 à 1,4% en 2023.



### B.8.3.b) Transport A la Demande

En ce qui concerne l'activité TAD, cette dernière affiche un écart par rapport aux prévisions pour les nouveaux services FLEX'.

Néanmoins, les services FLEX' connaissent globalement une croissance continue, avec une augmentation régulière du nombre de voyageurs mois après mois. Cette tendance est particulièrement marquée pour certains services, notamment Flex'gare Presqu'île et Parempuyre, qui atteignent des niveaux de fréquentation similaires à ceux observés en heure de pointe.

En revanche, les offres Flex'AERO et Flex'Night demeurent en deçà des attentes. Bien que leur fréquentation soit en constante augmentation, elles n'ont pas encore pleinement conquis leur public. Une attention particulière est requise pour le service Flex'AERO afin d'ajuster les ressources en fonction de l'évolution des besoins, en attendant une meilleure adhésion de la clientèle.

Quant au service Flex'Artigues, il enregistre une bonne affluence les week-ends et les jours fériés sur la partie ligne régulière.

## B.8.4. Propositions d'évolutions adaptées

### B.8.4.a) Mobibus

Pour l'activité Mobibus, afin de répondre à l'augmentation croissante des liées à l'augmentation des bénéficiaires inscrits au service, Bordeaux Métropole a décidé, pour l'année 2024, une augmentation des moyens qui permettront d'absorber une partie des demandes de transport supplémentaire.

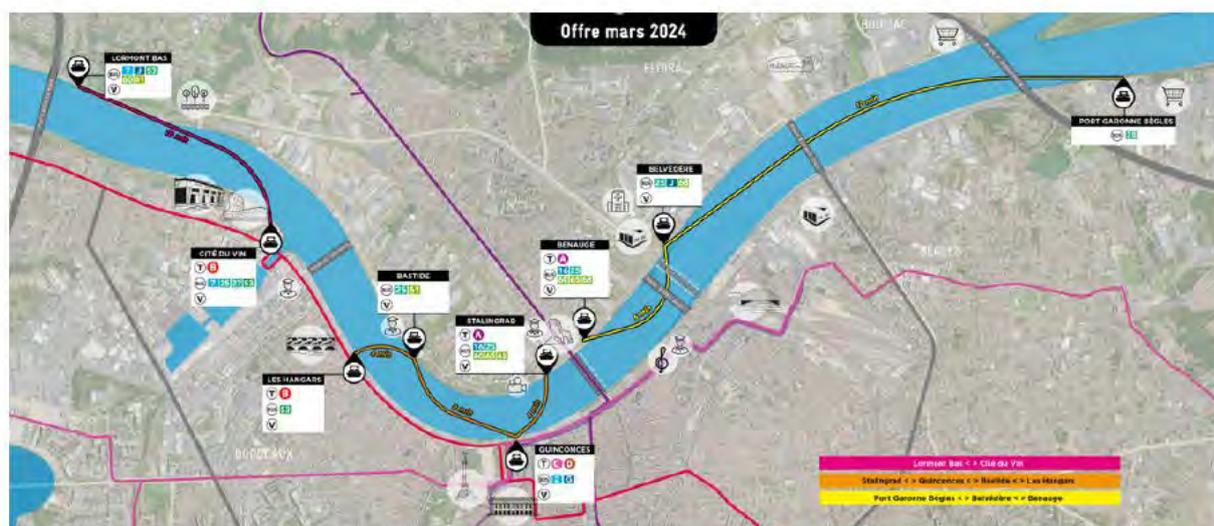
### B.8.4.b) Transport A la Demande

Les nouveaux services Flex', lancés en septembre 2023, nécessitent un délai raisonnable de fonctionnement avant évolution. Toutefois, dans le souci de stimuler la fréquentation pour l'année 2024, des ajustements d'offre sont à l'étude, notamment à travers des plans de communication adaptés.

### B.8.4.c) Navette fluviale

Le service de navettes fluviales va subir des changements en 2 phases, prévues pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2024 et le 2<sup>ème</sup> semestre 2025. Bordeaux Métropole livrera 2 bateaux en 2024 et 2 autres en 2025, tout en prévoyant la construction ou l'aménagement de nouveaux pontons conformément au schéma directeur du fleuve établi par la mission tourisme de Bordeaux Métropole. Ces nouvelles liaisons offriront des alternatives au réseau existant, présentant un potentiel de fréquentation important. Elles seront intégrées aux autres modes de transport du réseau pour assurer une interconnexion fluide et faciliter le trajet des voyageurs.

L'offre de 2024 aura pour objectif de renforcer les liaisons en aval du Pont de Pierre, tandis qu'une nouvelle liaison sera établie de Benauges à Port Garonne à Bègles du côté amont.



En 2025, dans la zone amont, la construction de nouveaux pontons vise à établir des traversées enchaînées, express, opportunes et attrayantes, particulièrement en réponse au développement des quartiers ARENA, MIN/MECA. Quant à la zone aval, une stratégie similaire de traversées express va être mise en place avec la création des pontons Brazza et Bacalan.



Cette offre répond à une forte demande des usagers dans les zones qui seront couvertes. Pour améliorer la qualité du service, en particulier le confort des voyageurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités propose de nouveaux panneaux de signalisation et des abris aux pontons desservis. De plus, des améliorations sont apportées au balisage pour rendre le trajet des clients plus fluide.

L'augmentation de la fréquentation des navettes fluviales montre un intérêt croissant pour ce mode de transport, ce qui met l'accent sur l'amélioration de la signalétique, du confort des utilisateurs et des fréquences.

Par ailleurs, pour remédier aux problèmes de pannes constatées en 2023, des initiatives d'amélioration ont été mises en œuvre, et les résultats sont anticipés pour l'année 2024, notamment :

- Une stratégie visant à mettre en réserve des réducteurs a été déployée pour réduire les immobilisations des bateaux, en prenant en compte le délai d'approvisionnement et le vieillissement de ces composants ;
- Des efforts sont également déployés pour résoudre les fuites de courant et améliorer le réseau de communication ;
- L'installation de filtres sur les variateurs, le blindage des câbles électriques des moteurs électriques, ainsi que des tests en collaboration avec le motoriste INDUMAR pour améliorer le refroidissement moteur ont été entrepris. Une attention particulière est portée à la problématique des embâcles charriés par la Garonne, qui impactent la propulsion des bateaux, notamment sur les hélices dont les pales peuvent être tordues, nécessitant redressement ou remplacement. Des hélices de rechange sont maintenues en stock ;
- Pour améliorer la recharge à quai la nuit et la maintenance du dispositif (transformateur et enrouleur), diverses modifications ont été apportées, dont la création d'une trappe sur le caisson pour faciliter l'accès à l'enrouleur, la modification du châssis supportant l'enrouleur, la création d'un tiroir pour le supportage du transformateur, et la mise aux normes marines pour assurer l'étanchéité. Ces initiatives visent à optimiser la performance et la durabilité des équipements, contribuant ainsi à la fiabilité du service des bateaux.

## B.9. Ratios d'activité

### B.9.1. Ratios d'offre et d'usage

Réseau TBM urbain (Avec TAD et navettes fluviales mais hors Mobibus et Vélos)	Année 2023
Km offerts (commerciaux + HLP)	37 031 740
Km offerts (commerciaux uniquement)	32 662 850
Nombre habitants Bordeaux Métropole*	819 604
Nombre de validations	106 169 456
Km offerts par habitant (commerciaux + HLP)	45,18
Km offerts par habitant (commerciaux uniquement)	39,85
Validations par habitant	129,54
Validations par km Tramway (commerciaux + HLP)	8,19
Validations par km Bus (y.c. scolaires) (commerciaux + HLP)	1,30
Validations par km TAD (commerciaux + HLP)	0,17
Validations par km Navette fluviale (commerciaux + HLP)	3,75
Validations par km Tramway (commerciaux uniquement)	8,28
Validations par km Bus (y. c. scolaires) (commerciaux uniquement)	1,53
Validations par km TAD (commerciaux uniquement)	0,26
Validations par km Navette fluviale (commerciaux uniquement)	3,75
Validations par habitant Tramway	83,27
Validations par habitant Bus (y. c. scolaires)	45,67
Validations par habitant TAD	0,06
Validations par habitant Navette fluviale	0,33
Emprunt vélo par habitant	1,17

\*Source INSEE

### B.9.2. Ratios de productivité

#### B.9.2.a) Indicateurs de performance

##### i) Productivités agent de maintenance Tramway

En 2023, le matériel roulant exploité par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour les tramways s'élève à 130 rames.

Le service MR Tramways est composé de 64 professionnels de la maintenance répartis entre 3 dépôts, à savoir Bastide, La Jallère et Achard. Ces experts sont responsables de la réalisation des opérations de maintenance corrective et préventive, couvrant les niveaux 1 à 3.

L'équipe Carrosserie, constituée de 16 membres et basée sur le site d'Achard, opère des interventions aussi bien sur le Matériel Roulant bus que sur les tramways. Cette équipe intervient à la suite de

collisions, des actes de vandalisme ou pour remettre à niveau la sellerie, avec une répartition équilibrée des interventions entre les deux types de véhicules (bus et tramway) à hauteur de 50%.

Le ratio de productivité des agents de maintenance pour le tramway est de 1,8, exprimé comme le rapport entre le nombre de matériels et le nombre d'agents (64 personnes du service MR Tramway et 8 personnes de l'équipe Carrosserie).

*ii) Productivité agents de maintenance Bus*

La flotte de bus de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour l'année 2023 s'élève à 418 véhicules.

Le service MR Bus est formé par une équipe de 99 collaborateurs répartis dans divers dépôts tels que CEL, Allée Des Pins, Lescure et Vaquier. Ce chiffre englobe plusieurs catégories de personnel :

- Les membres du service Interface, dont les missions principales consistent à mettre à disposition du matériel pour l'exploitation et à gérer les incidents et aléas techniques sur le réseau en temps réel ;
- Les agents de production, responsables de la maintenance préventive et corrective de niveau 2 et 3, couvrant les aspects électriques, mécaniques, équipements embarqués, et la climatisation ;
- Les travailleurs de l'atelier mécanique basé au dépôt du CEL, chargés de la maintenance de niveau 4 et 5 ;
- Les agents de l'atelier carrosserie.

Le ratio de productivité des agents de maintenance pour le bus s'établit à 3,9, indiquant le rapport entre le nombre de matériels et le nombre d'agents (99 professionnels répartis sur les dépôts et 8 personnes de l'équipe Carrosserie).

*iii) Productivité kilométrique des agents de conduite*

Production en propre du Concessionnaire (Hors Mobibus)	Année 2023
Km totaux bus et tramways	28 709 992
Effectif ETP roulant moyen	1 719
<b>Km parcourus par agent roulant</b>	<b>16 702</b>

En 2023, le ratio de productivité s'établit à 16 702 kilomètres parcourus par an et par conducteur.

*iv) Productivité des agents Mobibus*

La répartition des heures de production au sein du service Mobibus se caractérise par une proportion de 78% d'heures productives contre 22% d'heures improductives. En 2023, des efforts d'optimisation dans la planification des transports ont permis d'absorber partiellement l'augmentation des demandes, se traduisant par une diminution de plus de 2 points du pourcentage d'heures improductives.

	Réel 2023	En %
Heures commerciales conduite	28 713	
Heures de transit (HLP entre clients)	11 449	

Heures de dépôt (HLP entre dépôt et client)	13 676	
Heures de Prise de service	3 920	
Heures de PEC (h) et DEP (h)	19 549	
Sous-total heures productives	77 308	78%
Heures temps d'attente ou parking time	18 667	
Heures de pauses graphiquées et évènements	3 227	
Sous-total heures improductives	21 895	22%
<b>TOTAL</b>	<b>99 203</b>	<b>100%</b>

Le taux de groupage reste à un niveau élevé en 2023 avec en moyenne 1,47 bénéficiaires transportés par course.

	Réel 2023
Voyages totaux	111 965
Courses totales	76 367
<b>Taux de groupage (sans accompagnant)</b>	<b>1,47</b>

Le ratio Km/voyage s'améliore en 2023 pour atteindre une moyenne de 13,38 km/voyage.

	Réel 2023
Kilomètres totaux	1 497 806
Voyages totaux	111 965
<b>Ratio Km/voyage</b>	<b>13,38</b>

Le ratio Heures/voyages s'améliore en 2023 pour atteindre une moyenne de 0,89 heure.

	Réel 2023
Heures totales	99 203
Voyages totaux	111 965
<b>Ratio Km/heures</b>	<b>0,89</b>

v) Transport A la demande

L'étude des indicateurs de performance pour le service TAD n'est pas pertinente avec un historique de 4 mois.

B.9.2.b) Productivité par matériel roulant

Les données du bilan carbone 2023 sont détaillées dans la PARTIE B.7.3.h) iii) : *Projet climat-air-énergie*.

i) Tramway

Tramway	Réel 2023
Kilomètres commerciaux	8 189 493
Nombre de rames	108
<b>Km commerciaux/tramway</b>	<b>75 829</b>

ii) Bus

Bus	Réel 2023
Kilomètres commerciaux Bus articulés	9 451 579
Nombre de Bus articulés	192
Km commerciaux/Bus articulé	49 227
Kilomètres commerciaux Bus standard	7 081 368
Nombre de Bus standard	134
Km commerciaux/ Bus standard	52 846
Kilomètres commerciaux Bus Gabarit réduit	853 208
Nombre de Bus Gabarit réduit	18
Km commerciaux/ Bus Gabarit réduit	47 400
Kilomètres commerciaux Bus Mini	15 783
Nombre de Bus Mini	2
Km commerciaux/ Bus Mini	7 892

iii) Mobibus

Mobibus	Réel 2023
Kilomètres commerciaux	800 605
Nombre de véhicules	43
Km commerciaux/ véh. TPMR	18 619

iv) Transport A la Demande

La productivité par matériel roulant pour le service TAD n'est pas pertinente avec un historique de 4 mois.

**B.9.3. Ratios financiers**



**B.10. Le Fonds d'innovation**

Selon les dispositions du contrat de Concession du Service Public, l'article 29 prévoit un dispositif financier novateur de 1,250 M€ HT /an soit 10 M€ sur la totalité du contrat, destiné à financer des projets d'expérimentation visant à innover en matière de mobilités sur le territoire.

Au-delà de son caractère opérationnel, l'innovation se traduit par l'introduction d'un produit (bien ou service) ou d'un procédé nouveau ou significativement amélioré, englobant notamment des évolutions dans les méthodes de commercialisation, les pratiques organisationnelles au sein de l'entreprise ainsi que l'organisation du lieu de travail ou les interactions extérieures.



La dotation au titre de ce fonds est intégrée dans le calcul du forfait de charges et constitue un compte extracomptable.

En 2023, le fonds d'innovation aura permis de réaliser :



Par ailleurs, il aura permis de financer le lancement des projets suivants : Blueboat (100% du projet), sensibilisation conduite vélo via simulateur (100%), étude nudge (30%), télémaintenance des baies CFA (100%), pantographe instrumenté (100%).

## PARTIE C. ORGANISATION GENERALE DE L'ACTIVITE

### C.1. La démarche qualité

#### C.1.1. La qualité de vie au travail

##### C.1.1.a) La communication interne

La communication interne au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pour objectif d'assurer la cohérence des initiatives de communication au sein de l'organisation. Elle s'engage à informer les employés des actions en cours et des projets dans différentes directions, favorisant ainsi une compréhension commune au sein de l'équipe.

Les objectifs principaux sont :

- Le partage d'informations alignées sur les valeurs de l'entreprise, encourageant l'adhésion au projet d'entreprise Keolis Way Bordeaux ;
- Valoriser les compétences et les contributions des équipes de chaque direction ;
- Promouvoir l'interaction quotidienne entre les collaborateurs et au sein des services ;
- Renforcer le sentiment d'appartenance à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et au groupe Keolis.

En sa qualité de service de support, la communication interne collabore étroitement avec toutes les directions opérationnelles pour les accompagner dans leurs initiatives de communication envers les collaborateurs.

Tout au long de l'année, le service de communication interne diffuse les campagnes externes menées sur le réseau à destination du grand public et des clients-voyageurs, garantissant ainsi que le personnel soit continuellement informé des actions concrètes réalisées sur le terrain.

#### *i) Evènements et accompagnement des directions*

La communication interne propose, tout au long de l'année, de multiples évènements permettant d'informer, de sensibiliser et d'impliquer les salariés de l'entreprise.

#### ➔ Les évènements qui soutiennent le projet d'entreprise Keolis Way

Les évènements ou campagnes organisés au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuient sur les 4 piliers du projet d'entreprise Keolis Way : Passagers – Personnels – Partenaires – Planète.

#### *(i) La tournée des vœux du Comité de direction : janvier à mars 2023*

À l'occasion des vœux 2023, le Comité de direction est allé à la rencontre des salariés pour partager un moment de convivialité autour de galettes des rois, brioches, café et thé dans de multiples lieux de l'entreprise. Cette opération a été réalisée entre les 9 janvier et 6 mars 2023.

La tournée des vœux de 2023 a mobilisé près de 900 salariés dans 16 sites : dépôts et salles de prises de service des conducteurs.

*(ii) Le concours européen du Tramway d'or à la Jallère : 21 et 22 mars 2023*

Pour sa première participation au concours européen du meilleur conducteur et de la meilleure conductrice de tramway (Tram-EM European Tramdriver Championship), Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a organisé 2 jours de compétition les 21 et 22 mars 2023.

Près de 50 salariés se sont « affrontés » sur la voie d'essai du dépôt de La Jallère au cours de 4 épreuves pratiques de conduite. Ces 2 journées ont également été l'occasion de sensibiliser les salariés aux risques incendies, à l'écoconduite et à la biodiversité au travers de stands.

Barbara SELONS et Sébastien BEAUSOLEIL, gagnants de la compétition, ont représenté le réseau TBM le 3 juin 2023 à Oradea en Roumanie lors d'une compétition européenne. Pour sa première participation, l'équipe de Bordeaux a terminé 17<sup>ème</sup> de la compétition sur 25.

*(iii) La journée internationale des droits de la femme / la journée de la mixité : le 08 mars 2023*

Chaque année, dans le cadre du projet d'entreprise, la Journée de la mixité est célébrée en concordance avec la Journée internationale des droits des femmes, mettant en avant l'égalité femmes-hommes.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'investit pour promouvoir l'égalité des sexes, en mettant en valeur les bonnes pratiques, en luttant contre les stéréotypes et en favorisant la diversité dans les métiers.

En 2023, le programme Stand up de la Fondation des Femmes a été présenté aux collaborateurs via le site intranet. L'objectif de cette sensibilisation est d'encourager chaque individu à se sentir en mesure d'intervenir en toute sécurité en cas de témoin ou de victime de harcèlement de rue.

De même, cette édition a également mis en lumière la contribution de Béatrice SAVICENTE, membre de l'équipe de maintenance, au sein du projet photographique sur la mixité des métiers.

*(iv) La journée de la diversité et de l'inclusion : les 14, 15 et 16 mars*

Dans le cadre de la journée "Diversité & Inclusion", Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a choisi de sensibiliser ses salariés aux défis de la mobilité pour tous en partageant des initiatives concrètes visant à faciliter l'accès des personnes fragiles aux transports en commun.

Du 14 au 16 mars, des forums dédiés à la certification Cap'Handéo ont eu lieu à l'allée des Pins, à l'entité Stalingrad et au dépôt CEL. Les employés ont eu l'opportunité de tester le simulateur de vieillissement "Scenésens", les confrontant ainsi aux difficultés rencontrées par les personnes âgées dans les transports publics.

À cette occasion, un document "incollables" a été spécialement créé et distribué aux collaborateurs pour fournir des informations essentielles et répondre aux questions relatives au transport des personnes fragiles. De plus, 2 épisodes vidéo intitulés "Je suis Cap'Handéo quand" ont été diffusés, et regroupent les témoignages des salariés sur les gestes quotidiens liés à leur métier.

(v) *La journée de la santé, sûreté et de la sécurité : le 24 avril 2023*

Le 26 avril 2023 a eu lieu la journée de la santé, sûreté et de la sécurité, organisée en concomitance avec la Journée mondiale de la Santé et de la Sécurité au Travail du 28 avril, et met en lumière les piliers fondamentaux du projet d'entreprise Keolis Way Bordeaux, à savoir la sécurité et la sûreté. Dans le but de promouvoir une mobilité plus sûre, cette journée avait pour mission de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de sécurité et aux risques, visant ainsi à garantir des trajets sécurisés aux clients-voyageurs du réseau TBM.

Au total, 5 interventions en visioconférence sur Teams ont ponctué la journée. Parmi celles-ci, 2 réunions en français ont abordé les thèmes de la sécurité et de la sûreté, tant en interne qu'en externe. 3 autres interventions à portée internationale étaient proposées par le groupe Keolis. Laurent OFFROY, directeur de l'exploitation, a participé à 2 de ces interventions pour présenter la stratégie élaborée par Keolis en vue d'assurer la sécurité des clients-voyageurs et des collaborateurs.

Cette journée a également été marquée par la promotion du challenge United Heroes auprès de l'ensemble des salariés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Relevant de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail, ce défi sportif vise à encourager la pratique d'une activité physique axée sur le travail d'équipe, offrant des récompenses aux vainqueurs.

Enfin, pour renforcer la sensibilisation des employés de l'entreprise aux questions de sécurité, un quiz dédié à la sécurité, avec la possibilité de remporter des lots en lien direct avec cette thématique, a été mis en place.

(vi) *Le baromètre d'engagement du Groupe Keolis : du 20 mars au 30 avril 2023*

Le 20 mars 2023, un questionnaire commun a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs du groupe Keolis, offrant ainsi la possibilité aux salariés de partager de manière anonyme leurs opinions sur l'entreprise. Jusqu'au 30 avril, les employés ont eu la possibilité d'exprimer leurs points de vue concernant l'engagement, la qualité de vie au travail, ainsi que leur sentiment d'appartenance.

Cette enquête vise à identifier les axes d'amélioration sur des aspects clés intégrés dans le projet d'entreprise Keolis Way. Elle constitue une démarche proactive visant à recueillir des retours constructifs pour renforcer les pratiques et les initiatives alignées sur les valeurs et les objectifs de l'entreprise.

Les résultats du baromètre d'engagement 2023 sont détaillés en *PARTIE B.7.4.c) ii) : Baromètre d'engagement*.

*(vii) Les journées de la sécurité routière au travail : du 22 au 26 mai 2023*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage pleinement à garantir la sécurité tant de ses collaborateurs que des clients du réseau. Dans cette optique, l'entreprise persiste dans ses efforts pour sensibiliser ses employés aux risques et aux bonnes pratiques à adopter sur la route.

La sécurité demeure une priorité incontestable du projet d'entreprise Keolis Way Bordeaux, et cette préoccupation est régulièrement mise en lumière auprès de l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Dans le contexte des Journées de la Sécurité Routière au Travail, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a tenu à réitérer les règles de circulation auprès de ses salariés, acteurs de la mobilité professionnelle. À cette occasion, une campagne de sensibilisation intitulée « Sécurité routière – vivre, ensemble » a été promue sur le site intranet, spécifiquement axée sur les conducteurs de véhicules motorisés et alternatifs.

*(viii) La journée mondiale des abeilles : le 20 mai 2023*

La lutte pour le maintien de la biodiversité fait partie des engagements principaux du Keolis Way Bordeaux avec le pilier Planète. Cette année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités profite de la journée mondiale des abeilles pour mettre en lumière les ruches installées au dépôt de la Jallère et encourager les visites.

Cette journée a également été l'opportunité de sensibiliser les salariés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à l'importance cruciale de la protection des abeilles. Des conseils pratiques ont été présentés pour favoriser le maintien des abeilles et, par extension, de la biodiversité.

Un quiz spécial pour la journée mondiale des abeilles a été organisé afin de susciter la curiosité des collaborateurs de l'entreprise sur la question de la protection de la biodiversité. Ce quiz leur offre également la possibilité de remporter un pot de miel issu des ruches de la Jallère.

*(ix) La Keolis Way Week : du 12 au 16 juin 2023*

Afin de mettre en valeur le projet d'entreprise, le groupe organise annuellement une semaine dédiée au Keolis Way. Durant cette période, l'accent est mis sur le défi sportif Keo'Mouv, axé sur les mobilités actives, ainsi que sur un webinaire abordant la thématique du bien-être au travail. Cette semaine spéciale vise à renforcer l'engagement des collaborateurs envers les valeurs et les objectifs du Keolis Way, tout en promouvant des initiatives favorables à la santé et au bien-être au sein de l'entreprise.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pleinement intégré la Keolis Way Week en organisant 5 forums axés sur la sécurité, l'un des 3 piliers fondamentaux du Keolis Way Bordeaux :

- Lundi 12 juin – forum sécurité : cette journée, qui a eu lieu au dépôt Lescure, a été l'occasion de rappeler les 8 règles d'or de la sécurité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Au total, 60 collaborateurs ont répondu présents ;
- Mardi 13 juin – forum vélo : ce stand accompagné d'animations ludiques a été installé sur le parvis et dans le hall du site de Porte de Bordeaux. Il a permis d'encourager à la pratique du « vélotaff » et de rappeler les règles de sécurité qui en découlent. Pour les cyclistes plus

aguerris, cette journée a été l'occasion de participer à un atelier réparation vélo REVI. Au total, le forum a accueilli 90 participants ;

- Mercredi 14 juin – forum addictions : organisé au sein du dépôt CEL, ce forum était dédié à une sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise aux risques des addictions au travers de mini-jeux avec la gendarmerie nationale et les services médical et social. Au total, une 100<sup>aine</sup> de collaborateurs ont répondu présents ;
- Jeudi 15 juin – forum gestes & postures : sur le parvis de l'entité Saint-Jean s'est déroulé un forum de sensibilisation aux bons gestes et bonnes postures à adopter sur le poste de conduite. Les participants ont pu profiter d'un massage Amma assis et d'une démonstration d'installation au poste de conduite bus. Au total, 25 personnes ont répondu présents ;
- Vendredi 16 – forum écoconduite : la dernière journée de Keolis Way Week a été organisée à l'entité Quinconces et était dédiée à une sensibilisation aux pratiques d'écoconduite à l'aide d'une fresque de l'environnement [Cf. PARTIE B.7.3.h x) : Fresque RSE]. Au total, 60 collaborateurs ont participé à cette journée.

Cette semaine a également été marquée par la diffusion du volume 2 des vidéos "Je suis Cap'Handéo quand" à l'ensemble des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Par ailleurs, un quiz spécifique à la Keolis Way Week a été orchestré pour interroger les participants sur des questions de sécurité, leur offrant ainsi la possibilité de remporter des kits sécurité exclusifs à la Keolis Way Week.

(x) *L'enquête de la DEX sur le rythme de travail : du 20 juin au 31 août 2023*

Dans le but d'améliorer les conditions de travail des conducteurs, un questionnaire anonymisé sur le rythme de travail a été diffusé à l'été 2023. Cette enquête vise à élaborer de manière collaborative de nouveaux horaires de travail, en mettant en place des phases et des groupes tests pour évaluer leur pertinence. La recherche de rotations plus adaptées bénéficie tant aux conductrices qu'aux conducteurs, répondant mieux à leurs attentes actuelles tant sur le plan physiologique que personnel. Cela contribuera également à la satisfaction accrue des salariés, apportant des avantages significatifs à l'entreprise.

Les détails de l'enquête sur le rythme de travail des conducteurs sont développés dans la PARTIE B.7.4.b) i) : *Enquête rythme de travail des conducteurs*].

(xi) *La campagne de recrutement « Et si vous preniez les commandes ? » : du 03 juillet au 15 septembre 2023*

Au cours de l'été 2023, une nouvelle initiative de recrutement a été lancée à l'échelle du réseau TBM. Cette campagne avait pour dessein de fortifier les équipes dédiées aux métiers de la conduite et de la maintenance des bus et des tramways.

La stratégie de communication englobe divers moyens tels que l'habillage des rames, la diffusion d'annonces à l'intérieur des véhicules, la promotion sur les réseaux sociaux, ainsi que l'affichage de bâches informatives dans les dépôts de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Ce type d'action vise à sensibiliser efficacement le grand public aux opportunités de carrière au sein du réseau TBM.

Pour renforcer la campagne, divers visuels ont été créés et diffusés et pour la première fois les rames de tramways ont, elles aussi, été habillées au niveau des portes centrales.

*(xii) L'accompagnement pour le lancement du nouveau réseau : d'août à septembre 2023*

Le 04 septembre 2023, une évolution de l'offre de transport a été mise en place pour mieux répondre aux besoins métropolitains, avec le lancement d'un nouveau réseau de bus.

Pour accompagner ces changements majeurs, plusieurs actions ont été menées :

- Une section dédiée a été ouverte sur l'intranet pour accompagner les équipes de l'exploitation dans leur découverte du nouveau réseau ;
- Du 21 au 30 mars, 8 forums ont été organisés dans les principales salles de prises de service pour informer et échanger sur les futures lignes du réseau TBM. Les managers et les équipes de l'offre ont ainsi pu répondre aux interrogations des conducteurs ;
- Des fiches au format A5, détaillant chacune des lignes du réseau (propres et affrétées), ont été distribuées aux conducteurs. Des classeurs regroupant l'ensemble des lignes et les modifications essentielles du réseau ont été mis à disposition du personnel de la DEX ;
- Une édition spéciale du journal interne, axée sur le nouveau réseau, a été envoyée au domicile de tous les salariés ;
- Les informations relatives aux évolutions du nouveau réseau ont été diffusées sur l'ensemble des canaux de communication.

*(xiii) La célébration des 20 ans du tramway : du 19 au 20 décembre 2023*

Ouvert au public le 21 décembre 2003, le réseau de tramway affiche actuellement une étendue de 82 kilomètres répartis sur 4 lignes, exploitant 130 rames et générant près de 110 millions de voyages. Afin de célébrer cet anniversaire, divers événements ont été planifiés à l'intention des collaborateurs.

Une rencontre festive a été orchestrée du 19 au 21 décembre dans les 3 principaux dépôts, comprenant un menu spécial dédié au réseau tramway, un stand de barbes à papa, une borne photo, ainsi qu'un gâteau d'anniversaire en forme de tramway, entre autres. Les restaurants d'entreprise ont également accueilli une exposition photographique mettant en avant les métiers liés au tramway, des témoignages, et une rétrospective des moments marquants des 2 dernières décennies.

De plus, une édition spéciale du Fokus intitulée "Le Tram : 20 ans qu'il change nos vies" a été publiée, comprenant 4 pages destinées aux collaborateurs.

*(xiv) La célébration KIHM à la Direction de la Maintenance Patrimoniale : en novembre 2023*

Dans le cadre des labellisations Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance (KIHM), des festivités ont été organisées pour exprimer reconnaissance et valorisation envers les équipes de maintenance pour leur travail quotidien. Ainsi, lors de ces 8 célébrations, près de 170 personnes se sont rassemblées dans les dépôts pour partager un moment convivial et célébrer cette réussite.

À cette occasion, la remise des diplômes a été effectuée en personne par Madame Erell CHANDELLIER, Directrice Maintenance Patrimoniale, en présence du Directeur Général, Monsieur Pierrick POIRIER.

*(xv) La campagne stop discrimination et harcèlement : le 16 novembre 2023*

Dans le cadre du lancement d'une nouvelle campagne de sensibilisation, une journée axée sur les thèmes des discriminations, du harcèlement moral et sexuel au travail, s'est déroulée au siège de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités le 16 novembre 2023. La journée a débuté par un forum animé par les équipes des ressources humaines, de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et de la communication interne, abordant des sujets tels que la délimitation des frontières, la déclaration d'incidents, et à qui s'adresser en cas de besoin. À travers un quiz et des ateliers, les collaborateurs ont eu l'opportunité de trouver des réponses à leurs interrogations.

Au moment du déjeuner, des animations et des échanges ont eu lieu autour d'un buffet, visant à approfondir la compréhension des différentes formes de discrimination, animés par Emmanuel PAGE-PAQUI, Community manager.

Une campagne d'affichage a également été mise en place, comprenant 2 visuels dédiés, qui ont été diffusés à travers tous les canaux de communication de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Plus de détails sont développés dans la *PARTIE C.2.5.d) Récapitulatif des initiatives RSE axées sur les effectifs*.

*(xvi) Le forum vélo : le 09 novembre 2023*

Le 09 novembre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place un forum dédié au vélo et à la sécurité.

L'objectif est d'accroître la sensibilisation des employés aux règles de sécurité, aux obligations légales, ainsi qu'aux astuces liées à l'apprentissage et à la réparation des vélos. Au cours de cette initiative, les participants ont pu bénéficier d'ateliers de réparation, du marquage des vélos, d'un quiz spécifique sur le vélo, et de la découverte de la nouvelle offre "vélo" de TBM.

Il convient de souligner que cette action s'inscrit dans le contexte de l'obtention, fin novembre, de la labélisation niveau bronze Employeur Pro-Vélo [Cf. *PARTIE B.7.3.h) vii) : Plan de mobilité employeur et Label Employeur pro-vélo*].

*(xvii) La Coupe du Monde de Rugby France 2023*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est fortement mobilisée pour chacun des 5 matchs organisés au sein de la métropole bordelaise lors de la Coupe du Monde de Rugby 2023. De nombreux agents

ont été déployés sur le réseau pour garantir la sécurité, la sûreté, la gestion des flux, ainsi que l'information et la vente de billets aux voyageurs.

Dans le cadre de cette mobilisation :

- Une plateforme de pronostics et un quiz spécial rugby ont été proposés aux salariés ;
- Près de 2000 bandanas à l'effigie de la Coupe du Monde ont été distribués en interne pour mobiliser les salariés dans un esprit collaboratif ;
- Un flyer spécial Coupe du Monde a été édité à l'intention des salariés, fournissant des informations essentielles concernant l'événement ;
- Une animation présentant les photos des salariés a été diffusée en interne pour exprimer des remerciements pour leur mobilisation.

*(xviii) L'enquête mobilité : du 09 février au 03 mars 2023*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a initié une enquête en ligne sur la mobilité à l'intention de ses salariés afin de mieux comprendre leurs habitudes de déplacement actuelles.

Cette enquête a été diffusée à travers divers canaux de communication [Cf. PARTIE B.7.3.h) vii) : *Plan de mobilité employeur et Label Employeur pro-vélo*].

*(xix) La campagne de prévention fortes chaleurs : à partir du 20 juin et durant l'été*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place des mesures opérationnelles spécifiques pour le personnel de terrain lors des jours de canicule. Une procédure dédiée est déclenchée 5 jours avant un épisode de forte chaleur, reposant sur 3 niveaux en fonction des paliers de température : 30°, 34° et 37°.

Dans ce contexte, la communication interne a réitéré les mesures issues du Plan National Canicule à observer pendant les périodes de fortes chaleurs. Elle a également informé sur l'opération de distribution de gourdes isothermes auprès du personnel de conduite et sur les équipements disponibles dans les locaux DEX pour permettre aux collaborateurs de se rafraîchir.

*(xx) La communication sur les rames flashes : le dispositif innovant pour une visibilité renforcée des tramways*

La sécurité des voyageurs, des personnels et des biens reste une préoccupation centrale pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Le 27 juin 2023, lors du congrès STRMTG, Cédric CAZAU-BEYRET, responsable de la maîtrise des risques et de la sécurité des systèmes, a coprésentié avec Bordeaux Métropole le dispositif de sécurité baptisé « rames flashes ». À cette occasion, un film décrivant le fonctionnement du système a été réalisé et diffusé auprès des salariés afin d'expliquer et de sensibiliser à ses aspects sécuritaires.

➔ Les autres évènements

(i) *Les coups de cœur citoyens : du 02 février au 15 mars 2023*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'investit dans le programme des « Coups de Cœur Citoyens » initié par la fondation SNCF. Ce programme vise à soutenir l'engagement bénévole des salariés au sein d'une association, durant leur temps personnel. La fondation met en avant des associations œuvrant dans les domaines de la solidarité, de la culture et de l'éducation, avec pour objectif principal de favoriser le « mieux vivre ensemble ».

(ii) *La visite de Philippe CROIZON à Bordeaux : Mobibus à l'honneur*

Le 27 septembre 2023, l'aventurier Philippe CROIZON s'est rendu à Bordeaux pour inaugurer le tout premier Festival "Les Quais de l'Aventure", dont il est le parrain. Pour ses déplacements, Philippe CROIZON a opté pour le service Mobibus.

David SENS, conducteur Mobibus, a accompagné cet invité d'honneur pour faciliter ses déplacements dans la métropole bordelaise. Les collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en particulier l'équipe de Mobibus, sont fiers d'avoir contribué à rendre la participation de Philippe CROIZON au festival aussi aisée que possible.

(iii) *Un « tramway royal » avec la visite du Roi et de la Reine d'Angleterre : le 22 septembre 2023*

La journée du vendredi 22 septembre 2023 a été marquée par la visite du roi Charles III et de son épouse Camilla à Bordeaux. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris en charge le déplacement du couple royal en tramway, assurant leur trajet entre les stations Quinconces Fleuve et Place de la Bourse, avec la conductrice Mina DAFAA aux commandes.

L'organisation de cet événement a nécessité une coordination minutieuse entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, les services préfectoraux, le Palais royal, et les services du protocole. Toutes les équipes impliquées dans cet événement ont travaillé dans le but de garantir le succès du déplacement du couple royal en toute sécurité.

Après plusieurs semaines de préparation méticuleuse, ne laissant aucun détail au hasard, la séquence en tramway de cette visite royale a été couronnée de succès [Cf. PARTIE B.7.2.d iv) : *Visite du Roi Charles III*].

ii) Diffusion de l'information dans l'entreprise

➔ Les réunions en interne

(i) *Komité cadres et managers : partages des expériences, des projets et des résultats au sein de l'encadrement*

En 2023, 3 rencontres ont été proposées aux principaux encadrants de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Au fil de l'année, le groupe a connu une évolution, passant de 70 membres à près de 94, conduisant à un changement de nom pour devenir le Komité cadres et managers. Ces réunions ont pour objectif d'aborder les sujets stratégiques et structurants de l'entreprise, ainsi que d'organiser des sessions de sensibilisation sur divers thèmes d'actualité, favorisant ainsi le dialogue.

Les supports de présentation sont ensuite mis à la disposition des encadrants, leur permettant de diffuser l'information au sein de leurs équipes respectives.

Les 3 réunions du Komité en 2023 ont eu lieu aux dates suivantes :

- Le 23 mai ;
- Le 03 octobre ;
- Le 28 novembre.

(ii) *La convention Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : le 26 janvier 2023*

La convention a pour objectif de rassembler les managers autour du projet d'entreprise Keolis Way Bordeaux et de renforcer la cohésion des équipes.

Le 26 janvier, plus de 300 personnes se sont réunies pour assister à la présentation des principaux projets de mobilisation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

➤ Les publications internes

(i) *Nouvelle entreprise, nouveau contrat et renouvellement de la charte*

L'année 2023 a débuté avec le lancement du nouveau contrat entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, le contrat s'étendant jusqu'en 2030. Cette évolution a entraîné un changement de nom de l'entreprise, passant de Keolis Bordeaux Métropole à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, ce qui a nécessité une mise à jour de l'identité visuelle ainsi qu'une communication étendue à l'ensemble des collaborateurs.

Ce changement a été souligné par la publication d'un journal interne dédié, abordant le nouveau contrat et les grands projets de la Concession de service public.

(ii) *Le Keo'Bordeaux*

Le magazine interne « Keo'Bordeaux » est un moyen d'informer les employés sur les projets et les actions en cours au sein des diverses directions de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Chaque édition inclut un focus détaillé sur 2 pages, mettant en lumière un sujet majeur concernant les actions de l'entreprise.

En 2023, 2 numéros du journal interne ont été publiés, l'un en avril et l'autre en octobre.

(iii) *Le Fokus*

Le Fokus, publication interne de 4 pages, offre un éclairage détaillé sur des sujets spécifiques, permettant ainsi de mettre en avant des thématiques de l'entreprise avec des détails qui ne pourraient pas être intégrés dans un article du magazine interne « Keo'Bordeaux ».

En 2023, un Fokus a été édité en décembre, se concentrant sur les 20 ans du tramway et son histoire.

*(iv) Le Keo'Mouv*

Le bulletin d'information Keo'Mouv, diffusé électroniquement et affiché, rend compte chaque mois des mouvements au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, incluant les nouvelles embauches, les mobilités internes et les départs.

Le Keo'Mouv offre une source d'information pour rester au courant des évolutions au sein de l'entreprise et facilite l'identification des nouveaux collaborateurs en vue d'une meilleure intégration.

En 2023, 12 éditions de Keo'Mouv ont été publiées.

*(v) Le Keo'Info*

Le Keo'Info est un moyen d'information distribué par courrier électronique et affiché, qui couvre diverses thématiques en fonction de l'actualité de l'entreprise.

Sa diffusion est effectuée de manière ponctuelle, selon les informations à communiquer.

En 2023, le Keo'Info a été publié à 28 reprises.

*(vi) Les Quiz*

Des quiz sont diffusés chaque semaine sur le site intranet, offrant aux collaborateurs l'occasion de tester leurs connaissances sur les dernières actualités de l'entreprise, stimulant ainsi leur curiosité. À la suite d'un tirage au sort, certains participants ont la chance de remporter des lots variés, allant de goodies à des entrées pour des événements partenaires.

En 2023, un total de 45 quiz a été publié. Ils ont rassemblé 4 845 participants au total, soit une moyenne de 108 participants par quiz, avec 1 183 gagnants au total, soit une moyenne de 28 gagnants par quiz.

*(vii) Les écrans dynamiques internes*

Pour appuyer la diffusion d'informations auprès des salariés, 27 écrans dynamiques sont installés dans tous les sites de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Ces derniers servent de supports pour relayer la plupart des informations diffusées sur l'intranet ou par courriel.

*(viii) Le Zapping*

Le Zapping est un format mensuel qui synthétise de manière visuelle les informations passées et à venir, faisant le récapitulatif des éléments les plus importants pour les salariés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

La plupart des éléments du Zapping renvoient vers des actualités détaillées sur l'intranet.

En 2023, 12 Zappings ont été envoyés aux collaborateurs de l'entreprise.

(ix) *Les actualités de l'intranet*

L'intranet « My KB2M » demeure un outil central pour la communication interne au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Chaque nouveau sujet bénéficie d'une mise en avant sur la première page, fournissant aux collaborateurs toutes les informations nécessaires de manière détaillée, afin de les tenir au courant des dernières évolutions au sein de l'entreprise.

(x) *La diffusion des campagnes de communication grand public*

Tout au long de l'année, les événements de la métropole ainsi que les campagnes menées auprès des passagers sont communiqués en interne afin d'informer les collaborateurs.

Ainsi, en 2023, de nombreuses campagnes de communication destinées au grand public ont été relayées auprès des salariés [Cf. PARTIE F.1.2 : Communication commerciale].

C.1.1.b) Le bien-être professionnel

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités reconnaît que le bien-être découle de divers éléments tels que la santé, la réussite sociale et économique, le plaisir, l'épanouissement personnel et une harmonie interne et externe. Dans cette optique, l'entreprise s'engage activement à mettre en places des initiatives visant à assurer et à promouvoir la santé et le bien-être au sein de son environnement professionnel.

En ce sens, plusieurs services sont proposés à l'ensemble des collaborateurs, tels que :

- Le service Workplace : Depuis juin 2021, l'entreprise a instauré un tout nouveau service de soutien destiné à l'ensemble de ses employés. Cette assistance vise à favoriser le bien-être émotionnel et mental en proposant l'intervention de psychologues, dont les honoraires sont couverts par la prévoyance de Keolis. WorkPlace Options (WPO) a été désigné pour assurer cet accompagnement.

Ce programme d'assistance est accessible à tous les salariés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et présente les caractéristiques suivantes : il est confidentiel, gratuit, ouvert à tous les employés et offre un accès immédiat à l'assistance.

L'objectif de ce service est de fournir à tous les collaborateurs un soutien leur permettant de :

- Trouver une écoute et un soutien psychologique en cas de difficultés ;
- Faciliter l'équilibre entre les engagements professionnels, personnels et familiaux ;
- Offrir un soutien émotionnel via des séances de conseil psychologie par téléphone, vidéo ou en personne (jusqu'à 5 séances) ainsi que des programmes axés sur la pleine conscience et le coaching de vie (jusqu'à 6 sessions téléphoniques avec un coach de bien-être) ;
- Fournir des services liés au travail et à la vie personnelle tels que des consultations juridiques, financières et des orientations dans divers domaines ;
- Soutenir les aidants dans leur accompagnement social ;

- Aider à la planification des aspects pratiques ;
- Enseigner des techniques pour gérer le stress, réduire les distractions, établir un meilleur équilibre mental et physique, et favoriser le bien-être de manière proactive (programme Aware) ;
- Assister les managers dans la résolution de problèmes relationnels avec leurs collaborateurs en difficultés ;
- Aider les responsables et les professionnels des ressources humaines à gérer les situations de crise (accidents majeurs, suicides, agressions, ...) impactant les employés et la bonne marche de l'entreprise. Ce dispositif vise à prévenir les perturbations organisationnelles (absentéisme, conflits, détérioration du climat social, ...) et à atténuer les conséquences psychologiques pour les salariés.
- Les enquêtes internes :
  - Enquête Qualité de vie et conditions de travail : cette enquête est menée tous les deux ans depuis 2021 et a pour objectif d'évaluer l'engagement des employés et de quantifier les différents aspects contribuant à leur bien-être au travail. Les réponses recueillies dressent un tableau de la dynamique sociale chez KB2M et servent de base pour élaborer des plans d'action visant à améliorer les conditions de travail des salariés. Parmi les thèmes explorés figurent le management, l'environnement de travail, la motivation et la communication au sein de l'entreprise ;
  - Baromètre d'engagement : chaque année, ce questionnaire est partagé à l'ensemble du personnel du Groupe Keolis et vise à obtenir le ressenti de chaque employé concernant leur engagement, la qualité de vie au travail et leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. [Cf. PARTIE B.7.4.c) ii) : Baromètre d'engagement] ;
  - Enquête thématique : en juin 2023, une enquête interne a été menée spécifiquement auprès des conducteurs receveurs, portant sur leurs horaires de travail. L'objectif de cette démarche est d'initier une discussion avec les syndicats en 2024 en vue de parvenir à un nouvel accord concernant les horaires de travail pour les conducteurs. Cette initiative vise à trouver un équilibre optimal entre la vie personnelle et professionnelle des conducteurs.
- Le dispositif de télétravail : ce dispositif est établi depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier de chaque année ;
  - Possibilité d'échanger des services ou des jours de congés payés ;
  - Repos rémunéré non lié à la maladie (2 jours par an) ;
  - Congés exceptionnels pour des événements familiaux ;
  - Absence rémunérée en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille ;
  - Option de prendre un congé sans solde d'une durée de 1 an, renouvelable 2 fois ;
  - Accès à un régime de temps partiel choisi ;
  - Elaboration d'un plan annuel de congés pour les conducteurs afin de planifier les dates de congés payés à l'avance ;
  - Couverture complémentaire pour les frais de santé et de prévoyance ;
  - Accord sur l'égalité professionnelle, la qualité et les conditions de vie au travail : cet accord d'entreprise est renégocié tous les 3 ans. Il réitère l'engagement de l'entreprise

envers l'égalité de traitement entre tous les employés et sa volonté de poursuivre les initiatives précédemment engagées dans le domaine de l'égalité professionnelle. Les mesures mises en place dans les accords antérieurs ont démontré leur efficacité et servent de base à cet accord actuel.

- Sport et bien-être :
  - 2 salles de sport, situées aux sites de Lescure et du CEL, sont disponibles avec un animateur sante-sport ;
  - Des ateliers de relaxation sont organisés, où une animatrice santé propose des séances courtes de Amma Assis à divers endroits de l'entreprise ;
  - L'application United Heroes, dédiée au bien-être et au sport, est accessible à tous les employés, offrant ainsi un programme complet pour leur épanouissement.

### C.1.2. La qualité de service

La démarche qualité telle que définie dans l'annexe 14.2 de la Concession de Service Public, s'articule autour de 3 axes : le parcours usager, l'exploitation et la maintenance.

Le détail des indicateurs est développé dans la *PARTIE B.7.1.d) La Production des Indicateurs (au cinquième jour ouvré)*.

## C.2. Organisation du personnel de la société

A la suite de la conclusion et de la signature d'un accord de substitution, le personnel intégral du précédent Concessionnaire a été repris. Cet accord confirme l'engagement de la direction de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à assumer tous les salariés en fonction au 31 décembre 2022 au sein de Keolis Bordeaux Métropole.

En tenant compte de cette continuité, une comparaison avec les données de l'année 2022 est pertinente pour les indicateurs de gestion sociale tels que : l'absentéisme, les accidents du travail ou encore les éléments relatifs à la grève.

### C.2.1. Organigramme détaillé

L'organigramme détaillé de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités au 31 décembre 2023 se trouve en Annexe 3.

### C.2.2. Effectifs

#### C.2.2.a) Effectifs nominaux à fin 2023 (hors personnel mis à disposition)

Au 31/12/2023, l'effectif nominal réel est de 2 806 dont 2 771 personnes en contrat à durée indéterminée, 17 personnes en contrat à durée déterminée et 18 personnes en contrat d'apprentissage.

Effectif Nominal au 31/12/2023	Prévisionnel	Réel	Ecart
Contrat à durée indéterminée	2 788	2 771	-17
Contrat à durée déterminée	20	17	-3

Contrat d'apprentissage	12	18	+6
<b>TOTAL</b>	<b>2 820</b>	<b>2 806</b>	<b>-14</b>

Effectif Nominal au 31/12/2023	Prévisionnel	Réel	Ecart
Cadres	86	84	-2
Techniciens et Agents de Maîtrise	436	475	+39
Employés	96	75	-21
Conducteurs Receveurs	1 746	1 798	+52
Ouvriers	444	355	-89
Apprentis	12	19	+7
<b>TOTAL</b>	<b>2 820</b>	<b>2 806</b>	<b>-14</b>

A fin décembre, l'effectif nominal réel est de 2 806 pour une référence contractuelle de 2 820, soit un écart de -14. Par construction, l'effectif nominal prévisionnel n'intègre pas de contrats suspendus. C'est pourquoi la diminution est plus marquée en nombre d'ETP (détaillé ci-dessous).

#### C.2.2.b) Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition et intérim)

L'effectif moyen prévisionnel, hors personnel à disposition et intérim, est de 2 759,9 ETP en moyenne sur l'année 2023.

Prévisionnel	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Direction contractuelle et financière	22,0	22,0	22,0	22,0	22,0	25,0
Direction exploitation	2 095,2	2 096,2	2 095,2	2 094,2	2 094,2	2 094,2
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	129,2	129,2	129,2	129,2	129,2	129,2
Direction maintenance et patrimoine	354,9	353,9	352,9	352,9	365,4	364,4
Direction projets et investissements	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	8,8
Direction des ressources humaines	34,0	34,0	34,0	34,0	34,0	34,0
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	11,3	11,3	11,3	11,3	11,3	11,3
Direction des systèmes d'information	26,8	26,8	26,8	26,8	26,8	26,8
Direction des vélos et modes alternatifs	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2
<b>TOTAL</b>	<b>2 750,4</b>	<b>2 750,4</b>	<b>2 748,4</b>	<b>2 747,4</b>	<b>2 759,9</b>	<b>2 760,9</b>

Prévisionnel	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
Direction contractuelle et financière	24,0	24,0	25,0	25,0	25,0	25,0	23,6
Direction exploitation	2 084,2	2 083,2	2 084,2	2 082,2	2 083,2	2 082,2	2 089,0
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	129,2	129,2	134,2	134,2	134,2	134,2	130,9
Direction maintenance et patrimoine	365,4	366,4	377,9	376,9	377,9	377,9	365,6
Direction projets et investissements	8,8	8,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,6
Direction des ressources humaines	34,0	34,0	35,0	35,0	35,0	35,0	34,3
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	11,3	11,3	14,3	14,3	14,3	14,3	12,3
Direction des systèmes d'information	26,8	26,8	28,8	28,8	28,8	28,8	27,5
Direction des vélos et modes alternatifs	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2	65,2

<b>TOTAL</b>	<b>2 750,9</b>	<b>2 750,9</b>	<b>2 776,4</b>	<b>2 773,4</b>	<b>2 775,4</b>	<b>2 774,4</b>	<b>2 759,9</b>
--------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

L'effectif moyen réel hors personnel à disposition et intérim est de 2 578,4 ETP en moyenne sur l'année 2023, en retrait de -181,5 par rapport au prévisionnel.

Réel	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Direction contractuelle et financière	19,0	20,4	20,0	21,0	21,0	22,0
Direction exploitation	1 979,8	1 984,6	1 984,7	1 972,5	1 982,9	1 982,6
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	108,4	108,8	108,5	112,8	111,3	113,7
Direction maintenance et patrimoine	329,0	330,3	329,8	331,5	329,3	332,0
Direction projets et investissements	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	7,1
Direction des ressources humaines	32,4	31,9	31,4	31,4	32,4	32,4
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,0	11,2	12,3	12,2	12,2	12,2
Direction des systèmes d'information	24,5	24,5	24,5	24,5	25,5	25,8
Direction des vélos et modes alternatifs	55,1	54,8	55,7	57,8	59,0	58,4
<b>TOTAL</b>	<b>2 568,2</b>	<b>2 574,4</b>	<b>2 574,8</b>	<b>2 571,6</b>	<b>2 581,5</b>	<b>2 588,2</b>

Réel	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
Direction contractuelle et financière	22,0	22,0	21,8	21,8	22,4	22,8	21,3
Direction exploitation	1 977,6	1 988,9	1 977,6	1 971,2	1 971,1	1 957,1	1 977,6
Direction générale	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	111,0	111,1	109,4	108,1	107,0	108,4	109,9
Direction maintenance et patrimoine	333,9	334,4	336,2	337,7	335,9	333,9	332,8
Direction projets et investissements	7,0	7,0	9,0	9,0	9,0	10,0	7,3
Direction des ressources humaines	32,4	32,4	32,0	31,1	31,1	31,1	31,8
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,2	12,2	11,9	12,2	13,1	14,2	12,3
Direction des systèmes d'information	25,8	25,8	26,5	27,8	28,2	27,8	25,9
Direction des vélos et modes alternatifs	60,1	59,6	59,0	58,4	56,7	54,8	57,4
<b>TOTAL</b>	<b>2 584,0</b>	<b>2 595,3</b>	<b>2 585,4</b>	<b>2 579,4</b>	<b>2 576,4</b>	<b>2 562,0</b>	<b>2 578,4</b>

### C.2.2.c) Effectifs par catégories

#### i) Comparaison entre le prévisionnel et le réel en nombre d'ETP

Catégories de personnel	Prévisionnel	Réel	Ecart
Cadres	77,1	73,0	-4,2
Techniciens et Agents de Maîtrise	430,9	454,7	+23,8
Employés	81,2	60,0	-21,2
Conducteurs Receveurs	1 724,2	1 635,5	-88,7
Ouvriers	434,6	345,0	-89,6
Apprentis	12,0	10,3	-1,7
<b>Sous-total effectifs hors personnel mis à disposition</b>	<b>2 759,9</b>	<b>2 578,4</b>	<b>-181,5</b>
Personnel mis à disposition Keolis	15,0	14,6	-0,4
Intérim	8,9	119,1	+110,2
<b>Sous-total personnel mis à disposition</b>	<b>23,9</b>	<b>133,7</b>	<b>+109,8</b>

TOTAL	2 783,8	2 712,1	-71,7
-------	---------	---------	-------

L'effectif réel 2023 est en retrait de -71,7 ETP toutes catégories de personnel confondues, par rapport à la référence contractuelle.

Les effectifs prévisionnels intègrent de l'intérim uniquement pour les services de conduite de l'activité PMR (personnes à mobilité réduite) tandis que les effectifs réels englobent les contrats d'intérim pour l'ensemble des activités, notamment à la conduite bus, à la maintenance, aux services commerciaux et aux fonctions support. Cela génère un écart défavorable sur l'intérim au réel par rapport au prévisionnel (+110,2 ETP).

En revanche, des sous-effectifs sont constatés dans les catégories de personnel telles que les conducteurs-receveurs (-88,7 ETP), les ouvriers (-89,6 ETP) et, dans une moindre mesure, les employés (-21,2 ETP), tandis que des compensations sont observées au niveau des cadres, techniciens, et agents de maîtrise (+19,7 ETP).

En excluant le recours à l'intérim, qui s'avère plus important que ce qui avait été prévu dans l'offre contractuelle, une diminution des effectifs est constatée, principalement dans les métiers de la conduite et de la maintenance. Cette problématique est due en raison d'un taux d'absentéisme élevé et de la rareté des profils de candidats disponibles.

Afin de revenir à l'effectif cible, un plan de recrutement et de formation substantiel ainsi qu'un programme de lutte contre l'absentéisme sont actuellement mis en œuvre [Cf. PARTIE B.7.4.a) : *Recrutement*].

Directions	Prévisionnel	Réel	Ecart
Direction contractuelle et financière	24,8	24,5	-0,3
Direction exploitation	2 092,0	2 024,4	-67,6
Direction générale	11,0	12,0	+1,0
Direction marketing, commerciale et intermodalité	135,0	136,6	+1,6
Direction maintenance et patrimoine	365,6	357,8	-7,8
Direction projets et investissements	9,6	7,3	-2,2
Direction des ressources humaines	35,3	35,2	-0,1
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	12,3	12,7	+0,4
Direction des systèmes d'information	27,5	25,9	-1,5
Direction des vélos et modes alternatifs	70,7	75,6	+4,9
<b>TOTAL</b>	<b>2 783,8</b>	<b>2 712,1</b>	<b>-71,7</b>

L'effectif réel de l'année 2023 affiche un écart de -71,7 équivalents temps plein (ETP) toutes directions confondues, par rapport à la référence contractuelle. La baisse la plus notable est observée au sein de la direction de l'exploitation (-67,6 ETP), principalement au niveau du métier de la conduite.

Regroupements métiers	Prévisionnel	Réel	Ecart
Conduite	1 800,6	1 755,2	-45,4
Exploitation hors conduite	360,2	340,7	-19,4
Maintenance dépôts et ateliers	233,8	228,7	-5,1
Infrastructures spécialisées	67,6	63,1	-4,4
Implantations industrielles	30,1	31,8	+1,8
Système d'information industriel	27,2	27,2	+0,0

Fonctions commerciales et marketing	139,0	139,5	+0,6
Fonctions support	125,5	125,8	+0,3
<b>TOTAL</b>	<b>2 783,8</b>	<b>2 712,1</b>	<b>-71,7</b>

L'effectif réel de l'année 2023 présente un déficit de -71,7 équivalents temps plein (ETP) tous métiers confondus, par rapport à la référence contractuelle. La réduction la plus marquée concerne le secteur de la conduite (-45,4 ETP), suivi de l'exploitation hors conduite (-19,4 ETP), notamment dans les activités de contrôle fraude et de sécurité. Les métiers de la maintenance enregistrent également une diminution, tant au niveau des effectifs des dépôts et ateliers (-5,1 ETP) que des infrastructures tramway (-4,4 ETP).

ii) Entrées et sorties (effectifs physiques)

➔ Les entrées en 2023

Entrées par contrat	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL
Contrat à durée indéterminée	48	12	15	17	21	20	11	14	13	9	7	6	193
Contrat à durée déterminée	3	1	3				1		7	1	2		18
Contrat d'apprentissage							11		6	1		1	19
Transfert d'activité	2 763												2 763
<b>Total entrées par contrat</b>	<b>2 814</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2 993</b>

Pour l'année 2023, le nombre total d'entrants atteint 2 993 personnes. Cela comprend les contrats de travail des salariés en poste au 31/12/2022, lesquels ont été transférés vers la nouvelle société Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, dans le cadre du transfert d'activité au 01/01/2023.

Si l'on exclut ces transferts de contrats de travail au 01/01/2023, le nombre réel d'entrées pour 2023 s'élève à 230, dont 193 en contrat à durée indéterminée soit 84 % des nouvelles embauches.

Entrées par catégorie	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL
Cadre	67	1		4	1	3			2	1	2	1	82
TAM	459	2		1		3	1			2	1		469
Employé	75	2	1	4	1	1	1		1	1	2	1	90
Conducteur Receveur	1 829	8	11	1	6	5	8	1	9	4	4	4	1 890
Ouvrier	379		6	7	13	8	2	13	8	2			438
Apprenti	5						11		6	1		1	24
<b>Total entrées par catégorie</b>	<b>2 814</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2 993</b>

➔ Les sorties en 2023

Départs par contrat	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL
Contrat à durée indéterminée	21	18	15	15	10	19	20	17	16	4	6	23	184
Contrat à durée déterminée	4						1	2					7
Contrat d'apprentissage	1							2	1	1	1		6
<b>Total départs par contrat</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>197</b>

Départs par motifs	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL
Démission	5	6	4	6	3	6	10	7	5		4	6	62
Retraite	7	5	7	4	5	9	4	6	3		1	7	58
Licenciement autre qu'économique	5	4	4	5	1	3	6	2	5	3		8	46
Fin de période d'essai	3	3			1			2	1	1	1	2	14
Fin de CDD	5						1	4	1	1	1		13
Transfert Groupe	1					1							2
Décès									2				2
<b>Total départs par motif</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>197</b>

Au cours de l'année 2023, un total de 197 employés a quitté l'entreprise.

Les départs, qu'ils soient dus à des démissions ou à des départs à la retraite (120 au total), ont constitué 51 % de l'ensemble des départs. Parmi les licenciements (46 en tout), la majorité résulte d'une inaptitude professionnelle et de l'impossibilité de reclassement (36 licenciements concernant spécifiquement ce motif, représentant ainsi 78 % des licenciements de l'année 2023).

En considérant l'ensemble de ces mouvements de personnel, le taux de rotation pour l'année 2023 s'établit à 7,72 %.

#### C.2.2.d) Personnel mis à disposition par l'entreprise Keolis SA (au 31/12/2023)

Conformément à l'article 28 du contrat de CSP, le personnel mis à disposition par la société-mère Keolis SA n'excède pas 15 personnes au 31/12/2023.

Directions	Nombre de salariés présents au 31/12/2023	Nombre ETP moyen sur l'année 2023
Directeur général	1	1,0
Directeur de l'Exploitation	1	1,0
Directeur Marketing Commercial et Intermodalité	1	1,0
Directrice Maintenance et Patrimoine	1	1,0
Directrice de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	1	1,0
Directeur Contractuel et Financier	1	1,0
Directrice des Ressources Humaines	1	1,0
Directrice des Projets et de l'Innovation	1	1,0
Directeur des Systèmes d'Informations	1	1,0
Directrice Vélos et Modes Alternatifs	1	1,0
Responsable du service TAD FLEX TBM MOBIBUS	1	1,0
Responsable Contrôle de Gestion	1	1,0
Responsable des relations sociales	1	1,0
Responsable Service Etudes Data et Innovation	1	1,0
Expert études méthodes exploitation		0,6
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>14,6</b>

### C.2.2.e) Intérimaires (au 31/12/2023)

Au 31/12/2023, 127 intérimaires sont présents, ce qui représente en moyenne 119,1 ETP sur l'année 2023.

Intérimaires présents au 31/12/2023	Techniciens et Agents de Maîtrise	Employés	Conducteurs Receveurs	Conducteurs PMR	Ouvriers	TOTAL
DCF		1				1
DEX			78		7	85
DMCI	2	10				12
DMP					22	22
DRH	3					3
DRSE						0
DVMA			4			4
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>127</b>

Intérimaires en ETP sur l'année 2023	Techniciens et Agents de Maîtrise	Employés	Conducteurs Receveurs	Conducteurs PMR	Ouvriers	TOTAL
DCF	1,7	0,7				2,4
DEX			40,8		5,6	46,4
DMCI	0,8	24,8				25,6
DMP	0,3				24,6	24,9
DRH	1,7	0,6				2,4
DRSE	0,3					0,3
DVMA				17,2		17,2
<b>TOTAL</b>	<b>4,9</b>	<b>26,1</b>	<b>40,8</b>	<b>17,2</b>	<b>30,2</b>	<b>119,1</b>

Les fonctions couvertes par le recours à l'intérim sont les suivantes :

- Direction contractuelle et financière (DCF) : embauche de personnel auxiliaire comptable pour assurer la continuité du service ;
- Direction exploitation (DEX) : recrutement de conducteurs et d'agents de contrôle fraude ;
- Direction marketing, commerciale et intermodalité (DMCI) : principalement des postes d'opérateurs et d'agents d'information et de vente ;
- Direction maintenance et patrimoine (DMP) : embauche d'agents de maintenance ;
- Direction des ressources humaines (DRH) : engagement d'employés administratifs pour garantir la continuité du service ;
- Direction de la responsabilité sociétale et environnementale (DRSE) : recours ponctuel à un poste de coordinateur prévention sécurité et santé au travail ;
- Direction des vélos et modes alternatifs (DVMA) : recrutement de conducteurs PMR (personnes à mobilité réduite).

### C.2.2.f) Contrats suspendus

	ETP au 31/12/2023	Moyenne des ETP fin de mois sur l'année 2023
Longue Maladie (durée supérieure à 6 mois)	86,50	83,83
Congé Sans Solde / Sabbatique / Parental	38,20	28,92
Invalidité	9,00	8,38
<b>TOTAL</b>	<b>133,70</b>	<b>121,13</b>

En 2023, la moyenne des équivalents temps plein (ETP) pour les salariés en contrats suspendus s'est établie à 121,13.

La principale cause de suspension, la longue maladie, a exercé l'impact le plus significatif avec une moyenne de 83,83 ETP sur l'année, suivi par les congés sans solde qui ont représenté une moyenne de 28,92 ETP. Par ailleurs, les salariés en situation d'invalidité ont contribué avec une moyenne annuelle de 8,38 ETP.

### C.2.2.g) Comptes sociaux

Solde comptes sociaux en jours	01/01/2023	31/12/2023	EVOLUTION
Congés Payés	7 169,00	9 598,50	+33,89 %*
Récupération RTC (Repos Travail Compensé)	2 160,36	2 360,40	+9,26 %
Repos Compensateurs Obligatoires	198,31	194,12	-2,11 %
Repos Non-Maladie	3 622,50	3 347,50	-7,59 %
Repos Fériés	18 780,50	18 806,50	+0,14 %
Repos Médaille	258,00	276,00	+6,98 %
Repos Bonification	38,65	32,02	-17,15 %
Repos compensateurs Travailleurs Nuit	1 653,32	1 985,45	+20,09 %
RTT	16 889,50	19 082,98	+12,99 %
<b>TOTAL en jours</b>	<b>50 770,15</b>	<b>55 683,47</b>	<b>+9,68 %</b>

\*représente un écart de 0.84 jour par salarié.

Les soldes les plus substantiels, comprenant les jours de RTT, les jours de repos pour les jours fériés et les jours de congés payés, constituent collectivement 85 % des soldes restants au 31 décembre 2023.

Ces comptes ont enregistré une augmentation entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 31 décembre 2023, affichant des variations respectives de +12,99 %, +0,14 % et +33,89 %.

## C.2.3. Eléments de gestion sociale

### C.2.3.a) Elections professionnelles

Les précédentes élections professionnelles, tenues électroniquement le 21 décembre 2021 pour le Comité Social et Économique et le Conseil de discipline, ont instauré des mandats d'une durée de 3 ans, conduisant les prochaines élections à fin 2024.

Parallèlement, les mandats des 3 représentants des salariés au Conseil d'administration de Keolis Bordeaux Métropole ont pris fin le 31 janvier 2022 et de nouvelles élections électroniques ont été organisées le 11 mars 2022.

De plus, avec la mise en place du contrat de Concession de Service Public, impliquant la création d'une structure juridique dédiée pour la gestion du réseau à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023, la société Keolis Bordeaux Métropole a cessé son activité le 31 décembre 2022. Par conséquent, les mandats des administrateurs ont expiré à la même date avec la dissolution de la société. De nouvelles élections ont été tenues électroniquement le 05 mai 2023, pour élire les représentants des salariés au Conseil d'administration, et ce, pour une durée de 6 ans.

#### C.2.3.b) Accords d'entreprise

#### C.2.4. Négociation Annuelle Obligatoire (NAO)

#### C.2.5. Egalité et inclusion

##### C.2.5.a) Mixité et égalité dans l'entreprise

###### i) Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

###### ➔ Charte de la Diversité

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a repris l'engagement initial de Keolis Bordeaux, suivi de Keolis Bordeaux Métropole, en signant la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010 et en renouvelant cet engagement le 15 novembre 2018. L'entreprise s'engage ainsi à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de son effectif, consolidant ainsi la démarche volontariste de sa maison mère qui avait signé la Charte au niveau national en 2006. Par ailleurs, Keolis Bordeaux avait été distinguée en 2012 par le prix de la Charte de la diversité.

Le 02 février 2023, à l'occasion de l'étape bordelaise du Tour de France de la Diversité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réaffirmé ses engagements envers la diversité en signant une nouvelle version de la Charte de la Diversité, démontrant ainsi son attachement à la création d'une société plus inclusive.

### ➤ Gender Equality European & International Standard (GEEIS)

En mars 2019, Keolis Bordeaux Métropole a été distinguée par l'obtention du label GEEIS, témoignant de ses efforts en faveur de l'égalité professionnelle.

Ce label international vise à promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité au sein des entreprises. Lors de l'audit GEEIS réalisé le 17 décembre 2020, l'entreprise a obtenu un score de 25 points, se situant au niveau 3 sur 4. Cette évaluation constitue une reconnaissance des actions significatives mises en place par l'entreprise dans ce domaine.



Le 1<sup>er</sup> mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu le label GEEIS Diversité pour une durée de 4 ans (jusqu'au 04/02/2027).

L'égalité professionnelle et la diversité sont au cœur des débats sociétaux dans de nombreux pays. Les entreprises internationales, comme le Groupe Keolis, s'engagent sur ces sujets et choisissent une démarche claire, structurée et transparente.



### ➤ Index de l'égalité professionnelle

À compter du 1<sup>er</sup> mars 2019, les entreprises comptant plus de 1 000 salariés sont désormais tenues de calculer et de rendre public sur Internet un Index de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes.

Les indicateurs sont évalués selon une méthode définie par décret, portant sur les écarts de rémunération, les pourcentages d'augmentations individuelles, les promotions, ainsi que les augmentations au retour des congés maternité.

Keolis Bordeaux Métropole a obtenu une note exemplaire de 100/100 à l'issue du calcul de l'index de l'égalité professionnelle pour l'année 2022.

### ➤ Accord égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie et des conditions de travail

L'accord portant sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes ainsi que sur la qualité de vie et les conditions de travail, signé le 23 décembre 2021 et en vigueur pour la période 2022-2024, témoigne de l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en faveur de l'égalité de traitement pour l'ensemble des salariés. Il réaffirme la volonté commune de poursuivre les initiatives engagées, notamment sur la base des accords précédemment conclus en matière d'égalité professionnelle, dont l'efficacité a été démontrée au fil des dernières années.

Cet accord réitère le soutien des parties envers les personnes susceptibles de voir leur maintien dans l'emploi compromis en raison de problématiques de santé ou de handicap. De plus, il contribue à améliorer la visibilité et l'accessibilité des divers dispositifs mis en place.

Un rapport annuel de situation comparée entre hommes et femmes, ainsi qu'un bilan de l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie et conditions de travail, ont été présentés à la Commission Égalité professionnelle le 23 juin 2023. Une synthèse des travaux de cette commission a été exposée lors du Comité Social et Économique (CSE) le 05 juillet 2023.

ii) Les données 2023 de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Au 31 décembre 2023, la répartition au sein de l'entreprise se caractérise par une nette prédominance des salariés masculins, représentant 79% des postes occupés (soit 2 210 personnes), tandis que les

Effectif au 31/12/2023	Femmes		Hommes		TOTAL
	Nombre	%	Nombre	%	
Cadres	31	37 %	53	63 %	84
Techniciens et Agents de Maîtrise	125	26 %	350	74 %	475
Employés	50	67 %	25	33 %	75
Conducteurs Receveurs	350	19 %	1448	81 %	1 798
Ouvriers	39	11 %	316	89 %	355
Apprentis	1	5 %	18	95 %	19
<b>TOTAL</b>	<b>596</b>	<b>21 %</b>	<b>2210</b>	<b>79 %</b>	<b>2 806</b>

femmes occupent 21% de ces postes (soit 596 personnes), pour un effectif total de 2 806 personnes.

Ces disparités se manifestent de manière variable selon les catégories professionnelles. Les femmes sont sous-représentées parmi les conducteurs (19%) et les ouvriers (11%). Cette tendance se reflète également au sein des directions où ces catégories sont les plus présentes, à savoir la Direction de l'Exploitation (20% de femmes) et la Direction de la Maintenance et du Patrimoine (2% de femmes).

Certaines directions affichent toutefois une mixité plus équilibrée, telles que la Direction Contractuelle et Financière avec 41% de femmes et 59% d'hommes, la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale avec 60% de femmes et 40% d'hommes, ou encore la Direction des Vélos et des Modes Alternatifs où les femmes représentent 41% de l'effectif, contre 59% d'hommes.

Effectif au 31/12/2023	Femmes		Hommes		Total
	Nombre	%	Nombre	%	
Direction contractuelle et financière	9	41 %	13	59 %	22
Direction exploitation	427	20 %	1729	80 %	2 156
Direction générale	2	100 %	0	0 %	2
Direction marketing, commerciale et intermodalité	80	62 %	49	38 %	129
Direction maintenance et patrimoine	7	2 %	335	98 %	342
Direction projets et investissements	3	30 %	7	70 %	10
Direction des ressources humaines	22	67 %	11	33 %	33
Direction de la responsabilité sociétale et environnementale	9	60 %	6	40 %	15
Direction des systèmes d'information	9	31 %	20	69 %	29
Direction des vélos et modes alternatifs	28	41 %	40	59 %	68
<b>TOTAL</b>	<b>596</b>	<b>21 %</b>	<b>2210</b>	<b>79 %</b>	<b>2 806</b>

En 2023, sur les 230 nouvelles embauches de l'année, 45 femmes ont intégré l'entreprise, soit 20 % des recrutements.

De plus, une égalité parfaite est observée au sein du comité de direction de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, avec une composition comprenant 5 femmes et 5 hommes.

**C.2.5.b) Emploi des personnes handicapées**

Les détails sont donnés en *PARTIE C.2.5.d) i) Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement.*

**C.2.5.c) Salaires moyens**

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Coefficient moyen ancienneté incluse	233,70	234,03	234,28	233,70	233,81
Valeur du point	10,70783	10,70783	10,70783	10,70783	10,70783
Salaire mensuel moyen	2 502,42	2 505,94	2 508,61	2 502,44	2 503,61
Prime de vacances et 13 <sup>ème</sup> mois					2 235,00
<b>TOTAL</b>	<b>2 502,42</b>	<b>2 505,94</b>	<b>2 508,61</b>	<b>2 502,44</b>	<b>4 738,61</b>

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre
Coefficient moyen ancienneté incluse	233,67	233,24	233,24	233,46	233,43
Valeur du point	10,70783	10,86844	10,86844	10,86844	10,86844
Salaire mensuel moyen	2 502,09	2 534,95	2 534,98	2 537,36	2 537,03
Prime de vacances et 13 <sup>ème</sup> mois					
<b>TOTAL</b>	<b>2 502,09</b>	<b>2 534,95</b>	<b>2 534,98</b>	<b>2 537,36</b>	<b>2 537,03</b>

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles	Novembre	Décembre	Moyenne
Coefficient moyen ancienneté incluse	233,28	233,23	
Valeur du point	10,86844	10,86844	
Salaire mensuel moyen	2 535,44	2 534,80	30 239,68
Prime de vacances et 13 <sup>ème</sup> mois		2 534,80	4 769,80
<b>TOTAL</b>	<b>2 535,44</b>	<b>5 069,61</b>	<b>35 009,49</b>

En 2023, le salaire annuel brut moyen, englobant le salaire de base (avec ancienneté), la prime de vacances et le 13<sup>ème</sup> mois, atteint 35 009,49€.

Cette moyenne découle principalement de l'évolution de la valeur du point 100, négociée lors des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO), avec une hausse de +3,5 % au 01/01/2023 et de +1,5 % au 01/07/2023.

Du fait des éléments variables de salaires et des autres primes liées à l'activité, le salaire annuel brut d'un conducteur ayant 11 ans d'ancienneté atteint 39 153,63€ en 2023.

**C.2.5.d) Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement**

*i) Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnel et de diversité de recrutement*

En matière de recrutement, des efforts significatifs ont été déployés sur l'année 2023, comprenant :

- Exploitation :
  - 6 Contrats de Professionnalisation Titre Pro CTR ;
  - 11 Contrats d'Apprentissage Titre Pro CTR ;
  - 33 Intérimaires POEC Titre PRO CTR.
- Maintenance :
  - 7 Contrats d'apprentissage ;
- Fonctions supports (DPI, DRSE, DMCI) :
  - 5 Contrats d'apprentissage ;
- Managers et fonctions RH : 21 collaborateurs ont suivi le module de formation « recruter sans discriminer ».

Pour parvenir à ces résultats, l'équipe de recrutement a participé activement à 25 forums emploi à travers toute la métropole.

En vue de favoriser l'insertion professionnelle, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a signé une convention de collaboration avec l'A.DE.L.E (Association pour le Développement Local de l'Emploi) et le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) des sources. Cette collaboration, orientée vers l'atteinte des objectifs du contrat en matière d'insertion professionnelle, a conduit à l'engagement d'une action visant à préparer un événement emploi-insertion au début de l'année 2024.

*ii) Etat récapitulatif du plan d'action pour la lutte contre le harcèlement au travail*

Durant l'année 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris des initiatives significatives dans le domaine de la prévention des discriminations et du harcèlement au travail, dont :

- La publication du nouveau Règlement Intérieur le 11 janvier 2023, mettant en avant les dispositions relatives au harcèlement moral, sexuel, et aux agissements sexistes ;
- La tenue d'une journée dédiée à la prévention des discriminations et du harcèlement au travail le 16 novembre 2023, accompagnée d'un rappel du dispositif d'alerte Keolis Ethic Line ;
- Le lancement d'une nouvelle campagne de communication interne via des affiches et l'intranet ;
- La co-construction, en collaboration avec un cabinet d'avocats spécialisé en droit social, d'un module de formation préventive sur le harcèlement et les discriminations destiné aux managers. Ce module sera déployé en 2024, renforçant ainsi l'engagement continu de l'entreprise en faveur d'un environnement de travail respectueux et inclusif.

*iii) Etat récapitulatif du plan d'action pour la lutte contre la discrimination au travail*

La démarche de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités dans le volet de la lutte contre la discrimination au travail s'est illustrée par plusieurs actions significatives :

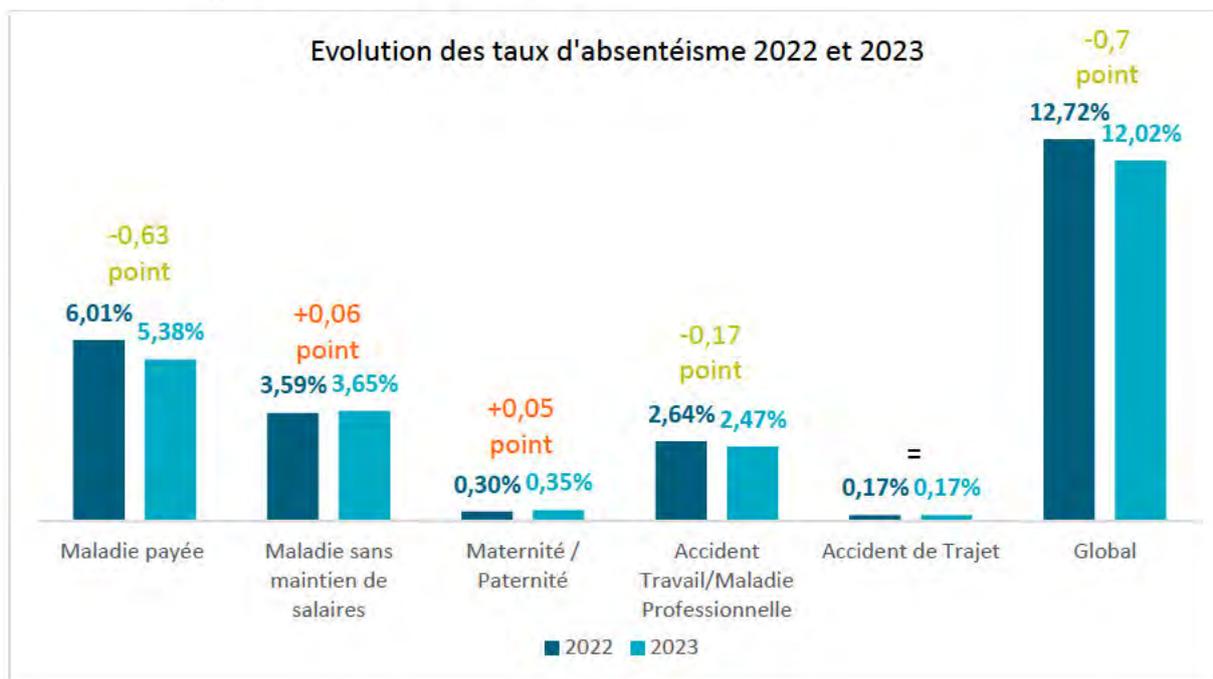
- L'actualisation de la procédure Keolis Ethic Line, accompagnée de l'information et de la consultation du CSE Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en raison des modifications législatives relatives à la protection des lanceurs d'alerte ;
- La signature de la Charte Diversité en février 2023 ;
- Le lancement de la « Gender Equality Day » en mars 2023 ;
- L'amorce de la campagne de communication interne, comprenant des forums et des vidéos témoignages des salariés, dans le cadre de Cap'Handéo ;

Ces initiatives ont été récompensées par la certification GEEIS (Gender Equality & Diversity for European & International Standard) obtenue par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités le 14 mars 2023, validée pour une période de 4 ans [Cf. PARTIE C.2.5.a) i) : *Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités*]. Cette certification souligne la reconnaissance et la valorisation des actions de l'entreprise en faveur de l'égalité des genres et de la diversité.

### C.2.6. Absentéisme et accident du travail

#### C.2.6.a) Absentéisme

##### i) Absentéisme par catégories



L'évolution du taux d'absentéisme entre 2022 et 2023 indique une tendance générale à la baisse pour la plupart des motifs. Le taux d'absentéisme global présente une diminution de 0,7 point, passant de 12,72% en 2022 à 12,02% en 2023.

En ce qui concerne le taux d'absentéisme pour maladie payée (donnant droit à un complément de salaire de la part de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités), une réduction de -0,63 point est observée. En revanche, pour les maladies sans maintien de salaire, on note une légère augmentation de +0,06 point. Ce taux d'absentéisme reflète principalement des arrêts de travail pour longue maladie (de plus de 6 mois), où le complément de salaire est pris en charge par l'organisme de prévoyance.

Pour ce qui est des accidents du travail et des maladies professionnelles, le taux d'absentéisme de l'année 2023 enregistre une baisse de -0,17 point par rapport à 2022, passant de 2,64 % à 2,47 %. Le taux d'absentéisme lié aux accidents de trajet reste stable, avec un taux de 0,17 %.

Maladie payée *	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	1,77 %	0,48 %	-1,29
Cadres	1,29 %	1,40 %	+0,11
Conducteurs Receveur	6,87 %	6,15 %	-0,72

Employés	7,48 %	6,98 %	-0,50
Maîtrises	3,33 %	3,28 %	-0,05
Ouvriers	5,66 %	4,98 %	-0,68
<b>TOTAL</b>	<b>6,01 %</b>	<b>5,38 %</b>	<b>-0,63</b>

(\*) Maladie, Cure

Maladie sans maintien de salaire **	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	0,89 %	0,99 %	+0,10
Cadres	0,02 %	0,00 %	-0,02
Conducteurs Receveur	4,32 %	4,30 %	-0,02
Employés	6,48 %	6,84 %	+0,36
Maîtrises	1,62 %	1,49 %	-0,13
Ouvriers	2,51 %	3,45 %	+0,94
<b>TOTAL</b>	<b>3,59 %</b>	<b>3,65 %</b>	<b>+0,06</b>

(\*\*) Maladie Sans Complément, Hors Effectif, Invalidité, Carence non payée, Défaut Appel vert, Absence au contrôle.

Maternité / paternité	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	0,00 %	0,00 %	-
Cadres	0,49 %	0,58 %	+0,09
Conducteurs Receveur	0,30 %	0,29 %	-0,01
Employés	0,62 %	0,63 %	+0,01
Maîtrises	0,29 %	0,62 %	+0,33
Ouvriers	0,23%	0,22 %	-0,01
<b>TOTAL</b>	<b>0,30 %</b>	<b>0,35 %</b>	<b>+0,05</b>

Accident Travail/Maladie Professionnelle ***	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	0,00 %	0,00 %	-
Cadres	0,00 %	0,00 %	-
Conducteurs Receveur	3,34 %	2,99 %	-0,35
Employés	1,58 %	0,57 %	-1,01
Maîtrises	0,76 %	1,26 %	+0,50
Ouvriers	2,24 %	2,40 %	+0,16
<b>TOTAL</b>	<b>2,64 %</b>	<b>2,47 %</b>	<b>-0,17</b>

(\*\*\*) Accident Travail, Maladie Professionnelle, Agression, Rechute et Cure AT

Accident de trajet	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	0,24 %	0,00 %	-0,24
Cadres	0,00 %	0,00 %	-
Conducteurs Receveur	0,24 %	0,20 %	-0,04
Employés	0,00 %	0,10 %	+0,10
Maîtrises	1,62 %	0,04 %	-1,58
Ouvriers	0,07 %	0,19 %	+0,12
<b>TOTAL</b>	<b>0,17 %</b>	<b>0,17 %</b>	<b>-0,00</b>

ii) Absentéisme total

Absentéisme tous motifs	Année 2022	Année 2023	Ecart de point
Apprentis	2,90 %	1,47 %	-1,43
Cadres	1,80 %	1,98 %	+0,18
Conducteurs Receveur	15,07 %	13,94 %	-1,13
Employés	16,16 %	15,12 %	-1,04
Maîtrises	7,62 %	6,70 %	-0,92
Ouvriers	10,70 %	11,23 %	+0,53
<b>TOTAL</b>	<b>12,72 %</b>	<b>12,02 %</b>	<b>-0,70</b>

C.2.6.b) Accident du travail

i) Taux d'accident du travail

Année	2022	2023	2024
Date de notification par la CARSAT	07/06/2023	16/10/2023	01/01/2024
Taux AT notifié	4,27 %	4,53 %	4,63 %

Le taux de cotisation sociale patronale lié aux accidents du travail est fixé annuellement par la CARSAT, basé sur les années de référence (N-2, N-3 et N-4). Ce taux est calculé en fonction de la valeur du risque et de la masse salariale de l'entreprise pour ces années de référence.

La valeur du risque, utilisée dans le calcul du taux, repose sur les coûts moyens des sinistres évalués en fonction de leur gravité. La gravité des sinistres est déterminée en tenant compte du nombre de jours d'arrêt de travail prescrits et des taux d'incapacité permanente notifiés pour chaque sinistre pris en compte.

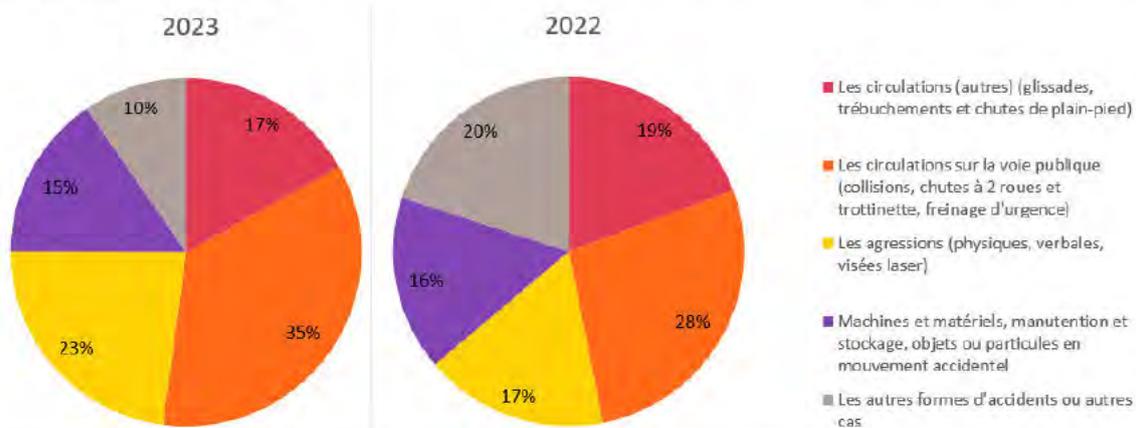
Ces taux font l'objet de révisions périodiques qui prennent en considération les décisions résultant de recours, de rejets ou de reclassifications d'accidents du travail. L'augmentation constatée s'explique d'une part par une élévation de la valeur du risque pour les périodes de référence et d'autre part, par une revalorisation des barèmes forfaitaires appliqués par la CARSAT pour la tarification de ces risques professionnels.

ii) Nombre d'évènements ayant entraîné un arrêt de travail

Le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt de travail est en baisse sur l'année 2023 avec une diminution de 15% par rapport à l'année 2022.

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	Année 2021	Année 2022	Année 2023
Nombre d'accidents (accidents déclarés+registre+trajet)	300	290	261
Nombre d'accidents déclarés à la CPAM	300	290	261
Nombre total d'accidents avec arrêt de travail	232	259	217
- nombre d'accidents de trajet	30	44	36
- nombre d'accidents de travail	202	215	181
Taux de fréquence des accidents du travail (nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques	51,255	56,361	48,105
Taux de gravité des accidents du travail (nb journées perdues x 1 000) / nb heures travaillées théoriques	5,536	6,946	6,618
Nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	17	26	33
Nombre de jours d'arrêts de travail liés aux accidents de travail	21 819	26 497	24 902
Nombre d'accidents mortels	0	0	0
Répartition des accidents par cause (total) :	300	290	261
- chutes de dénivellation	11	11	11
- chutes de niveau	22	19	20
- glissades	12	4	3
- machines et matériels	22	23	26
- manutention et stockage	19	13	9
- circulation sur la voie publique	66	80	92
- circulation (autres)	19	22	10
- objets, masses, particules en mouvement accidentel	8	11	5
- autres cas	49	58	25
- agressions	72	49	60

En 2023, les déclarations enregistrées auprès de la CPAM peuvent être réparties en fonction des familles de causes suivantes :



Les incidents sur la voie publique, tels que les collisions, les chutes à deux roues et en trottinette, ainsi que les freinages d'urgence, représentent désormais 35% du total des déclarations enregistrées auprès de la CPAM en 2023, marquant une augmentation de 7 points par rapport à 2022 (28%).

Les incidents liés à d'autres types de déplacements, tels que les glissades, les trébuchements et les chutes de plain-pied, constituent maintenant 17% du total des déclarations (contre 19% en 2022), indiquant une diminution de 2 points.

Les agressions, qu'elles soient physiques, verbales, ou impliquant l'utilisation de visées laser, représentent 23% de l'ensemble des déclarations enregistrées auprès de la CPAM en 2023, montrant une augmentation de 6 points par rapport à l'année précédente (17%).

Les incidents impliquant des machines, des manutentions, des opérations de stockage, ou des objets en mouvement accidentel, principalement des heurts ou chocs lors de déplacements à pied ou de manipulations, représentent maintenant 15% du total des déclarations (contre 16% en 2022), dénotant une diminution de 1 point.

D'autre part, les autres types d'accidents ou cas (comme des douleurs survenues en conduisant, des malaises, des chocs émotionnels autres que ceux liés à des agressions ou des accidents de la route) représentent actuellement 10% du total des déclarations (contre 20% en 2022), indiquant une réduction de 10 points. Il peut s'agir, par exemple, de l'apparition de douleurs en entrant ou sortant d'un véhicule, de douleurs pendant la conduite, de chocs émotionnels indépendants d'agressions ou d'accidents routiers, de malaises, de morsures, etc.

L'année 2023 a également été marquée par une tentative de suicide de l'un des collaborateurs lors du mois de septembre.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités aspire à intégrer les initiatives Qualité, Sécurité, et Environnement au sein de l'ensemble de ses processus, visant ainsi à se positionner parmi les entreprises remarquables du territoire en termes de performances en santé, sécurité, environnement, et qualité, dans le but de satisfaire pleinement ses clients.

De manière à garantir le bien-être de ses employés, la société Keolis Bordeaux Métropole Mobilités maintient ses efforts en faveur de la qualité de vie au travail. Actuellement engagée dans une démarche de certification conformément à la norme ISO 45 001, axée sur les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités déploie des programmes d'actions préventives et de perfectionnement continu de la culture de la prévention à tous les niveaux de l'entreprise. La mise en œuvre de ces actions a entraîné une réduction significative du nombre d'accidents du travail déclarés, et vise à renforcer l'implication de l'ensemble du personnel, contribuant ainsi à l'amélioration des conditions de travail pour les collaborateurs et toutes les personnes travaillant pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

### C.2.7. Compte rendu du plan de formation

#### C.2.7.a) Les chiffres de la formation

Le montant global de la dépense de formation a représenté 5,08% de la masse salariale brute de l'année 2023.

Ainsi 90 756,30 heures ont été réalisées au 31 décembre 2023 et 1 763 salariés ont suivi une action de formation

Année 2023	Nb total h formation	Nb h formation Hommes	Nb h formation Femmes	Nb total stagiaires	Hommes	Femmes
Ouvriers	74 273,28	60 793,49	13 479,79	1 347	1 131	216
Employés	395,93	139,15	256,78	49	18	31
Agents de maitrise	6 239,17	5 037,85	1 201,32	303	243	60
Cadres	1 020,10	639,64	380,46	41	25	16
Apprentis	8,827,82	8554,82	273,00	23	21	2
<b>TOTAL</b>	<b>90 756,30</b>	<b>75 164,95</b>	<b>15 591,35</b>	<b>1 763</b>	<b>1 438</b>	<b>325</b>

### C.2.7.b) Les orientations générales

Les besoins en formation, prévus lors de l'élaboration du Plan de Développement des Compétences 2023 et mis en œuvre, se concentrent principalement sur les domaines suivants :

- Formation initiale à la conduite du tramway (Habilitation Tramway), incluant l'utilisation d'un simulateur tramway et le perfectionnement annuel à la conduite du tramway ;
- Perfectionnement dans le domaine de l'exploitation, avec la continuation des actions obligatoires FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) et FCO (Formation Continue Obligatoire de 5 jours) conformément à la réglementation ;
- Perfectionnement à la conduite des bus, incluant la reprise des conducteurs poly-accidentés.
- Gestion du stress pour les conducteurs de bus ;
- Perfectionnement technique dans les domaines de la maintenance, de la mécanique et de l'électricité du matériel roulant des bus et tramways, ainsi que des infrastructures ;
- Formation à la conduite du tramway, notamment la « manœuvre dépôt », destinée au personnel de maintenance.

Le partenariat entre France Emploi (anciennement Pôle Emploi), OPCO Mobilités et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, a été maintenu avec l'AFPA et élargi à un nouveau partenaire de la formation professionnelle, Estève Formation.

Un total de 36 stagiaires ont directement entamé une formation qualifiante dans le cadre d'un contrat de professionnalisation en CDI en vue de préparer le Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs.

Parallèlement, 11 apprentis ont débuté une formation qualifiante dans le cadre d'un contrat d'apprentissage pour obtenir le même titre professionnel.

Ainsi, 41 personnes ont été diplômées du Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs grâce à la voie de l'alternance.

### C.2.7.c) Les principales actions de l'année 2023

Pour l'année 2023, les principales actions de formation ont inclus :

- L'intégration de nouveaux conducteurs de bus (formation au métier de conducteur sous contrat de professionnalisation, préparation opérationnelle à l'emploi individuelle ou formation pour conducteurs expérimentés) : 139 collaborateurs ;
- L'intégration de nouveaux conducteurs tram : 14 collaborateurs ;
- L'habilitation à la conduite du tramway en exploitation commerciale : 85 salariés formés ;
- Le perfectionnement à la conduite du tramway : 707 collaborateurs habilités à la conduite du tramway ont suivi cette action ;
- La formation Continue Obligatoire : 390 personnes formées ;
- La gestion du stress pour une meilleure gestion des situations difficiles : 110 salariés concernés ;
- L'amélioration continue de la conduite : 68 conducteurs formés, comprenant un complément de formation sur les manœuvres destiné aux conducteurs poly-accidentés ;
- La formation à la conduite en marche arrière sur véhicules articulés dispensée à 31 personnes ;
- 12 Permis D et FIMO ont été suivis par des Conducteurs Tram pour assurer leur polyvalence avec la conduite du bus ;

- La sensibilisation à l'accueil des personnes à mobilité réduite en partenariat avec les associations de personnes handicapées : 55 collaborateurs formés. À partir d'octobre 2023, le nouveau module correspondant à la future certification CAP HANDEO a été déployé sous l'intitulé « accessibilité publics fragiles - personnel en contact avec le public » auprès de 94 collaborateurs ;
- Pour les équipes en charge du contrôle, la formation d'intégration au poste d'Agent Commercial de Contrôle a été dispensée à 21 Vérificateurs de Perception. De même, 22 personnes parmi les Coordinateurs d'Intervention sûreté, les Conducteurs Receveurs - Vérificateurs de Perception et les Vérificateurs de Perception ont participé à la formation « Prévention des risques d'agressions en situation professionnelle ».

Les formations pour le personnel de maintenance sont les suivantes :

- 15 permis C, D, BE et FIMO ;
- Formations sur le matériel roulant tramway et les installations fixes, couvrant divers aspects tels que la maintenance générale du tramway, la maintenance avancée des fonctionnalités TCMS et traction, la maintenance des équipements APS embarqués, la maintenance des équipements de climatisation, la maintenance des aiguillages, la maintenance et rénovation des infrastructures tramway, et la signalisation ferroviaire ;
- 12 agents formés à l'Autorisation de conduite manœuvres Tram dépôts ;
- Formation règlementaire "habilitation électrique véhicules électriques ou hybrides" : 72 agents formés ;
- Formation pour les techniciens et électriciens sur divers modules tels que les circuits pneumatiques châssis des bus, le fonctionnement en 24 V et diagnostic, la pratique du soudage, la technologie du moteur électrique BAE, l'étude des circuits Gaz GNV 1-2 et 3, etc. ;
- Dans la continuité de la démarche d'excellence opérationnelle, 11 personnes ont suivi la formation "Management Opérationnel de la Maintenance".

Dans les Parc Relais, 12 agents ont suivi la formation Sensibilisation incendie et évacuation des locaux et des P+R.

Diverses formations pour les personnels des Directions supports, couvrant des domaines tels que la bureautique, la conduite de projet, le bilan carbone, les logiciels métier, ainsi que des modules spécifiques sur la sonorisation et la vidéosurveillance, et la pratique de l'entretien professionnel, ont été proposées.

Parmi les managers impliqués dans les actions de recrutement, 21 personnes ont suivi la formation « Recruter sans discriminer ».

Enfin, la formation « Système de management de l'énergie ISO 50001 » dispensée à 9 collaborateurs s'inscrit dans la construction du système de management de l'énergie.

#### C.2.7.d) Les actions réalisées dans le cadre de l'alternance

En termes d'accueil et d'insertion, 82 contrats en alternance ont été conclus en 2023, comprenant :

- 21 contrats de professionnalisation « TP CTRC (Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs) », débutés en 2022 et terminés en 2023 ;
- 16 contrats de professionnalisation « TP CTRC », débutés et terminés en 2023 ;
- 20 contrats de professionnalisation « TP CTRC », débutés en 2023 et terminés en 2024 ;

- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Maintenance Auto, option Conducteur Routier », débuté en 2020 et terminé en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre pro Manager des Organisations, parcours Développement Durable », débuté en 2021 et terminé en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Electronique », débuté en 2022 avec une fin prévue en 2024 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre pro niveau 7 - Manager produits et marketing », débuté en 2022 avec une fin prévue en 2024 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre Pro Manager Unité Marchande », débuté en 2022 et terminé en 2023 ;
- 11 contrats d'apprentissage « TP CTCR », débutés en 2023 et terminés en 2024 ;
- 2 contrats d'apprentissage « BAC PRO Maintenance Auto, option Conducteur Routier », débutés en 2023 avec une fin prévue en 2025 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Maintenance Véhicules option Transport Routier », débuté et rompu en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Maintenance des Systèmes option Systèmes de production », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2025 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre pro Technicien Supérieur en Méthodes et Exploitation Logistique », débuté et rompu en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Diplôme Grade Master – Programme grandes Ecoles », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2024 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Ingénieur ESIEA », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2024 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Manager du Marketing et de la Stratégie Commerciale », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2025 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Ingénieur d’Affaires », débuté en 2023 avec une fin prévue en 2024.

#### C.2.8. Conflictualité au sein de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

	2021	2022	2023
Nombre de jours de grève	687	5465	5330
Nombre de salariés grévistes	441	1834	1293
Nombre de journées de grève sur l'année	183	251	357
<b>EVOLUTION jours de grève N/N-1</b>	-	<b>+695,49 %</b>	<b>-2,47 %</b>

Le nombre de jours de grève en 2023 est en diminution de -2,47 % par rapport à l'année 2022, car il y a eu moins de journées de mobilisation. Néanmoins on constate un nombre de jours importants de grève étalées sur la quasi-totalité des jours de l'année (357 jours sur 364).

#### C.2.9. Bilan social annuel

Le bilan social annuel est fourni en Annexe 4.

### C.3. Etat détaillé des effectifs

#### C.3.1. Profil et conditions d'emploi des salariés

Le profil et les conditions d'emploi des salariés de l'entreprise de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont fournis en Annexe 5 (fichier anonymisé).

Certaines informations ne sont cependant pas accessibles :

- La formation et les diplômes : données non disponibles ;
- Le montant de la prime d'ancienneté : cette prime n'existe pas au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. En effet, une majoration liée à l'ancienneté est intégrée directement dans le salaire de base, conformément à la grille des salaires préétablie ;
- Le compte épargne temps : ce dispositif n'existe pas au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
- Le nombre d'heures acquises au titre du Droit Individuel à la Formation : Depuis le 01/01/2015, le Droit individuel à la Formation a été remplacé par le dispositif Compte Personnel de Formation. Les heures préalablement acquises au titre du droit individuel à la Formation ont été portées vers le Compte Personnel de Formation puis ont été converties en euros. Depuis, chaque année, en fonction des Déclarations Nominatives Mensuelles, un montant est crédité automatiquement aux salariés ayant droits en fonction des conditions de présence sur l'année.
- Existence éventuelle dans le contrat ou dans le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher ou conditionner le transfert du contrat de travail à un autre employeur : non concerné.

#### C.3.2. Données complémentaires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : Statistiques et informations clés

Au niveau du contentieux, sur l'année 2023 le nombre de dossiers contentieux sociaux s'élève à 20 dossiers, dont 7 nouveaux dossiers.

Les autres données complémentaires relatives à l'état des effectifs sont fournis en Annexe 6.

### C.4. Gestion des services de mobilités

#### C.4.1. Service étude et méthode

Le département des études et méthodes assume la responsabilité de veiller à la conformité du cahier des charges contractuel et à la conception du service proposé à la clientèle.

##### C.4.1.a) L'équipe

Placée sous la supervision du responsable du Bureau Études et Méthodes (BEM), l'équipe opère sur un site commun afin de promouvoir la cohésion, faciliter les flux d'informations, et encourager les échanges autour des différentes problématiques à traiter. Cette approche favorise une organisation efficace et une planification optimale de la charge de travail, garantissant le respect des délais fixés.

#### C.4.1.b) Les missions

##### i) Le 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, 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 GTFS) ;
  - Impression des horaires voyageurs ;
  - Impression des horaires des poteaux d'arrêt ;
  - Impression des horaires des conducteurs.

#### C.4.2. Service ordonnancement / affectations

Le département des « affectations » assure le respect des conditions de travail des employés en conformité avec les règles d'exploitation, le code du travail, la convention collective nationale, ainsi que les accords d'entreprise applicables dans ce domaine.

##### C.4.2.a) L'équipe

L'équipe se compose d'un responsable planning, un responsable de la gestion des effectifs de conduite et de l'organisation du travail, incluant les roulements, classements, congés, etc.

Elle compte également un responsable ordonnancement, chargé de l'affectation des services conducteurs et de la supervision de l'équipe des agents d'affectation.

##### C.4.2.b) Les missions

###### i) Gestion de l'activité quotidienne des agents

Cette gestion s'applique à tous les agents de la Direction de l'Exploitation, en mettant l'accent sur les conducteurs qui représentent la population la plus nombreuse.

La gestion est donc principalement centralisée sur :

- La planification des conducteurs sur les services en fonction de leurs connaissances des lignes et de leurs éventuelles contraintes (médicales et sociales), ainsi que la gestion des congés et des échanges de service et de congés entre conducteurs. ;
- Le traitement et le suivi de toutes les absences et autres activités (maladies, formations, etc.) à J-3, en respectant les règles établies et les spécificités des agents.

###### ii) La mise à jour de l'activité en temps réel

Pour le service ordonnancement / affectations, l'objectif est double :

- Harmoniser les besoins (services à couvrir) et les ressources (conducteurs disponibles), variables en fonction de l'absentéisme. En cas de sous-effectif, cela se réalise par le recours aux volontaires en heures supplémentaires, tandis qu'en cas de sureffectif, cela se concrétise par la satisfaction des demandes de congés individuels ou par l'attribution de repos fériés ou congés d'office ;
- Assurer une équité de traitement pour l'ensemble des conducteurs, tout en respectant la réglementation du travail.

##### C.4.2.c) Les outils

L'outil utilisé pour l'ordonnancement et l'affectation des conducteurs est le module Daily Crew d'HASTUS, qui gère également l'interface entre l'affectation et la paie. Il constitue une base de données unique et une continuité de la chaîne d'information, permettant notamment l'affectation des conducteurs et l'optimisation de l'amplitude des services des conducteurs volants dans le respect des règles établies et des spécificités des agents. Il assure la gestion quotidienne de l'ensemble du

personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, tous services confondus, avec un suivi et des alertes programmées pour garantir le respect du cadre réglementaire en matière de temps de travail. De plus, il participe à l'élaboration des éléments de prépaie et met à disposition un fichier d'interface pour l'intégration dans le logiciel de paie, constituant ainsi une base de données fiable pour l'analyse des statistiques d'exploitation.

Daily Crew est utilisé de concert avec le module Self-service, en technologie Web, intégré à l'intranet du Concessionnaire. Il offre une interface utilisée pour les données quotidiennes, accessible aux conducteurs via les bornes installées dans les dépôts et les salles de repos. Il est également accessible à l'ensemble des employés par le Web depuis n'importe quel ordinateur ou smartphone, à partir d'une connexion à l'intranet. En plus de la consultation du planning et des compteurs, le salarié a la possibilité de faire des demandes d'absences, des demandes d'échanges de travail et/ou de congés, et de se porter volontaire pour des heures supplémentaires (pour les conducteurs). Ces demandes sont ensuite traitées par le service des affectations dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### C.4.3. Contrôle de gestion de la Direction de l'Exploitation

Le contrôle de gestion de la Direction de l'exploitation (DEX) est supervisé par la responsable de l'entité EMO, en collaboration avec le responsable planning.

Chaque année, elle établit le budget de la direction en étroite concertation avec le service marketing, le service Etudes et Méthodes, la direction des ressources humaines et la direction de la maintenance, en se basant sur les cahiers des charges commerciaux.

En partenariat avec la direction des ressources humaines (DRH), elle met en œuvre une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) pour assurer un suivi continu des unités d'œuvre. Elle adapte et optimise les ressources pour faire face à divers imprévus et garantir l'offre de services grâce à une révision régulière des prévisions journalières.

De plus, elle effectue le reporting, analyse les unités d'œuvre, examine les écarts par rapport au budget et propose des plans d'action si nécessaire.

### C.5. Organisation du contrôle

#### C.5.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction.

Des Concessions de pouvoir sont formalisées avec chaque membre du Comité de Direction et déclinées au sein de chaque direction.

Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne et le programme de conformité définis au niveau du groupe Keolis, en matière de gestion comptable et financière, de sécurité » et d'éthique. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de la société Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

A ce titre, la société a réalisé au cours des 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestre un auto-diagnostic, appelé les 10 Essentiels, afin d'identifier son niveau de maturité sur les points suivants :

- Sécurité : 6 points de contrôles ;
- Cybersécurité : 8 points de contrôles ;

- Engagements contractuels : 4 points de contrôles ;
- Prévention de la corruption et droit de la concurrence : 10 points de contrôles ;
- Sûreté et gestion de crise : 7 points de contrôles ;
- Environnement : 5 points de contrôles ;
- Séparation des tâches : 4 points de contrôles ;
- Données personnelles : 11 points de contrôles ;
- Contrôles comptables : 16 points de contrôles ;
- Ressources humaines : 6 points de contrôles .

Il est également prévu dans le contrat de Concession du Service Public, article 1.4 de l'annexe 26, que des audits soient conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification. Les commissaires aux comptes sont intervenus en novembre et décembre 2023 ainsi que janvier 2024.

### C.5.2. Programme « Kompliance » du groupe Keolis

Depuis 2013, sous l'appellation « Kompliance » le groupe Keolis a mis en place une démarche volontariste de prévention et de gestion des risques, à travers la mise en place d'un programme de conformité ciblé sur 3 domaines, dont le respect est au cœur des engagements de la Direction du groupe.

Ces 3 grands domaines d'action sont :

- Le respect strict d'une concurrence libre et loyale ;
- La prévention de la corruption, du trafic d'influence et de la fraude ;
- La protection des données à caractère personnel.

Le groupe décline ces principes fondamentaux au plus près des opérations, pour permettre à tous les collaborateurs de disposer de principes et de règles clairs, constituant des repères efficaces, pour adopter « les bonnes attitudes » dans le cadre de leurs responsabilités. Enfin, une organisation et des dispositifs sont mis en place pour animer le programme et s'assurer de son application au quotidien et dans la durée. En particulier, un correspondant « Ethique et conformité » est nommé au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en la personne du Directeur Contractuel et Financier.

Le mémo « L'essentiel de Kompliance » reprend ces éléments sous une forme synthétique, pour que chacun puisse s'en imprégner facilement. De façon plus détaillée, un « Guide éthique de conduite des affaires » appelle chaque collaborateur du groupe Keolis à respecter et promouvoir l'éthique professionnelle dans la conduite des affaires. Ces documents sont transmis au Comité cadres (groupe des 80 principaux managers) de Keolis Bordeaux Métropoles Mobilités.

Il convient également de noter que, dans le cadre du volet prévention de la corruption du programme « Kompliance », le groupe Keolis a développé un module de e-learning sur la « prévention de la corruption » pour faciliter l'appropriation de la politique éthique Keolis par l'ensemble des cadres et managers du groupe. En complément, le Directeur Général de la société a relayé au Comité cadres le message de la Présidente du groupe Keolis informant de l'entrée en vigueur de la loi Sapin II, instaurant les règles en matière de respect de la réglementation et de l'éthique des affaires.

### C.5.3. Contrôle exercé par Bordeaux Métropole

Bordeaux Métropole dispose d'un pouvoir de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière selon les modalités définies dans la convention de Concession à l'article 55.

Il en résulte les contrôles suivants :

- Contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par le Concessionnaire : rapport annuel, indicateurs de qualité, mains courantes, ... ;
- Contrôles qualité réalisés par un organisme extérieur ;
- Contrôle au travers des différentes instances :
  - Comités de coordination Concédant / Concessionnaire tenus mensuellement ;
  - Réunions mensuelles entre les DG Mobilités de la Métropole et le DG de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
  - Comité de mission ;
  - Réunions de suivi de la maintenance basées sur le PQM et le programme de maintenance annuelle du Concessionnaire ;
  - Groupe de travail sur la gestion patrimoniale ;
  - Comités dédiés au Système d'Information ;
  - Réunions de suivi du PPI Concessionnaire ;
  - Groupes de travail contractuels et financiers.
- Accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases informatiques ;
- Réalisation d'audits ponctuels et contrôles terrains sur le réseau ;
- Questions transmises par courriers et courriers électroniques.

Sur l'année 2023, année de lancement du nouveau contrat, Bordeaux Métropole n'a fait procéder à aucun audit externe de son Concessionnaire.

## C.6. Systèmes d'information

### C.6.1. Règlement général de la Protection des Données (RGPD)

#### C.6.1.a) Registre des traitements

Dans le cadre du nouveau contrat de concession de service public et aux réorganisations au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, les fiches de traitement des données personnelles, contenues dans le registre des traitements intégré à la solution applicative Data Legal Drive, ont été révisées.

Ces documents de spécification sont complétés progressivement pour intégrer notamment, les mesures de sécurité appliquées sur les données, les applications et les sites géographiques.

Ainsi, des fiches de traitement des données personnelles ont été établies dans l'application Data Legal Drive, organisées selon les domaines fonctionnels suivants :

- Gestion des clients et des prospects (24 traitements) ;
- Gestion de la sécurité dans les transports et de la fraude (3 traitements) ;
- Gestion de l'exploitation et de la maintenance (8 traitements) ;
- Gestion financière (9 traitements) ;
- Gestion des ressources humaines (32 traitements).

Une évaluation d'impact sur la vie privée (EIVP) a été menée pour la vidéosurveillance et la vidéo-protection.

D'autres EIVP ont été lancées pour l'écoconduite, la billettique et le SAE-IV (Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs).

#### C.6.1.b) Evolutions des procédures

La procédure de gestion des exercices de droits clients et salariés, qui encadre le traitement des exercices de droits a été mise à jour afin de prendre en compte les évolutions internes des fonctions des interlocuteurs, dans le cadre de la réorganisation des effectifs. De plus, le fichier de suivi des demandes a également été complété pour permettre plus de visibilité et offrir une meilleure capacité de reporting.

De manière similaire, la procédure de gestion des fournisseurs, qui régle la diffusion de documents contractuels en fonction du niveau et du statut de la relation, a été ajustée pour inclure des mentions conformes aux nouvelles exigences de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### C.6.1.c) Mise en conformité des sites internet et applications mobiles

Les sites et applications sont régulièrement audités et si nécessaire, des actions de mise en conformité sont initiées :

- Ajout d'un gestionnaire de cookies et de consentement (CMP - Consent Management Platform) conforme à la stratégie du Groupe Keolis ;
- Création d'une politique de confidentialité, puis revue régulière avec mise en conformité lors de l'évolution des exigences de la CNIL ;
- Intégration de mini-mentions dans les formulaires de collecte ou de traitement de données personnelles ;
- Modification des pieds de pages des sites pour permettre l'accès direct à la politique de confidentialité et au CMP ;
- Mise à jour du protocole de chiffrement des sites Internet en TLS v1.3, ou en cas d'incompatibilité technique en TLS v1.2 ;
- Remplacement des protocoles non chiffrés par des protocoles chiffrés ;
- Prise en compte de durée de conservation des données personnelles et intégration de gestion des purges des données, manuelles ou automatiques.

#### C.6.1.d) Intégration de protection des données personnelles et de la cybersécurité dans les projets

Pour chaque nouveau projet ou modification significative d'une application traitant des données personnelles, les enjeux de sécurité et de protection des données sont identifiés dès les phases initiales du projet, en suivant les principes de « Privacy by Design » et « Security by Design ». Des mesures sont également mises en place pour assurer la conformité et la sécurité des données.

En parallèle, au début de chaque projet, les types de données à traiter sont identifiés et les durées de conservation sont définies en fonction des besoins métier et en accord avec le cadre réglementaire.

Pour compléter ces démarches, des fiches de conformité RGPD pour les applications et les sites Internet sont complétées avec les fournisseurs. Cela permet d'établir le niveau de conformité des solutions proposées avant la contractualisation.

#### C.6.1.e) Sensibilisation à la RGPD

Un webinar "Le RGPD, Kezako ?" a été animé à destination de l'ensemble des collaborateurs afin de les sensibiliser à propos de cette thématique. Cet événement s'est déroulé dans le cadre des "30 minutes de la DSI" le jeudi 16 novembre 2023 et a rassemblé une cinquantaine de personnes.

#### C.6.2. Gestion du Système Informatique



### C.7. Gestion des infrastructures et des équipements

#### C.7.1. Synthèses des rapports réglementaires

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités confie à l'entreprise DEKRA l'exécution de toutes les obligations liées aux visites périodiques obligatoires. Cette responsabilité englobe les bâtiments, les équipements industriels de production soumis à des inspections régulières, les annexes remises au Concessionnaire, ainsi que les locaux loués à des tiers. La planification précise des visites et des inspections est intégrée à la GMAO Mainta, suivant les périodicités définies, déclenchant ainsi les visites obligatoires. Chaque installation ou groupe d'équipements fait l'objet d'un procès-verbal par l'organisme DEKRA et sont archivés et accessibles sur la plateforme partagée « MY DEKRA », avec Bordeaux Métropole.

Les équipements soumis à ces contrôles incluent les ascenseurs, les installations électriques, les équipements de sécurité incendie (à l'exception des extincteurs), les équipements industriels de levage, les VMC, les machines-outils, les portes, les portails et les équipements sous pression.

Pour chaque contrôle, DEKRA génère un rapport comportant ou non des réserves. En cas d'observations, une analyse est effectuée, accompagnée de la mise en place d'actions correctives pour résoudre les problèmes identifiés. Toutes les observations de l'année précédente sont signalées dans la GMAO Mainta et doivent être traitées dans l'année en cours. Un bilan annuel en collaboration avec Bordeaux Métropole permet de définir les actions à entreprendre par le propriétaire lorsque les observations ne relèvent pas de la responsabilité de l'exploitant.

En 2023, un total de :

- 5 859 équipements ont été soumis à un contrôle réglementaire ;
- 356 rapports ont été émis, comprenant 775 observations ;
- 485 observations ont concerné les équipements VMC et aérauliques ;
- Aucune mise à l'arrêt n'a été recommandé.

### C.7.2. Modalités d'entretien / maintenance et contrôles

Le bilan des contrôles réglementaires des différents équipements est présenté ci-dessous :

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
ACHARD	LEVADE	Levage	ANNUELLE										S41, S45			
		Levage	SEMESTRIELLE				17 au 25									
		Ligne de vie(1)	ANNUELLE											20		
	MACHINE	Portes et Portails	SEMESTRIELLE				17 au 25							S41, S45		
		Pileuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			13				13			12			12
	SANTÉ	VMC/Cabine Peinture(5)	ANNUELLE							S22-23-27						
		CLIMATISATIONS 70+P=150kw	QUINQUENNALE (2024)													
		Disjoncteurs (2)	ANNUELLE										du 11 au 13			
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE (2027)													
		Ascenseur PMR	ANNUELLE										13 & 14			
	ESP	48 mois (23) (1)	ANNUELLE										13 & 14			
		Cuve air	10 ans (2026-27-28)										11 au 15			
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							05 et 07						
		Extincteurs(83)	ANNUELLE							12						
		Tripes Désenfumage(21)	ANNUELLE						8							
		Poteau et réserve incendie	ANNUELLE							5						
SSI et détection gaz		ANNUELLE (Bat Exploitation)							9							
INCENDIE	SSI et détection gaz	ANNUELLE (Carrosserie)							9						6	

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
ALLEE DES PINS	LEVADE	Levage	ANNUELLE										S41, S45			
		Levage	SEMESTRIELLE				17 au 25									
		Ligne de vie(2)	ANNUELLE											19		
	SANTÉ	Portes	SEMESTRIELLE													
		Disjoncteurs	ANNUELLE										7			
	MACHINE	VMC	ANNUELLE							S22-23-27						
		Pileuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			13				13			12			12
	ASCENSEUR	Monte-charge (Magasin)	ANNUELLE										13 & 14			
		Ascenseur	ANNUELLE										11 au 15			
	ESP	48 mois (2023)(1)	ANNUELLE													
		Cuve air	10 ans (2026-28)													
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							20 et 30						
Extincteurs(58)		ANNUELLE							9							
INCENDIE	RIA(5)	ANNUELLE							9							
	RIA(5)	QUINQUENNALE (2024)														
	Détection gaz	ANNUELLE							9						30	

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
BASTIDE	LEVADE	Levage	ANNUELLE										S41, S45			
		Levage	SEMESTRIELLE				17 au 25									
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				17 au 25									
	MACHINE	Pileuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			13				13			12			12
		Ascenseur	ANNUELLE										13 & 14			
	ASCENSEUR	Monte-charge	ANNUELLE										13 & 14			
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2026)													
	ESP	48 mois (2023) (3)	ANNUELLE										11 au 15			
		Cuve AIR et GNV	10 ans (2026-27-28)													
	CHAUFFERIE	Chaudière	Biannuelle(2022)													
		Installation	ANNUELLE							22 au 01						
	ELECTRICITE	Extincteurs(335)	ANNUELLE							6 & 7						
		RIA (8)	ANNUELLE							6 & 7						
		RIA(8)	QUINQUENNALE (2024)													
	INCENDIE	Tripes Désenfumage(51)	ANNUELLE							12						
Bâche Incendie		ANNUELLE							2							
SSI		TRIENNALE (2025)							12							
SANTÉ	CLIMATISATIONS 70+P=150kw	QUINQUENNALE (2027)														
	Disjoncteurs(9)	ANNUELLE										du 11 au 13				
	VMC/Cabine Peinture(1)	ANNUELLE										S22-23-27				

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
BASTIDE NIEL	ESP	Portails	SEMESTRIELLE				17 au 25						S41, S45			
		Cuve GNV	10 ans (2024-26)													
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							22 au 01						
		Disjoncteurs (2)	ANNUELLE										du 11 au 13			
	SANTÉ	VMC	ANNUELLE							S22-23-27						
		Détection gaz	ANNUELLE										2			
INCENDIE	Extincteurs(11)	ANNUELLE							6 & 7							

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
CEL	LEVADE	Levage	ANNUELLE										S41, S45			
		Levage	SEMESTRIELLE				17 au 25									
		Ligne de vie (3)	ANNUELLE											10		
	SANTÉ	Portes	SEMESTRIELLE				17 au 25							S41, S45		
		Disjoncteurs (2)	ANNUELLE										12			
	SANTÉ	CLIMATISATIONS 70+P=150kw	QUINQUENNALE (1)													
		Obtuseurs	ANNUELLE													
	MACHINE	VMC	ANNUELLE							S22-23-27						
		Presse	TRIMESTRIEL			13				13			12			12
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE									HS				
		Monte-charge (Restaurant)	ANNUELLE										13 & 14			
	ESP	Ascenseur	ANNUELLE									HS				
		48 mois (2023)(4)	ANNUELLE										11 au 15			
	ELECTRICITE	Cuve air	10 ans (2026-28)													
		Installation	ANNUELLE							S17						
	INCENDIE	Extincteurs(181+25)	ANNUELLE							5						
Tripes Désenfumage(75)		ANNUELLE							4							
Poteau et réserve incendie		ANNUELLE										2				
SSI et détection gaz		TRIENNALE (2026)										du 15 au 20				
FOUDRE	SSI et détection gaz	ANNUELLE (Halls et atelier)							16							
	Protection foudre	ANNUELLE (Mécanique)							16						7	

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
LA JALLERE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										S41 & S45			
		Levage	SEMESTRIELLE				17 av 25									
		Ligne de vie(1)	ANNUELLE											9		
	MACHINE	Portes et Portails	SEMESTRIELLE				17 av 25							S41 & S45		
		Pileuse	TRIMESTRIEL			15				13						12
		Disjoncteurs (4)	ANNUELLE										12	du 11 au 19		
	SANTE	VMC	ANNUELLE						S22-23-27							
		Ascenseur(2)	ANNUELLE										13 & 14			
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE (2024)													
		48 mois														
	ESP	Cuve air	10 ans (2023)(4)										11 au 15			
		Installation	ANNUELLE					9 av 12								
	ELECTRICITE	Extincteurs(79)	ANNUELLE							8						
		RIA(12)	ANNUELLE							6						
		RIA(12)	QUINQUENNALE (2025)													
Trappes Désenfumage(55)		ANNUELLE												13		
Poteau et réserve incendie		ANNUELLE							2							
SSI		TRIENNALE (2026)							du 15 au 20							
SSI		ANNUELLE												13 & 14		

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
LESCURE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										S41 & S45			
		Levage	SEMESTRIELLE				17 av 25									
		Ligne de vie (1)	ANNUELLE											20		
	ESP	Portes	SEMESTRIELLE													
		Cuve air	48 mois (2023)(1)										11 au 15			
	ELECTRICITE	Installation	10 ans (2028)													
		Extincteurs(41)	ANNUELLE							07 av 08						
	INCENDIE	HYDRANT	ANNUELLE							11						
		RIA	ANNUELLE							5						
		SSI	TRIENNALE													
		SSI Informatique	ANNUELLE													
		Disjoncteurs (4)	ANNUELLE										11			
	SANTE	VMC	ANNUELLE						S22-23-27							
		Protection foudre	ANNUELLE													

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
VAQUIER	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										S41 & S45			
		Levage	SEMESTRIELLE				17 av 25									
	ESP	Portes	SEMESTRIELLE				17 av 25									
		Cuve (3NV)	48 mois (2)(2025)													
	ELECTRICITE	Installation	10 ans (2)(2031)													
		Disjoncteur	ANNUELLE								7					
	SANTE	VMC	ANNUELLE						S22-23-27				du 11 au 19			
		HYDRANT	ANNUELLE										10			
	INCENDIE	Détection gaz	ANNUELLE									2				
		Extincteurs(13)	ANNUELLE								5					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
Tous les dépôts			SANTE Analyse EOS	ANNUELLE					26						
Services Bâtiments, Billétique et Voie et LAC			EPI	ANNUELLE											
PORTE DE BORDEAUX	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							14 au 15					
		VMC	ANNUELLE							S22-23-27					
	Extincteurs(48)	ANNUELLE								14 & 15					
Espace commercial Butinière	FORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				17 av 25						S41 & S45		
	SANTE	VMC	ANNUELLE						S22-23-27						
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							38					
Espace Commercial GAMBETTA	INCENDIE	Extincteurs (adm + CR: 76)	ANNUELLE							sem 27					
	FORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				17 av 25						S41 & S45		
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							15					
Entité managériale GAMBETA et LOCAL CR MICHELET	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							15					
	SANTE	VMC	ANNUELLE						S22-23-27						
Entité managériale ST-BRUNO	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							15					
	SANTE	VMC	ANNUELLE						S22-23-27						
Entité managériale QUINCONCES	INCENDIE	Trappes Désenfumage(2)	ANNUELLE												7
	Extincteurs	ANNUELLE								sem 27					
	Installation	ANNUELLE								15					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
Entité managériale STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							76					
		VMC	ANNUELLE							S22-23-27					
	Extincteurs	ANNUELLE								sem 27					
Entité managériale QUINCONCES	LEVAGE	Point d'Anchage et Ligne de Vie	ANNUELLE										10		
	PORTES	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				17 av 25						S41 & S45		
	ASCENSEUR	Ascenseur PHR	ANNUELLE										13 & 14		
	SANTE	VMC	ANNUELLE						S22-23-27						
	ELECTRICITE	Installation > 12kw	QUINQUENNALE												
	Extincteurs	ANNUELLE								30					
	INCENDIE	SSI	TRIENNALE (2028)								18				
Trappes Désenfumage(1)	ANNUELLE														

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
Entité managériale ST-JEAN	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE									13 & 14			
		Ascenseur	QUINQUENNALE(2025)												
	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				17 au 25							24 à 545	
	SANTE	VMC	ANNUELLE						22-23-27						
	ELECTRICITE	Installation CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE												
		Installation	ANNUELLE						30						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE								sem 27				
	SSI	TRIENNALE (2025)							16						
		SSI	ANNUELLE											21	
		Troques Désenfumage(f)	ANNUELLE											13	
LOCAL CR ARLAC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR Arts et Métiers	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
AUSONE	Ascenseurs(1)	Ascenseur	ANNUELLE									13 & 14			
	Ascenseur	Ascenseur	QUINQUENNALE (2026)												
LOCAL CR BLANQUEFORT GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	Ascenseurs(2)	Ascenseur	ANNUELLE									13 & 14			
	Ascenseur	Ascenseur	QUINQUENNALE (2026)												
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LOCAL CR BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR BUTTINIERE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR CANTINOLLE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	FOUDRE	Protection foudre	ANNUELLE									21			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR CENON GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR CRACOVIE 1&2	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR HIPODROME	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	FOUDRE	Protection foudre	ANNUELLE									21			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LOCAL CR LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR Palais de Justice	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR Parc des Expositions	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR PEIXOTTO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR Pessac Centre	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR POMPIDOU	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR PYRENEES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LOCAL REPUBLIQUE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
LOCAL CR VICTOIRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26 Mai, 16, 26 et 27 Juin							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							sem 27					
PONTON PARIER	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26							
PONTON LORMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26							
PONTON JEAN-JAURES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					26							
Tous Locaux CR	SANTE	VMC	ANNUELLE						22-23-27						

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
ARTS ET METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)												
	Porte	Rideaux Métalliques(6)	ANNUELLE							SEM 27 et 28					Annuel 24/05/2024 2024
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							28					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							sem 28					
	INCENDIE	SSI	TRIENNALE (2025)								SEM 28				
BUTTINIERE	ASCENSEUR	Extincteurs	ANNUELLE									SEM 36-37			
		Ascenseur	QUINQUENNALE/ANNUELLE							4					
	Ascenseur	Ascenseur	QUINQUENNALE (2026)												
		Ligne de vie	ANNUELLE												
	Porte	Rideaux Métallique(5)	ANNUELLE							SEM 27 et 28					Annuel 24/05/2024 2024
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							28					
ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								sem 28					
	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE										SEM 36-37			
	Troques Désenfumage	ANNUELLE												Janv-24	
INCENDIE	SSI	TRIENNALE (2023)													
		SSI	ANNUELLE							28					

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
ARLAC	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE QUINQUENNALE (2023)							10					
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							SEM 27 et 28					conformité 180143 et 18014
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							28					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 28					
	INCENDIE	Extincteurs Colonnes Sèches SSI	QUINQUENNALE/ANNUELLE ANNUELLE BIENNALE (2023) ANNUELLE							8 28 28		Sem 36-37			
4 CHEMINS	ASCENSEUR	Ascenseur Ascenseur	ANNUELLE QUINQUENNALE (2023)							10					
	Porte	Rideaux Métalliques(4)	ANNUELLE							SEM 27 et 28					conformité 180143 et 18014
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							28					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 28					
	INCENDIE	Extincteurs Colonnes Sèches SSI	QUINQUENNALE/ANNUELLE ANNUELLE BIENNALE (2023) ANNUELLE							8 28 28		Sem 36-37			

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
CANTINOLLE	ASCENSEUR	Ascenseur Ascenseur	ANNUELLE QUINQUENNALE (2025)							27					
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							24					conformité 180143 et 18014
	SANTE	VMC Disjoncteurs	ANNUELLE ANNUELLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	INCENDIE	Extincteurs Colonnes Sèches Désenfumage SSI	QUINQUENNALE/ANNUELLE ANNUELLE ANNUELLE BIENNALE (2025) ANNUELLE			Sem 13				6					
CAP METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
	Porte	Portails(2)	QUINQUENNALE (2023) SEMESTRIELLE							SEM 27 et 28					conformité 180143 et 18014
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	INCENDIE	Extincteurs SSI	QUINQUENNALE/ANNUELLE BIENNALE (2024) ANNUELLE									5			1

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
PYRENEES	ASCENSEUR	Ascenseur Ascenseur	ANNUELLE QUINQUENNALE (2024)							21					
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							21					conformité 180143 et 18014
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	SANTE	VMC Disjoncteurs	ANNUELLE ANNUELLE									25			
	INCENDIE	Extincteurs Colonnes Sèches SSI	QUINQUENNALE/ANNUELLE ANNUELLE BIENNALE (2024) ANNUELLE			Sem 13				6					
RAVEZIES	ASCENSEUR	Ascenseur Ascenseur	ANNUELLE QUINQUENNALE (2026)								20				
	Porte	Rideaux Métalliques (5)	ANNUELLE							SEM 27 et 28					conformité 180143 et 18014
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							26					
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	INCENDIE	Extincteurs Colonnes Sèches Désenfumage SSI	QUINQUENNALE/ANNUELLE ANNUELLE QUINQUENNALE BIENNALE (2023) ANNUELLE							8 26 28					
40 Journaux	Porte	Portail(1)	SEMESTRIELLE							Sem 28					conformité 180143 et 18014
BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 36-37			

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
BRANDENBURG	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
DRAVEMONT	Porte	Portail(1)	SEMESTRIELLE							21					conformité 180143 et 18014
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 36-37			conformité 180143 et 18014
GALIN	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							SEM 27 et 28					conformité 180143 et 18014
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
GARE DE BEGLES	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 17			
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							Sem 19					
GARE DE BLANCHIEFORT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE							Sem 19					
GARE DE BRUGES	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							Sem 27 et 28					conformité 180143 et 18014
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
HAILLAN ROSTAND	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 36-37			
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							SEM 27 et 28					conformité 180143 et 18014
HIPPODROME	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	Porte	Portails(1)	SEMESTRIELLE							SEM 27 et 28					conformité 180143 et 18014
LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE							Sem 19					conformité 180143 et 18014
LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE							Sem 19					conformité 180143 et 18014
LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 37			
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE							Sem 19					conformité 180143 et 18014
LAURIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 36-37			
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE							Sem 19					conformité 180143 et 18014

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
PESSAC ALOUETTE	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 26-27			
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							SEM 27 et 28					conformité 180143 et 18014
STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									Sem 17			
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							Sem 29					conformité 180143 et 18014
UNITEC	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE									Sem 37			
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 29					
VMC (Parcs-Relais)	SANTE	Installation	ANNUELLE (18)									Sem 34 et 35			



## PARTIE D. OFFRE ET PRODUCTION KILOMETRIQUE

### D.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

#### D.1.1. Kilomètres et PKO par ligne

Ces données sont fournies en Annexe 7.

#### D.1.2. Kilomètres effectués par véhicules au cours de l'année (y. c. occasionnels et techniques)

##### D.1.2.a) En propre

Parc propre	Année 2023
Mobibus	1 057 565
<b>Sous-total Mobibus</b>	<b>1 057 565</b>
Bus standards (hors scolaires)	8 376 056
Bus articulés (hors scolaire)	11 116 299
Midibus	946 275
Minibus	24 813
<b>Sous-total Bus</b>	<b>20 463 411</b>
Rame courte	610 343
Rame longue	7 689 430
<b>Sous-total Tramway</b>	<b>8 299 773</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29 820 749</b>

##### D.1.2.b) Sous-traités

Parc sous-traités	Année 2023
Bus affrétés	7 717 352
Scolaires	227 038
Mobibus affrété	440 241
TAD	305 367
Navette fluviale	72 005
<b>TOTAL</b>	<b>8 762 003</b>

##### D.1.2.c) Kilomètres totaux parc propre et sous-traités

Synthèse du Parc	Année 2023
Tramway	8 299 773
Bus TBM	20 463 411
Scolaires	227 038
Bus affrétés	7 717 352
Navette fluviale	72 005
Mobibus	1 497 806
TAD	305 367
<b>TOTAL</b>	<b>38 582 752</b>

**D.1.3. Kilomètres parcourus par énergie (y. c. occasionnels et techniques)**

**D.1.3.a) En propre**

<b>Km propre par énergie</b>	<b>Année 2023</b>
Mobibus	1 057 565
TAD	0
Bus	5 351 330
Tramway	0
Navette fluviale	0
<b>Sous-total km en propre GO</b>	<b>6 408 895</b>
Mobibus	0
TAD	0
Bus	15 112 081
Tramway	0
Navette fluviale	0
<b>Sous-total km en propre GNV</b>	<b>15 112 081</b>
Mobibus	0
TAD	0
Bus	0
Tramway	8 299 773
Navette fluviale	0
<b>Sous-total km en propre Electrique</b>	<b>8 299 773</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29 820 749</b>

**D.1.3.b) Sous-traités**

<b>Km sous-traités par énergie</b>	<b>Année 2023</b>
Bus (hors scolaire)	7 717 352
Scolaire	227 038
Mobibus	440 241
TAD	305 367
Navette fluviale	72 005
<b>Sous-total km sous-traités GO</b>	<b>8 762 003</b>
Bus (hors scolaire)	0
Scolaire	0
Mobibus	0
TAD	0
Navette fluviale	0
<b>Sous-total km sous-traités GNV</b>	<b>0</b>
Bus (hors scolaire)	0
Scolaire	0
Mobibus	0
TAD	0
Navette fluviale	50 086
<b>Sous-total km sous-traités Electrique</b>	<b>50 086</b>
<b>TOTAL km sous-traités par énergie</b>	<b>8 812 089</b>

### D.1.3.c) Kilomètres totaux par énergie

Synthèse du Parc par énergie	Année 2023
Mobibus	1 057 565
Mobibus affrétés	440 241
Bus	5 351 330
Bus affrétés	7 717 352
Scolaires	227 038
Tramway	0
TAD affrété	305 367
Navette fluviale	72 005
<b>Sous-total km GO</b>	<b>15 170 898</b>
Mobibus	0
Mobibus affrétés	0
Bus	15 112 081
Bus affrétés	0
Scolaires	0
Tramway	0
TAD affrété	0
Navette fluviale	0
<b>Sous-total km GNV</b>	<b>15 112 081</b>
Mobibus	0
Mobibus affrétés	0
Bus	0
Bus affrétés	0
Scolaires	0
Tramway	8 299 773
TAD	0
Navette fluviale	50 086
<b>Sous-total km Electrique</b>	<b>8 349 859</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38 632 838</b>

## D.2. Vitesse commerciale par modes

### D.2.1. Vitesse commerciale Tramway

Ligne	Tranche horaire	Vitesse 2023
A	Heure creuse	18,14
A	Heure pointe	17,43
<b>Sous-total Ligne A</b>		<b>17,91</b>
B	Heure creuse	17,54
B	Heure pointe	16,90
<b>Sous-total Ligne B</b>		<b>17,33</b>
C	Heure creuse	18,91
C	Heure pointe	18,22
<b>Sous-total Ligne C</b>		<b>18,70</b>
D	Heure creuse	17,02
D	Heure pointe	16,54
<b>Sous-total Ligne D</b>		<b>16,87</b>

Réseau	Heure creuse	18,02
Réseau	Heure pointe	17,35
<b>Réseau Global</b>		<b>17,81</b>

### D.2.2. Vitesse commerciale Bus

La vitesse commerciale globale du réseau bus sur l'année 2023 s'élève à 19,34 km/h.

La vitesse commerciale globale de l'ancien réseau bus est de 19,18 km/h.

La vitesse commerciale globale du nouveau réseau bus atteint 19,72 km/h.

#### D.2.2.a) Lignes en propres

##### i) Année complète 2023

Lignes en propre*	Vitesse 2023
01	14,90
02	18,73
03	18,06
04	18,51
05	15,71
07	20,82
08	20,19
09	15,22
10	16,73
11	19,58
12	16,10
15	15,73
16	16,50
20	16,33
23	19,43
24	19,53
25	20,68
27	18,86
28	20,62
31	18,37
32	19,44
34	18,57
35	18,36
37	25,27
40	21,20
41	18,98
42	21,47
45	17,30
58	21,64

64	20,23
67	22,20
73	20,35
74	21,40
78	24,90
86	15,67
87	19,13
<b>TOTAL Lignes en propre</b>	<b>17,91</b>

\*TAD non pris en compte

\*Pour les lignes ayant changé de transporteur entre l'ancien réseau et le nouveau, seule l'identification du nouveau réseau est prise en compte

ii) Ancien réseau 2023

Lignes en propre*	Vitesse 2023
01	14,98
02	18,88
03	18,10
04	18,18
05	16,39
08	20,46
09	15,46
10	16,73
11	19,58
12	16,10
15	15,75
16	16,59
20	16,49
23	24,68
24	19,81
26	15,34
27	19,24
28	20,80
29	19,30
31	17,06
33	16,00
34	18,87
35	18,42
37	25,35
39	24,72
40	21,20
41	18,98
42	21,47
45	17,30

58	21,92
64	20,16
67	21,53
87	19,72
<b>TOTAL Lignes en propre</b>	<b>17,89</b>

\*TAD non pris en compte

iii) Nouveau réseau 2023

Lignes en propre*	Vitesse 2023
01	14,74
02	18,46
03	17,99
04	19,56
05	15,01
07	19,76
08	19,70
09	14,80
15	15,70
16	16,32
20	16,19
23	16,00
24	19,03
25	19,16
27	18,15
28	20,32
31	19,01
32	18,17
34	17,41
35	18,29
37	25,10
55	17,47
58	21,13
64	20,37
66	21,25
67	23,62
70	17,80
73	18,37
74	21,52
78	24,95
84	39,64
86	15,63
87	18,19
<b>TOTAL Lignes en propre</b>	<b>17,87</b>

\*TAD non pris en compte

D.2.2.b) Lignes affrétées

i) Année complète 2023

Lignes affrétées*	Vitesse 2023
21	21,80
22	29,28
26	18,16
29	20,90
30	21,47
33	19,95
36	25,60
38	26,10
39	26,46
43	17,87
44	23,54
46	17,42
71	24,19
72	23,52
76	35,93
77	32,56
79	30,00
80	25,49
81	22,45
82	17,75
83	33,96
84	30,24
85	24,23
88	25,41
89	26,37
90	23,13
91	31,46
92	30,13
93	29,78
94	26,32
95	22,45
96	23,78
<b>TOTAL lignes affrétées</b>	<b>24,68</b>

\*TAD non pris en compte

\*Pour les lignes ayant changé de transporteur entre l'ancien réseau et le nouveau, seule l'identification du nouveau réseau est prise en compte

ii) Ancien réseau 2023

Lignes affrétées*	Vitesse 2023
07	21,43
21	21,79
22	25,65
25	23,51
30	21,33
32	20,08
36	25,60
38	26,90
43	17,87
44	23,54
46	17,42
71	24,51
72	21,63
73	30,14
74	14,70
76	36,51
77	23,31
78	23,22
79	24,70
80	23,74
81	33,51
82	25,16
83	29,36
84	25,54
85	3,43
86	16,47
88	25,41
89	18,48
90	22,60
91	31,46
92	30,13
93	29,78
94	26,32
95	22,45
96	23,78
<b>TOTAL Lignes affrétées</b>	<b>23,70</b>

\*TAD non pris en compte

iii) Nouveau réseau 2023

Lignes affrétées*	Vitesse 2023
21	21,81
22	35,83

26	25,05
29	24,43
30	21,87
33	26,30
38	24,56
60	20,20
61	30,35
69	22,95
51	20,55
52	43,22
53	29,02
57	19,05
65	23,60
71	23,63
72	26,87
75	23,82
76	35,14
77	33,90
79	37,28
80	25,80
81	21,81
82	16,61
83	42,35
84	39,64
85	24,32
89	32,35
90	30,16
<b>TOTAL Lignes affrétées</b>	<b>26,82</b>

\*TAD non pris en compte

### D.2.3. Transport A la Demande

Données non disponibles et non pertinentes.

### D.2.4. Mobibus

Données non disponibles et non pertinentes.

### D.2.5. Navette fluviale

Données non disponibles.

### D.3. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre

Comme il s'agit de la première année du contrat de CSP, aucune donnée comparative de l'offre n'est disponible.

### D.4. Synthèse sur le service offert

Cette partie n'est pas attendue pour la première année de CSP.

## PARTIE E. FREQUENTATION ET VENTE

### E.1. Tarification

Lors du Conseil de Bordeaux Métropole du 31 mars 2023, une augmentation moyenne des tarifs de 3,2% a été décidée, conformément à la politique tarifaire prévisionnelle inscrite dans le contrat de CSP.

Appliquée à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023, elle s'est répartie de façon équilibrée sur les tickets et les abonnements.

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

Bordeaux Métropole a décidé d'une **augmentation tarifaire 3,2%**, appliquée au 1<sup>er</sup> juillet 2023, comme prévu au contrat de CSP.

Titres en vigueur	Au 01/01/2023	Au 01/07/2023	Evolution
1 voyage	1,70€	1,80€	5,88%
1 voyage à bord	1,70€	2,00€	17,65%
2 voyages	3,00€	3,20€	6,67%
2 voyages à bord	3,00€	3,50€	16,67%
10 voyages	13,70€	14,50€	5,84%
10 voyages tarif réduit	7,90€	8,30€	5,06%
Pass Groupe	32,00€	32,00€	0,00%
24h	5,00€	5,00€	0,00%
48h	/	9,00€	/
72h	/	12,00€	/
7 jours	14,20€	14,20€	0,00%
Pass Soirée	2,60€	3,00€	15,38%
1 voyage Flex'AERO	/	5,00€	/
1 voyage Flex'AERO – Abonné TBM	/	3,00€	/
<b>Titres occasionnels</b>			
Parc Relais	4,50€	4,50€	0,00%
Parc Relais réduit	3,00€	3,50€	16,67%
Parc Relais réduit stationnement 2 jours	/	12,00€	/
Parc Relais réduit stationnement 3 jours	/	15,00€	/
Parc Relais réduit stationnement 4 jours	/	20,00€	/
Parc Relais réduit stationnement 5 jours	/	25,00€	/
Pass Annuel Parc Relais nocturne riverain	/	300,00€	/
PASS 24 heures parc-relais – Professionnel	/	1,00€	/
PASS 7 jours parc-relais – Professionnel	/	7,00€	/
PASS Mensuel parc-relais – Professionnel	/	30,00€	/
<b>Titres Parc Relais (vendus en P+R et DTT proches)</b>			
Pass Stade	3,00€	3,20€	6,67%
Pass Arena	3,00€	3,20€	6,67%
Pass Evènement	3,00€	3,00€	0,00%
<b>Pass Evènements</b>			
Pass Pitchoun Mensuel	17,50€	17,50€	0,00%
Pass Pitchoun Mensuel – solidaire 2	/	8,80€	/
Pass Pitchoun Mensuel – solidaire 3	/	12,30€	/
Pass Pitchoun Annuel	144,00€	144,00€	0,00%
Pass Pitchoun Annuel – solidaire 2	/	72,00€	/
Pass Pitchoun Annuel – solidaire 3	/	100,80€	/
Le Pass Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
<b>Abonnements commerciaux – pour les 5-10 ans</b>			
Pass Jeune Mensuel	34,40€	34,40€	0,00%

Pass Jeune Mensuel – Solidaire 2	/	17,20€	/
Pass Jeune Mensuel – Solidaire 3	/	24,10€	/
Pass Jeune Annuel	244,80€	244,80€	0,00%
Pass Jeune Annuel – Solidaire 2	/	122,40€	/
Pass Jeune Annuel – Solidaire 3	/	171,40€	/
Le Pass Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
<b>Abonnements commerciaux – pour les 11-27 ans</b>			
Le Pass Mensuel	50,30€	51,80€	2,98%
Le Pass Mensuel – solidaire 2	/	36,30€	/
Le Pass Mensuel – solitaire 3	/	25,90€	/
Le Pass Annuel	506,40€	522,00€	3,08%
Le Pass Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Le Pass Annuel – solitaire 2	/	261,00€	/
Le Pass Annuel – solitaire 3	/	365,40€	/
Pass Annuel Impersonnel	759,60€	783,00€	3,08%
<b>Abonnements commerciaux – pour les 28-59 ans</b>			
Pass Sénior Mensuel	39,30€	39,30€	0,00%
Pass Sénior Mensuel – solidaire 2	/	19,70€	/
Pass Sénior Mensuel – solidaire 3	/	27,50€	/
Pass Sénior Annuel	376,80€	376,80€	0,00%
Pass Sénior Annuel – solidaire 2	/	188,40€	/
Pass Sénior Annuel – solidaire 3	/	263,80€	/
Le Pass Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
<b>Abonnements commerciaux – pour les 60 ans et plus</b>			
Pass Salarié (-20%)	415,20€	417,60€	0,58%
Pass Salarié (-20%) Impersonnel	/	626,40€	/
<b>Abonnements commerciaux – Pass Salarié</b>			
Pass ScoDi année scolaire	/	100,00€	/
Pass ScoDi année scolaire – solidaire 1	/	0,00€	/
Pass ScoDi année scolaire – solidaire 2	/	50,00€	/
Pass ScoDi année scolaire – solidaire 3	/	70,00€	/
Pass ScoDi+ Annuel	/	244,80€	/
Pass ScoDi+ Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
Pass ScoDi+ Annuel – solidaire 2	/	122,40€	/
Pass ScoDi+ Annuel – solidaire 3	/	171,40€	/
<b>Abonnements commerciaux – Pass ScoDi</b>			
Combattants	0,00€	0,00€	0,00%
<b>Abonnements sociaux</b>			
Pass Pitchoun TBM+TRAINS Annuel	/	264,00€	/
Pass Pitchoun TBM+TRAINS Annuel – solidaire 2	/	132,00€	/
Pass Pitchoun TBM+TRAINS Annuel – solidaire 3	/	184,00€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
<b>Abonnements combinés TBM+TRAINS – pour les 5-10 ans</b>			
Pass Jeune TBM+TRAINS Annuel	/	364,80€	/
Pass Jeune TBM+TRAINS Annuel – solidaire 2	/	182,40€	/
Pass Jeune TBM+TRAINS Annuel – solidaire 3	/	255,60€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
<b>Abonnements combinés TBM+TRAINS – pour les 11-27 ans</b>			
Le Pass TBM+TRAINS Annuel	/	642,00€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 1	/	321,00€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 2	/	449,40€	/
Le Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 3	/	0,00€	/
<b>Abonnements combinés TBM+TRAINS – pour les 28-59 ans</b>			

Pass Sénior TBM+TRAINS Annuel	/	496,80€	/
Pass Sénior TBM+TRAINS Annuel – solidaire 2	/	248,40€	/
Pass Sénior TBM+TRAINS Annuel – solidaire 3	/	348,00€	/
Pass TBM+TRAINS Annuel – solidaire 1	/	0,00€	/
<b>Abonnements combinés TBM+TRAINS – pour les 60 ans et plus</b>			
Pass Salarié TBM+TRAINS	/	537,60€	/
Le Pass TBM + CITIZ + TRAINS	/	691,20€	/
<b>Abonnements combinés TBM+TRAINS – autres abonnements</b>			
Scolaire subventionné T0	0,00€	0,00€	0,00%
Scolaire subventionné T1	30,00€	30,00€	0,00%
Scolaire subventionné T2	51,00€	52,50€	2,94%
Scolaire subventionné T3	81,00€	84,00€	3,70%
Scolaire subventionné T4	114,00€	118,50€	3,95%
Scolaire subventionné T5	150,00€	156,00€	4,00%
<b>Autres abonnements combinés – Scolaires (année scolaire 2023)</b>			
Le Pass TBM + CITIZ Annuel	559,20€	571,20€	2,15%
<b>Autres abonnements combinés – TBM + CITIZ (autopartage formule fréquence)</b>			
Modalis TBM+TER – 7 jours	10,70€	10,70€	0,00%
Modalis TBM+TER – Mensuel	37,70€	38,90€	3,18%
Modalis TBM+TER – Annuel	405,12€	417,60€	3,08%
Modalis TBM+TER Jeune – Mensuel	31,00€	31,00€	0,00%
Modalis TBM+TER Jeune – Annuel	244,80€	244,80€	0,00%
<b>Autres abonnements combinés – TBM+TER non vend par TBM</b>			
Modalis TBM+TRANSGIRONDE – 7 jours	21,50€	23,15€	7,67%
Modalis TBM+TRANSGIRONDE – Mensuel	67,70€	71,15€	5,10%
Modalis TBM+TRANSGIRONDE – Annuel	752,12€	761,60€	5,03%
Modalis TBM+TRANSGIRONDE Jeune – Mensuel	49,00€	50,40€	2,86%
Modalis TBM+TRANSGIRONDE Jeune – Annuel	444,80€	459,80€	3,37%
<b>Autres abonnements combinés – TBM+TRANSGIRONDE</b>			
1 décrochage VLS Mécanique	/	1,00€	/
1 décrochage VLS Electrique	/	2,00€	/
<b>Titres Vélos – service VLS occasionnel</b>			
VLS Mécanique – Abonnés annuels TBM	/	0,00€	/
VLS Mécanique – Non abonnés TBM	/	30,00€	/
VLS Electrique – Abonnés annuels TBM	/	45,00€	/
VLS Electrique – Non abonnés TBM	/	75,00€	/
<b>Titres Vélos – service VLS abonnement annuel</b>			
Dépassement du forfait d'utilisation gratuite de 30 minutes	/	0,10€	/
<b>Titres Vélos – consommation VLS &gt; 30 minutes</b>			
Vélostations & Abris vélos – 24h	/	1,80€	/
Vélostations & Abris vélos – 48h	/	3,50€	/
Vélostations & Abris vélos – 72h	/	5,00€	/
Vélostations & Abris vélos – Abonnés annuels TBM	/	0,00€	/
Vélostations & Abris vélos – Annuel	/	30,00€	/
Bicycletteries – Annuel	/	35,00€	/
Véloboxs – Annuel	/	35,00€	/
<b>Titres Vélos – vélostations et abris-vélos</b>			
Vélo classique Pass Annuel VAE	/	300,00€	/
Vélo Cargo Pass Annuel VAE	/	384,00€	/
Prêt gratuit vélo classique	/	0,00€	/
Prêt gratuit vélos spéciaux	/	0,00€	/

Titres Vélos – location longue durée Vélo Assistance Electrique			
CITYPASS – 24h	31,00€	34,00€	9,68%
CITYPASS – 48h	41,00€	44,00€	7,32%
CITYPASS – 72h	48,00€	50,00€	4,17%
CITYPASS Junior – 24h	17,00€	19,00€	11,76%
CITYPASS Junior – 48h	25,00€	26,00€	4,00%
CITYPASS Junior – 72h	30,00€	31,00€	3,33%
Autres titres – Pass tourisme			
1 voyage Mobibus – Domicile	3,00€	3,00€	0,00%
1 voyage Mobibus – Trottoir	/	1,80€	/
Autres titres – Mobibus			
Reconstitution	10,00€	10,00€	0,00%
Reconstitution si 2 <sup>ème</sup> carte dans l'année	15,00€	15,00€	0,00%
Autres titres – Divers			
Carnet Conducteur 1 voyage à bord (*25)	42,50€	50,00€	17,65%
Carnet Conducteur 2 voyages à bord (*25)	75,00€	87,50€	16,67%
Carnet Conducteur			

## E.2. Ventes et recettes par titres

Titres	Contrat 2023		Année 2023		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
1 voyage	3 492 581	5 397 625	3 848 751	6 189 488		
1 Ticket 1V à bord	1 194 622	2 172 040	NA	NA		
1 voyage navette fluviale	18 219	49 688	4 535	12 368		
2 voyages	927 120	2 528 510	2 450 858	6 944 272		
Ticket 2V à bord	784 348	2 353 043	NA	NA		
2 voyages navette fluviale	20 412	74 225	7 965	28 964		
Le Pass 2 voyages	NA	NA	10 522	29 256		
10 voyages	1 327 708	17 501 604	1 411 389	18 084 229		
10 voyages tarif réduit	317 301	2 278 797	446 405	3 285 570		
<b>Sous-total oblitérables (hors P+R)</b>	<b>8 082 311</b>	<b>32 355 532</b>	<b>8 180 425</b>	<b>34 574 147</b>	<b>2 218 615</b>	<b>7%</b>
Parc-Relais 1 personne	268 335	1 097 735	193 523	791 685		
Parc-Relais 2 personnes	INCLUS LE	NA	37 757	154 460		
Parc-Relais 3 personnes	PARC-RELAIS	NA	12 000	49 092		
Parc-Relais 4 personnes	DE 1 A 5	NA	8 343	34 129		
Parc-Relais 5 personnes	PERSONNES	NA	3 688	15 087		
Parc-Relais réduit 1 personne	35 805	97 649	66 930	205 980		
Parc-Relais réduit 2 personnes	62 662	227 861	10 924	39 725		
Parc-Relais réduit 3 personnes	INCLUS LE	NA	3 349	12 178		
Parc-Relais réduit 4 personnes	PARC-RELAIS	NA	2 500	9 090		
Parc-Relais réduit 5 personnes	DE 2 A 5 PERS	NA	1 156	4 203		
Parc-Relais séjour 2 jours	NA	NA	1 100	11 998		
Parc-Relais séjour 3 jours	NA	NA	1 131	15 423		
Parc-Relais séjour 4 jours	NA	NA	509	9 253		

Parc-Relais séjour 5 jours	NA	NA	292	6 635		
Parking VL	NA	NA	4 002	3 575		
Sous-total Parcs-Relais	366 802	1 423 245	347 204	1 362 513	-60 733	-4%
<b>TOTAL oblitérables</b>	<b>8 449 113</b>	<b>33 778 777</b>	<b>8 527 629</b>	<b>35 936 660</b>	<b>2 157 882</b>	<b>6%</b>
Le Pass – 7 jours	113 863	1 469 867	101 539	1 310 776		
Le Pass – Mensuel	18 595	850 290	18 192	843 836		
Le Pass Mensuel Solidaire 1	5 373	0	NA	NA		
Le Pass Mensuel Solidaire 2	943	21 608	2 910	67 370		
Le Pass Mensuel Solidaire 3	1 991	63 719	5 442	176 282		
Le Pass - Annuel	12 116	5 577 597	167 101	6 434 300		
Le Pass Annuel Solidaire 1	NA	NA	785 484	0		
Le Pass Annuel Solidaire 2	NA	NA	534	10 559		
Le Pass Annuel Solidaire 3	NA	NA	1 032	28 567		
Le Cité Pass DUO	NA	NA	0	0		
TBM + CITIZ – Annuel	NA	NA	340	10 464		
Le Pass Jeune – 7 jours	NA	NA	7 593	68 337		
Le Pass Jeune - Mensuel	29 182	912 599	25 397	794 234		
Le Pass Jeune Mensuel Solidaire 1	30 538	-	NA	NA		
Le Pass Jeune Mensuel Solidaire 2	2 096	32 774	2 405	37 606		
Le Pass Jeune Mensuel Solidaire 3	734	16 073	1 361	29 765		
Le Pass Jeune – Annuel	86 977	19 356 337	1 114 917	20 677 165		
Le Pass Jeune Annuel Solidaire 1	NA	NA	0	0		
Le Pass Jeune Annuel Solidaire 2	NA	NA	1 602	14 854		
Le Pass Jeune Annuel Solidaire 3	NA	NA	4 147	53 911		
Le Pass Pitchoun – 7 jours	NA	NA	274	1 519		
Le Pass Pitchoun – Mensuel	952	15 143	471	7 492		
Le Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 1	2 134	-	NA	NA		
Le Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 2	131	1 048	192	1 536		
Le Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 3	131	1 465	267	2 985		
Le Pass Pitchoun Annuel	2 597	339 950	20 743	226 288		
Le Pass Pitchoun Annuel Solidaire 2	NA	NA	89	485		
Le Pass Pitchoun Annuel Solidaire 3	NA	NA	234	1 787		
Le Pass Senior – 7 jours	NA	NA	3 906	38 349		
Le Pass Senior – Mensuel	6 213	221 963	3 939	140 729		
Le Pass Senior Mensuel Solidaire 1	849	-	NA	NAG		
Le Pass Senior Mensuel Solidaire 2	131	2 346	1 043	18 677		
Le Pass Senior Mensuel Solidaire 3	-	-	1 617	40 425		
Le Pass Senior – Annuel	4 749	1 626 619	55 766	1 591 842		
Le Pass Senior Annuel Solidaire 2	NA	NA	85	1 213		
Le Pass Senior Annuel Solidaire 3	NA	NA	170	3 400		
Le Pass Annuel (20%)	76 700	2 112 748	94 489	2 974 853		
Le Pass Annuel (30%)	271 938	8 553 682	216 522	5 965 039		
7 jours + Vélo	NA	NA	16	105		
Bordeaux Scolaire Subventionné	NA	NA	39	223		
Le Pass Pitchoun TBM+TRAIN - Annuel	NA	NA	1	20		

Le Pass Jeune TBM+TRAIN – Annuel	NA	NA	94	2 598		
Le Pass Jeune TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	NA	NA	5	96		
Le Pass TBM+TRAIN - Annuel	NA	NA	52	2 529		
Le Pass TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	NA	NA	4	136		
Le Pass Senior TBM+TRAIN – Annuel	NA	NA	3	113		
Le Pass Salarié TBM+TRAIN	NA	NA	167	6 801		
<b>Total abonnés TBM</b>	<b>668 933</b>	<b>41 175 828</b>	<b>2 640 184</b>	<b>41 587 269</b>	<b>411 441</b>	<b>1%</b>
1 jour (24 heures)	304 873	1 385 785	366 342	1 665 190		
48 heures	NA	NA	36 476	298 440		
72 heures	NA	NA	21 246	231 775		
Le Pass Soirée	84 447	199 602	49 150	123 166		
Le CITYPASS	NA	NA	34 014	189 980		
La Carte Groupe	7 079	205 936	7 293	212 160		
Le Pass Congrès	114 116	178 435	76 919	170 492		
Le Pass Fête du vin	NA	NA	546	1 489		
Le Pass Foire	NA	NA	5 433	14 817		
Le Pass Evènement – 1 jour	44 377	121 027	80 253	344 715		
<b>Total évènements</b>	<b>554 892</b>	<b>2 090 785</b>	<b>677 672</b>	<b>3 252 224</b>	<b>1 161 440</b>	<b>56%</b>
Le Pass ScoDi	NA	NA	5 456	49 463		
Le Pass ScoDi Solidaire 2	NA	NA	5	24		
Le Pass ScoDi Solidaire 3	NA	NA	246	1 570		
Le Pass ScoDi+	NA	NA	2 816	52 450		
Le Pass ScoDi+ Solidaire 2	NA	NA	41	386		
Le Pass ScoDi+ Solidaire 3	NA	NA	257	3 351		
<b>Sous-total des scolaires</b>			<b>8 821</b>	<b>107 244</b>		
Modalis TBM+Transgironde – 7 jours	1 526	14 843	270	2 626		
Modalis TBM+Transgironde – Mensuel	1 401	48 026	967	33 640		
Modalis TBM+Transgironde – Annuel	285	105 031	3 430	105 960		
Modalis TBM+Transgironde Jeune – 7 jours	1 172	9 485	247	1 998		
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Mensuel	782	22 048	634	17 867		
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Annuel	1 383	307 703	15 749	291 705		
Modalis TBM+Transgironde Scolaire	NA	NA	0	0		
<b>Sous-total Modalis TBM+Transgironde</b>	<b>6 549</b>	<b>507 136</b>	<b>21 297</b>	<b>453 796</b>	<b>-53 341</b>	<b>-11%</b>
Modalis TBM+TER – 7 jours	8 496	82 643	2 292	22 296		
Modalis TBM+TER – Mensuel	9 375	321 299	7 164	249 304		
Modalis TBM+TER – Annuel	1 640	604 105	24 983	743 703		
Modalis TBM+TER Jeune – 7 jours	NA	NA	704	5 696		
Modalis TBM+TER Jeune – Mensuel	NA	NA	2 470	69 610		
Modalis TBM+TER Jeune – Annuel	2 438	542 580	12 694	235 417		

Sous-total Modalis TBM+TER	21 949	1 550 627	50 307	1 326 026	-224 601	-14%
<b>TOTAL Modalis et scolaires</b>	<b>28 498</b>	<b>2 057 763</b>	<b>80 425</b>	<b>1 887 066</b>	<b>-170 698</b>	<b>-8%</b>
Occasionnels – adhésion 1 jour	NA	NA	136 770	196 536		
Occasionnels – adhésion 48 heures	NA	NA	0	0		
Occasionnels – adhésion 72 heures	NA	NA	0	0		
Occasionnels – adhésion 1 semaine	NA	NA	2 717	17 435		
Abonnés – usage unique (classique et électrique)	1 021 740	1 103 479	116 314	193 857		
<b>Sous-total vélos occasionnels</b>	<b>1 021 740</b>	<b>1 103 479</b>	<b>255 801</b>	<b>407 828</b>	<b>-695 651</b>	<b>-63%</b>
Abonnés – adhésion mensuelle	NA	NA	699	6 409		
Abonnés – adhésion annuelle (classique et électrique)	8 315	268 456	28 827	66 062		
Consommation abonnés classique	672 012	61 092	NA	NA		
Consommation abonné électrique	809 794	73 618	NA	NA		
Abonnés – usage unique	NA	NA	9 978	28 401		
Abonnés TBM+Vélo – adhésion mensuelle	NA	NA	314	2 016		
Option électrique	190	5 180	NA	NA		
Abonnés TBM+Vélo – adhésion annuelle	NA	NA	100 221	153 019		
Abonnés TBM+Vélo – adhésion unique	NA	NA	0	0		
Batterie vélo	NA	NA	527	31 860		
Location VAE	336	68 386				
Le vélo	NA	NA	1	2		
<b>Sous-total vélos abonnés</b>	<b>1 490 646</b>	<b>476 732</b>	<b>140 567</b>	<b>287 769</b>	<b>-188 963</b>	<b>-40%</b>
Abris-vélos – adhésion 24 heures	2 396	47 922	137	195		
Abris-vélos – adhésion mensuelle			12	77		
Abris-vélos – adhésion annuelle			11 696	18 428		
<b>Sous-total abris-vélos</b>	<b>2 396</b>	<b>47 922</b>	<b>11 845</b>	<b>18 700</b>	<b>-29 222</b>	<b>-61%</b>
<b>TOTAL vélos</b>	<b>2 514 782</b>	<b>1 628 133</b>	<b>408 213</b>	<b>714 296</b>	<b>-913 836</b>	<b>-56%</b>
Mobibus - domicile			106 322	289 969		
Mobibus - trottoir à trottoir			2 732	4 471		
Mobibus - tickets			3 467	9 456		
Mobibus - annulations sur place - domicile			6 351	17 321		
Mobibus - annulations sur place - trottoir à trottoir			142	233		
Mobibus - annulations hors délais			1 485	13 500		
<b>Sous-total Mobibus</b>	<b>108 649</b>	<b>281 499</b>	<b>120 499</b>	<b>334 950</b>	<b>53 451</b>	<b>19%</b>
TAD - abonnements			0	0		
TAD - tickets			0	0		
1 voyage Flex'AERO	8 311	24 707	336	1 528		
1 voyage Flex'AERO - Abonné TBM			93	253		
TAD - annulations sur place			0	0		
TAD - annulations hors délais			0	0		
<b>Sous-total TAD</b>	<b>8 311</b>	<b>24 707</b>	<b>429</b>	<b>1 781</b>	<b>-22 925</b>	<b>-93%</b>

TOTAL Mobibus/TAD	116 960	306 206	120 928	336 732	30 526	10%
Frais d'établissement de cartes			0	188 449		
Amendes titres de transport			0	1 686 167		
Trock-it			0	15 095		
Amendes Parcs-Relais			0	15		
Amendes incivilités			0	30 030		
Régulations (impayés, fausse monnaie, ...)			0	52 082		
Sous-total divers			0	1 971 838		
<b>TOTAL Ventes et recettes par titres</b>	<b>12 333 178</b>	<b>81 037 492</b>	<b>12 455 050</b>	<b>85 686 083</b>	<b>4 648 588</b>	<b>6%</b>

### E.2.1. Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées au cours de l'année

Titres	Année 2023	
	Nombre	Recette HT
1 voyage	3 848 751	6 189 488
1 voyage navette fluviale	4 535	12 368
2 voyages	2 450 858	6 944 272
2 voyages navette fluviale	7 965	28 964
Pass 2 voyages	10 522	29 256
5 voyages	0	0
10 voyages	1 411 389	18 084 229
10 voyages tarif réduit	446 405	3 285 570
<b>Sous-total oblitérables (hors P+R)</b>	<b>8 180 425</b>	<b>34 574 147</b>
Parc-Relais 1 personne	193 523	791 685
Parc-Relais 2 personnes	37 757	154 460
Parc-Relais 3 personnes	12 000	49 091
Parc-Relais 4 personnes	8 343	34 129
Parc-Relais 5 personnes	3 688	15 087
Parc-Relais réduit 1 personne	66 930	205 980
Parc-Relais réduit 2 personnes	10 924	39 725
Parc-Relais réduit 3 personnes	3 349	12 178
Parc-Relais réduit 4 personnes	2 500	9 090
Parc-Relais réduit 5 personnes	1 156	4 203
Parc-Relais séjour 2 jours	1 100	11 998
Parc-Relais séjour 3 jours	1 131	15 423
Parc-Relais séjour 4 jours	509	9 253
Parc-Relais séjour 5 jours	292	6 635
Parking VL	4 002	3 575
<b>Sous-total Parcs-Relais</b>	<b>347 204</b>	<b>1 362 512</b>
<b>TOTAL oblitérables</b>	<b>8 527 629</b>	<b>35 936 659</b>
Le Pass – 7 jours	101 539	1 310 776
Le Pass – Mensuel	18 192	843 836

Le Pass Mensuel Solidaire 2	2 910	67 370
Le Pass Mensuel Solidaire 3	5 442	176 282
Le Pass – Annuel	167 101	6 434 300
Le Pass Annuel Solidaire 1	785 484	0
Le Pass Annuel Solidaire 2	534	10 559
Le Pass Annuel Solidaire 3	1 032	28 567
Cité Pass DUO	0	0
TBM + CITIZ - Annuel	340	10 464
Pass Jeune – 7 jours	7 593	68 337
Pass Jeune – Mensuel	25 397	794 234
Pass Jeune Mensuel Solidaire 2	2 405	37 606
Pass Jeune Mensuel Solidaire 3	1 361	29 765
Pass Jeune – Annuel	1 114 917	20 677 165
Pass Jeune Annuel Solidaire 1	0	0
Pass Jeune Annuel Solidaire 2	1 602	14 854
Pass Jeune Annuel Solidaire 3	4 147	53 911
Pass Pitchoun – 7 jours	274	1 519
Pass Pitchoun – Mensuel	471	7 492
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 2	192	1 536
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 3	267	2 985
Pass Pitchoun Annuel	20 743	226 288
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 1	89	485
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 2	234	1 787
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 3	0	0
Pass Senior – 7 jours	3 906	38 349
Pass Senior – Mensuel	3 939	140 729
Pass Senior Mensuel Solidaire 2	1 043	18 677
Pass Senior Mensuel Solidaire 3	1 617	40 425
Pass Senior – Annuel	55 766	1 591 842
Pass Senior Annuel Solidaire 2	85	1 213
Pass Senior Annuel Solidaire 3	170	3 400
Pass Salarié (20%)	94 489	2 974 853
Pass Salarié (30%)	216 522	5 965 039
7 jours + Vélo	16	105
Bordeaux Scolaire Subventionné	39	223
Pass Pitchoun TBM+TRAIN - Annuel	1	20
Pass Pitchoun TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0
Pass Pitchoun TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	0	0
Pass Jeune TBM+TRAIN - Annuel	94	2 598
Pass Jeune TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0
Pass Jeune TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	5	96
Pass TBM+TRAIN - Annuel	52	2 529
Pass TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0
Pass TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	4	136
Pass Senior TBM+TRAIN – Annuel	3	113

Pass Senior TBM+TRAIN Annuel Solidaire 2	0	0
Pass Senior TBM+TRAIN Annuel Solidaire 3	0	0
Pass Salarié TBM+TRAIN	167	6 801
Pass CITIZ TBM+TRAIN – Annuel	0	0
<b>Sous-total abonnés TBM</b>	<b>2 640 184</b>	<b>41 587 266</b>
24 heures	366 342	1 665 191
48 heures	36 476	298 440
72 heures	21 246	231 775
Pass Soirée	49 150	123 166
CITYPASS	34 014	189 980
Carte Groupe	7 293	212 160
Pass Congrès	76 919	170 492
Pass Fête du vin	546	1 489
Pass Foire	5 433	14 817
Pass Evènement – 1 jour	80 253	344 715
<b>Sous-total évènements</b>	<b>677 672</b>	<b>3 252 225</b>
Pass ScoDi	5 456	49 463
Pass ScoDi Solidaire 1	0	0
Pass ScoDi Solidaire 2	5	24
Pass ScoDi Solidaire 3	246	1 570
Pass ScoDi+	2 816	52 450
Pass ScoDi+ Solidaire 1	0	0
Pass ScoDi+ Solidaire 2	41	386
Pass ScoDi+ Solidaire 3	257	3 351
Modalis TBM+Transgironde – 7 jours	270	2 626
Modalis TBM+Transgironde – Mensuel	967	33 640
Modalis TBM+Transgironde – Annuel	3 430	105 960
Modalis TBM+Transgironde Jeune – 7 jours	247	1 998
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Mensuel	634	17 867
Modalis TBM+Transgironde Jeune – Annuel	15 749	291 704
Modalis TBM+Transgironde Scolaire	0	0
<b>Sous-total Modalis TBM+Transgironde</b>	<b>21 297</b>	<b>453 795</b>
Modalis TBM+TER – 7 jours	2 292	22 296
Modalis TBM+TER - Mensuel	7 164	249 304
Modalis TBM+TER - Annuel	24 983	743 703
Modalis TBM+TER Jeune – 7 jours	704	5 696
Modalis TBM+TER Jeune – Mensuel	2 470	69 610
Modalis TBM+TER Jeune – Annuel	12 694	235 417
<b>Sous-total Modalis TBM+TER</b>	<b>50 307</b>	<b>1 326 026</b>
<b>TOTAL Modalis</b>	<b>3 389 460</b>	<b>46 619 312</b>
Occasionnels – adhésion 1 jour	136 770	196 536
Occasionnels – adhésion 48 heures	0	0
Occasionnels – adhésion 72 heures	0	0
Occasionnels – adhésion 1 semaine	2 717	17 435
Occasionnels – usage unique	116 314	193 857

Sous-total vélos occasionnels	255 801	407 828
Abonnés – adhésion mensuelle	699	6 409
Abonnés – adhésion annuelle	28 827	66 062
Abonnés – usage unique	9 978	28 401
Abonnés TBM+Vélo – adhésion mensuelle	314	2 016
Abonnés TBM+Vélo – adhésion annuelle	100 221	153 019
Abonnés TBM+Vélo – adhésion unique	0	0
Batterie vélo	527	31 860
Le vélo	1	2
<b>Sous-total vélos abonnés</b>	<b>140 567</b>	<b>287 769</b>
Abris-vélos – adhésion 24 heures	137	195
Abris-vélos – adhésion mensuelle	12	77
Abris-vélos – adhésion annuelle	11 696	18 428
<b>Sous-total abris-vélos</b>	<b>11 845</b>	<b>18 700</b>
<b>TOTAL vélos</b>	<b>408 213</b>	<b>714 297</b>
Mobibus – abonnements	109 054	294 440
Mobibus – Tickets	3 467	9 456
Mobibus – annulation sur place	6 493	17 554
Mobibus – annulation hors délais	1 485	13 500
<b>Sous-total Mobibus</b>	<b>120 499</b>	<b>334 950</b>
1 voyage Flex'AERO	336	1 528
1 voyage Flex'AERO – Abonné TBM	93	254
TAD – abonnements	0	0
TAD – Tickets	0	0
TAD – annulation sur place	0	0
TAD – annulation hors délais	0	0
<b>Sous-total TAD</b>	<b>429</b>	<b>1 782</b>
Frais d'établissement de cartes	0	188 449
Amendes titres de transport	0	1 686 167
Trock-it	0	15 095
Amendes Parcs-Relais	0	15
Amendes incivilités	0	30 030
Régulations (impayés, fausse monnaie, ...)	0	52 082
<b>Sous-total divers</b>	<b>0</b>	<b>1 971 838</b>
<b>TOTAL Ventes et recettes par titres</b>	<b>12 455 051</b>	<b>85 686 082</b>

### E.3. Fréquentation du réseau TBM

#### PRECISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

*Conformément aux dispositions contractuelles, la fréquentation du réseau est mesurée sur la base des validations.*

*L'intéressement à la fréquentation du réseau bus (hors lignes scolaires, TAD ou TPMR) est réalisé sur la base des validations (selon la définition de l'article 41.3 du contrat de Concession du Service Public) et est déclenché si la variation d'une année sur l'autre est supérieure à l'objectif de calcul de l'année N.*

Les données relatives aux lignes scolaires et au service de TAD sont incluses dans la catégorie des « Lignes affrétées ».

Les « Lignes inconnues » désignent quant à elles les lignes pour lesquelles les détails spécifiques ne sont pas disponibles, mais où les validations effectuées concordent avec l'utilisation de véhicules tels que des bus ou des tramways.

Trafic (en validations)	Réel 2023
Lignes régulières (hors Mobibus)	100 966 267
Lignes affrétées	4 191 742
Lignes inconnues	1 011 447
<b>TOTAL validations</b>	<b>106 169 456</b>
Poids lignes régulières (en %)	95,10%
Poids lignes affrétées (en %)	3,95%
Poids lignes inconnues (en %)	0,95%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dans le total des bus affrétés, les lignes Scolaires sont incluses.

Les validations par modes prennent également en compte le service Mobibus.

Trafic	Réel 2023
Tramway	68 245 184
Sous-total Tramway	68 245 184
Bus (en propre)	32 878 056
Bus (affrétés y. c. ScoDi & cars de région)	4 143 675
Bus (inconnus – en propre ou affrétés)	411 778
Sous-total Bus	37 433 509
Mobibus	111 965
Sous-total Mobibus	111 965
TAD	51 256
Sous-total TAD	51 256
Navette fluviale	270 206
Sous-total Navette fluviale	270 206
Inconnues	57 336
Sous-total inconnues	57 336
<b>TOTAL validations par modes</b>	<b>106 169 456</b>
Poids lignes Tramway (en %)	64,28%

Poids ligne Bus (en %)	35,26%
Poids Navettes fluviales (en %)	0,25%
Poids Mobibus (en %)	0,11%
Poids TAD (en %)	0,05%
Poids Inconnues (en %)	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00 %</b>

### E.3.1. Estimation du nombre de voyageurs par mode

#### E.3.1.a) Tramway

##### i) Commentaire général

Pour la première année de CSP, le nombre de validations s'élevé à 67 818 005, avec plus de 33% des validations effectuées sur la ligne A.

##### ii) Validations par ligne

Lignes Tramway	Réel 2023
Ligne A	22 775 938
Ligne B	21 354 178
Ligne C	15 506 506
Ligne D	8 181 383
<b>TOTAL validations Tramways</b>	<b>67 818 005</b>

##### iii) Fréquentation par ligne, par sens et par arrêt

Les validations par arrêt et ligne sont hors validations inconnues. En effet, elles ne peuvent être attribuées à un arrêt spécifique en raison de leur nature, ce qui les distingue des autres validations inconnues.

LIGNE	ARRÊT	SENS	Année 2023
			Nombre de validations
A	CAROLINE AIGLE	A	12 057
A	CADERA-ISSARTIER	A	7 877
A	CHEMIN LONG	A	13 999
A	MERIGNAC SOLEIL	A	24 265
A	LES PINS	A	12 823
A	FRERES ROBINSON	A	9 898
A	HOTEL DE VILLE MERIGNAC	A	11 939
A	PIN GALANT	A	24 474
A	MERIGNAC CENTRE	A	69 199
A	LYCEES DE MERIGNAC	A	48 933
A	QUATRE CHEMINS	A	148 002
A	PIERRE MENDES FRANCE	A	39 046
A	ALFRED DE VIGNY	A	39 044
A	FONTAINE D'ARLAC	A	88 771

A	PEYCHOTTE	A	72 330
A	FRANCOIS MITTERRAND	A	63 868
A	SAINT-AUGUSTIN	A	74 129
A	HOPITAL PELLEGRIN	A	214 211
A	STADE CHABAN DELMAS	A	189 024
A	GAVINIES	A	88 918
A	HOTEL DE POLICE	A	155 140
A	ST BRUNO - HOTEL DE REGION	A	143 134
A	MERIADECK	A	542 265
A	PALAIS DE JUSTICE	A	257 366
A	HOTEL DE VILLE	A	1 002 194
A	SAINTE-CATHERINE	A	481 343
A	PLACE DU PALAIS	A	214 470
A	PORTE DE BOURGOGNE	A	833 564
A	STALINGRAD	A	829 111
A	JARDIN BOTANIQUE	A	497 617
A	THIERS-BENAUGE	A	252 864
A	GALIN	A	433 380
A	JEAN JAURES	A	210 467
A	CENON GARE	A	230 331
A	CARNOT-MAIRIE DE CENON	A	244 689
A	BUTTINIERE	A	643 327
A	PALMER	A	174 363
A	PELLETAN	A	130 425
A	LA MORLETTE	A	163 465
A	JEAN ZAY	A	107 711
A	LA MAREGUE	A	157 496
A	FLOIRAC DRAVEMONT	A	237 718
A	IRIS	A	213 824
A	GRAVIERES	A	174 708
A	BOIS FLEURI	A	144 581
A	LAURIERS	A	119 112
A	MAIRIE DE LORMONT	A	76 804
A	CARRIET	A	98 964
A	LA GARDETTE - BASSENS - CARBON-BLANC	A	322 529
A	MERIGNAC AEROPORT	R	320 815
A	CAROLINE AIGLE	R	75 303
A	CADERA-ISSARTIER	R	62 269
A	CHEMIN LONG	R	80 492
A	MERIGNAC SOLEIL	R	135 643
A	LE HAILLAN ROSTAND	R	202 553
A	LES PINS	R	81 832
A	FRERES ROBINSON	R	110 042
A	HOTEL DE VILLE MERIGNAC	R	73 924
A	PIN GALANT	R	111 358
A	MERIGNAC CENTRE	R	275 735
A	LYCEES DE MERIGNAC	R	120 288

A	QUATRE CHEMINS	R	143 189
A	PIERRE MENDES FRANCE	R	99 313
A	ALFRED DE VIGNY	R	96 563
A	FONTAINE D'ARLAC	R	343 432
A	PEYCHOTTE	R	225 383
A	FRANCOIS MITTERRAND	R	235 878
A	SAINT-AUGUSTIN	A	250 627
A	HOPITAL PELLEGRIN	R	574 859
A	STADE CHABAN DELMAS	R	266 667
A	GAVINIES	R	259 482
A	HOTEL DE POLICE	R	255 480
A	ST BRUNO - HOTEL DE REGION	R	336 889
A	MERIADECK	R	651 538
A	PALAIS DE JUSTICE	R	447 257
A	HOTEL DE VILLE	R	779 379
A	SAINTE-CATHERINE	R	555 917
A	PLACE DU PALAIS	R	172 640
A	PORTE DE BOURGOGNE	R	1 101 479
A	STALINGRAD	R	309 824
A	JARDIN BOTANIQUE	R	217 965
A	THIERS-BENAUGE	R	106 729
A	GALIN	R	126 522
A	JEAN JAURES	R	97 466
A	CENON GARE	R	118 827
A	CARNOT-MAIRIE DE CENON	R	88 401
A	BUTTINIERE	R	217 965
A	PALMER	R	63 160
A	PELLETAN	R	15 755
A	LA MORLETTE	R	29 222
A	JEAN ZAY	R	11 732
A	LA MAREGUE	R	8 736
A	IRIS	R	80 912
A	GRAVIERES	R	23 758
A	BOIS FLEURI	R	29 206
A	LAURIERS	R	14 699
A	MAIRIE DE LORMONT	R	8 861
A	CARRIET	R	7 654
A	Inconnu		2 406 549
<b>TOTAL</b>			<b>22 775 938</b>

			Année 2023
LIGNE	ARRÊT	SENS	Nombre de validations
B	CLAVEAU	A	10 052
B	BRANDENBURG	A	16 554
B	NEW YORK	A	11 801
B	RUE ACHARD	A	34 989

B	LA CITE DU VIN	A	100 460
B	LES HANGARS	A	58 513
B	COURS DU MEDOC	A	64 401
B	CHARTRONS	A	117 185
B	CAPC MUSEE D'ART CONTEMPORAIN	A	130 356
B	QUINCONCES	A	911 381
B	GRAND THEATRE	A	338 784
B	GAMBETTA - MADD	A	260 356
B	HOTEL DE VILLE	A	620 499
B	MUSEE D'AQUITAINE	A	251 756
B	VICTOIRE	A	842 981
B	SAINT-NICOLAS	A	228 322
B	BERGONIE	A	402 222
B	BARRIERE SAINT-GENES	A	308 859
B	ROUSTAING	A	311 245
B	TALENCE CENTRE-FORUM	A	483 911
B	PEIXOTTO	A	568 226
B	BETHANIE	A	266 537
B	ARTS & METIERS	A	452 707
B	FRANCOIS BORDES	A	106 218
B	DOYEN BRUS	A	438 765
B	MONTAIGNE-MONTESQUIEU	A	657 736
B	UNITEC	A	335 720
B	SAIGE	A	244 378
B	BOUGNARD	A	154 009
B	CAMPONAC MEDIATHEQUE	A	66 474
B	PESSAC CENTRE	A	313 392
B	CHATAIGNERAIE	A	131 879
B	CAP METIERS	A	66 217
B	HOPITAL HAUT LEVEQUE	A	109 924
B	GARE DE PESSAC ALOUETTE	A	48 268
B	FRANCE ALOUETTE	A	128 668
B	BERGES DE LA GARONNE	R	66 344
B	CLAVEAU	R	138 337
B	BRANDENBURG	R	270 159
B	NEW YORK	R	131 054
B	RUE ACHARD	R	350 078
B	LA CITE DU VIN	R	941 259
B	LES HANGARS	R	457 520
B	COURS DU MEDOC	R	374 745
B	CHARTRONS	R	287 930
B	CAPC MUSEE D'ART CONTEMPORAIN	R	227 039
B	QUINCONCES	R	924 846
B	GRAND THEATRE	R	548 192
B	GAMBETTA - MADD	R	459 452
B	HOTEL DE VILLE	R	1 069 864
B	MUSEE D'AQUITAINE	R	371 185

B	VICTOIRE	R	711 778
B	SAINT-NICOLAS	R	200 601
B	BERGONIE	R	229 406
B	BARRIERE SAINT-GENES	R	285 963
B	ROUSTAING	R	217 625
B	TALENCE CENTRE-FORUM	R	184 104
B	PEIXOTTO	R	183 265
B	BETHANIE	R	87 535
B	ARTS & METIERS	R	179 895
B	FRANCOIS BORDES	R	32 850
B	DOYEN BRUS	R	86 364
B	MONTAIGNE-MONTESQUIEU	R	130 209
B	UNITEC	R	68 964
B	SAIGE	R	47 985
B	BOUGNARD	R	67 487
B	CAMPONAC MEDIATHEQUE	R	11 439
B	PESSAC CENTRE	R	259
B	CHATAIGNERAIE	R	15 245
B	CAP METIERS	R	6 812
B	HOPITAL HAUT LEVEQUE	R	8 101
B	GARE DE PESSAC ALOUETTE	R	3 732
B	Inconnu		2 382 810
<b>TOTAL</b>			<b>21 354 178</b>

			Année 2023
LIGNE	ARRÊT	SENS	Nombre de validations
C	PALAIS DES CONGRES	A	4 318
C	QUARANTE JOURNAUX	A	11 598
C	BERGES DU LAC	A	20 471
C	LES AUBIERS	A	41 626
C	GARE DE BLANQUEFORT	A	336 131
C	FRANKTON	A	3 235
C	GARE DE BRUGES	A	15 133
C	AUSONE	A	5 603
C	LA VACHE	A	21 900
C	CRACOVIE	A	117 904
C	PLACE RAVEZIES - LE BOUSCAT	A	183 463
C	GRAND PARC	A	122 376
C	EMILE COUNORD	A	80 015
C	CAMILLE GODARD	A	125 965
C	PLACE PAUL DOUMER	A	169 840
C	JARDIN PUBLIC	A	182 102
C	QUINCONCES	A	1 087 767
C	Place de la Bourse	A	202 786
C	PORTE DE BOURGOGNE	A	691 628
C	SAINT-MICHEL	A	204 747

C	SAINTE-CROIX	A	193 456
C	TAUZIA	A	192 923
C	GARE SAINT-JEAN	A	1 185 794
C	BELCIER	A	204 597
C	CARLE VERNET	A	175 884
C	TERRES NEUVES	A	345 686
C	LA BELLE ROSE	A	160 406
C	STADE MUSARD	A	170 661
C	CALAIS CENTUJEAN	A	85 533
C	GARE DE BEGLES	A	227 259
C	PARC DE MUSSONVILLE	A	106 847
C	LYCEE VACLAV HAVEL	A	204 503
C	VILLENAVE CENTRE-PONT DE LA MAYE	A	126 690
C	VILLENAVE PYRÉNÉES	A	288 436
C	PARC DES EXPOSITIONS - NOUVEAU STADE	R	148 299
C	PALAIS DES CONGRES	R	140 335
C	QUARANTE JOURNAUX	R	172 851
C	BERGES DU LAC	R	406 492
C	LES AUBIERS	R	216 773
C	GARE DE BLANQUEFORT	R	487
C	FRANKTON	R	125 817
C	GARE DE BRUGES	R	104 155
C	AUSONE	R	93 158
C	LA VACHE	R	107 059
C	CRACOVIE	R	157 344
C	PLACE RAVEZIES - LE BOUSCAT	R	452 443
C	GRAND PARC	R	385 502
C	EMILE COUNORD	R	259 331
C	CAMILLE GODARD	R	315 963
C	PLACE PAUL DOUMER	R	290 279
C	JARDIN PUBLIC	R	138 264
C	QUINCONCES	R	713 559
C	Place de la Bourse	R	321 436
C	PORTE DE BOURGOGNE	R	777 537
C	SAINT-MICHEL	R	142 489
C	SAINTE-CROIX	R	51 696
C	TAUZIA	R	60 079
C	GARE SAINT-JEAN	R	351 839
C	BELCIER	R	94 570
C	CARLE VERNET	R	106 522
C	TERRES NEUVES	R	79 645
C	LA BELLE ROSE	R	44 364
C	STADE MUSARD	R	38 915
C	CALAIS CENTUJEAN	R	15 902
C	GARE DE BEGLES	R	73 057
C	PARC DE MUSSONVILLE	R	18 303
C	LYCEE VACLAV HAVEL	R	17 806

C	VILLENAVE CENTRE-PONT DE LA MAYE	R	12 997
C	Inconnu		1 773 955
<b>TOTAL</b>			<b>15 506 506</b>

			Année 2023
LIGNE	ARRÊT	SENS	Nombre de validations
D	LES SOURCES	A	1 600
D	EYSINES CENTRE	A	6 621
D	PICOT	A	5 369
D	SIMONE VEIL	A	13 098
D	HIPPODROME	A	46 834
D	CHAMP DE COURSES - TREULON	A	18 100
D	SAINTE GERMAINE	A	14 739
D	LES ECUS	A	35 343
D	MAIRIE DU BOUSCAT	A	55 920
D	CALYPSO	A	32 457
D	COURBET	A	57 219
D	BARRIERE DU MEDOC	A	147 637
D	CROIX DE SEGUEY	A	137 981
D	FONDAUDEGE - MUSEUM	A	234 124
D	CARLE VERNET	A	125 459
D	QUINCONCES	A	725 795
D	Place de la Bourse	A	122 002
D	PORTE DE BOURGOGNE	A	393 349
D	SAINT-MICHEL	A	126 881
D	SAINTE-CROIX	A	134 611
D	TAUZIA	A	129 787
D	GARE SAINT-JEAN	A	843 716
D	BELCIER	A	156 642
D	CANTINOLLE	R	185 098
D	CANTINOLLE	R	111
D	LES SOURCES	R	34 175
D	EYSINES CENTRE	R	107 796
D	PICOT	R	75 156
D	SIMONE VEIL	R	88 128
D	HIPPODROME	R	79 963
D	HIPPODROME	R	100 820
D	CHAMP DE COURSES - TREULON	R	176 575
D	SAINTE GERMAINE	R	143 778
D	LES ECUS	R	181 342
D	MAIRIE DU BOUSCAT	R	220 193
D	CALYPSO	R	175 769
D	COURBET	R	138 034
D	BARRIERE DU MEDOC	R	359 557
D	CROIX DE SEGUEY	R	310 012
D	FONDAUDEGE - MUSEUM	R	207 349

D	QUINCONCES	R	379 868
D	Place de la Bourse	R	170 109
D	PORTE DE BOURGOGNE	R	390 224
D	SAINT-MICHEL	R	63 936
D	SAINTE-CROIX	R	20 997
D	TAUZIA	R	21 352
D	GARE SAINT-JEAN	R	61 745
D	BELCIER	R	12 680
D	Inconnu		911 332
<b>TOTAL</b>			<b>8 181 383</b>

### E.3.1.b) Bus

#### i) Commentaire général

Sur l'année 2023, le total des validations pour le service bus s'élève à 37 433 509, dont 32 878 056 sont des validations sur les lignes de bus en propre et 4 143 675 sont des validations sur les lignes de bus affrétés (y. c. ScoDi et cars de région). Par ailleurs, pour le service Bus, il y a 411 778 validations « inconnues », pour lesquelles il n'est pas possible de savoir si ce sont des validations de bus en propre ou affrétés.

#### ii) Validations par ligne

Lignes Bus	Réel 2023
Lianes 1	2 849 070
Lianes 2	1 016 757
Lianes 3	1 768 632
Lianes 4	2 506 688
Lianes 5	2 441 573
Lianes 7	405 046
Lianes 8	1 075 470
Lianes 9	3 615 490
Lianes 10 (*)	1 350 088
Lianes 11 (*)	1 377 592
Lianes 12 (*)	344 416
Lianes 15	2 729 666
Lianes 16	2 452 165
Lianes 31 <sup>(1)</sup>	931 208
Lianes 35 <sup>(1)</sup>	1 482 096
Lianes 39 <sup>(1)</sup>	92 951
<b>Sous-total Lianes</b>	<b>26 438 908</b>
Principale 20 (**)	608 041
Principale 23 (**)	631 537
Principale 24 (**)	680 625

Principale 25 (**)	165 954
Principale 26 (**)	240 724
Principale 27 (**)	472 145
Principale 28 (**)	274 388
Principale 29 (**)	185 912
<b>Sous-total Principale</b>	<b>3 259 326</b>
Locale 32 <sup>(1)</sup>	196 277
Locale 33 <sup>(1)</sup>	201 313
Locale 34 <sup>(1)</sup>	876 341
Locale 37 <sup>(1)</sup>	99 307
Locale 64	94 673
Locale 66 <sup>(4)</sup>	36 639
Locale 67	36 727
Locale 70 <sup>(4)</sup>	193 450
Locale 72 <sup>(5)</sup>	
Locale 73 <sup>(5)</sup>	171 731
Locale 74 <sup>(6)</sup>	122 566
Locale 78 <sup>(6)</sup>	57 952
Locale 80 (**)	
Locale 84 Express (*)	
Locale 86 <sup>(6)</sup>	69 885
Locale 87 (**)	127 343
<b>Sous-total Locale</b>	<b>2 284 204</b>
Citéis 40 (*)	66 461
Citéis 41 (*)	96 805
Citéis 42 (*)	73 840
Citéis 45 (*)	369 792
Citéis 49 (*)	
<b>Sous-total Citéis</b>	<b>606 898</b>
Directe 55 <sup>(2)</sup>	16 403
Directe 57 <sup>(2)</sup>	
<b>Sous-total Directe</b>	<b>16 403</b>
Navette Stade Matmut Atlantique	5 821
Navette Arena	54 532
<b>Sous-total Navettes Stade-Arena</b>	<b>60 353</b>
Navette Tram	12 619
Navette Tram 100	1 361
Navette Tram 101	68
Navette Tram 102	362
Navette Tram 103	93
Navette Tram 104	89
Navette Tram 105	49

Navette Tram 106	597
Navette Tram 107	0
Navette Tram 108	0
Navette Tram 109	1 488
Navette Tram 110	804
Navette Tram 111	1 357
Navette Tram 112	202
Navette Tram 113	99
Navette Tram 114	319
Navette Tram 115	301
Navette Tram 116	873
Navette Tram 117	1 996
Navette Tram 118	169
Navette Tram 119	109
Navette Tram 120	0
Navette Tram 121	3
Navette Tram 122	270
Navette Tram 123	276
Navette Tram 124	1 718
Navette Tram 125	9 699
Navette Tram 126	47
Navette Tram 200	230
Navette Tram 201	410
Navette Tram 202	2 651
Navette Tram 203	1 912
Navette Tram 204	0
Navette Tram 205	70
Navette Tram 206	1 626
Navette Tram 207	53
Navette Tram 208	0
Navette Tram 209	0
Navette Tram 210	943
Navette Tram 211	12 299
Navette Tram 212	111
Navette Tram 213	1 725
Navette Tram 214	70
Navette Tram 215	0
Navette Tram 300	3 122
Navette Tram 301	8
Navette Tram 302	402
Navette Tram 303	382
Navette Tram 304	23

Navette Tram 305	157
Navette Tram 306	4 217
Navette Tram 307	0
Navette Tram 400	368
Navette Tram 401	12
Navette Tram 402	0
Navette Tram 403	306
Navette Tram 404	134
Navette Tram 405	18
Navette Tram 406	0
<b>Sous-total Navette Tram</b>	<b>66 217</b>
Bus Relais A	10 207
Bus Relais B	102 984
Bus Relais C	6 216
Bus Relais D	974
<b>Sous-total Bus Relais</b>	<b>120 381</b>
TBNight <sup>(3)</sup>	25 366
<b>Sous-total TBNight</b>	<b>25 366</b>
<b>TOTAL VALIDATIONS EN PROPRE</b>	<b>32 878 056</b>
Lianes 7	822 043
Lianes 39 <sup>(1)</sup>	89 872
<b>Sous-total Lianes</b>	<b>911 915</b>
Principale 21 (**)	352 253
Principale 22 (**)	143 672
Principale 25 (**)	34 315
Principale 26 (**)	70 476
Renfort 27	0
Principale 29 (**)	55 828
<b>Sous-total Principale</b>	<b>656 544</b>
Locale 30 (**)	298 039
Locale 32 <sup>(1)</sup>	408 543
Locale 33 <sup>(1)</sup>	100 649
Locale 38 <sup>(1)</sup>	175 417
Locale 60 <sup>(4)</sup>	72 492
Locale 61 <sup>(4)</sup>	68 905
Locale 65 <sup>(4)</sup>	13 126
Locale 69 <sup>(4)</sup>	13 639
Locale 70 <sup>(4)</sup>	0
Locale 71 (**)	105 849
Locale 72 <sup>(5)</sup>	57 512
Locale 73 <sup>(5)</sup>	11 718

Locale 74 <sup>(6)</sup>	3 296
Locale 75 <sup>(4)</sup>	16 038
Locale 76 (**)	70 662
Locale 77 <sup>(6)</sup>	41 829
Locale 78 <sup>(6)</sup>	1 439
Locale 79 <sup>(6)</sup>	8 012
Locale 80 (**)	144 470
Locale 81 <sup>(6)</sup>	7 390
Locale 82 <sup>(6)</sup>	14 414
Locale 83 (**)	26 554
Locale 84 (**)	38 082
Locale 85 <sup>(6)</sup>	23 602
Locale 86 <sup>(6)</sup>	1 583
Locale 89 <sup>(5)</sup>	34 329
Locale 90 (**)	99 093
Locale 91 (*)	92 417
Locale 92 (*)	90 478
Locale 93 (*)	12 632
<b>Sous-total Locale</b>	<b>2 052 209</b>
Corol 36 (*)	174 060
<b>Sous-total Corol</b>	<b>174 060</b>
Citéis 43 (*)	76 946
Citéis 44 (*)	117 831
Citéis 46 (*)	4 646
<b>Sous-total Citéis</b>	<b>199 423</b>
Directe 51 <sup>(2)</sup>	34 510
Directe 52 <sup>(2)</sup>	3 654
Directe 53 <sup>(4)</sup>	2 389
Directe 55 <sup>(2)</sup>	0
Directe 57 <sup>(2)</sup>	7 862
<b>Sous-total Directe</b>	<b>48 415</b>
Spécifique 88 (*)	2 953
Spécifique 94 (*)	3 225
Spécifique 95 (*)	2 555
Spécifique 96 (*)	3 695
<b>Sous-total Spécifique</b>	<b>12 428</b>
<b>TOTAL VALIDATIONS AFFRETES</b>	<b>4 054 994</b>

(\*) Lignes supprimées du nouveau réseau en septembre 2023.

(\*\*) Anciennement intitulée « Ligne » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023.

<sup>(1)</sup>Anciennement « Corol » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023.

<sup>(2)</sup>Anciennement « Flexo » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023.

<sup>(3)</sup>Anciennement « Soirée 58 » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023.

<sup>(4)</sup>Ligne créée dans le cadre du nouveau réseau en septembre 2023.

<sup>(5)</sup>Anciennement « Citéis » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau 2023.

<sup>(6)</sup> Anciennement « Spécifique » mais renommée lors de la mise en place du nouveau réseau 2023.

*iii) Focus sur les lignes scolaires*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a repris la gestion des lignes scolaires lors du déploiement du nouveau réseau, remplaçant ainsi l'exploitation assurée initialement par Bordeaux Métropole. En outre, toutes les ScoDi sont sous contrat d'affrètement.

Sur 2023, la fréquentation de septembre à décembre pour les services scolaires s'élève à 85 492 validations avec un nombre d'inscrits total de 2 685.

**E.3.1.c) Transport A la Demande**

*i) Commentaire général*

Les nouveaux services ont été lancés avec succès. Cependant, la fréquentation au cours du dernier quadrimestre 2023 est inférieure aux prévisions, même avec un lancement réussi et une diffusion étendue du plan de communication.

*ii) Validations par ligne*

Tous les services de Transport à la Demande sont sous-traités et les validations concernant ce mode de transport ne sont pas contractuelles.

	Lignes de janvier à août 2023	Réel 2023
49	AMBARES Du Roy / AMBARES Collège Massé	20 468
50	BORDEAUX Stalingrad / AMBARES	2 106
51	BORDEAUX Galin / ARTIGUES	1 237
52	BORDEAUX Galin / BOULIAC	1 298
54	MERIGNAC Fontaine d'Arlac / PESSAC Bougnard	4 892
55	ST-MEDARD Gare Routière / ST-MEDARD - ST-AUBIN	-
57	BLANQUEFORT Frankton / PAREMPUYRE	1 247
68	LORMONT Buttinière / Artigues / LORMONT Buttinière (week-end)	11 313
Sous-total du 01/2023 au 08/2023		42 561
	Nouvelles lignes de septembre à décembre 2023	Réel 2023
	Flex'Bouliac	45

Flex'Artigues	4 659
Flex'gare - Presqu'île	1 271
Flex'gare - Parempuyre	376
Flex'AERO	581
Flex'Night	1 763
Sous-total du 09/2023 au 12/2023	8 695
<b>TOTAL validations année 2023</b>	<b>51 256</b>

#### E.3.1.d) Service Mobibus

##### i) Commentaire général

L'activité du service Mobibus a été soutenue tout au long de l'année 2023.

##### ii) Prise en charge

Les prises en charge liées au service Mobibus ne revêtent pas un caractère contractuel. Elles sont fournies à titre informatif dans le but d'effectuer une analyse comparative de la performance du service.

Pendant l'exercice 2023, le nombre de validations enregistrés sans accompagnant a atteint 111 965.

##### iii) Validations des adhérents par types de handicap

En 2023, les bénéficiaires semi-valides ont représenté 54% des transports réalisés au cours de l'année.

	Réel 2023	En %
Fauteuils manuels et électriques	32 604	29,1%
Non-voyants	18 538	16,6%
Semi-valides	60 823	54,3%
<b>TOTAL</b>	<b>111 965</b>	<b>100%</b>

NB : tous les adhérents au service Mobibus bénéficient d'une carte mobilité inclusion (CMI), mention invalidité.

##### iv) Taux de refus et taux de trajet complet

Avec un taux de refus de 3,72% en 2023, le seuil fixé à 1,5% pour l'année est dépassé. Cette hausse du taux de refus est attribuable à l'augmentation des inscriptions au service et à la limitation des ressources pour répondre à toutes les demandes de réservation de transports des bénéficiaires.

Sur 2023, ce sont 22,93% des réservations qui ont été annulées par les bénéficiaires du service.

Concernant le taux de trajet complet de 2023, ce dernier s'élève à 98,23% avec un seuil fixé à 98%.

##### v) Nombre d'adhérents

En 2023, 521 nouveaux bénéficiaires ont adhéré au service et 1 742 bénéficiaires du service ont effectué au moins un transport sur l'année.

### E.3.1.e) Parcs relais

#### i) Commentaire général

Sur l'année 2023 :

- 5 parcs relais présentent des taux de fréquentation élevés, dépassant les 80%, parmi lesquels 3 parcs (Stalingrad, Buttinière et Galin) atteignent quotidiennement leur capacité maximale en semaine ;
- 9 parcs affichent des niveaux de fréquentation satisfaisants, situés entre 50% et 80% ;
- 12 parcs disposent d'une marge de progression pour accueillir davantage de public.

#### ii) Taux d'occupation et fréquentation

Parcs-Relais	Date ouverture	Nombre places	Nombre véhicules (a)	Nb places * nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
La Gardette (abonnés)	31/05/2008	151	11 952	55 266	22%
La Gardette (non-abonnés)	31/05/2008	242	57 198	88 572	65%
Les Lauriers	21/12/2003	189	24 941	58 200	43%
Dravemont	01/06/2007	52	9 594	19 001	50%
Buttinière	15/03/2008	601	206 353	219 842	94%
Galin	21/12/2003	279	118 402	102 114	116%
Stalingrad	22/11/2004	219	127 488	80 154	159%
Arlac	25/04/2008	398	122 447	133 423	92%
Quatre Chemins	12/09/2008	398	38 335	141 080	27%
Les Pins	05/01/2015	220	11 477	80 520	14%
Haillan Rostand	05/01/2015	204	50 270	74 664	67%
Brandenburg	26/05/2009	211	56 185	77 226	73%
Arts et Métiers	15/09/2004	593	104 976	158 112	66%
Unitec	03/07/2004	249	11 046	73 465	15%
Bougnard	04/07/2004	168	39 980	61 488	65%
Cap Métiers	16/07/2018	146	4 477	53 436	8%
Pessac Alouette	22/06/2015	148	9 795	54 168	18%
Blanquefort	16/12/2016	206	48 270	75 396	64%
Bruges	16/12/2016	58	4 310	17 806	24%
Quarante Journaux	28/06/2018	200	10 102	73 200	14%
Les Aubiers	29/02/2008	234	11 101	48 906	22%
Ravezies	25/10/2008	366	108 517	133 956	81%
Gare de Bègles	21/04/2015	193	35 800	65 234	55%
Pyrénées	02/02/2019	753	58 642	157 008	37%
Hippodrome	29/02/2020	250	63 278	91 500	69%
Cantinolle	29/02/2020	624	45 431	178 804	25%
<b>Sous-total P+R</b>		<b>7 352</b>	<b>1 390 367</b>	<b>2 372 541</b>	<b>58,6%</b>
Mérignac Centre			811		
Pessac Centre			5 905		
Arena			93		
<b>Sous-total P+R mixtes</b>			<b>6 809</b>		
<b>TOTAL</b>			<b>1 397 176</b>		

A noter : La méthode de calcul du taux d'occupation moyen des P+R est en cours de discussion entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole.

## E.3.1.f) Service vélo

i) Commentaire général

Le service de Vélos en Libre-Service (VLS) a rencontré plusieurs difficultés, notamment liées au remplacement des bornes, entraînant une diminution de la fréquentation du service :

- Une baisse de 44% du nombre d'abonnés ;
- Une diminution de 28% du volume total de locations sur l'année ;
- Une réduction de 36% du nombre de souscriptions occasionnelles ;

Les résultats ont été en deçà des attentes du fait de plusieurs retards, détaillés en *PARTIE B.7.2.c) i) Le service vélo*.

ii) Fréquentation détaillée
 Vélo'c

L'offre Vélo'c est articulée autour de 2 modalités :

- Les prêts de vélos gratuits sont disponibles pour une période allant de 2 à 10 mois ;
- La location de vélos à assistance électrique (VAE) ou de vélos cargos est proposée moyennant des contrats payants d'une durée de 12 mois.

La flotte de vélos de prêts est composée de :

Description de l'offre	Durée du prêt	Nombre de vélos mis en prêt au 01/01/2023
Vélos Classiques	10 mois	2 671
Vélos électriques VAE	2 mois	549
Vélos pliants	2 mois	27
Vélos VAE cargos	2 mois	10
Vélos spéciaux*	2 mois	9
<b>TOTAL</b>		<b>3 266</b>

\*Correspondent aux vélos tricycles, vélos tandems et vélos pousseurs.

Un nouveau service de location, lancé le 15 mai 2023, offre aux usagers l'accès à une flotte de 30 vélos cargos et de 1 050 vélos VAE. L'engouement des utilisateurs pour cette offre se reflète dans l'évolution positive du nombre de contrats de location tout au long de l'année 2023.

 VéloPark

À partir de juin 2023, la mise en place de dispositifs de contrôle d'accès harmonisés a permis d'obtenir des données précises sur la fréquentation des abris.

La répartition est telle que :

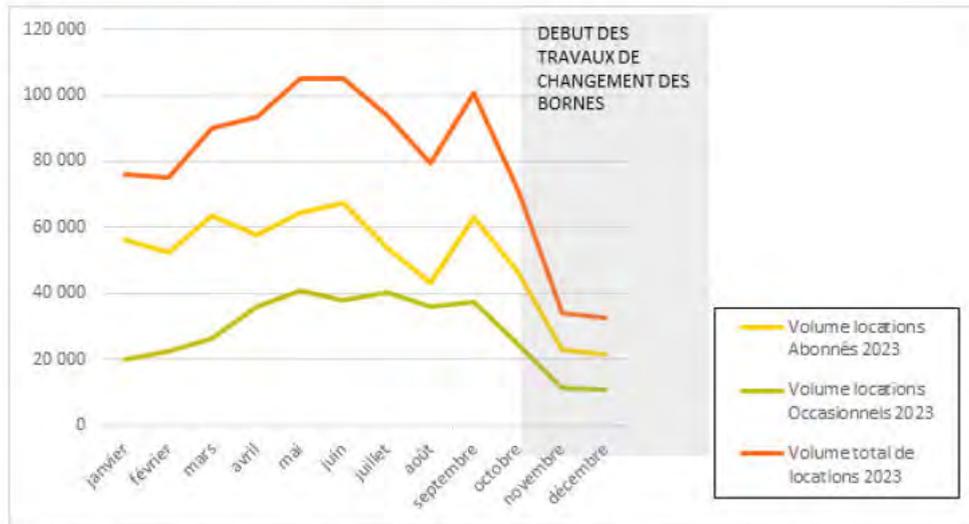
Abris-vélos	Du 01/01/2023 au 30/06/2023	Du 01/07/2023 au 31/12/2023	Total 2023
Berges de la Garonne	0	0	0
Cenon	974	1 122	2 096
La Gorp	558	327	885

Gare de Bruges	477	482	959
Gradignan	693	453	1 146
Le Taillan	0	4	4
Bègles	701	493	1 194
Caychac	8	33	41
Le Haillan	67	33	100
St Aubin de Médoc	15	37	52
St Jean	26 177	25 583	51 760
Belcier	9 255	9 521	18 776
SnCF 1	927	619	1 546
SnCF 2 (Alouette)	1 656	1 667	3 323
Arts & Métiers	0	71	71
Buttinière	0	226	226
Cap Métiers	0	20	20
Eysines Cantinolle	0	283	283
Fontaine d'Arlac	0	1 622	1 622
Frankton	0	119	119
Gare de Bègles	0	19	19
Gare de Blanquefort	0	510	510
Gare de Pessac Alouette	0	41	41
Hippodrome	0	110	110
La Gardette	0	604	604
La Vache	0	54	54
Le Haillan Rostand	0	44	44
Les pins	0	10	10
Parc des expositions	0	21	21
Peixotto	0	375	375
Pessac Jougnard	0	17	17
Princesse	0	5	5
Quarante Journaux	0	12	12
Quatre chemins	0	429	429
Ravezies	0	612	612
Roland Garros	0	1	1
Villenave Pyrénées	0	117	117
<b>TOTAL</b>	<b>41 508</b>	<b>45 696</b>	<b>87 204</b>

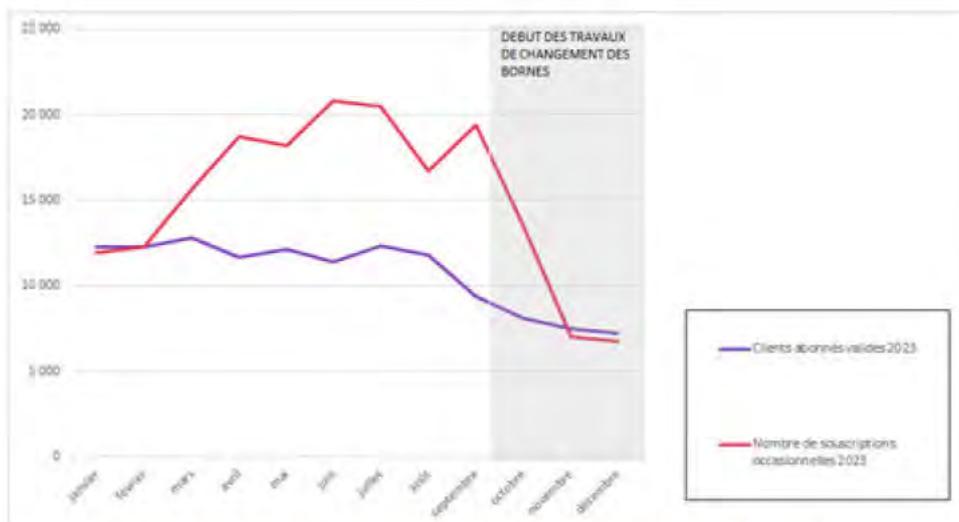
Les abris vélos des P+R ont été équipés de nouveaux dispositifs de contrôle d'accès, fournissant des données de fréquentation pour l'ensemble des installations. Toutefois, les niveaux de fréquentation varient selon les emplacements des abris. Les 2 abris les plus utilisés se trouvent à la gare Saint-Jean.

À la suite du déploiement de l'offre de stationnement et à la gratuité pour les abonnés TBM, une augmentation de la fréquentation est constatée particulièrement pendant les mois de septembre et octobre.

🚲 Vélo en Libre-Service



Nombre total d'emprunts VLS par mois en fonction du type de tarif (abonnement ou locations occasionnelles)



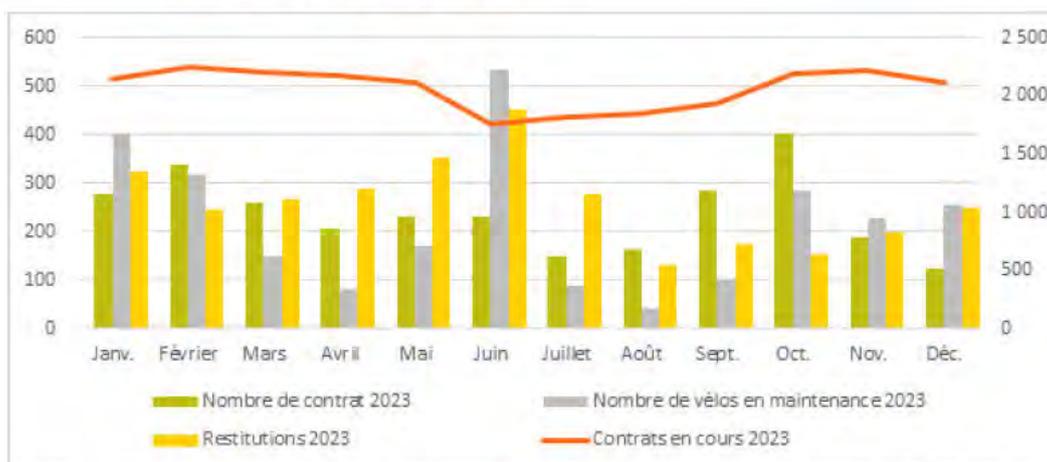
Nombre total d'abonnés et nombre de souscriptions occasionnelles VLS par mois

Cette année, une diminution générale du nombre d'emprunts de vélos est observée dans le service VLS, ce qui entraîne également une baisse des souscriptions occasionnelles. Cette diminution est en grande partie attribuable à l'âge avancé de la flotte de vélos. En raison de l'absence de renouvellement complet et d'une réduction du remplacement des pièces détachées, la qualité des vélos s'est détériorée.

De plus, le projet de renouvellement des bornes a eu un impact significatif sur l'utilisation du service. Les travaux de remplacement des bornes, débutés fin septembre, ont provoqué une chute de l'utilisation des VLS, en raison des retards rencontrés sur les chantiers, entraînant une immobilisation simultanée d'un grand nombre de stations. Les retards dans le remplacement des bornes, détaillés dans la PARTIE B.7.2.C) i) Le service vélo, ont également affecté la disponibilité des vélos, avec des vélos bloqués dans les stations en cours de travaux.

Cependant, des efforts considérables ont été déployés tout au long de l'année pour améliorer la qualité du service sur le terrain et accroître la disponibilité des vélos.

🔄 Vélo prêts Longue Durée



Nombre de contrats en cours par mois et répartitions des activités par mois – Prêts longue durée (Vélos classiques)

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août
Nb de contrat	279	338	259	207	232	232	149	162
Nb vélos maintenance	403	316	150	82	170	535	89	43
Restitutions	323	247	268	288	354	452	279	130
Contrats en cours	2 142	2 250	2 203	2 174	2 118	1 760	1 817	1 854
<b>TOTAL 2023</b>	<b>3 147</b>	<b>3 151</b>	<b>2 880</b>	<b>2 751</b>	<b>2 874</b>	<b>2 979</b>	<b>2 334</b>	<b>2 189</b>

	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2023
Nb de contrat	285	401	187	124	2 855
Nb vélos maintenance	103	283	229	256	2 659
Restitutions	175	154	199	248	3 117
Contrats en cours	1 943	2 186	2 225	2 116	24 788
<b>TOTAL 2023</b>	<b>2 506</b>	<b>3 024</b>	<b>2 840</b>	<b>2 744</b>	<b>33 419</b>

Sur les vélos de prêt longue durée, l'activité est soutenue au cours de l'année 2023.

🔄 Vélo VAE prêt Courte Durée

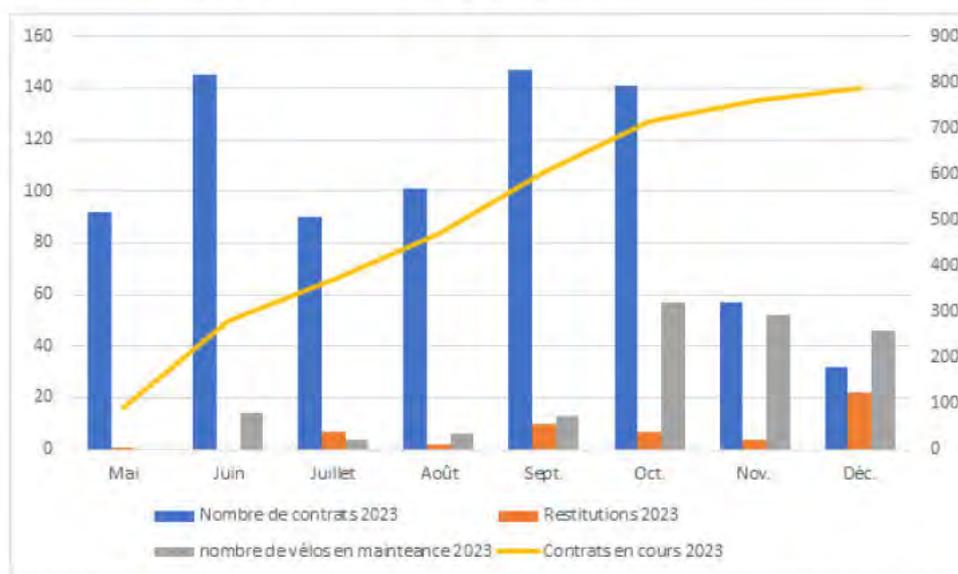


Nombre de contrats en cours et répartitions des activités par mois – prêt courte durée

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août
Nb de contrat	86	72	105	55	94	72	48	140
Nb vélos maintenance	403	316	150	82	170	535	89	43
Restitutions	110	100	96	83	84	61	107	58
Contrats en cours	158	152	148	149	186	154	144	239
<b>TOTAL 2023</b>	<b>757</b>	<b>640</b>	<b>499</b>	<b>369</b>	<b>534</b>	<b>822</b>	<b>388</b>	<b>480</b>

	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2023
Nb de contrat	110	65	77	70	994
Nb vélos maintenance	103	283	229	256	2 659
Restitutions	57	147	123	77	1 103
Contrats en cours	242	198	168	166	2 104
<b>TOTAL 2023</b>	<b>512</b>	<b>693</b>	<b>597</b>	<b>569</b>	<b>6 860</b>

🔗 Vélo VAE Location Longue Durée



Nombre de contrats en cours et répartition des activités par mois – Location longue durée

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août
Nb de contrat	0	0	0	0	92	145	90	101
Nb vélos maintenance	0	0	0	0	1	0	7	2
Restitutions	0	0	0	0	0	14	4	6
Contrats en cours	0	0	0	0	92	280	370	469
<b>TOTAL 2023</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>185</b>	<b>439</b>	<b>471</b>	<b>578</b>

	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2023
Nb de contrat	147	141	57	32	805
Nb vélos maintenance	10	7	4	22	53
Restitutions	13	57	52	46	192
Contrats en cours	606	716	758	786	4 077
<b>TOTAL 2023</b>	<b>776</b>	<b>921</b>	<b>871</b>	<b>886</b>	<b>5 127</b>

Dès son lancement le 15 mai 2023, un grand nombre de contrats de location sont souscrits, témoignant de l'engouement des utilisateurs pour cette offre. La diminution du nombre de contrats vers la fin de l'année peut s'expliquer par la saisonnalité des activités liées au vélo.

🔗 Flotte événementielle

En 2023, lors de la Coupe du Monde de Rugby, 600 vélos sont mis à disposition des spectateurs.

Cette flotte spéciale se compose de vélos de prêt, destinés à faciliter les déplacements entre le village de rugby (Parc des Sports de Saint Michel) et le stade Matmut, pour les 5 matchs de septembre 2023.

Ces vélos sont soumis à une maintenance à partir d'avril jusqu'au retour de la flotte mi-octobre 2023. Par conséquent, un nombre important de vélos est hors service tout au long de l'année, ce qui se

traduit par une disponibilité réduite des vélos de prêt et un nombre de contrats moins élevé pendant cette période.

Le nombre de vélos empruntés lors de cet événement reste faible, probablement en raison d'une communication insuffisante et de créneaux horaires d'accès limités.

iii) Fréquentation globale

	Contrat	Réel 2023	Evolution
TOTAL nombre d'emprunt vélos	1 957 381	961 011	-50,90%

	Contrat	Réel 2023	Evolution
TOTAL nombre de contrat de prêt	6 080	3 857	-36,56%

E.3.1.g) Navette fluviale

i) Commentaire général

En 2023, le nombre de validations pour le service de la navette fluviale atteint 270 206. Cependant, il est important de noter que ces données ne représentent pas fidèlement l'activité réelle du service, car elles découlent du système billettique qui ne prend pas en compte l'ensemble des montées réalisées. Dans un souci de transparence et afin d'obtenir une vision plus précise de la performance du service de navette fluviale, les informations qui vont être présentées sont issues du système de comptage KANOT. Ces données ne sont pas contractuelles et servent uniquement de support à l'analyse. En effet, le comptage indiqué sur KANOT, réalisé par le personnel naviguant, offre une meilleure représentation de la fréquentation de la navette fluviale, fournissant ainsi une image plus réaliste de l'activité déployée.

Lors de la célébration annuelle de la Fête du Vin à Bordeaux, qui a eu lieu du 22 au 26 juin, des perturbations ont été constatées dans le service des navettes fluviales. Notamment, le ponton Quinconces n'a pas été desservi pendant toute la durée de l'événement, de même que le ponton des Hangars le samedi 24 juin 2023. Afin de faire face à ces contraintes, l'offre de service a été ajustée et adaptée pour répondre aux exigences spécifiques de cet événement.

Pour rappel, le renfort est mis en place lors des jours ouvrés et les week-ends au mois d'août au mois d'octobre. Cependant, en raison d'un problème technique rencontré sur l'Hirondelle, le renfort n'a pas pu être assuré à partir du 10 août, comme prévu dans l'offre de service, puisqu'il s'est substitué à l'Hirondelle.

ii) Fréquentation globale

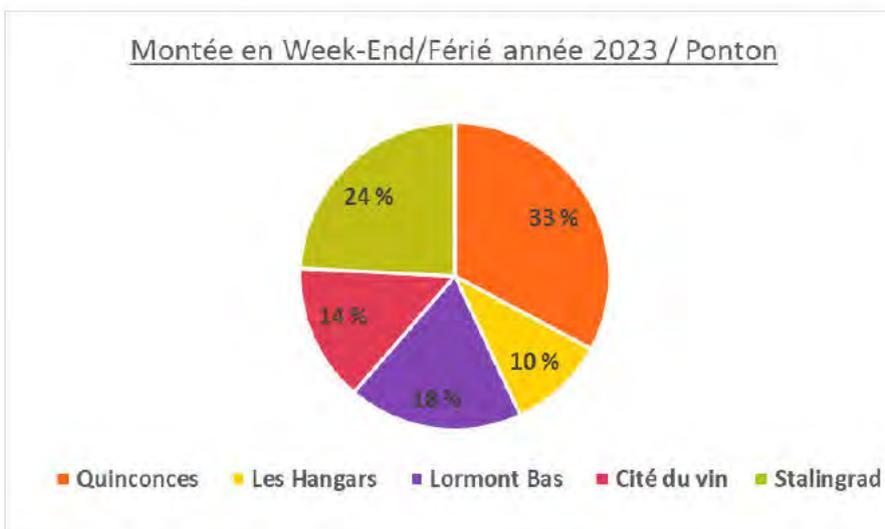
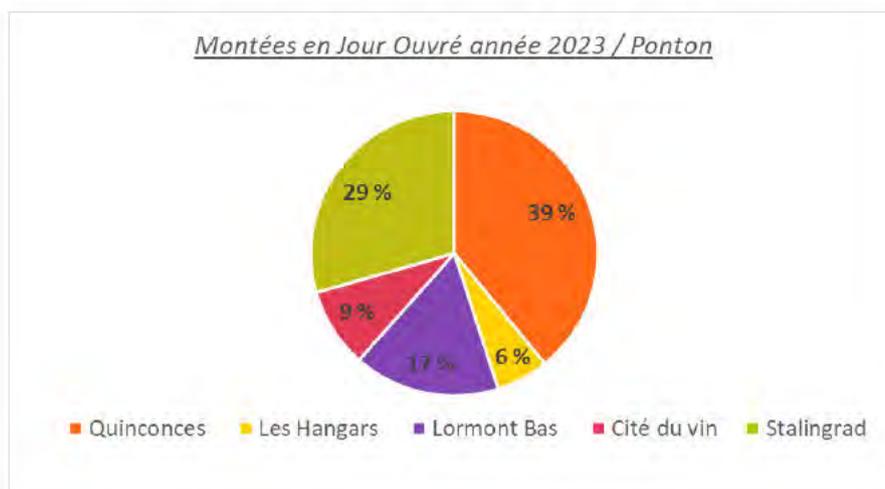
Le service des navettes fluviales a enregistré un total de 378 014 montées au cours de l'année 2023.

Le classement de fréquentation des pontons pour l'année 2023 révèle que le ponton Quinconces est le plus fréquenté. Les chiffres de montées respectifs sont les suivants :

- Quinconces : 138 506 montées ;
- Stalingrad : 103 424 montées ;

- Lormont Bas : 65 044 montées ;
- Cité du Vin : 42 267 montées ;
- Les Hangars : 28 773 montées.

De plus, une légère évolution de la fréquentation est observée en fonction du type de jour (jours ouvré ou week-end), notamment sur les pontons Les Hangars et Cité du Vin, qui sont davantage fréquentés en week-end.



La fréquentation connaît également une augmentation pendant la période estivale, définie d'avril à octobre, avec un pic en juillet et août.

Pour répondre à cette demande accrue, le troisième bateau (bateau de réserve) est mis en service en renfort tous les après-midis les week-ends et jours fériés d'avril à octobre, ainsi que les jours ouvrés en juillet et août.

Le bateau de renfort a permis de réaliser 13 267 voyages supplémentaires entre avril et le 10 août, date à laquelle l'Hirondelle a été immobilisée en raison d'un problème technique. Le troisième bateau prend alors la relève, interrompant le service de renfort jusqu'au 1<sup>er</sup> novembre, date de la fin de la période de renfort.

### E.3.2. Répartition des voyageurs depuis la prise d'effet du contrat

#### E.3.2.a) Ventilation par catégorie de voyageurs

La ventilation par catégorie de voyageurs est issue de l'enquête fraude réalisée du 21 au 27 novembre 2023 et affiche les résultats suivants :

en % (source : enquête fraude)	2023
Hommes	45,0%
Femmes	55,0%
<b>Total hommes / femmes</b>	<b>100%</b>
< 16 ans	8,4%
16 - 25 ans	42,2%
26 - 34 ans	21,0%
35 - 59 ans	21,3%
> 60 ans	7,0%
<b>Total tranches d'âge</b>	<b>100%</b>
Actif	49,0%
Etudiant	24,0%
Scolaire	14,0%
Retraité	5,0%
Sans activité	3,4%
Demandeurs d'emploi	2,6%
Autres	2,0%
<b>Total CSP</b>	<b>100%</b>
Tous les jours	70,4%
1 à 2 fois/sem	16,5%
2 à 3 fois/mois	6,3%
Moins souvent	6,8%
<b>Total fréquence de voyage</b>	<b>100%</b>

#### E.3.2.b) Validations par titre

La fréquentation par titres est hors TAD nouveau réseau (de septembre à décembre).

Titres	Réel 2023
1 Voyage	4 305 345
1 voyage Bat3	2 615
2 voyages	5 241 007
2 voyages Bat3	13 075
Pass 2 voyages	21 019
5 voyages	0
10 voyages	15 323 450
10 voyages tarif réduit	5 141 873
JAPD	0
<b>Sous-total oblitérables (hors P+R)</b>	<b>30 048 384</b>
Parc-Relais 1 personne	375 591

Parc-Relais 2 personnes	82 985
Parc-Relais 3 personnes	27 005
Parc-Relais 4 personnes	18 752
Parc-Relais 5 personnes	8 807
Parc-relais réduit 1 personne	133 273
Parc-relais réduit 2 personnes	24 626
Parc-relais réduit 3 personnes	7 601
Parc-relais réduit 4 personnes	5 680
Parc-relais réduit 5 personnes	2 751
Parc-relais séjour 2 jours	2 081
Parc-relais séjour 3 jours	2 095
Parc-relais séjour 4 jours	938
Parc-relais séjour 5 jours	531
<b>Sous-total Parcs-Relais</b>	<b>692 716</b>
<b>TOTAL OBLITERABLES</b>	<b>30 741 100</b>
LE PASS - 7 jours	1 609 650
LE PASS - Mensuel	1 004 056
Le Pass Mensuel Solidaire 2	164 722
Le Pass Mensuel Solidaire 3	337 889
LE PASS - Annuel	6 433 203
PASS Annuel Impersonnel	7 297
Le Pass Annuel Solidaire 1	18 973 418
Le Pass Annuel Solidaire 2	30 398
Le Pass Annuel Solidaire 3	61 933
CITÉ PASS DUO	0
TBM + CITIZ - Annuel	11 342
PASS JEUNE - 7 jours	110 024
PASS JEUNE - Mensuel	1 184 303
Pass Jeune Mensuel Solidaire 2	99 814
Pass Jeune Mensuel Solidaire 3	49 494
PASS JEUNE - Annuel	28 310 728
Pass Jeune Annuel Solidaire 1	0
Pass Jeune Annuel Solidaire 2	55 124
Pass Jeune Annuel Solidaire 3	151 040
PASS PITCHOUN - 7 jours	3 590
PASS PITCHOUN - Mensuel	13 210
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 2	4 561
Pass Pitchoun Mensuel Solidaire 3	6 445
PASS PITCHOUN - Annuel	310 543
Pass Pitchoun Annuel Solidaire 2	1 670

Pass Pitchoun Annuel Solidaire 3	5 884
PASS SENIOR - 7 jours	71 292
PASS SENIOR - Mensuel	239 925
Pass Senior Mensuel Solidaire 2	62 879
Pass Senior Mensuel Solidaire 3	102 228
PASS SENIOR - Annuel	2 175 770
Pass Senior Annuel Solidaire 1	0
Pass Senior Annuel Solidaire 2	6 411
Pass Senior Annuel Solidaire 3	10 987
PASS SALARIÉ -20	2 568 752
PASS Annuel Impersonnel -20%	10
PASS SALARIÉ -30	5 542 904
PASS Annuel Impersonnel -30%	1 204
7 jours + V3	253
Pass Pitchoun TBM+TRAINS - Annuel	15
Pass Pitchoun TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 2	0
Pass Pitchoun TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 3	0
Pass Jeune TBM+TRAINS - Annuel	5 244
Pass Jeune TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 2	60
Pass Jeune TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 3	236
LE PASS TBM+TRAINS - Annuel	3 597
LE PASS TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 2	0
LE PASS TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 3	294
Pass Senior TBM+TRAINS - Annuel	313
Pass Senior TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 2	0
Pass Senior TBM+TRAINS – Annuel Solidaire 3	0
PASS SALARIE TBM+TRAINS	4 624
Pass CITIZ TBM+TRAINS - Annuel	0
<b>TOTAL ABONNEMENTS</b>	<b>69 737 336</b>
24 heures	1 380 709
48 heures	246 789
72 heures	202 131
PASS Soirée	82 900
1 voyage Flex'AERO	0
1 voyage Flex'AERO - Abonné TBM	0
PASS Évènement - 24 heures	112 444
CITYPASS 24h	42 958
CITYPASS 48h	97 290
CITYPASS 72h	117 477
CITYPASS JUNIOR 24h	3 850
CITYPASS JUNIOR 48h	7 903

CITYPASS JUNIOR 72h	9 207
Carte Groupe	14 567
PASS Congrès - 1 jour	31 744
PASS Congrès - 2 jours	2 815
PASS Congrès - 3 jours	20 441
PASS Congrès - 4 jours	8 834
PASS Congrès - 5 jours	15 546
PASS Congrès - 6 jours	7 944
PASS Congrès - 7 jours	56 848
PASS Congrès - 8 jours	278
PASS Congrès - 9 jours	21 295
PASS Congrès - 10 jours	26
PASS Congrès - 11 jours	0
Pass Foire	12 493
Échange billet 1 voyage	3 486
Échange billet 2 voyages	3 628
Échange billet 3 voyages	3 052
Échange billet 4 voyages	4 551
Échange billet 5 voyages	4 807
Échange billet 6 voyages	6 250
Échange billet 7 voyages	6 003
Échange billet 8 voyages	9 167
Échange billet 9 voyages	7 758
Échange billet 10 voyages	47 656
Anciens combattants Hors B.M.	0
Tempo offre essai 7 jours	2 285
Tempo	1 136
SCOLAIRE SUBVENTIONNÉ T1	0
SCOLAIRE SUBVENTIONNÉ T2	0
SCOLAIRE SUBVENTIONNÉ 1	0
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 1	22 448
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 2	21
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 3	30
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 4	2
SCOLAIRES SUBVENTIONNÉS TARIF 5	0
Pass ScoDi	5 774
Pass ScoDi Solidaire 1	166
Pass ScoDi Solidaire 2	0
Pass ScoDi Solidaire 3	259
Pass ScoDi+	9 914
Pass ScoDi+ Solidaire 1	674
Pass ScoDi+ Solidaire 2	127

Pass ScoDi+ Solidaire 3	856
MODALIS TBM + TER - 7 jours	29 578
MODALIS TBM + TER - Mensuel	184 487
MODALIS TBM + TER - Annuel	426 609
MODALIS TBM + TER Jeune - 7 jours	7 827
MODALIS TBM + TER Jeune - Mensuel	59 507
MODALIS TBM + TER Jeune - Annuel	286 495
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - 7 jours	0
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - Mensuel	0
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - Annuel	522 367
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - 7 jours	0
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - Mensuel	0
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - Annuel	0
PASS Annuel Police National	114 690
TBM	140 591
Titres sociaux	354 045
Demandeurs d'emploi	29 367
<b>TOTAL AUTRES</b>	<b>4 792 102</b>
Inconnu	898 918
<b>TOTAL INCONNU</b>	<b>898 918</b>
<b>TOTAL VALIDATIONS PAR TITRES</b>	<b>106 169 456</b>

### E.3.3. Evolution d'une année sur l'autre depuis la prise d'effet du contrat

2023 marque le début de la première année de la CSP, il n'est pas possible d'établir une comparaison d'évolution d'une année à l'autre.

## E.4. Synthèse globale

Cette partie n'est pas attendue pour la première année de la CSP.

## PARTIE F. RELATIONS AVEC LES USAGERS

### F.1. Information du public

#### F.1.1. Communication institutionnelle

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités favorise la promotion des temps forts métropolitains visant à renforcer l'image de Bordeaux Métropole.

Grâce à une présence dynamique sur les médias sociaux, l'entreprise met en lumière les solutions de mobilité du réseau TBM, ainsi que les produits et services proposés, dans le but de mieux servir les clients. Par le biais d'actions locales telles que les relations presse, les événements et les partenariats, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités renforce son intégration au sein du territoire, démontrant ainsi sa contribution active au développement durable et à la vitalité de la communauté.

Cette approche globale et proactive demeure au cœur des missions de la société et reflète l'engagement pris envers l'excellence opérationnelle et la création de valeur pour toutes les parties prenantes.

##### F.1.1.a) Les vœux

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a exprimé ses vœux de mobilité dans le but de renforcer les liens entre le réseau TBM et les résidents de la Métropole. Cette initiative privilégie la diffusion numérique, soulignant ainsi un engagement envers une communication moderne et accessible, en phase avec les évolutions technologiques et les attentes de la communauté.

Les vœux ont été présentés à travers :

- Des affiches à l'intérieur des bus ;
- Des cartes de vœux électroniques ;
- Sur le site internet infotbm.com ;
- Des newsletters adressées aux abonnés et aux entreprises partenaires ;
- Une présence sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.

##### F.1.1.b) La visite du réseau TBM

En 2023, de nombreuses et diverses sollicitations ont été adressées à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Durant cette période, des efforts conséquents ont été déployés par les équipes de l'entreprise pour répondre à ces demandes, contribuant ainsi à la promotion de l'image du territoire bordelais à travers la découverte du réseau TBM.

Un total de 52 visites a été organisé au cours de l'année 2023, avec parmi elles :

- 10 Concessions françaises et étrangères ;
- 3 établissements scolaires ;
- 11 associations.

Ces dernières ont eu l'opportunité de visiter l'ensemble des dépôts et ateliers TBM, illustrant ainsi l'engagement continu de l'entreprise envers la transparence et la collaboration avec divers acteurs de la communauté.

#### F.1.1.c) L'adhésivage du tramway : un moyen de communication sollicité

En 2023, un total de 96 habillages de rames a été effectué, et se décompose comme suit :

- 38 adhésivages commercialisés par Clear Channel ;
- 31 adhésivages dédiés à la promotion d'événements culturels et sportifs soutenus par Bordeaux Métropole ;
- 27 adhésivages spécifiquement conçus pour des opérations liées au réseau TBM.

Cette diversification des habillages reflète un engagement à utiliser des moyens de communication variés pour toucher différents publics et renforcer la visibilité du réseau TBM dans la communauté.

#### F.1.1.d) Les partenariats culturels et sportifs :

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités consolide activement sa présence locale en établissant des partenariats avec des acteurs du monde culturel et sportif, ce qui lui confère une visibilité étendue sur la métropole bordelaise.

Le réseau TBM joue un rôle essentiel dans la diffusion quotidienne des événements, en utilisant divers canaux de communication tels que les bornes d'informations voyageurs, le site internet Infotbm, la newsletter destinée aux abonnés et aux entreprises, l'affichage à l'intérieur des bus, ainsi que la promotion sur les réseaux sociaux tels que Facebook et X (anciennement Twitter).

Cette approche multicanale souligne la volonté de garantir une diffusion optimale des informations et de maintenir une connectivité constante avec les usagers du réseau.

##### *i) Les principaux partenariats culturels*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage activement dans la promotion culturelle en établissant des partenariats avec des événements majeurs de la métropole.

En 2023, le réseau TBM a renouvelé ses collaborations fructueuses avec des manifestations telles que le « Rallye Citoyen » de Bègles, le Festival « Les Noctambules » de Saint-Aubin, et la « Fête du Vin » de l'Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole. Ces partenariats ont été mis en avant grâce au kit de communication déployé par le réseau TBM [Cf. PARTIE F.1.2 : *Communication commerciale*].

En retour, le réseau TBM a bénéficié d'une visibilité étendue sur l'ensemble des supports de communication associés à ces événements. Les logos du réseau TBM ont été intégrés de manière préminente, contribuant ainsi à renforcer la notoriété du réseau auprès des participants et des publics cibles de ces manifestations :

- Le Rallye du Citoyen de Bègles : mai 2023

- Bordeaux fête le vin : juin 2023
- Festival Les Noctambules de Saint-Aubin de Médoc : juin 2023

ii) Les principaux partenariats sportifs

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s’engage pour le sport au féminin. Pour la saison 2023-2024, un partenariat entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et l’équipe féminine des Girondins de Bordeaux a été établi.

Un partenariat a également été initié avec l’équipe féminine de Bordeaux Mérignac Volley « Les Burdis ». 7 matchs à domicile sont soutenus par le réseau TBM. Ce partenariat permet de faire gagner 100 places aux abonnés du réseau et soutenir cette équipe qui joue pour les championnats de France.

Le partenariat avec l’Union Bordeaux Bègles (UBB) est lancé pour la saison 2023-2024. Celui-ci concerne également le soutien de 29 matchs à domicile en Top 14 et Champions Cup. Des places auprès des abonnés de TBM ’fid sont à gagner.

#### F.1.1.e) Les partenariats sociaux

Le réseau TBM s’engage également envers des partenaires créateurs de lien social, tels que :

- Le PIMMS de Cenon œuvre à simplifier l'accès aux services publics en fournissant des explications sur leurs mécanismes de fonctionnement et en apportant un soutien quotidien aux habitants dans leurs démarches. Parallèlement, il met en place des programmes de professionnalisation destinés aux demandeurs d'emploi, visant à les guider vers des opportunités d'emploi durables et qualifiés ;
- En collaboration avec l'association TELEMAQUE, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage activement dans des initiatives citoyennes en offrant à ses salariés l'opportunité de participer à des projets de mentorat. Ce programme permet aux employés de soutenir des jeunes issus de quartiers prioritaires tout au long de trois années scolaires. En 2023, un nouveau parrain s'est associé à l'association, portant ainsi à 7 le nombre d'employés engagés dans cette initiative d'accompagnement.

#### F.1.1.f) Les publications institutionnelles

Dans un souci de transparence envers ses partenaires institutionnels, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités instaure une communication régulière en publiant "L'écho du réseau". Ce magazine aborde l'actualité et les projets du réseau, combinant des entretiens avec des experts et des élus pour fournir une vue complète et informée.

#### F.1.1.g) Le site institutionnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Le site institutionnel se positionne comme un véritable hub d'information et de dialogue, servant de lien essentiel entre le réseau et la Métropole. Il joue un rôle prépondérant dans la promotion des activités et des expertises de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités auprès de ses parties prenantes.

Ce portail offre des informations cruciales sur divers aspects, notamment le recrutement de nouveaux talents, la promotion des modes de mobilité douce, ainsi que des détails sur la nouvelle application destinée à faciliter la préparation et l'optimisation des déplacements.

#### F.1.1.h) Les faits marquants en 2023 : le réseau mis à l'honneur

En 2023, 3 faits marquants ont mis en lumière le réseau TBM, en mettant particulièrement en avant le tramway, pour lequel une vaste campagne a été orchestrée en collaboration avec nos institutions :

- La Coupe du monde de rugby : En septembre et octobre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis à disposition son réseau pour transporter les supporters des équipes de rugby. Cette opportunité exceptionnelle a permis de promouvoir notre territoire, avec TBM assurant le déplacement de 200 000 supporters lors des cinq matchs disputés au stade Matmut Atlantique [Cf. PARTIE B.7.2.d) i) (v) : *La Coupe du Monde de Rugby et le Village Rugby*] ;
- La visite royale : Le Roi Charles III, accompagné de la Reine Consort, a emprunté le tramway pour la première fois lors de sa visite d'État en septembre, conférant ainsi un grand honneur au réseau TBM [Cf. PARTIE B.7.2.d) iv) : *Visite du Roi Charles III*] ;
- Le tramway fête ses 20 ans : Une campagne de communication multicanale a été élaborée en partenariat avec Bordeaux Métropole pour promouvoir cet événement d'envergure qui s'est déroulé les 16 et 17 décembre 2023. Des "Pass événement" ainsi que des billets collector en édition limitée ont été proposés afin de célébrer cette occasion spéciale dédiée au tramway [Cf. PARTIE F.1.2.b) ii) : *Noël et les 20 ans du tramway*].

### F.1.2. Communication commerciale

#### F.1.2.a) Accompagner les nouveautés du réseau TBM

##### i) Lancement de la nouvelle boutique en ligne TBM

En janvier 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé une vaste campagne de communication valorisant les nouveaux services voyageurs.

Pour ce faire, 4 nouveaux visuels ont été développés, mettant en avant 4 nouvelles fonctionnalités :

- Chargement des voyageurs sur la carte TBM ;
- Consultation du solde de voyage ;
- Renouvellement de l'abonnement mensuel ;
- Consultation et modification des données personnelles.

Un important dispositif de communication a donc été déployé :

- Une campagne numérique : newsletter TBM, Réseaux Sociaux, actualités sur le site infotbm.com ;
- Une campagne d'affichage intérieure et extérieure : tramways, écrans bus et agences ;
- Un stocker promotionnel sur les distributeurs de titres de transport des stations tramways ;
- Un stand TBM sur les marchés de Pessac et Mérignac, ainsi que dans les universités et le salon Aquitec : démonstration de la nouvelle boutique en ligne et incitation à créer une carte TBM (offre commerciale de 2 voyages).

Au total, cette campagne de communication compte :

- Plus de 1 700 affichages sur le réseau ;
- 548 personnes renseignées auprès des stands TBM ;
- 26 768 impressions ;
- 411 clics sur la boutique en ligne.

#### ii) Accompagnement du nouveau réseau TBM

La communication déployée pour le lancement du nouveau réseau le 04 septembre 2023 est développée dans la PARTIE B.7.2.a) ii) *Mise en place du nouveau réseau*, dans la sous-section *Communication*.

#### iii) Lancement de l'extension du Tramway A vers l'aéroport

##### ☞ Une communication grand-public

L'extension de la ligne de tramway A vers l'aéroport est impactante dans l'offre de transport du réseau TBM. En effet, cette nouvelle liaison offre une ouverture vers le transport aérien tout en desservant la zone Aéroparc et les multiples entreprises, établissements et activités commerciales.

Pour valoriser cette nouveauté, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déployé une campagne de communication grand-public, au-delà des frontières de la Métropole, mais aussi, sur le territoire de la zone de chalandise de l'extension de la ligne.

Pour ce faire, le plan de communication se construit tel que :

- La réalisation d'un kit mobilités envoyé dans toutes les boîtes aux lettres de la commune de Mérignac ;
- Une campagne numérique sponsorisée pour toucher l'ensemble de l'agglomération (à +60 kilomètres autour de Bordeaux) et les principales villes régionales (Angoulême, Saintes, Dax, Mont de Marsan et Périgueux) ;

- Un relai sur les supports de communication de TBM : actualités sur le site infotbm.com, des newsletters, un e-mailing abonnés TBM, un relai sur les réseaux sociaux sponsorisés, un affichage à l'intérieur des tramways et bus, aux bornes d'information voyageur et sur les écrans dynamiques.
- Un stand TBM le jour de l'inauguration à l'aéroport et à partir du 02 mai 2023 sur les pôles générateurs de Mérignac : mairie, médiathèque, marché, boutiques à Mérignac Soleil du 02 au 06 mai 2023 et du 09 au 13 avril 2023.  
A cette occasion, les usagers ont pu bénéficier d'un mois gratuit pour tout achat d'un abonnement annuel ou de 2 voyages offerts pour la réalisation d'une carte TBM.

*Goodies diffusés sur les stands TBM*

*Stands TBM dont le stand éphémère de Mérignac Soleil*

Au total, cette campagne compte :

- 24 763 kits mobilités distribués ;
- 1 276 personnes rencontrées sur les différents stands ;
- 61 abonnements créés et 98 tickets vendus, générant un chiffre d'affaires de 23 400€ ;
- 220 nouvelles cartes générées.

L'agence temporaire, installée dans la galerie marchande de Mérignac Soleil du 02 au 13 mai 2023 a rencontré un accueil chaleureux. De nombreuses interrogations ont émergé concernant le futur réseau TBM, suscitant un fort intérêt parmi les visiteurs.

➡ Un atout pour les acteurs économiques autour de cette nouvelle desserte

En complément de la campagne de communication adressée au grand-public, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a contacté les entreprises et les acteurs influents dans la zone où la ligne a été étendue, afin de promouvoir cette extension.

Les actions mises en œuvre sont :

- Une mise à disposition d'une documentation et de fiches horaires du Tramway A à l'aéroport de Mérignac, Mérignac Soleil, la mairie de Mérignac et à l'office du tourisme de Bordeaux ;
- Une prospection des entreprises : envoi d'une newsletter et d'une documentation auprès des 60 entreprises partenaires de TBM et de 520 entreprises non-partenaires ;
- Un démarchage des hôtels dans la zone de chalandise de l'extension, combinée à une communication concernant l'arrivée de la Coupe du Monde de Rugby 2023.

iv) Lancement du nouveau service « Le Vélo’c »

La nouvelle offre de location longue durée de vélos électriques, baptisée « Le Vélo’c », a été lancée à travers une campagne de communication spécifique ciblant les habitants urbains et péri-urbains de Bordeaux Métropole, avec un accent sur les individus actifs ainsi que les anciens automobilistes souhaitant remplacer leur deuxième voiture.

➔ Campagne de lancement

Une première phase de teasing du 1<sup>er</sup> au 15 mai 2023 a été lancée pour dévoiler la nouvelle identité de la marque et confirmer le statut n°1 de l’offre vélo à Bordeaux Métropole. Cette phase a été marquée par le déploiement de publicités sur les écrans dynamiques de TBM et d’une story Instagram sponsorisée mettant en avant la marque.

*Stories Instagram*

A partir du 15 mai 2023, la campagne promotionnelle « Le Vélo’c » a été lancée. En cohérence avec l’image de marque établie lors du pré-lancement, cette campagne présente une vision jeune et dynamique de la vie urbaine, mettant en valeur le plaisir de parcourir la ville à vélo.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a ainsi créé et diffusé un dépliant informatif pour « Le Vélo’c » et a lancé une campagne d’affichage accompagnée d’une stratégie numérique ambitieuse, en plus de la présence de stands TBM sur le terrain.

Les supports de communications déployés ayant été lancés sont :

- Promotion de la nouvelle offre sur les lieux de vente de TBM : affichages ; PLV comptoirs, kakemono, documentation ;
- Utilisation du réseau d’affichage et diffusion du dépliant Le Vélo’c via le réseau « Handle with care » ciblant ainsi 60 lieux institutionnels et culturels sur la Métropole et 180 lieux de vies dans 12 quartiers de Bordeaux ;
- Déploiement de la campagne numérique via Leboncoin (cible intention d’achat de vélo) et relai sur les réseaux sociaux TBM sponsorisés ;
- Relai sur les supports de communication de TBM : actu site infotbm.com, newsletter et lettre d’information auprès des voyageurs en base CRM, écrans dynamiques, bornes d’information des stations tram ;
- Insertion presse dans le journal 20 minutes ;
- Stand TBM du 23 mai au samedi 03 avril (hors dimanche) devant la Boutique Quinconces délivrant des Vélo’c sur site.

Au total, la communication regroupe :

- 4 000 dépliant distribués ;
- 501 431 impressions ;
- 5 547 clics ;
- L’ensemble des vélos cargos et 220 vélos électriques loués, après 15 jours de communication.

### ➔ Campagne de relance de rentrée

Du 20 au 29 septembre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a profité de la période de rentrée pour dynamiser la location des Vélo'c électriques.

Cette campagne tire parti d'une référence culturelle populaire en utilisant une fiche technique détaillée à la manière de Julien LEPERS. Cette méthode vise à captiver l'attention et à décrire en quelques mots l'offre de location de manière précise et ludique.

Le plan de communication s'articule autour :

- D'e-mailing auprès des abonnés Vélos dont l'abonnement est en fin de validité ou fini depuis peu ;
- D'e-mailing auprès des nouveaux abonnés TBM ;
- D'affichages à l'intérieur des bus ;
- D'un relai sur les réseaux sociaux ;
- D'une campagne numérique Facebook et Instagram.

Le bilan de cette communication est :

- Campagne numérique :
  - 65 852 impressions ;
  - 2 663 clics sur l'informations ;
- E-mailings :
  - 2 968 courriels envoyés ;
  - 1 454 ouvertures ;
  - 44 clics sur le lien ;
- Sur la période de campagne :
  - 186 locations de vélos ;
  - 245 réservations.

A l'issue de cette opération, à fin octobre, 742 vélos ont été loués et 37 sont en réservation. Cette campagne a permis notamment de garder un rythme de location semaine élevé malgré des conditions météo défavorables.

### v) Campagne de valorisation de la gamme solidaire

Du 06 au 24 mars 2023, à l'occasion du lancement de la nouvelle boutique en ligne TBM et de la possibilité pour les voyageurs d'accéder au renouvellement mensuel des abonnements de la tarification solidaire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a relancé une campagne de notoriété du tarif mensuel solidaire et du 10 voyages tarif réduit.

Les dispositifs de communication déployés autour de cette initiative :

- E-mailings auprès des bénéficiaires de la tarification solidaire mensuelle ;
- Affichages sur les écrans dynamiques TBM, dans les bus et les boutiques TBM ;
- Newsletter TBM ;
- Relai par le partenaire de la Carte Jeune

Le bilan de cette communication est :

- Campagne numérique :
  - 7 846 impressions ;
  - 224 engagements ;
- Newsletter :
  - 63 500 envois ;
  - 7 306 ouvertures ;
  - 1 056 clics dont 767 sur le lien « Simuler vos droits ».

vi) Accompagnement du lancement du Mticket sur l'application TBM

A partir du 1<sup>er</sup> juin 2023, l'application TBM s'est enrichie d'une nouvelle fonctionnalité, fortement attendue par les voyageurs.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a donc accompagné cette nouveauté à travers un double objectif : le faire savoir aux utilisateurs et faire connaître cet ajout à l'ensemble des voyageurs du réseau TBM.

Un plan de communication a été largement déployé, avec notamment la mise en place d'une signalétique importante :

- Mailings et notifications auprès des utilisateurs du Mticket généré par Myzee ;
- Campagne d'affichage grand-public : à l'intérieur et à l'extérieur du tramway ;
- Signalétique pérenne dans les bus, tramways, sur les distributeurs de titres de transport et aux arrêts ;
- Canaux de communication de TBM : actu site infotbm, newsletter, réseaux sociaux TBM info et stories, écrans dynamiques, BIV ;
- Nouveaux mots clés AdWords google ;
- Encart dans le TBMag de juin envoyé dans 355 000 boîtes aux lettres ;
- Sticker pérenne sur les principaux distributeurs de titres de transport ;
- Flyers diffusés par les contrôleurs TBM ;
- Relais presse.

Au total, cette communication compte :

- 6 640 stickers et affiches pérennes posées sur le réseau ;
- 11 stories Instagram postées ;
- 14 publications ;
- 17 jours de campagne numérique :
  - 759 451 impressions ;
  - 101 111 engagements ;
- 1 433 000 courriels envoyés (y compris les relances) ;
- Pic de part de marché de l'application TBM atteint le 09 septembre 2023 : 65 %.



Voici l'évolution de la part de marché Mticket TBM (en rose) entre le 1<sup>er</sup> juin et le 31 décembre 2023.

#### vii) Nouveaux usages des P+R

Le 15 juin 2023, 2 nouveaux usages des P+R sont mis en avant sur le réseau TBM, afin de répondre aux attentes du plus grand nombre et d'optimiser l'usage de ces derniers.

##### ➔ Les courts séjours

Le service courts séjours permet aux usagers de stationner leur véhicule jusqu'à 5 jours (4 nuits) dans les parkings relais à un tarif réduit disséminés à travers le réseau. Afin de promouvoir cette nouveauté, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé une campagne visant à mettre en valeur ce service :

- Refonte du dépliant P+R, intégrant les courts séjours ;
- Plan de communication orienté vers 3 cibles :
  - Les utilisateurs actuels : banderole à l'entrée des P+R et diffusion du nouveau dépliant ;
  - Les personnes de passage : via une information sur les sites touristiques (dont un air de Bordeaux) et les dépliants diffusés par l'office du tourisme ;
  - Les prescripteurs : envoi d'un e-mailing aux abonnés TBM des communes concernées ;
- Une campagne de valorisation via les canaux de communication de TBM : actu sur le site infotbm.com, newsletter, réseaux sociaux TBM information et stories, écrans dynamiques, borne d'information voyageur.

Après 3 semaines de lancement, 341 tickets courts séjours ont été vendus et 3 032 sur l'année 2023.

##### ➔ Offre riverains de nuit

Afin d'expérimenter l'offre de stationnement de nuit, une phase d'essai a été lancée dans 6 P+R. Cette initiative s'accompagne de règles d'utilisation pour garantir une disponibilité suffisante des places durant la journée. Ainsi, les usagers doivent impérativement retirer leur véhicule avant 08h00 du matin et ne peuvent s'y garer qu'après 17h00 le soir.

Pour faire connaître cette offre, un dépliant informatif a été distribué dans toutes les boîtes aux lettres des zones résidentielles situées dans un rayon de 500 mètres autour des P+R concernés. De plus, cette utilisation des P+R est mise en valeur sur le site infotbm.com.

Cette offre n'a toujours pas rencontré son public, puisque seulement 2 abonnements ont été vendus.

*viii) Changement de tarif du ticket vendu à l'unité*

En complément de la mise à jour des documents d'information tarifaire, une campagne de communication a été lancée pour informer des modifications, incluant la hausse du tarif du ticket unité acheté à bord des véhicules.

Les canaux de communication utilisés ont été multiples :

- Affichages à l'intérieur des tramways et des bus
- Diffusion sur les écrans dynamiques
- Plateformes de communication de TBM (Actualités sur infotbm.com, newsletters, informations spécifiques aux abonnés, publications sur les réseaux sociaux et stories Instagram)

*ix) Ouverture du P+R à l'Arkéa Arena*

Le parc-relais Arkéa Arena se transforme en un P+R mixte, offrant 400 places spécialement réservées aux abonnés TBM. L'accessibilité du parking lors des événements organisés à l'Arkéa Arena implique des contraintes pour ses utilisateurs : la sortie du P+R est obligatoire 2 heures avant chaque spectacle.

Ces informations sont clairement indiquées à plusieurs endroits à l'intérieur du P+R ainsi qu'à son entrée. Un affichage actualisé chaque semaine révèle la liste des spectacles et les heures auxquelles les utilisateurs du P+R doivent quitter le site. Toutes ces données sont également disponibles sur le site infotbm.com.

Aussi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place une signalétique spécifique sur le site et a lancé une campagne de communication pour informer les usagers :

- Affichage à l'entrée du P+R ;
  - Affichage à l'intérieur du site (ascenseur, caisse automatique, grille)
- De plus, des informations complémentaires sur le fonctionnement du site, accompagnées d'un plan d'orientation pour se rendre vers la place Stalingrad, ont été créées et installées sur place.

Le plan de communication déployé est le suivant :

- Révision et actualisation du dépliant P+R de TBM ainsi que du site Infotbm.com
- Envoi de courriels aux abonnés TBM âgés de plus de 18 ans dans les zones concernées du P+R, incluant les communes du sud et hors de Bordeaux Métropole (Bouliac, Latresne, Cenac, Quinsac, Cambes, Lignan, Carignan, Sadirac, Langoiran, Le Tourne, Tabanac, Haux, Fargues-Saint Hilaire, Saint Caprais, Créon, Camblanes-et-Meynac)
- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus
- Affichage sur les écrans dynamiques

- Utilisation des canaux de communication de TBM (actualités sur infotbm.com, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram, borne d'information voyageur)
- Campagne publicitaire numérique.

Au total, l'e-mailing a fait :

- Près de 1 000 envois, avec un taux de clics sur le lien d'information atteignant 43% ;
- Fréquentation : 93 stationnements.

### F.1.2.b) Accompagner les événements de la ville pour favoriser les transports en commun et accompagner la Métropole

#### i) La Coupe du Monde de Rugby 2023

Du 08 septembre au 28 octobre 2023 a eu lieu la Coupe du Monde de Rugby. A cette occasion, afin d'accueillir, de guider et d'informer au mieux les nombreux supporters français et étrangers venus assister à cet événement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place une stratégie de marketing et de communication à plusieurs niveaux, couvrant le français, l'anglais et l'espagnol avant et pendant l'événement sportif.

#### ➤ Vente d'un Pass Rugby

Le changement de nom des Pass 24h, 48h et 72h a simplifié le processus d'achat pour les voyageurs, surtout pour ceux venant de l'étranger. Valable du jeudi au mardi autour de chaque match, le Pass Rugby a été disponible dans les boutiques TBM, les distributeurs de titres en station et sur l'application TBM.

En parallèle, la présence de 12 vendeurs mobiles, équipés de sacs à dos oriflamme, lors des jours de match à Bordeaux, a permis de réduire l'affluence aux distributeurs de titres et d'améliorer l'expérience d'achat aux stations Quinconces, La Cité du Vin, Cenon Gare et Porte de Bourgogne. Des agents étaient également présents la veille et le jour des matchs aux portes de la gare Saint-Jean et de l'aéroport pour accueillir, orienter et proposer le Pass Rugby aux voyageurs arrivant en train ou en avion.

Les résultats de ces changements sont :

- 34 490 Pass Rugby vendus, générant un chiffre d'affaires de 253 619€ ;
- 14% des ventes réalisées ont été faites via le street marketing.

#### ➤ E-marketing et communication commerciale

En amont de la compétition, des campagnes Search et Display ont été diffusées afin d'optimiser respectivement le référencement du réseau TBM sur les moteurs de recherche et l'affichage de bannières publicitaires auprès des internautes français, anglais, irlandais et gallois.

Ainsi, 2 524 753 impressions ont été comptabilisées.

Une campagne de communication explicative et des contenus informatifs ont été diffusés à travers une variété de canaux, à la fois numériques et physiques :

- Affichage à l'intérieur des bus et des tramways ;
- Utilisation des écrans dynamiques et des bornes d'information voyageur ;
- Publication d'une actualité dédiée sur infotbm.com, avec un accès direct depuis le menu
- Notifications via l'application TBM ;
- Distribution d'un dépliant informatif ;
- Utilisation des réseaux sociaux ;
- Apposition de stickers sur les distributeurs de titres de transport ;
- Mise à disposition de badges et de tours de cou pour le personnel terrain.

En ce qui concerne les réseaux sociaux, des publications sponsorisées ont ciblé les utilisateurs de Facebook et d'Instagram résidant dans les régions Nouvelle-Aquitaine, Poitou-Charentes et Limousin.

Le bilan de ces campagnes et le suivant :

- Campagne numérique :
  - 391 050 impressions ;
  - 4 921 clics ;
- Campagne physique :
  - 10 000 exemplaires distribués ;
  - 1 562 flashes du QR Code des affiches de communication.

Par ailleurs, un plan de contact emailing a été mené auprès :

- Des membres du collectif Bordeaux Bienvenue (via l'Office de Tourisme) ;
- Des abonnés à la newsletter TBM ;
- Des 65 000 licenciés de la Ligne Régionale de Rugby Nouvelle-Aquitaine.

### ➔ Animations commerciales

Pour créer une dynamique engageante en lien avec l'événement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé divers jeux concours et animations accessibles à tous :

- Distribution de maquillage aux couleurs bleu/blanc/rouge près du Village Rugby lors des matchs de l'Équipe de France ;
- Création d'offres thématiques sur le programme de fidélité, permettant de gagner des ballons de rugby et des sacs de sport ;
- Décoration des navettes "stade" les jours de match au stade de Bordeaux avec les drapeaux des pays participant ;
- Organisation d'un jeu concours sur Instagram en partenariat avec la Ligue Régionale de Rugby Nouvelle-Aquitaine.

Le bilan de ces actions est le suivant :

- 3 230 comptes Instagram ont été touchés ;

- 600 supporters ont reçu un ticket de maquillage en cadeau ;
- 395 participations ont été comptabilisées sur le programme fidélité.

ii) Noël et les 20 ans du Tramway

Les fêtes de fin d'année ont pris une importance spéciale cette année, marquant le vingtième anniversaire du tramway.

À cette occasion, un Pass événement baptisé « Noël – 20 ans du tram » a été lancé, offrant un accès illimité aux déplacements pendant 24 heures, du 1<sup>er</sup> décembre 2023 au 1<sup>er</sup> janvier 2024, pour 3,20€.

Les canaux de vente concernés sont les suivants :

- Les boutiques TBM et la boutique en ligne ;
- Les distributeurs de titres en station ;
- Un stand TBM ;
- L'application TBM.

Une série limitée de 10 000 tickets collector a également été fabriquée à cette occasion.

Le bilan du mois de ce mois de décembre 2023 est le suivant :

- Pass Evènement : 47 676 Pass vendus ;
- Campagne numérique promotionnelle du Pass :
  - Impressions : 53 665 ;
  - Personnes touchées : 26 478.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a accompagné Bordeaux Métropole dans la diffusion de sa campagne de communication en mobilisant les canaux :

- Sur le Web :
  - Actualité site infotbm.com ;
  - Réseaux sociaux TBM (Facebook, Twitter, Instagram) ;
  - Habillage Twitter et Facebook ;
  - Newsletter ;
  - Aqui.fr ;
- Sur les écrans et bornes :
  - Ecrans Boutiques TBM ;
  - Ecrans intérieur bus ;
  - Bornes d'information tramway ;
- En affichage :
  - Boutiques TBM ;
  - Intérieur tramways ;

De plus, pour élargir la portée de cet événement et mettre en avant l'impact positif du tramway sur la mobilité de la Métropole, divers contenus ont été diffusés sur les réseaux sociaux et le site infotbm.com sous différentes formes :

- La galerie virtuelle de Bordeaux Métropole ;
- Des témoignages vidéo de collaborateurs ayant vécu le lancement du tramway ;
- Des photos mettant en avant la diversité des métiers du tram ;
- Un quizz ;
- Des témoignages d'usagers racontant leurs plus belles histoires, recueillis par Bordeaux Métropole.

Les résultats obtenus après la diffusion de ces contenus est :

- Campagne numérique :
  - Impressions : 298 955 ;
  - Personnes touchées : 104 652 ;
- Vidéos de témoignage de collaborateurs :
  - Vues : 19 626 ;
  - Engagements : 542 ;
- Photos des métiers du tramway :
  - Engagements : 1 084.

Pour l'évènement institutionnel et de presse, Bordeaux Métropole a accueilli 200 invités au dépôt de la Bastide pour un moment officiel. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mobilisé des ressources organisationnelles et de sécurité afin de garantir le bon déroulement de cette occasion.

Pour le grand public, un stand TBM a été installé sur la place de l'Hôtel de Ville, proposant deux animations sur place : la roue TBM et un quiz spécial tram.

De nombreux goodies étaient mis en jeux tels que : porte-clés tramway, bonnets de Noël, carnets de coloriage porte-cartes, bonbons, tickets collector ...

Les voyageurs pouvaient également repartir avec un souvenir photo et profiter pour acheter un ticket collector sur place.

L'attractivité du stand a regroupé et attiré un grand nombre de personnes, du fait de la mise en place d'une « roue », permettant aux participants de repartir avec des goodies TBM.

Ainsi, ce sont quelques 3 000 bonnets de Noël qui ont été offerts parmi tant d'autres goodies aux couleurs du réseau : porte-clés en forme de tramway, carnets de coloriage, porte-cartes, bonbons, tickets collector, etc.

### *iii) TBM fête la Saint-Valentin*

Pour la Saint-Valentin, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités offre aux voyageurs l'opportunité d'envoyer leurs messages d'amour pour une diffusion sur les bornes d'information voyageur du tramway. Ce rendez-vous incontournable, est attendu avec impatience par les usagers, sollicités pour exprimer leurs sentiments.

Pour l'année 2023, l'évènement a regroupé :

- 72 464 impressions ;
- 2 702 engagements ;
- 30 messages reçus.

Les messages diffusés sur les bornes d'information voyageur des stations de tramway reçoivent toujours un accueil chaleureux de la part des voyageurs, suscitant même l'enthousiasme des représentants locaux.

L'animation, avec les deux invitations à gagner pour un restaurant, crée un engouement temporaire assez marqué. Dans l'ensemble, cela contribue positivement à l'image du réseau.

#### F.1.2.c) Communiquer sur les thèmes de la civilité, la sécurité et du mieux vivre ensemble

##### i) Les actions pour mieux vivre ensemble

###### ➡ Les vœux 2023

Du 02 au 15 janvier, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a présenté ses Vœux afin de renforcer le lien qui existe entre le réseau TBM et les habitants de la Métropole.

Cette année a été riche en nouveauté avec notamment l'arrivée de l'extension sur l'aéroport du Tram A en début d'année. L'axe graphique ainsi retenu a mis en évidence toutes les possibilités de déplacement vers des pôles générateurs depuis la ligne A du réseau.

Les dispositifs de communications ayant été déployés sont :

- Réalisation et distribution d'un mini calendrier dans les agences TBM et envoyé à toutes demandes de création par courrier ;
- Affichage à l'intérieur des bus ;
- Cartes de vœux électroniques ;
- Site internet [infotbm.com](http://infotbm.com) ;
- Newsletters adressées aux abonnés et aux entreprises partenaires ;
- Présence sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.

En retour, plusieurs voyageurs ont exprimé leur gratitude envers TBM pour la disponibilité du réseau lors de la nuit du 31 décembre 2023 au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

###### ➡ Campagne civilité

La campagne civilité, organisée du 18 au 31 janvier 2023, met en avant l'importance du respect et de la convivialité, attentes majeures pour les voyageurs.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a alors sélectionné trois thèmes majeurs pour la campagne :

- Parler moins fort ;

- Dire bonjour aux conducteurs et conductrices ;
- Ne pas poser les pieds sur les sièges.

L'approche de cette campagne repose sur des petits mots accrocheurs, illustrés de manière à inciter à lire la suite, toujours sur un ton décalé et plutôt humoristique.

Les moyens de communications utilisés ont été variés :

- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Diffusion sur les écrans dynamiques ;
- Utilisation des canaux de communication de TBM (Actualités sur infotbm, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram) ;
- Campagne numérique sponsorisée.

Le bilan de la campagne numérique pour cette communication est le suivant :

- 314 075 impressions ;
- 3 829 clics.

La campagne et les messages associés ont été favorablement accueillis, suscitant de nombreux remerciements pour cette initiative de communication. Ils ont également engendré de nombreuses interactions sur les plateformes Facebook et Instagram.

#### ➔ Campagne de lutte contre les discriminations

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans la lutte contre toute forme de discrimination en menant une campagne de sensibilisation pendant le mois des « fiertés », en juin. Cette année, la campagne mettait en avant les conséquences légales du sexisme, de l'homophobie, du racisme et de toute autre forme de discrimination, tout en soulignant l'engagement de TBM.

Pour cette campagne, plusieurs moyens de communication ont été utilisés :

- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Diffusion sur les écrans dynamiques ;
- Utilisation des canaux de communication de TBM (Actualités sur infotbm, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram) ;
- Campagne numérique sponsorisée.

Au total, la campagne numérique a engagé :

- 46 882 impressions ;
- 4 071 engagements.

### ➤ Campagne « Resanté-vous »

La campagne Resanté-vous s'est tenue du 16 au 20 octobre 2023 et avait pour objectif de sensibiliser les voyageurs aux difficultés de mobilités que peuvent rencontrer les personnes fragiles et les personnes âgées dans le cadre de leur déplacement. Cette dernière s'est déroulée au sein d'une rame de tramway où les voyageurs ont pu se mettre dans la peau d'une personne fragile grâce au kit « Scéné-sens » proposé par l'entreprise solidaire « Resanté-vous », mais aussi, échanger avec des professionnels engagés dans la fragilité mobile.

Le kit de « Scéné-sens » comprend :

- Des orthèses réglables simulant les effets du vieillissement moteur et locomoteur ;
- Des paires de lunettes simulant des pathologies visuelles récurrentes chez les personnes âgées ;
- Un système limitant l'audition afin de simuler les effets de la presbycusie.

Pour cet événement, le dispositif de communication déployé a été :

- Décoration d'une rame spéciale pour l'événement ;
- Publication sur les réseaux sociaux annonçant l'événement ;
- Article dédié sur le site infotbm.com ;
- Diffusion d'informations dans les bornes d'information voyageur des stations de tramway ;
- Invitation de la presse à assister à une démonstration à bord de la rame elle-même.

Le bilan de cette opération est le suivant :

- Chaque jour, environ 30 à 40 personnes ont testé les lunettes et/ou le casque auditif, ces équipements étant particulièrement adaptés pour des trajets courts et des essais immersifs rapides ;
- Les retours ont été très positifs, notamment de la part de testeurs de lunettes ayant des proches touchés par l'une de ces pathologies. Certains ont exprimé : "*Ah, je comprends mieux ce que ressent mon père*". Cette expérience s'aligne parfaitement avec la devise "ressentir pour mieux comprendre" ;
- Il y a eu beaucoup moins d'essais de la tenue intégrale (environ 1 à 2 par jour) en raison des trajets parfois trop courts et des conditions météorologiques défavorables, notamment la pluie.

#### ii) Les actions autour de la sécurité

##### ➤ Des pages dédiées à la sécurité sur le site internet TBM

En janvier 2023, une rubrique dédiée aux règles de sécurité à observer sur le réseau TBM illustré et accompagné de motion design éducatif :

- Témoignage vidéo d'un conducteur de Tram
- Vidéo éducative pour :
  - Dangers à circuler sur les voies du tram ;
  - Traversée des voies du tram ;
  - Les espaces partagés vélo et bus.

## ➔ Campagne de sécurité

A l'occasion de l'arrivée du printemps, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a souhaité sensibiliser les voyageurs aux règles de sécurité avec pour cible notamment les cyclistes et utilisateurs des trottinettes, à travers une campagne de sensibilisation qui s'est tenue du 27 mars au 11 avril 2023.

2 principales thématiques ont été abordées :

- Les angles morts autour des bus ;
- Une rame peut en cacher une autre pour le tramway.

Les actions déployées pour cette campagne s'articulent autour :

- Des stands TBM pour la prévention de la sécurité étaient organisés autour de trois ateliers (Angles morts, quizz sécurité, jeux TBM), le 4 avril à Blanquefort lors du rallye « santé et citoyenneté », et le 06 avril à Mérignac dans le cadre d'une opération sécurité routière.
- D'une campagne numérique sponsorisée a été complétée par une diffusion à travers les canaux de communication de TBM (Actualités sur infotbm, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram).

Au total, la campagne numérique a engagé :

- 348 000 impressions ;
- 1 141 clics ;
- 300 interactions.

La campagne a suscité un fort intérêt de la part des voyageurs notamment de la tranche d'âge 25/44 ans et moins de 18 ans.

Dans une démarche similaire, TBM a été présent :

- Le 17 juin 2023 à Ambarès et Lagrave ;
- Les 08 et 09 juillet 2023 à Cenon, à l'occasion du Palmer Block Party ;
- Le 09 septembre 2023 à Bègles pour les nouveaux rendez-vous de Terres-Neuves.

Le nombre de personnes rencontrées varie d'une opération à une autre, l'événement Palmer Block Party nous a permis d'accueillir 70 personnes.

## ➔ Un stand dédié aux angles morts à l'occasion de la Foire Internationale de Bordeaux

A l'occasion des 3 jours de la mobilité de la Foire Internationale, qui s'est déroulée du 13 au 15 mai 2023, Keolis Bordeaux Mobilités a mobilisé un bus pour mettre en évidence les angles morts. Un Pass Foire a également accompagné l'évènement.

Au total, 5 434 Pass évènement ont été vendus et le stand TBM a accueilli 551 visiteurs.

### ➔ Le Kit Mobilités destiné aux classes de CM2

Les classes primaires CM2 ont dans leur programme de l'année un module « mobilité ». C'est pourquoi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a conçu et réalisé un kit de mobilité TBM, une animation clé en main visant à simplifier le travail des enseignants et à aborder la mobilité en ville à travers le réseau TBM, tout en mettant l'accent sur les règles de civilité et de sécurité. Initié en septembre 2022, ce kit est désormais renouvelé chaque année et a suscité plus de 300 commandes d'établissements scolaires en 2023.

Cette année, à la suite d'une enquête menée auprès des écoles ayant utilisé le kit, celui-ci a été enrichi de fiches supplémentaires traitant de nouvelles règles de sécurité et de civilité.

Il comprend un cahier destiné à l'enseignant, proposant un déroulé d'animation d'environ 45 minutes, 30 cahiers pour les élèves contenant 10 fiches de jeux abordant deux grandes thématiques (« se déplacer au quotidien dans ma ville » et « pour ma sécurité, j'adopte les bons réflexes »), un plan de la commune de l'établissement, un plan du tram, un QR code pour accéder à l'application TBM, les réponses aux exercices du cahier, ainsi qu'une fiche d'évaluation pour ce nouveau kit.

Cette initiative est très appréciée des enseignants et des élèves, qui n'hésitent pas à partager leur retour d'expérience :

Je vous recontacte pour savoir si il serait possible d'avoir 4 livrets TBM élèves supplémentaires. Nous avons des classes de 30 élèves et il n'y a que 28 livrets dans chaque dossier. Pour l'instant, les élèves apprécient beaucoup ces livrets et moi aussi !

Mme Mauricet / Ecole Raymond Poincaré

Comme je le disais, j'ai trouvé le kit très bien adapté à l'âge des élèves. Ils ont globalement trouvé ça difficile mais, avec l'étayage de l'adulte, la plupart ont compris la lecture des horaires de bus. Voici juste qq remarques :

Bonjour Madame,

Vous trouverez en pièce jointe l'enquête sur le fichier TBM. Ca a beaucoup plus, c'était un peu plus long que prévu, mais une vraie découverte pour mes élèves.

Bien cordialement

Les chiffres clés de cette campagne sont :

- 311 kits mobilités distribués dans les écoles ;
- 45 rendez-vous réalisés avec les enseignants ;
- 35 rendez-vous réalisés dans des établissements adaptés (Don Bosco, EPIDE, ...).

### ➔ Le jeu « Le coût du risque »

Pensé et créé en 2022 par Keolis Bordeaux Métropole, « Le coût du risque » est un jeu de cartes destiné à sensibiliser les jeunes dès l'âge de 9 ans aux bonnes pratiques à adopter en utilisant un vélo ou une trottinette en ville, tout en abordant de manière ludique les règles de sécurité.

Ce jeu est principalement destiné à être diffusé auprès des éducateurs et des animateurs périscolaires.

Cette année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a enrichi le jeu avec une vidéo présentant les règles du jeu.

[https://www.youtube.com/watch?v=Oq7q\\_lleW1g](https://www.youtube.com/watch?v=Oq7q_lleW1g)

Pour l'année 2023, le bilan de cette campagne de communication est la suivante :

- 520 jeux de cartes ;
- 30 rendez-vous réalisés en centres sociaux et médiathèques ;
- 2 ateliers aux Juniors Développement Durable Bordeaux Métropole et à l'EPIDE ;
- 300 partages de la vidéo « règles du jeu ».

#### 👉 L'opération « Cyclistes, brillez ! »

Lors du changement d'heure, les journées raccourcissent considérablement et les déplacements à vélo se font souvent dans l'obscurité. Pour sensibiliser les cyclistes à la sécurité et à leur visibilité en milieu urbain, la Fédération Française des Usagers de la Bicyclette (FUB) mène chaque année la campagne « Cyclistes, brillez ! ». Cette année, cette dernière s'est déroulée les 16 et 17 novembre.

Dans le cadre de son partenariat récurrent avec VéloCité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités participe à cet événement en distribuant des dispositifs lumineux pour équiper les vélos.

En 2023, ce sont plus de 150 cyclistes qui ont été rencontrés et équipés.

#### iii) L'accompagnement de la lutte contre la fraude

Du 08 au 19 novembre 2023, une action de lutte contre la fraude a été organisée par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités afin de sensibiliser les voyageurs à la validation et mettre en avant le prix de l'amende encourue en cas de non-validation d'un titre de transport.

Cette année l'accent est mis sur le prix de l'amende en premier plan comme étant un luxe de frauder au regard de son montant. Il est alors rappelé aux voyageurs que cela revient moins cher de voyager en règle que de frauder, offrant également un rappel aux usagers à faible revenu en mettant en avant l'accès à la tarification solidaire de Bordeaux Métropole sur le visuel.

Les dispositifs de communication déployés pour cet événement sont :

- Affichages à bord des tramways et des bus ;
- Décoration de 11 stations de tramway ;
- Utilisation des canaux de communication de TBM (Actualités sur infotbm, newsletters et lettres d'information pour les abonnés, publications sur les réseaux sociaux de TBM, stories Instagram, bornes d'information pour les voyageurs) ;
- Campagne sur TikTok.

Au milieu des commentaires, quelques réactions se démarquaient par rapport à une majorité exprimant des critiques, principalement dirigées vers l'offre de transport.

Les chiffres clés de cette campagne sont :

- Sur TikTok :
  - 499 138 impressions ;
  - 1392 clics sur le lien ;
  - 410 mentions j'aime ;
  - 75 commentaires ;
  - 133 followers gagnés ;
- Via la newsletter :
  - 54 948 mails délivrés ;
  - 10 666 mails ouverts (19,41%) ;
  - 8 836 clics, dont 1006 sur la campagne fraude.

### F.1.3. Information voyageurs

L'information voyageur, tout en facilitant l'accès et l'utilisation des transports en commun pour tous, a pour but de rendre autonome les usagers dans leurs déplacements.

Elle est un atout primordial pour renforcer l'attractivité du réseau TBM.

#### F.1.3.a) Une information claire et rassurante pour faciliter les déplacements

##### i) Des documents d'information plus lisibles

##### ➤ Une cartographie réinventée

Les plans du réseau sont des outils majeurs d'information permettant de valoriser la performance de l'offre.

Dans le cadre du lancement du nouveau réseau, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a revisité la conception de la carte semi-schématique.

L'objectif est de faciliter la lecture et de donner une image attractive de l'offre du territoire :

- Les lignes sont représentées en fonction de leur niveau d'offre ;
- Les lignes structurantes (tramway, Lianes) sont clairement identifiables grâce à l'utilisation d'une gamme de couleur spécifique : tonalités de bleu pour les Lianes et couleurs chaudes pour le tramway ;
- Les lignes transversales sont, elles aussi, mieux visibles afin de mettre en avant les connexions de périphérie à périphérie ;
- Le fond, modifié en blanc, permet une meilleure lisibilité de l'offre de transport de la Métropole.

##### ➤ Des fiches horaires plus accessibles

Pour être efficace, l'information voyageur doit combiner différents modes de diffusion : documents à emporter, affichage à l'arrêt ou encore, solutions numériques.

Proposer des fiches horaires papier, c'est permettre à chacun de les consulter quel que soit l'endroit et sans dépendre d'une connexion internet. C'est pourquoi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités édite chaque année plus d'un million de fiches horaires (hiver et été).

Ces fiches, ainsi que les horaires de passage ont été retravaillés afin d'offrir une lecture plus aisée des horaires et des informations pratiques :

- Attribution d'un code couleur par type de jour ;
- Séparation des heures et minutes par un point ;
- Réorganisation des informations pratiques.

### ii) Une communication efficace aux points d'arrêt

La communication aux arrêts revêt une importance capitale pour le voyageur, souvent considérée comme principale source d'information.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités apporte des solutions efficaces pour que les usagers trouvent facilement les éléments nécessaires au bon déroulement de leur trajet.

- Des plans de quartier orientés : présents sur toutes les stations Tramway et sur une cinquantaine d'arrêts de Bus. Les points d'arrêts majeurs sont équipés de plan 3D pour faciliter l'orientation ;
- Une signalétique directionnelle pour rassurer le voyageur : affichage sur les points d'arrêt afin d'orienter le voyageur vers une correspondance ou son lieu de destination finale ;
- L'ensemble des arrêts de bus du réseau TBM sont équipés de QR-code afin de permettre aux usagers de disposer des prochains passages en temps réel.

### iii) Favoriser l'intermodalité

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place une gamme d'outils pour favoriser les correspondances multi modales notamment dans les pôles d'échanges majeurs de la Métropole.

#### ➤ La Rose des Modes

La Rose des Modes est un outil qui permet de comparer les temps de trajet relatifs à différents modes de déplacements entre un lieu central et différents pôles majeurs identifiés. En mettant l'accent sur les modes de déplacement doux tels que la marche et le vélo, l'objectif est de fournir plus d'options aux utilisateurs et de contribuer à alléger la charge du Tramway.

Cette signalétique est en place sur les stations suivantes : Hôtel de Ville (Tramway A et B), Gambetta, Stalingrad et Quinconces.

➔ Renforcer l'intermodalité TER / TBM

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'inscrit dans le projet du RER Métropolitain en proposant la mise en place d'une signalétique spécifique pour favoriser les correspondances entre le réseau TBM et les gares TER :

- Des plans de quartier sont posés au niveau de chaque arrêt des pôles multimodaux TER. Le cheminement entre les arrêts du réseau TBM et la gare est matérialisé avec indication du temps de marche et de la distance ;
- Une signalétique directionnelle est installée afin de guider le voyageur vers la gare ou vers les points d'arrêt TBM ;
- En complément, un support d'information est installé au niveau des gares afin d'offrir aux usagers les informations pratiques pour terminer leur trajet avec le réseau TBM : plan de quartier, thermomètres de lignes, informations tarifaires...

F.1.3.b) Accompagner les grands évènements de la Métropole

i) Extension du Tramway A

Depuis le 29 avril 2023, le Tramway A dessert 5 nouvelles stations jusqu'à l'aéroport.

Pour accompagner cette extension, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a intégré cette évolution dans l'ensemble des documents d'information :

- Edition d'une nouvelle fiche horaire ;
- Mise à jour de l'ensemble des plans de quartier du Tramway A ;
- Pose des nouveaux plans du réseau sur l'ensemble des arrêts ;
- Mise à jour de la signalétique des stations Tramway A.

Des messages à l'attention des voyageurs étrangers ont également été traduits en anglais et en espagnol : annonce sonore sur la bifurcation à la station 4 Chemins, rappel sur le fait de ne pas oublier ses bagages à la station Aéroport ou encore traduction des messages perturbations.

ii) Le Tour de France

Un dispositif signalétique spécifique a été mis en place sur le réseau TBM pour informer des perturbations en lien avec l'arrivée du Tour de France le 07 juillet 2023 :

- Affichage sur toutes les stations tramway non desservies ;
- Pose d'une information sur tous les arrêts non desservis ;
- Information sur les écrans embarqués des bus, sur les bornes et sur l'ensemble de nos supports digitaux ;
- La présence d'agents aux principaux lieux de l'agglomération (Quinconces, Cité du Vin, Gare St Jean ...) pour informer les voyageurs.

iii) La Coupe du Monde de Rugby

Pendant les cinq jours de match de la Coupe du Monde de Rugby, qui se sont déroulés à Bordeaux, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place un dispositif d'information pour accompagner les supporters :

- Affichage spécifique sur les stations tramway principales pour informer sur la desserte du stade et du village rugby ;
- Mise en place de jalonnement vers les arrêts de la navette stade ;
- Accompagnement voyageur en entrée et sortie stade afin d'orienter les voyageurs, de les rassurer et de gérer les flux entre les différents modes ;
- Traduction de messages commerciaux et des interruptions en anglais et espagnol selon les matchs.

F.1.3.c) Informer et rassurer en cas de situation perturbée

i) Une information disponible 7J/7, 24H/24

Les agents du Poste de Contrôle Information Voyageurs (PCIV) sont les acteurs majeurs de la gestion de l'information en temps réel. Ils diffusent instantanément les informations en cas de situation perturbée sur l'ensemble des supports digitaux et sur les équipements du réseau (bornes, bandeaux, annonces sonores, écrans TFT).

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2023, l'amplitude du service est élargie pour répondre au mieux aux attentes des voyageurs, notamment en soirée.

	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) Une information spécifique et adaptée à chaque perturbation

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en œuvre un dispositif spécifique et complet pour chaque perturbation, visant à offrir à chaque étape du voyage une information à jour, adaptée, claire et facilement accessible pour les voyageurs.

En 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.

iii) Un accompagnement terrain renforcé

Lors de perturbation, la présence humaine est essentielle pour orienter et tranquilliser les voyageurs. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités renforce donc cette présence sur le terrain grâce à un partenariat avec le PIMMS de Cenon. Cette collaboration s'inscrit dans une initiative d'aide à la réintégration professionnelle, tout en bénéficiant de l'expertise et de la connaissance du réseau des médiateurs.

Ainsi, un groupe de 6 médiateurs et d'1 coordinateur est déployé sur le terrain du lundi au vendredi, de 11h30 à 19h30.

Ils sont répartis en deux équipes avec pour principales missions de :

- Informer les voyageurs sur les pôles majeurs du réseau ;
- Renseigner sur l'offre du réseau ;
- Aider à l'achat de titres ;
- Médiation et humanisation du réseau ;
- Intervenir lors des interruptions tramway pour informer sur les solutions de report.

En complément, lors des situations perturbées très impactantes, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités fait appel aux deux autres équipes de médiateurs PIMMS présents en mobilité afin de renforcer ce dispositif.

F.1.3.d) Un dispositif d'information spécifique aux travaux de maintenance du Tramway

i) Travaux du Tramway B du 21 au 25 août

Du 21 au 25 août à partir de 21h00, le service du Tramway B a été interrompu entre Quinconces et Victoire ainsi qu'entre Quinconces et les branches Pessac Centre / France Alouette.

➤ Dispositif signalétique

Habillage de toutes les stations tramway non desservies avec un plan spécifique pour orienter les voyageurs vers le bus relais.

Une signalétique directionnelle est mise en place entre les stations et les arrêts de reports.

➤ Accompagnement

Présence d'agents d'information de 07h00 à 20h00 sur les principales stations : Quinconces, Hôtel de Ville, Musée d'Aquitaine, Victoire.

### ➤ Communication

Communication sur l'ensemble des supports digitaux : site internet, application, réseaux sociaux, bornes, annonces sonores, écrans TFT, newsletter.

#### ii) Travaux du Tramway B du 23 octobre au 05 novembre

Du 23 octobre au 05 novembre, le Tramway B a cessé de fonctionner entre Quinconces et Berges de la Garonne et entre Bougnard et Pessac Centre.

### ➤ Dispositif signalétique

Habillage de toutes les stations tramway non desservies avec un plan spécifique pour orienter les voyageurs vers le bus relais.

Une signalétique directionnelle est mise en place entre les stations et les arrêts de reports.

### ➤ Accompagnement

Présence d'agents d'information de 7h00 à 20h00 sur les stations Quinconces et Cité du Vin.

### ➤ Communication

Communication sur l'ensemble des supports digitaux : site internet, application, réseaux sociaux, bornes, annonces sonores, écrans TFT, newsletter.

## F.2. Commercialisation et politique commerciale

### F.2.1. Organisation du Centre de Relation Clients (CRC)

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du réseau TBM, qu'ils soient abonnés ou non, ont révélé un niveau élevé de satisfaction globale pour la relation client en face-à-face, avec le Centre de Relation Client et les Boutiques.

Parmi les très bons résultats, il est possible de mettre en avant :

- La pertinence de l'information fournie par le personnel en agence : notée 17,1 sur 20 ;
- La qualité de l'accueil en agence : notée 17,2 sur 20 ;
- Le temps d'attente à l'espace TBM : noté 16,2 sur 20 ;
- L'accueil téléphonique et la qualité de l'information transmise par téléphone : noté 16,2 sur 20.

Le CRC du Concessionnaire, centre technique dédié à la satisfaction précise de toutes les demandes clients, s'appuie sur une téléphonie qui permet un pilotage en temps réel de l'activité et une diffusion continue de l'information, comprenant :

- Solution de téléphonie sur IP, Serveur Vocal Interactif, pilotage ;
- Postes de travail équipés de 3 écrans (2 écrans + 1 ordinateur portable).

Au quotidien, les conseillers utilisent une variété d'applications dont les principales sont :

- La solution ZENDESK qui intègre la voix via l'outil de téléphonie Axialys (la qualification des appels est intégrée dans ce nouvel outil), le chat, les tickets, et le suivi des demandes clients pour les formulaires ;
- IHM bus pour le suivi en temps réel des véhicules TBM ;
- PYSAE pour le suivi en temps réel des véhicules SCODI ;
- SIG (Carto web) ;
- Site infotbm.com et compte My TBM ;
- CRM réclamations ;
- Back Office (Boutique en ligne, Billettique Thales, M-Ticket, TBM'FID) ;
- VOC pour TBM'FLEX (Prise de réservation TAD) ;
- EVEX pour connaître les motifs de retard ;
- France Objets trouvés (pour obtenir la liste des objets perdus) ;
- Tweet Deck (temps réel des tweets diffusés par l'IV sur le réseau) ;
- TRAPEZE (Logiciel de réservation pour Mobibus) ;
- Guide Commercial.
- Et bien d'autres.

Le Centre de Relation Clients dispose aussi d'une ouverture exceptionnelle en termes d'amplitude horaire. En effet, ce dernier est accessible 364 jours par an, du premier au dernier tram (de 4h30 à 01h30), assurant ainsi que chaque voyageur puisse obtenir de l'information ou de l'aide à n'importe quelle heure de son trajet.

Les conseillers Keolis se concentrent particulièrement sur les plages horaires à forte demande, soit de 07h00 à 19h00 du lundi au samedi, et de 09h00 à 19h00 le dimanche et les jours fériés. Pour les heures en périphérie, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie sur KISIO, spécialiste de la Relation Voyageur, qui prend en charge les appels de 04h30 le matin jusqu'à l'ouverture du CRC KB2M, puis de 19h00 jusqu'à 01h30 du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

Pour chaque secteur d'activité du Pôle Relation Clients, des indicateurs ont été définis, avec un suivi mensuel pour chacun d'eux. Ces indicateurs sont ensuite présentés aux équipes lors de réunions mensuelles, favorisant un management de proximité qui permet une réactivité accrue pour ajuster et adapter les actions entreprises. De même, pour les conseillers du CRC, des indicateurs individuels d'activité sont suivis, analysés régulièrement et partagés lors des entretiens individuels avec les agents.

#### F.2.1.a) Les données statistiques du CRC

Le CRC est structuré afin de répondre à divers canaux de communication, incluant :

- La communication vocale ;
- La conversation par chat ;
- Gestion des tickets via les formulaires de contact.

i) La communication vocale

➤ Appels reçus

Les appels reçus par le CRC sont gérés au moyen d'un Serveur Vocal Interactif, qui permet :

- D'ajuster le parcours du client en fonction de l'actualité du réseau, incluant la création ou suppression de choix additionnels. Par exemple, un chemin dédié pour la rentrée scolaire ;
- De diffuser des messages vocaux variables en temps réel afin de fournir rapidement des informations essentielles aux clients. Par exemple, en cas de coupure de tram avec bus de relais ou d'adaptation du réseau pour des événements métropolitains.

En 2023 l'activité du CRC se présente comme suit :

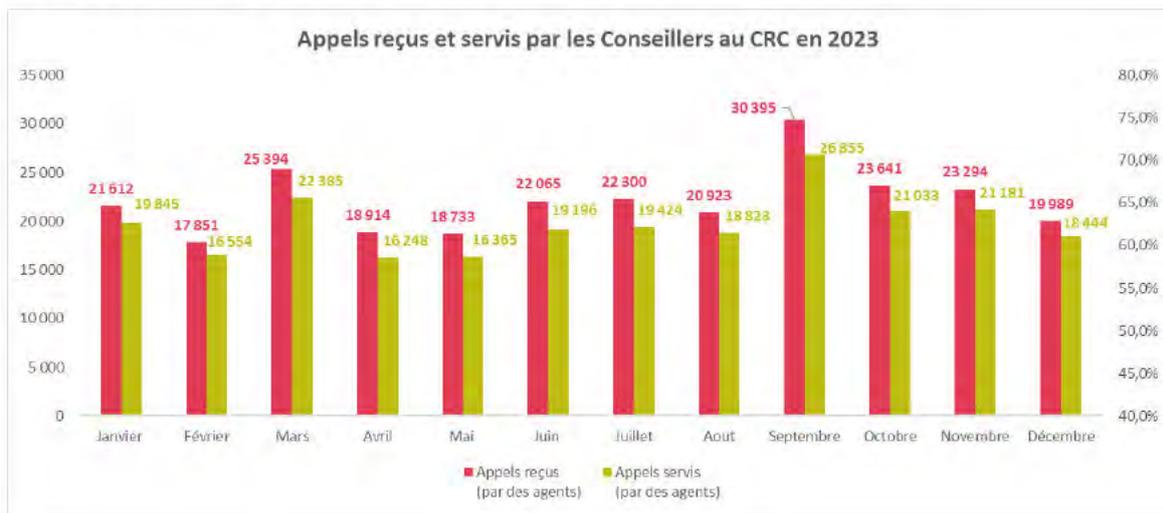
- Nombre total d'appels entrants : 388 703 ;
- Dont nombre d'appels restés sur le SVI : 123 592 ;
- Dont nombre d'appels transmis à un conseiller : 265 111 ;
- Nombre d'appels traités par un conseiller : 237 204.

➤ Appels servis

Les appels servis se définissent comme ceux provenant des clients qui n'ont pas raccroché lors de leur interaction avec le SVI et qui ont été redirigés vers un Conseiller TBM.

Sur un total de 388 703 appels entrants, la répartition est telle que :

- 32 % ont obtenu l'information souhaitée via le SVI ;
- 68 % ont exprimé le souhait d'interagir avec un Conseiller TBM.



Moments marquant de l'année 2023 :

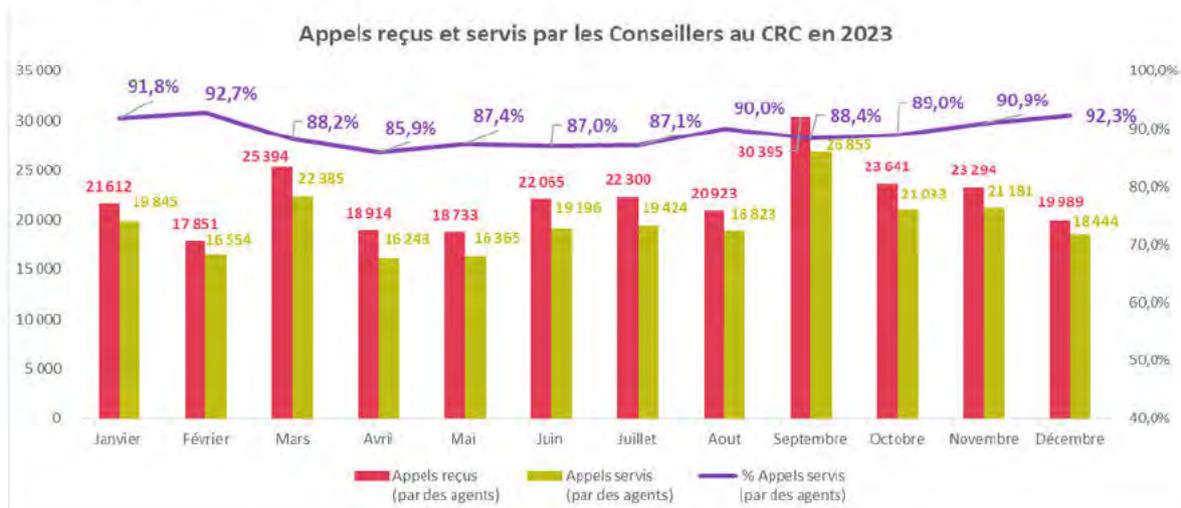
- Le mois de mars : les clients ont fortement sollicité le CRC pour obtenir des informations sur les conditions de circulation perturbées par les nombreuses manifestations liées à la réforme des retraites ;

- Les mois de juin et juillet : traditionnellement plus calmes, l'activité est demeurée soutenue. Les fermetures anticipées du réseau dues aux risques d'émeutes dans certains quartiers ont nécessité une communication régulière auprès de la clientèle ;
- Le mois de septembre : volume d'appels exceptionnels, enregistrant une hausse significative de 35 % par rapport à une rentrée classique. Cette augmentation a été générée par la combinaison de la rentrée scolaire et du lancement du nouveau réseau.

➤ Taux de prise en charge

Cet indicateur reflète la capacité du CRC à gérer le flux d'appels clients avec un délai d'attente acceptable.

Concernant le taux de prise en charge, près de 90% des appels reçus ont été traités, surpassant largement l'objectif fixé à 82% pour l'année 2023. Grâce à la mobilisation de tous les agents et encadrants du CRC, ainsi qu'aux renforts spécialement recrutés et formés, le CRC s'est montré réactif pour informer les clients sur le nouveau réseau. Malgré un volume d'appels supérieur de 35% par rapport à une rentrée moyenne, plus de 88% des clients ont pu entrer en contact avec un agent d'information au cours du mois de septembre.



➤ Le temps moyen d'attente

Le temps moyen d'attente (TMA) représente la durée que les clients passent en attente entre le moment où ils indiquent sur le SVI leur souhait de parler à un agent et le moment où ils sont pris en charge. Sur l'ensemble de l'année 2023, ce temps moyen s'élève à 45 secondes.

Pendant la période exceptionnelle de la rentrée, le TMA est demeuré inférieur à une minute, s'établissant à 51 secondes.

Mois	Appels reçus (SVI + Agents)	Appels restés sur SVI	Appels reçus (par des agents)	Appels servis (par des agents)	% Appels servis (par des agents)
Janvier	30 741	9 129	21 612	19 845	91,8%
Février	24 969	7 118	17 851	16 554	92,7%
Mars	38 546	13 152	25 394	22 385	88,2%

Avril	27 107	8 193	18 914	16 248	85,9%
Mai	26 052	7 319	18 733	16 365	87,4%
Juin	31 109	9 044	22 065	19 196	87,0%
Juillet	34 245	11 945	22 300	19 424	87,1%
Aout	28 763	7 840	20 923	18 823	90,0%
Septembre	49 334	18 939	30 395	26 855	88,4%
Octobre	35 912	12 271	23 641	21 033	89,0%
Novembre	33 974	10 680	23 294	21 181	90,9%
Décembre	27 951	7 962	19 989	18 444	92,3%
<b>TOTAL</b>	<b>388 703</b>	<b>123 592</b>	<b>265 111</b>	<b>236 353</b>	<b>89,2%</b>

### 🕒 Le temps moyen de conversation

Il s'élève à 2 minutes et 19 secondes pour l'année 2023.

Cette durée de communication résulte d'une approche de prise en charge du client, basée sur une relation client à 360 degrés grâce à la mise en place de l'outil ZENDESK. Elle assure également une prise en charge à 100% des choix 2 et 3 pour le service Mobibus, englobant la gestion des réservations de J+1 à J+7 ainsi que l'information des usagers du service.

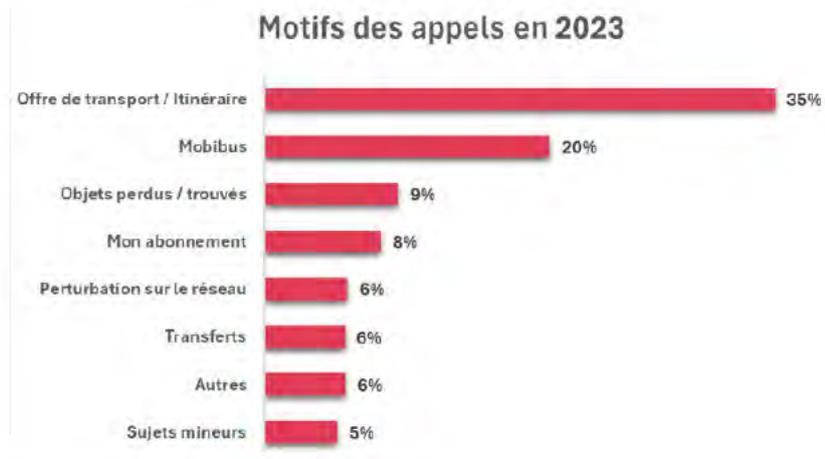
En conséquence, les conseillers ont pris en charge un total de 237 204 appels, avec un taux de prise d'appels de 89%. Ces données s'accompagnent de 2 651 sessions de chat et du traitement de 16 679 tickets.

Sur 4 numéros d'appels entrants, la répartition en 2023 se décline ainsi :

- ALLO TBM : 75% ;
- MOBIBUS 20% ;
- STANDARD : 3% ;
- TAD : 2%.

Les 3 principaux motifs d'appel englobent des demandes d'informations et se rapportent à :

- L'Offre de transport et la recherche d'itinéraires et d'horaires : 35% des appels ;
- Le traitement des réservations Mobibus pour les jours J+1 à J+7, ainsi que l'information des usagers du service, une responsabilité entièrement assumée par le CRC : 20% des appels ;
- La gestion des objets perdus (et retrouvés !) : 9% des appels.



ii) La conversation par chat

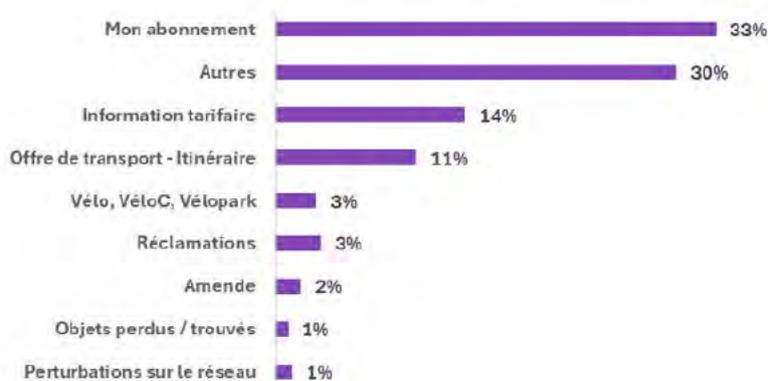
Ce mode de communication par chat n'est pas priorisé pendant les périodes de forte affluence d'appels, car le temps nécessaire pour traiter un chat est supérieur à celui d'un appel (8 minutes et 28 secondes pour un chat contre 2 minutes et 19 secondes pour un appel).

Le taux de satisfaction des clients ayant répondu au questionnaire de fin de chat est de 90,3%, basé sur 18,5% des chats notés.

CHATS						
Mois	Chats reçus	Chats servis	Taux satisfaction (Noté par les clients)	Nb chats notés	Taux chats notés	Temps moyen passé en chat
Janvier	241	219	91,9%	37	16,9%	00:07:18
Février	233	220	95,6%	45	20,5%	00:07:24
Mars	284	256	94,3%	53	20,7%	00:07:53
Avril	133	120	100,0%	13	9,8%	00:07:29
Mai	257	213	82,4%	34	16,0%	00:07:43
Juin	390	327	85,5%	62	19,0%	00:07:48
Juillet	295	269	90,4%	52	19,3%	00:08:50
Aout	499	438	92,6%	81	18,5%	00:09:03
Septembre	164	78	82,3%	18	23,1%	00:13:29
Octobre	110	89	86,7%	15	16,9%	00:09:54
Novembre	322	271	88,7%	53	19,6%	00:07:38
Décembre	195	151	93,8%	32	21,2%	00:07:12

TOTAL	3 123	2 651	90,4%	495	18,5%	00:08:28
-------	-------	-------	-------	-----	-------	----------

### Motif des chats en 2023



#### iii) Les tickets et courriels

Le nombre de tickets traités en 2023 est de 16 679.

Plus de 90% des tickets ont été résolus avec une réponse unique de la part du CRC.

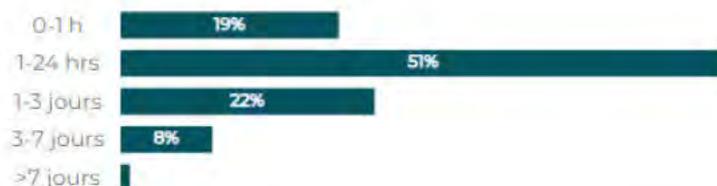
De plus, le CRC apporte un renfort au service Back Office pour assurer une réactivité accrue vis-à-vis des clients, avec le traitement de 1 231 tickets Back Office. Le CRC est ainsi en mesure de répondre aux demandes relatives aux abonnements, telles que les échéanciers et les attestations.

TICKETS (Page contact, formulaire, chat hors ligne)			
Mois	Tickets traités	Dont les tickets du BO	% Tickets résolus en une seule réponse
Janvier	1 334	508	92,3%
Février	873	154	90,1%
Mars	974	22	92,7%
Avril	817	21	93,4%
Mai	799	16	94,5%
Juin	1 224	6	93,0%
Juillet	1 354	72	92,5%
Aout	1 052	36	92,0%
Septembre	3 030	89	92,6%
Octobre	2 184	69	92,5%
Novembre	1 687	136	92,4%
Décembre	1 351	102	90,7%
<b>TOTAL</b>	<b>16 679</b>	<b>1 231</b>	<b>92,4%</b>

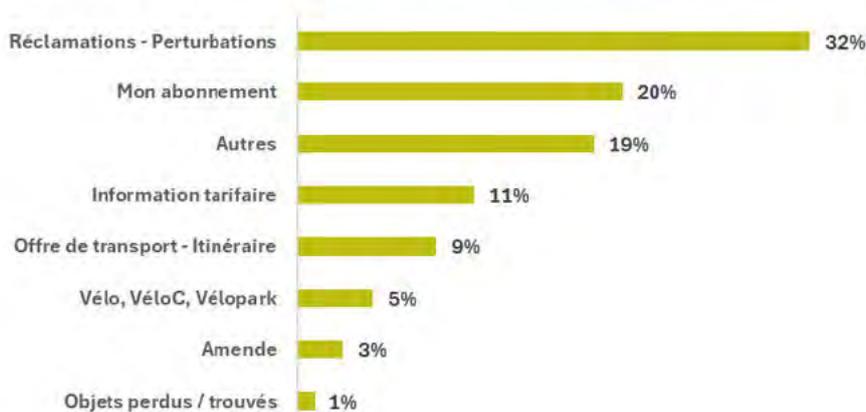
La réactivité est également optimale pour le traitement des tickets :

- 70% des tickets ont obtenu une réponse dans un délais de 24h ;
- 92% des demandes ont été résolues en moins de 72h.

Temps d'attente du client avant de recevoir une réponse



Motif des Formulaires de contact en 2023



### F.2.2. Les boutiques TBM

En complément de l'offre digitale proposée, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité propose un réseau de points de vente humanisés à travers ses boutiques, offrant à chacun un accueil personnalisé.

Avec 5 boutiques stratégiquement réparties sur le territoire métropolitain, ces espaces garantissent un conseil individualisé pour trouver la solution de transport la plus adaptée à tous les profils de voyageurs.

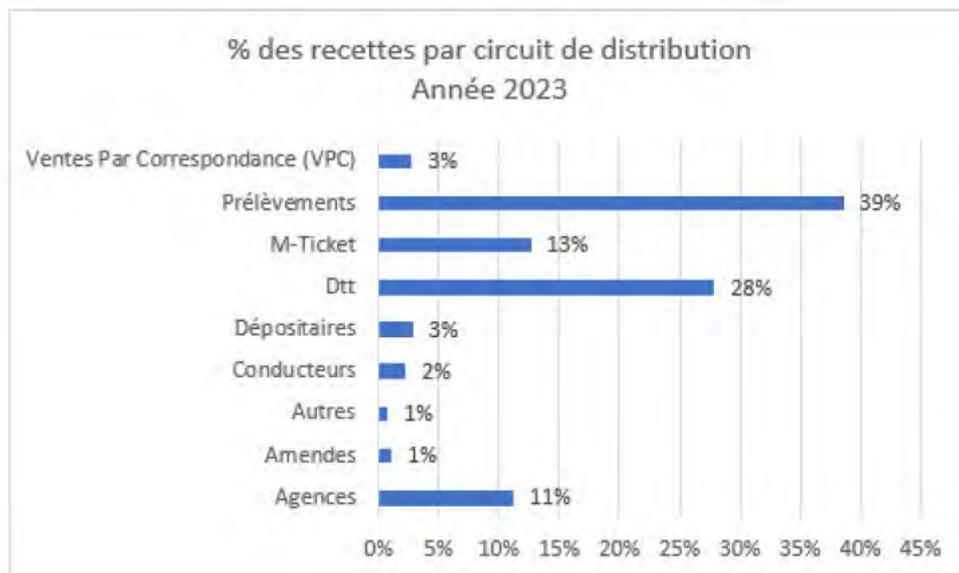
Au-delà de leur rôle informatif et promotionnel, ces espaces de vente demeurent un canal de vente significatif, contribuant à près de 11% des recettes commerciales :

Circuit de distribution	Recettes commerciales TTC	Recettes commerciales %
Agences	10 867 703,84 €	11,19%
Amendes	1 051 248,20 €	1,08%
Autres <sup>1</sup>	738 132,79 €	0,76%
Conducteurs	2 183 772,00 €	2,25%
Dépositaires	2 768 865,70 €	2,85%
Distributeurs Titres Transport	27 069 976,30 €	27,88%
M-Ticket	12 251 446,40 €	12,62%

Prélèvements	37 442 383,15 €	38,57%
Ventes Par Correspondance	2 708 926,86 €	2,79%
<b>TOTAL 2023</b>	<b>97 082 455,24 €</b>	<b>100,00%</b>

Note : Le tableau ci-dessus recense les recettes commerciales Toutes Taxes Comprises (TTC), c'est-à-dire les quantités vendues quotidiennement, hors redevances location et publicité. Ces dernière ne peuvent pas être directement comparées aux recettes comptables du fait des différences de modes de paiements, de prélèvements et d'ajustements comptables.

<sup>1</sup>La catégorie « Autres » regroupe les données des circuits de distribution suivants : autres revendeurs (SNCF), les bornes vélos, les régulations comptables et des titres, abonnements et recettes ainsi que le Flex'AERO.



C'est pourquoi un programme ambitieux de transformation de ces points de vente s'est engagé en 2023, visant à renforcer leurs missions essentielles :

- Offrir un contact de proximité et humanisé pour tous les publics ;
- Informer les clients sur des offres de voyage personnalisées et multimodales ;
- Promouvoir l'offre Vélo avec la présence d'espaces dédiés ;
- Conseiller les clients sur la gamme tarifaire ;
- Commercialiser les titres de transports ;
- Accompagner les clients sur les outils digitaux pour les rendre plus autonomes ;
- Soutenir les événements métropolitains comme la Coupe du monde de Rugby...

Exploitant	Boutique	Jour ouverture	Horaire
KB2M / TBM	QUINCONCES	Lundi au samedi	07h00 à 20h00
	BUTTINIERE	Lundi au samedi	07h00 à 19h00
	SAINT JEAN	Lundi au samedi (Ouvert les dimanches en juillet & aout)	07h00 à 19h00
	ARTS & METIERS	Lundi au vendredi (Ouverture dès 7h en période de rentrée scolaire)	13h00 à 19h00
CYKLEO	LA BOUTIQUE LE VELO PAR TBM (Anciennement MAMMA)	Lundi au samedi	Présence TBM 13h00 à 19h00

De plus, l'implantation de chaque boutique répond à un besoin spécifique de la clientèle :

- QUINCONCES : Idéalement positionnée au cœur du réseau métropolitain, cette boutique représente une référence ;
- GARE SAINT JEAN : Stratégiquement située en gare, cette boutique a une vocation plus axée sur le tourisme ;
- BUTTINIERE : Située sur la rive droite, au cœur d'un pôle d'échange multimodal comprenant un parking relais, le tram, les bus et les cars... ;
- ARTS & METIERS : Au cœur d'un quartier étudiant ;
- LA BOUTIQUE LE VELO : Dispose d'un emplacement central, de sa desserte par les transports en commun, de son attrait pour la population étudiante, de son activité commerciale et de sa visibilité élevée.

Les espaces de vente voient leur dénomination évoluer et adoptent le terme de « Boutique » pour intégrer pleinement une offre multicanale et multimodale, comprenant la boutique en ligne, la boutique Le Vélo par TBM, etc.

Les évolutions notables sur 2023 sont les suivantes :

- La rénovation anticipée de la Boutique QUINCONCES, initialement prévue pour 2025, est avancée à fin 2023, intégrée à un programme de travaux plus vaste comprenant également l'espace de repos des conducteurs. Pendant cette période, l'ancienne agence Gambetta sera temporairement réouverte, maintenant ainsi une solution d'accueil en centre-ville pour tous les usagers. La réouverture est programmée en juin 2024, en vue des Jeux Olympiques, et elle proposera une offre Vélo avec un espace dédié ;
- La Boutique GAMBETTA, fermée le 31 décembre 2022, a été réouverte le 20 novembre 2023 pendant les travaux de Quinconces. Elle est située à 8 minutes à pied ou accessible en bus/tram depuis l'agence Quinconces.
- La Boutique ARTS ET MÉTIERS, toujours présente au sein du P+R Arts et Métiers, a été agrandie en se déplaçant à quelques mètres de son emplacement précédent. Occupant désormais les locaux de l'ancienne brasserie avec une surface d'accueil portée à 70m<sup>2</sup>, elle offre une meilleure qualité d'accueil pour les clients, des conditions de travail améliorées pour les agents, et intègre un point relais Vélo.
- La Boutique LE VELO PAR TBM (anciennement Maison Métropolitaine Des Mobilités Alternatives - MAMMA), abrite depuis le 21 décembre 2023 un guichet de vente TBM, offrant une gamme complète de services multimodaux.

Les boutiques adoptent également progressivement leur nouvelle charte graphique, assurant une communication uniforme sur l'ensemble du réseau.

Le mois de septembre 2023 a aussi été attentivement pris en considération en raison de 2 événements majeurs : la rentrée scolaire et le lancement d'un nouveau réseau. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a anticipé cette période de forte affluence en recrutant et formant des renforts saisonniers, dépassant largement les pratiques habituelles pour une rentrée classique :

- Des agents d'accueil en amont des guichets, chargés d'orienter les clients sur le nouveau réseau et de fournir des informations sur les produits et tarifs ;
- Des agents de vente présents à tous les guichets pendant les heures d'ouverture ;
- Des ressources spécifiques dédiées au service de Click & Collect, assurant la création rapide de cartes et l'organisation d'une file dédiée pour récupérer les cartes sans attente :

Le nombre de commande Click & Collect de septembre à décembre 2023 s'élève à :

- QUINCONCES / GAMBETTA : 2 637 ;
- GARE SAINT-JEAN : 1 202 ;
- BUTTINIÈRE : 297 ;
- ARTS & METIERS : 176 ;
- LA BOUTIQUE LE VELO PAR TBM : 16 (avec une ouverture en décembre 2023).

### F.3. Promotion

#### F.3.1. Conquérir de nouveaux voyageurs

##### F.3.1.a) Campagne d'incitation à s'abonner au réseau

Cette année, la campagne commerciale annuelle visant à encourager les voyageurs à souscrire un abonnement s'est déroulée en parallèle avec le lancement du nouveau réseau [Cf. PARTIE B.7.2.a) : *Nouveau réseau*].

Malgré cette situation, la présence étendue de TBM dans la région métropolitaine a également été une opportunité pour encourager et simplifier l'abonnement des résidents. Un dispositif numérique de communication en lien avec la Boutique TBM a été mis en place pour accompagner cette initiative sur le terrain.

##### i) Opération de pré-rentree

Du 10 au 30 juillet 2023 s'est tenu la campagne de pré-rentree, en lien avec la boutique en ligne TBM, qui avait pour objectif de faciliter les démarches d'achat, à l'aide :

- Des stands TBM déployés sur l'ensemble des communes de l'agglomération, écoles universitaires ;
- Une campagne numérique sur le site Leboncoin :
  - Titres concernés : Pass Pitchoun / Pass Jeune / carte tarif réduit scolaire / étudiants ;
  - Ciblage : Bordeaux Métropole, jeune et famille avec enfants, recherche appartement, vélo, mobilier, informatique.

Les résultats de cette campagne commerciale sont :

- Stands TBM :
  - 39 stands déployés ;
  - 1 654 personnes renseignées ;
  - 6 abonnements créés sur les stands pour un chiffre d'affaires de 1 469€.
- Leboncoin :
  - 661 208 impressions ;
  - 5 047 clics sur la Boutique en ligne de TBM ;
  - La génération du chiffre d'affaires sur la Boutique en ligne n'est pas identifiable sur ce canal.

#### ii) Campagne de rentrée

En complément de l'information et de l'accompagnement du nouveau réseau TBM, la campagne rentrée, s'est déroulée du 23 août au 30 septembre, vise à faciliter la démarche d'abonnement et à encourager l'usage des transports en commun.

Cette dernière s'articule autour d'une campagne commerciale, une communication numérique étendue en lien direct avec la Boutique en ligne TBM, ainsi qu'un déploiement massif des stands TBM, agissant comme de véritables agences mobiles dans les communes, les grandes écoles et les universités en centre-ville.

Cette campagne est une déclinaison de celle qui avait été mise en place en juin et juillet.

Son dispositif de communication comprend :

- Des stands TBM déployés dans toutes les communes de l'agglomération, ainsi que dans les écoles et les universités ;
- Une campagne numérique sur le site « Le Bon Coin » pour les offres liées au Pass Pitchoun, au Pass Jeune, à la carte tarif réduit scolaire et aux étudiants. Elle cible Bordeaux Métropole, les jeunes et les familles avec enfants, effectuant des recherches sur des appartements, des vélos, du mobilier et de l'informatique ;
- Une campagne numérique sponsorisée sur Facebook et Instagram visant à toucher l'ensemble de l'agglomération, ainsi qu'une zone étendue de 60 kilomètres autour de Bordeaux et les principales villes régionales telles qu'Angoulême, Saintes, Dax, Mont de Marsan et Périgueux.

Les résultats de la campagne commerciale sont :

- Stands TBM
  - 68 stands déployés ;
  - 7 870 personnes rencontrées ;
  - 597 abonnements créés ;
  - 146 202€ de chiffre d'affaires généré ;

- Le bon coin
  - 373 900 impressions ;
  - 2 875 clics sur la Boutique en ligne TBM ;
  - Chiffre d'affaires généré inconnu ;
- Campagne numérique Facebook et Instagram
  - 262 223 impressions ;
  - 3 228 clics sur la Boutique en ligne TBM ;
  - 459 abonnements créés ;
  - 92 788€ de chiffre d'affaires généré.

iii) Promotion du Pass salarié et accompagnement des entreprises

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités continue à promouvoir le Pass salarié et à soutenir les entreprises et établissements bénéficiaires. L'essor du télétravail dans de nombreuses sociétés a eu un impact significatif sur la vente des abonnements Pass salarié.

D'autre part, la mise en conformité des entreprises pouvant bénéficier de cette offre, indépendamment d'un regroupement au sein d'une entité représentative, entraînera, pendant un an, l'impossibilité de renouveler le Pass salarié pour certains abonnés. Ainsi, ces abonnés concernés recevront un courrier 2 mois avant la fin de validité de leur abonnement, les informant de la situation et les invitant à se tourner vers un autre titre de transport TBM.

En 2023, TBM enregistre 670 entreprises sous convention Pass Salarié pour un total de 28 934 abonnés.

Aussi, l'impact de la mise en conformité, concernant la nouvelle règle sur le nombre d'abonnés au Pass Salarié, va s'étaler tout au long de l'année 2024, cette dernière s'appliquant à date de fin de validité des abonnements en cours.

➔ Les actions prospectives 2023

Malgré un contexte peu favorable, les initiatives prises lors de l'extension de la ligne A du tramway, la création ou le renforcement des lignes dans le cadre du nouveau réseau, ainsi que la présence de stands en entreprises ont abouti à la signature de 44 nouvelles conventions, rassemblant 4 018 nouveaux abonnés.

Les actions liées aux entreprises sont explicitées dans le cadre de l'accompagnement des nouvelles offres TBM, décrites dans les PARTIE B.7.2.a) : *Nouveau réseau* et PARTIE F.1.2.a) : *Accompagner les nouveautés du réseau TBM*.

En complément, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place des stands en entreprise et a collaboré avec Invest In Bordeaux pour accueillir de futures entreprises sur le territoire de Bordeaux Métropole :

- Organisation de 29 stands en entreprises ;
- Participation à 3 forums Invest In Bordeaux pour faciliter l'accueil de la société SAFRAN AIRCRAFT ENGINES et accueillir plus de 250 salariés de la région parisienne vers Bordeaux d'ici la fin 2024 / début 2025.

### ➔ L'animation des partenaire entreprises

Chaque entreprise ou établissement associé à la convention désigne une personne référente en lien avec TBM. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités maintient une communication régulière tout au long de l'année via une newsletter bimensuelle et répond à toutes les sollicitations des référents.

En 2023, ce sont plus de 6 000 newsletters qui ont été envoyées.

#### F.3.1.b) Promotion des Pass événements

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités promeut chaque événement associé à un Pass événement via les canaux de communication de TBM et sur les distributeurs de titres de transport des stations de tramway. Ce Pass, valable 24h pendant la durée de l'événement, est disponible à l'achat dans les Boutiques TBM, via l'application Mticket TBM et aux distributeurs de titres de transport.

La promotion de ces Pass événement s'effectue à travers divers dispositifs de communication :

- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Canaux de communication de TBM : Actualités sur infotbm, newsletters, publications sur les réseaux sociaux, stories Instagram, bornes d'information voyageurs, écrans dynamiques ;
- Campagnes numériques sponsorisées ;
- Autocollants sur les distributeurs de titres de transport.

##### *i) Le Pass Braderie été et hiver*

Le partenaire Bordeaux mon Commerce met en avant le Pass Braderie TBM sur ses canaux de communication.

Le bilan général de ces 2 opérations est :

- La vente de 3 346 Pass entre le 02 et le 04 février 2023, générant un chiffre d'affaires de 10 038€ ;
- La vente de 5 384 Pass entre le 20 et le 22 juillet 2023, totalisant un chiffre d'affaires de 16 140€.

Au niveau des réseaux sociaux, cela a généré :

- 22 643 impressions ;
- 458 clics sur l'information.

##### *ii) Le Pass Noël et les 20 ans du tramway*

Chaque année, un Pass événement est proposé pendant les festivités de fin d'année. En 2023, ce Pass est combiné avec la célébration des 20 ans du tramway.

Ce processus est détaillé dans la PARTIE F.1.2.b).ii) : Noël et les 20 ans du tramway.

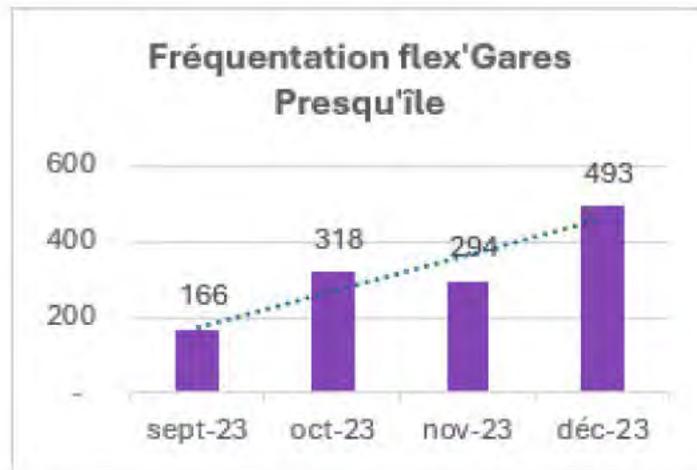
En 2023, 46 676 Pass évènement « Noël et les 20 ans du tramway » ont été vendus entre le 1<sup>er</sup> décembre 2023 et le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

### F.3.1.c) Valorisation de la nouvelle offre de TBM sur des actions ciblées

#### i) Communication ciblée vers les communes de la presqu'île

A la suite du lancement du nouveau réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé une campagne, du 09 au 20 octobre, dédiée aux communes de la presqu'île pour mieux faire connaître les lignes de leur territoire ainsi que la nouvelle offre Flex'Gares.

Cette communication a eu un impact positif sur l'utilisation du service, particulièrement pour le service Flex'Gares qui enregistre un pic de fréquentation à partir du mois d'octobre, date de lancement de la campagne.



La promotion de cette campagne s'est faite grâce :

- Distribution d'un pack de mobilité dans les boîtes aux lettres des communes de Bassens, Carbon-Blanc, Ambès, Ambarès-et-Lagrave, Saint-Louis-de-Montferrand et Saint-Vincent-de-Paul, contenant :
  - Un dépliant cartographique spécifique à l'offre de la presqu'île ;
  - Un dépliant présentant la nouvelle offre Flex'gare ;
  - Les horaires des lignes 7 et 31 ;
  - Un prospectus promotionnel invitant les résidents à visiter les stands TBM installés dans les communes lors de l'événement.
- Les stands TBM :
  - Bassens : Hall de la mairie ;
  - Carbon-Blanc : Hall de la mairie ;
  - Ambès : Hall de la mairie ;
  - Ambarès-et-Lagrave : Hall de la mairie ;
  - Saint Vincent de Paul : Salle du conseil de la mairie ;
  - Saint Louis de Montferrand : Hall de la mairie.

Au total, ce sont :

- 17 729 dépliants distribués ;
- 184 personnes rencontrée à l’occasion des stands TBM ;
- 13 cartes TBM créées avec 2 voyages offerts ;
- 45 participants au jeu TBM.

Une campagne e-mailing a également été réalisée auprès des voyageurs qui ont créé une carte TBM les invitant à découvrir les services TBM et la boutique en ligne :

- Taux d’ouverture du mail : 26% ;
- Taux de clic sur les liens : 10%.

ii) Valorisation de la nouvelle offre Flex’AERO

La nouvelle proposition Flex’AERO nécessite une attention particulière.

Contrairement aux abonnements TBM, Flex’AERO n'est pas inclus dans ces offres. Il propose un tarif de 5€ par trajet, abaissé à 3€ pour les abonnés TBM. Son périmètre d'action se concentre sur la zone intramuros d'Aéroparc, en liaison avec l'aéroport et en connexion depuis ou vers les communes de Saint-Aubin-de-Médoc et Saint-Médard-en-Jalles.

Il est donc impératif de mettre en place une stratégie de communication adaptée pour le lancement de cette offre. Cette stratégie s’étend sur plusieurs phases, démarrant dès novembre 2023 et se prolongeant jusqu'au début de l'année 2024 et s’articule autour :

- Rencontres avec les PME des zones Flex’AERO :
  - Démarchage en porte à porte par 4 conducteurs Flex’AERO ;
  - Remise d’un courrier d’information auprès des hôtels partenaires TBM ;
- Appel téléphonique des Mairies de Mérignac, Pessac, St-Aubin, St-Médard, Le Bouscat : Phoning suivi de l’envoi d’un pack communication par e-mail pour diffusion sur les canaux d’information communaux ;
- Communication grand public :
  - Publications sur les réseaux sociaux de TBM ;
  - E-mailing auprès des voyageurs TBM (abonnés et occasionnels) de Mérignac, Pessac, St-Aubin, St-Médard, Le Bouscat ;
  - Sticker promotionnel sur les stations ou abribus desservant l’aéroport et les trois gares.

F.3.1.d) Campagne e-marketing Google Ads en lien directe avec la boutique en ligne TBM

Tout au long de l’année, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités assure la promotion de la Boutique en ligne TBM à travers des annonces sur le réseau de recherche Google et d'autres réseaux comme YouTube.

Ces campagnes e-marketing visent à encourager les achats de titres de transport et contribuent à renforcer la notoriété du réseau TBM en tant qu’élément essentiel de la vie quotidienne des habitants de la métropole.

i) L'activité search de Google Ads

Un budget annuel, réparti sur les 12 mois de l'année, est alloué afin de maintenir une présence constante sur les recherches Google au quotidien.

En 2023, cette activité a généré :

- 834 423 impressions ;
- 8 489 conversions ;
- Chiffre d'affaires généré : 1 679 012€ ;

ii) Campagne display

De manière occasionnelle, et en complément de ses actions habituelles, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités initie des relais de campagnes de communication en sponsorisant des sujets variés sur les réseaux sociaux.

Ces initiatives visent à accomplir deux objectifs distincts :

- La notoriété : faire connaître un service TBM pour mettre en avant un mode de transport ;

*Campagne sponsorisée de valorisation de la nouvelle offre vélo « Le Vélo'c »*

Cette campagne a engendré :

- 65 852 impressions ;
  - 2 663 clics sur le lien ;
  - 1 155 clics vers la boutique Le Vélo par TBM.
- La conversion : inciter à l'acte d'achat de tickets et d'abonnements : En plus des actions liées à la recherche de mots-clés sur Google, les campagnes display offrent une visibilité différente sans être directement liées à des mots-clés spécifiques. Habituellement, ces campagnes sont sponsorisées sur des plateformes comme Facebook, Instagram ou des sites dédiés, en fonction des publics ciblés.

Voici un exemple de campagne lors de la rentrée de septembre 2023 :

Le bilan de cette campagne est :

- 262 223 impressions ;
- 459 conversions ;
- Un chiffre d'affaires de 92 788,30€.

### F.3.2. Communiquer avec les voyageurs et les fidéliser

#### F.3.2.a) Entretenir une relation de proximité avec les voyageurs via les réseaux sociaux

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités intensifie son engagement dans les nouveaux médias en animant activement ses réseaux sociaux et en établissant un canal direct de communication avec les voyageurs et les habitants de la Métropole. Cette approche flexible et personnalisée, pour gérer les retours et les

signalements, crée une proximité malgré la sensibilité du quotidien des usagers de transports en commun.

Les comptes sociaux de TBM sont désormais un espace privilégié pour exprimer les opinions des voyageurs. Ils offrent également un lieu ludique pour partager des observations, des interrogations et participer à la vie de la Métropole.

Grâce à leur interactivité, ces canaux favorisent une communication dynamique, renforçant l'image de marque de TBM par leur maîtrise des codes et la personnalisation des échanges.

#### *i) Les réseaux sociaux de TBM en quelques chiffres*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités anime activement plusieurs comptes sur les réseaux sociaux : 7 comptes X (anciennement Twitter), 1 compte Facebook, 1 compte Instagram et 1 compte TikTok dédiés à TBM :

- Comptes X :
  - 1 compte général de relation clientèle et actualités du réseau @info\_TBM ;
  - 1 compte dédié aux Vélos ;
  - 6 comptes dédiés à l'information du trafic : 1 par ligne de tramways, 1 pour les lignes de bus et 1 pour la navette fluviale ;
- Facebook :
  - 1 compte général de relation clientèle et actualités du réseau @info\_TBM;
  - 6 comptes dédiés à l'information du trafic : 1 par ligne de tramway, 1 pour les lignes de bus et 1 pour la navette fluviale ;
- 1 compte Instagram ;
- 1 compte TikTok.

Sur l'année 2023 en cumul sur l'ensemble des comptes généraux de TBM :

- Followers et suiveurs : 57 920 ;
- Publications générées par les Community managers : 1 240 ;
- Engagement : 130 760 ;
- Nombre de réponses apportées aux followers : 11 694.

2023 a été une année particulièrement riche en interaction avec les voyageurs boostée par des sujets phares tels que la coupe du monde de rugby et le nouveau réseau TBM du 04 septembre.

#### *ii) Les axes de communication sur les réseaux sociaux*

Les réseaux sociaux de TBM, qu'il s'agisse des comptes d'information trafic ou des comptes généraux, sont désormais incontournables. Ces derniers jouent un rôle crucial en tant que plateforme d'échanges avec la clientèle et comme canal de communication pour les événements de TBM.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage au quotidien à :

- Créer de l'engagement et à établir une relation temps réel de proximité avec les voyageurs pour comprendre, expliquer et renseigner ;
- Accompagner la vie de la Métropole, relayer les grands événements et autres actualités ;

- Informer au quotidien avec réactivité et transparence ;
- Faire adhérer aux transports en commun ;
- Transformer les échanges clients en données exploitables pour l'interne.

Le tout, à travers un dialogue spontané, humain, personnalisé et empathique.

Pour étendre la portée des communications de TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités intègre la sponsorship de publications sur Facebook, Instagram et TikTok dans ses stratégies de communication. Cela vise à accroître la visibilité des publications ainsi que le nombre de fans sur Facebook et d'abonnés.

### iii) Les actions principales et les temps forts de l'année

#### ➤ Une opération Saint-Valentin proche des voyageurs

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a offert aux voyageurs l'opportunité de diffuser leurs propres messages personnels sur les bornes d'information des tramways. Parmi ceux reçus, 20 messages ont été sélectionnés et diffusés, comme :

- "Montréal est glaciale Et moi je désespère De ton absence" ;
- "Jtm mon Bebou sucré au sucre" ;
- "Lucas ma petite étoile Je t'aime tellement Signer ton petit prince".

Ce dispositif s'est appuyé sur des écrans dynamiques, les bornes d'information voyageurs, le site Infotbm et les réseaux sociaux.

De plus, l'équipe des Community Managers a organisé un jeu de piste sur le terrain, avec à la clé un dîner pour deux personnes à La Table de l'Hippodrome pour la première personne découvrant le lieu de rendez-vous.

*Captures de la borne d'information voyageur publiées par des voyageurs le jour J*

Au total, cette opération regroupe :

- 72 464 impressions ;
- 2 702 engagements ;
- Tous les messages, exceptés ceux sortant du contexte ou faisant l'objet d'une blague, ont été diffusés.

#### ➤ Le dernier départ (en bus) de Bernard

Dans l'objectif d'humaniser le réseau TBM et ses agents, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en avant le départ à la retraite d'un conducteur, Bernard, 33 ans d'ancienneté.

Bilan de cette opération :

- 176 299 impressions ;
- 37 823 engagements.

### ➤ TBM réseau inclusif

Les moments forts centrés sur l'inclusivité en 2023, relayés et animés sur les réseaux sociaux de TBM, incluent la Journée internationale des droits des femmes le 08 mars et le lancement du mois des fiertés le 1<sup>er</sup> juin.

#### (i) *La journée internationale des droits de la femme*

Plusieurs publications ont été partagées sur les réseaux sociaux de TBM autour de trois sujets principaux :

- Une collecte de protections périodiques en partenariat avec le "Point Infos Femmes" jusqu'au 21 mars ;
- La mise en avant des conductrices de TBM avec une vidéo mettant en lumière Muriel, conductrice de TBM, et la promotion de son blog où elle partage son expérience professionnelle ;
- Un rappel de l'existence du dispositif Angela le 10 mars.

#### (ii) *Le début du mois des fiertés*

Les réseaux sociaux de TBM ont célébré l'ouverture du mois des fiertés en partageant un tweet et une story Instagram pour rappeler que le réseau TBM est ouvert à tous sans distinction ni discrimination.

Au total, sur ces deux opérations, les réseaux sociaux comptabilisent :

- 59 167 impressions ;
- 1 960 engagements.

### ➤ Le relai des informations trafic sur le réseau TBM

Le compte général Infotbm relai les informations voyageurs concernant des aléas exceptionnels ou saisonniers (Halloween, émeutes) au moyen d'une banque d'illustrations reprenant l'ensemble des thématiques (Arena, Manifestation, Colis suspect, départ non assuré, déviation temporaire prévue...).

### ➤ Mise en avant sur le réseau TBM

Sur les réseaux sociaux, les comptes TBM valorisent l'intervention des collaborateurs et les projets du réseau à travers : des vidéos de témoignages de plusieurs agents TBM, des reportages / mini-documentaires sur des sujets spécifiques et méconnus ainsi que des publications sur une tonalité légère pour parler des améliorations positives du réseau.

Le personnel de TBM est également valorisé à travers la diffusion externe de l'évènement interne appelé « Le Tram d'Or ».

Ce dernier a lieu au printemps, les 21 et 22 mars 2023, et a pour objectif de valoriser le métier de conducteur, leur dextérité, souplesse et prise en compte du confort des voyageurs dans leur conduite.

A la suite de plusieurs épreuves la meilleure conductrice et le meilleur conducteur de tramway du réseau TBM ont pu concourir lors de la finale européenne du 3 juin 2023 en Roumanie [Cf. PARTIE C.1.1.a) i) (ii) : *Le concours européen du Tramway d'or à la Jallère : les 21 et 22 mars 2023*].

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a ouvert cet évènement aux voyageurs du réseau via les réseaux sociaux TBM tout en organisant une visite du dépôt de la Jallère, toujours fortement appréciée. Cette opération est l'occasion d'une rencontre et d'un moment d'échange entre les conducteurs, conductrices et les voyageurs.

En 2023, l'évènement a regroupé :

- 46 voyageurs, ayant participé à l'évènement sur les deux jours de compétition ;
- 100 500 vues sur les réseaux sociaux ;
- 10 259 engagements sur les réseaux sociaux.

#### Relai des évènements partenaires du réseau TBM

Les comptes TBM sur les réseaux sociaux sont également utilisés pour promouvoir les évènements partenaires du réseau, principalement ceux se déroulant dans la région de Bordeaux Métropole ou issus des partenaires du programme de fidélité TBM Fid' (anciennement Ecomobi).

### F.3.2.b) Animer la base de données des voyageurs connus par TBM

Grâce à l'utilisation du logiciel de gestion de la relation client (CRM), Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place un programme de communication ciblée avec sa clientèle existante. Du message de bienvenue par courriel au suivi des abonnements non renouvelés, en passant par la présentation des services de mobilité offerts par TBM, le CRM joue un rôle central dans l'engagement des clients identifiés.

Cependant, cette initiative a été restreinte en 2023 en raison de difficultés liées à l'utilisation des données provenant du nouveau système de billetterie Thalès.

De plus, le lancement d'une nouvelle boutique en ligne a nécessité la suspension temporaire de certains aspects du plan de rétention des clients. Ces éléments seront entièrement rétablis en 2024.

#### i) Courriels de contact pour tous les nouveaux entrants en base clients

Chaque nouvel utilisateur ajouté à la base de données clients reçoit un e-mail de bienvenue détaillant leur type et durée d'abonnement. Ce courriel offre une assistance pour la création d'un compte "My TBM" et inclut des liens vers les divers comptes TBM sur les réseaux sociaux.

ii) Renouvellement de l'abonnement et tacite reconduction

Grâce à la mise en place de la tacite reconduction, les clients n'ont plus à se préoccuper du renouvellement de leur abonnement. Deux mois avant la fin de sa validité, un e-mail d'alerte rappelle la date d'anniversaire de la reconduction, offrant ainsi la possibilité d'annuler le renouvellement de l'abonnement.

iii) Courriel de réengagement

Une campagne de relance commerciale est déclenchée à la clôture de l'abonnement pour les clients ayant choisi le paiement comptant (paiement en une seule fois). Étant exclus du processus de reconduction tacite, il est crucial de les contacter dès le premier mois où leur abonnement n'est pas renouvelé.

Un courriel est envoyé deux semaines après l'expiration de l'abonnement du client. Le contenu de cet e-mail est adapté pour adopter un ton similaire à un conte pour enfants ou à une situation de rupture amoureuse, en fonction des différents groupes ciblés.

A partir du troisième mois, une offre commerciale est intégrée à l'offre de réabonnement.

Cette initiative génère en moyenne un chiffre d'affaires de 24 000 €/mois.

iv) Anniversaire du client

Chaque client reçoit un e-mail personnalisé le jour de son anniversaire. L'objectif est de cultiver une relation chaleureuse et personnalisée.

Trois versions distinctes sont envoyées : une dédiée aux clients du Pass Pitchoun, une autre pour les détenteurs du Pass Jeune, et enfin une dernière version destinée aux clients des abonnements Le Pass et Pass Sénior.

v) Mise en avant des offres de services spécifiques TBM

Ces e-mails axés sur la relation client mettent en lumière nos produits spécifiques offrant des avantages distincts pour les voyageurs.

➔ L'offre stades

Un courriel est envoyé à tous les nouveaux abonnés 15 jours après la souscription de leur abonnement ou l'acquisition d'une carte TBM.

Ce message met en avant la facilité de se rendre aux deux principaux stades de la Métropole via le réseau TBM, tout en présentant les offres adaptées pour ces événements (navettes, renforts tramway,

etc.). De plus, il propose le "Pass stade" avec 2 voyages pour les éventuels accompagnants du voyageur abonné.

#### ➡ Occasion de sorties

Deux e-mails, envoyés après 10 et 36 semaines à un nouvel abonné, visent à proposer des suggestions pour explorer la ville, découvrir des lieux intéressants, et optimiser l'utilisation de son abonnement.

#### vi) Lettre d'information

Une lettre d'information portant sur des sujets spécifiques susceptibles d'intéresser les abonnés, tels que des travaux en cours ou des événements majeurs, était jusqu'à présent diffusée de manière occasionnelle. Désormais, cette lettre sera déployée de manière mensuelle.

Cette initiative vise à maintenir un contact mensuel avec les voyageurs répertoriés dans la base de données et à les informer préalablement des communications clés de TBM.

Globalement le plan de contact TBM génère dans une situation optimum plus de 185 000 mails par mois, cette année 2023 a généré plus de 2 millions de mails contact pour 67 opérations.

### F.3.2.c) Les bons plans TBM

#### i) Le programme fidélité : TBM fid'

Le programme de fidélité TBM, nommé TBM fid', récompense les usagers de tous les moyens de transport du réseau TBM. Chaque validation ou utilisation d'un vélo par les voyageurs inscrits et possesseurs d'une carte TBM leur permet d'accumuler des points mobilité, utilisables sur la boutique en ligne du programme de fidélité.

En 2023, le programme a été réaligné avec les flux de validations et a lancé une nouvelle version avec une identité renouvelée.

Actif depuis le 22 novembre 2023, ce nouveau programme intègre plusieurs nouveautés :

- L'adhésion au programme est désormais conditionnée par la détention d'un compte MyTBM ;
- Introduction du partage de connexion : la connexion d'une personne sur MyTBM ou sur la boutique en ligne TBM reste active lorsqu'elle visite le site TBM fid' ;
- Variation des points attribués en fonction du mode de transport utilisé lors d'une opération spéciale ;
- Attribution de points pour les prescripteurs TBM (panel, réseaux sociaux, etc.) ;
- Intégration de fonctionnalités telles que le multi-achat, permettant d'acheter plusieurs fois la même offre ;
- Mise en place d'un système de parrainage, où le parrain gagne des points pour chaque nouvelle inscription utilisant le code de parrainage ;

- Péréemption des points : les points ont une durée de validité de deux ans à partir de l'adhésion au programme. Lors de l'achat d'une offre, les points les plus anciens sont déduits en premier. Tous les deux ans, le solde de points est actualisé et les points non utilisés sont perdus.

Ce nouveau programme a mis fin à une période sans remontées de validations pour les détenteurs d'une carte TBM. Malgré cela, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a continué à animer le programme pour le bénéfice des partenaires commerciaux, sportifs et culturels, ainsi que pour les adhérents ayant accumulé suffisamment de points en attendant le lancement du nouveau programme.

En 2023, les performances du programme fidélité rassemblent :

- Adhérents : 17 445 ;
- Courriels : 20 648 mails envoyés en moyenne chaque mois, avec un taux d'ouverture moyen de 20% ;
- Lots distribués : 1 622.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en avant de manière régulière son programme de fidélité, tant auprès des adhérents que des commerçants partenaires. Chaque mois, une newsletter est envoyée aux adhérents afin de rappeler les avantages du programme et de mettre en valeur les offres proposées par les partenaires. Ces derniers sont, par ailleurs, sollicités à intervalles réguliers pour la création et la mise en œuvre d'opérations spéciales.

Le programme TBM fid' organise également des animations spécifiques tout au long de l'année pour marquer les différentes périodes :

- Pâques ;
- La Saint-Valentin ;
- La Coupe du Monde de Rugby 2023 ;
- La rentrée de septembre ;
- Les fêtes de Noël.

ii) Le service lecture à bord « Premier chapitre »

Les voyageurs sont encouragés à explorer une collection mensuelle de livres sélectionnés via leur téléphone portable en utilisant le lien [premierchapitre.fr/tbm](http://premierchapitre.fr/tbm).

Ces ouvrages sont soigneusement sélectionnés par les bibliothécaires de Bordeaux Métropole. Les voyageurs peuvent ainsi accéder au premier chapitre de chaque livre, qu'ils peuvent ensuite emprunter dans une ou plusieurs bibliothèques.

En plus de cela, une sélection de livres est disponible en format audio pour les voyageurs. Chaque mois, une nouvelle intégrale est également mise à disposition pour les utilisateurs.

En 2023, Premier Chapitre a enregistré 6 124 visiteurs uniques.

iii) Les avantages TBM

L'achat d'un abonnement annuel permet d'obtenir de nombreux avantages dont notamment :

- Un tarif spécial pour les cinémas CGR Le Français et le Mégarama ;
- Le Pass Citicks au tarif de 3 euros pour l'année au lieu de 5 euros par mois ;
- -20 % de réduction toute l'année sur l'entrée de la Cité Mondiale du vin.

F.3.3. Renforcer l'ancrage territorial de TBM à travers une politique partenariale

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a établi des partenariats variés sur le territoire de la Bordeaux Métropole. Que ce soit à travers des alliances économiques et commerciales, des initiatives culturelles et sportives, ou encore des collaborations pour promouvoir la mobilité comme un vecteur d'intégration sociale. La société s'engage activement à encourager l'offre de transport et à favoriser les échanges entre les usagers et les équipes de TBM.

F.3.3.a) Les partenariats commerciaux

Les partenariats commerciaux se divisent en deux volets distincts : ceux liés au programme de fidélité TBM Fid', et ceux établis lors de campagnes de lancement de nouvelles lignes ou d'extensions de lignes de tramway.

De plus, un partenariat avec l'association "Bordeaux Mon Commerce", en collaboration avec plusieurs associations de quartier de la Métropole (Le Bouscat, Eysines, Pessac), renforce la relation entre TBM et les commerçants, acteurs clés de l'économie locale, tout en contribuant à enrichir le programme de fidélité de TBM.

Ainsi, plus de 173 commerçants sont constamment engagés dans le programme TBM fid' [Cf. PARTIE F.3.2.C. c) i) : Les bons plans TBM].

F.3.3.b) Les partenariats culturels

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités apporte son soutien aux structures culturelles de la Métropole en établissant des partenariats visant à accroître la visibilité de leurs événements :

- L'été Métropolitain ;
- La Cité du vin ;
- Lire en Poche ;
- Fête de la Morue
- L'association lettres du monde ;
- Mur du souffle (association artistique et caritative de lutte contre la Mucoviscidose située à Bruges) ;
- Le musée des Beaux-Arts ;
- Festival du Film de Pessac ;
- Opéra National de Bordeaux.

Grâce à ces partenariats, le réseau TBM consolide sa position en tant qu'acteur essentiel du territoire métropolitain, en soutenant des événements significatifs et populaires, tout en encourageant l'utilisation des transports en commun dans la Métropole.

A titre d'exemple : l'opération « Mur du Souffle » :

Pour cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a remis un pan de carrosserie accidenté du tramway entre les mains d'un artiste pour une mise en vente au bénéfice de la recherche médicale.

L'évènement a rassemblé 5 800 personnes et a suscité un vif intérêt du public, engendrant diverses réactions telles que : « ils sont cools chez TBM », « un tram abîmé, c'est arrivé comment ? », « c'est vrai faut faire attention », etc.

### F.3.3.c) Les partenariats d'accompagnement de la mobilité comme facteur d'intégration sociale

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage aussi dans la promotion des modes de déplacement alternatifs et apporte son soutien à des associations telles que :

- Wimoov : aide à la réinsertion par la mobilité ;
- Unis Cité : action d'accompagnement auprès des publics fragiles et Seniors - parcours tramway, lecture des horaires, ... ;
- Prendre soin du lien notamment pour l'opération Mobil'Ainés - organisation d'une course intergénérationnelle avec des personnes se déplaçant en rollator pour rendre visible leur mobilité et favoriser leur intégration dans la ville et les transports en commun.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités apporte également son soutien aux associations spécialisées dans l'accompagnement de personnes éprouvant des difficultés sociales :

- La Portes Ouvertes Bordeaux : écoute des personnes en difficultés sociales ;
- Croquette et Macadam : prise en charge des personnes Sans Domicile Fixe (SDF) et de leurs animaux de compagnie ;
- Nouveaux cycles pour la Ragnagna Party ;
- Le Secours Populaire : soutien auprès des plus démunis.

En relayant ces initiatives, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite rappeler aux voyageurs que « chacun a sa place dans les transports en commun », une ligne directrice associée aux diverses actions visant à promouvoir l'accessibilité du transport pour tous.

### F.3.3.d) Les partenariats économiques

#### i) Les entreprises et établissements sous convention du Pass Salarié

Les chargés de relation entreprise assure une présence régulière de TBM auprès des entreprises et acteurs économiques de la Métropole.

Les domaines d'intervention auprès des acteurs économiques sont :

- L'accompagnement des entreprises dans la réalisation des PDM (plan de mobilité) et à l'occasion de déménagement sur la Métropole ;
- Assurer la promotion du Pass Salarié annuel subventionné par Bordeaux Métropole de -20 % avant prime transport ;
- L'intervention auprès de certaines structures :
  - Invest in Bordeaux pour l'accueil des nouvelles entreprises dans Bordeaux ;
  - Partenariat historique avec le CHU de Bordeaux.

ii) Le partenariat avec l'office de tourisme de Bordeaux

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est impliqué dans le groupe de travail initié par l'office de tourisme de Bordeaux, visant à soutenir la marque "Bordeaux Bienvenue". Cette initiative vise à offrir une expérience de voyage fluide aux congressistes et aux participants aux séminaires.

Par conséquent, pour les séminaires de grande envergure ayant un impact significatif sur le territoire de Bordeaux ou de Bordeaux Métropole, un programme de communication est déployé en soutien à l'événement :

- Mise en place et activation d'une page actu sur infotbm.com avec la description de l'événement, l'accès en transport en commun vers le lieu de l'événement ainsi que le mode d'emploi d'achat d'un Pass congrès dématérialisé ;
- Diffusion d'une page actu dédiée au personnel en contact de TBM les informant du nombre de Pass Congrès achetés, des lieux d'affluence et de la durée de l'événement ;
- Pour les salons supérieurs à 5 000 participants, un message d'accueil est affiché sur les bornes d'informations voyageurs des stations tram.

Au total, sur 2023, le réseau TBM a contribué à 3 importants salons :

- Jeux européens du sport en entreprise en juin, regroupant 8 000 congressistes ;
- Salon RoboCup23 en juillet, rassemblant 2 700 congressistes plus les visiteurs
- Salon WOODRISE en octobre, regroupant 3 000 congressistes.

Sur ces 3 événements, 8 840 Pass Congrès ont été vendus.

## F.4. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle

### F.4.1. Synthèse générale

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accompagne activement Bordeaux Métropole, offrant son expertise du réseau à travers un large éventail d'études, de diagnostics et d'enquêtes visant à mieux appréhender les usages du réseau, les évolutions territoriales et les potentiels changements de comportement en matière de mobilité.

En 2023, cette approche s'est concrétisée à travers plusieurs types d'études et d'enquêtes :

- Des études et diagnostics territoriaux ;
- Des enquêtes pour adapter l'offre de services ;
- Des enquêtes évaluant la performance des services du réseau ;

- Des observations sur le terrain ;
- Des évaluations de la performance des solutions digitales ;
- Des enquêtes qualitatives et des processus de co-construction ;
- Des enquêtes mandatées par Bordeaux Métropole.

Pour réaliser ces objectifs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s’appuie sur les compétences de ses collaborateurs, renforcées par l’expertise de conseils externes spécialisés dans le domaine des transports. L’entreprise compte notamment dans ses équipes :

- Une équipe dédiée aux études marketing et à la connaissance client, composé d’1 chef de service, de 2 chargés d’étude et de 2 analystes ;
- Des cabinets externes tels qu’Epsilon Marketing, MV2, Phoebus ou encore FANVOICE.

#### F.4.2. Détail des actions menées

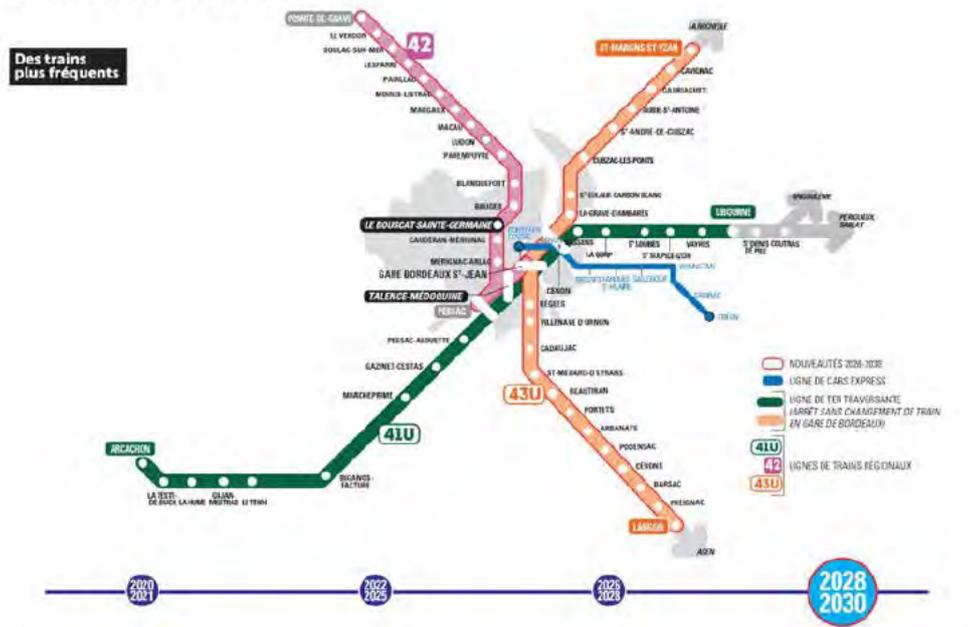
##### F.4.2.a) Etudes et diagnostics territoriaux

###### i) Etude sur la typologie et chalandise des futures gares du RER Métropolitain

En 2023, 16 lignes régionales desservent Bordeaux ainsi que d’autres communes métropolitaines. Parmi celles-ci, la ligne 41+ se distingue en reliant Arcachon à Coutras de manière transversale.

D’ici 2028 à 2030, plusieurs projets d’envergures sont prévus :

- La mise en place de 2 nouvelles haltes : Talence Médoquine et Le Bouscat – Saint Germaine ;
- L’extension de l’utilisation du Pass TBM au réseau TER Métropolitain ;
- La création d’une liaison directe entre Langon et Saint Mariens – Saint Yzan, sans correspondance à Bordeaux, avec une fréquence de train toutes les 30 minutes ;
- Une augmentation des fréquences de circulation sur la ligne du Médoc ainsi que sur la ligne transversale Arcachon – Libourne.



Dans ce cadre, l’étude met en avant plusieurs objectifs :

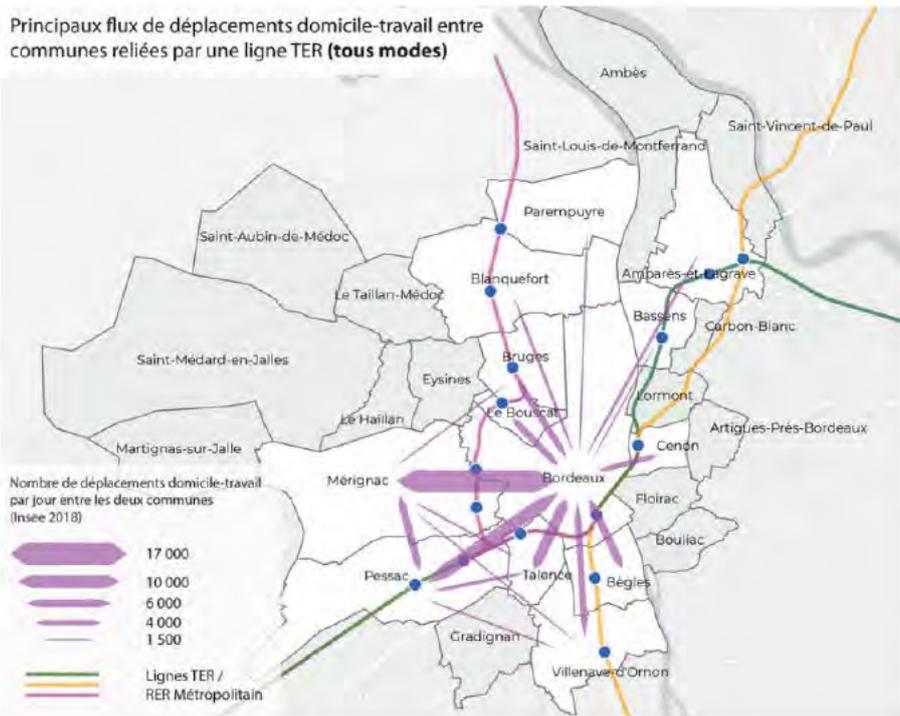
- Approfondir la compréhension du projet du RER Métropolitain ;
- Prévoir les besoins en offre et en intermodalités pour chaque gare ;

- Analyser les profils et anticiper les habitudes clients TBM sur le réseau RER Métropolitain ;
- Guider les futures campagnes de communication et les initiatives visant à attirer de nouveaux clients.

L'analyse des données de fréquentation et de son évolution permet d'identifier les principales gares du réseau RER Métropolitain, qui deviendront des pôles d'attraction et des hubs intermodaux. Actuellement, les gares de Cenon et de Pessac affichent la plus forte fréquentation, principalement en raison d'une forte fréquence de passage des TER.

En revanche, des gares comme celles d'Arlac, Caudéran ou Villenave offrent une capacité limitée et attirent très peu de trafic. Bien que le nombre de validations sur le réseau TBM soit élevé à proximité des gares très fréquentées (comme Saint-Jean, Cenon, Pessac Centre), une utilisation quotidienne du réseau TBM est également constatée près des gares moins fréquentées (comme Arlac, Bruges, Bègles), un usage qui pourrait se compléter avec le développement du réseau RER.

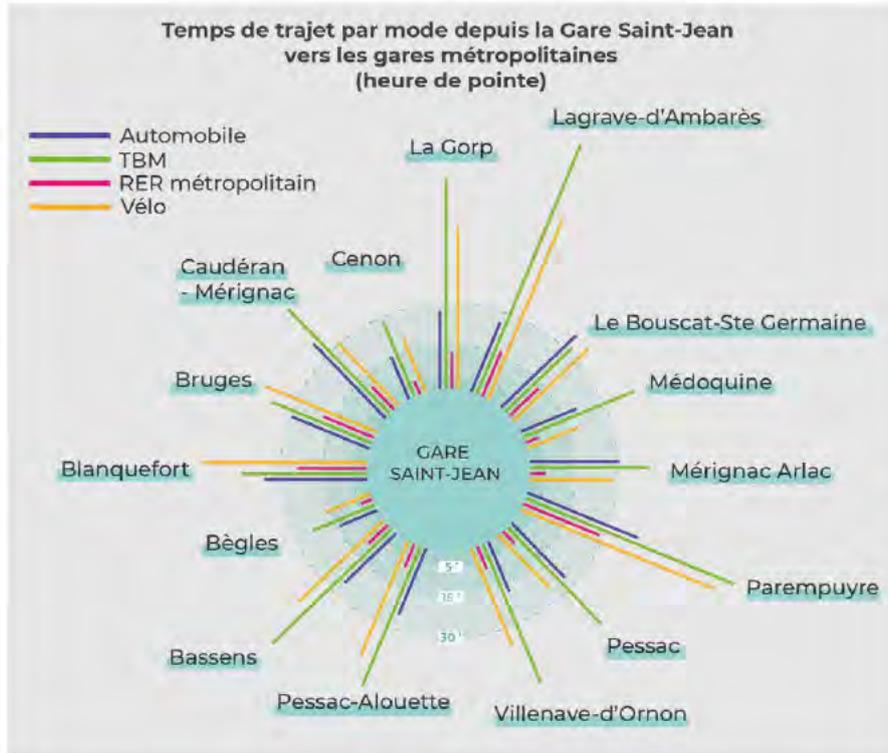
Une étude menée en 2018 avait mis en évidence que les trajets domicile-travail les plus courants ne bénéficiaient pas d'une réponse adéquate en termes d'origines-destinations. Par exemple, les déplacements entre Bordeaux et Mérignac sont significatifs alors que les gares de Mérignac affichent une fréquentation relativement faible.



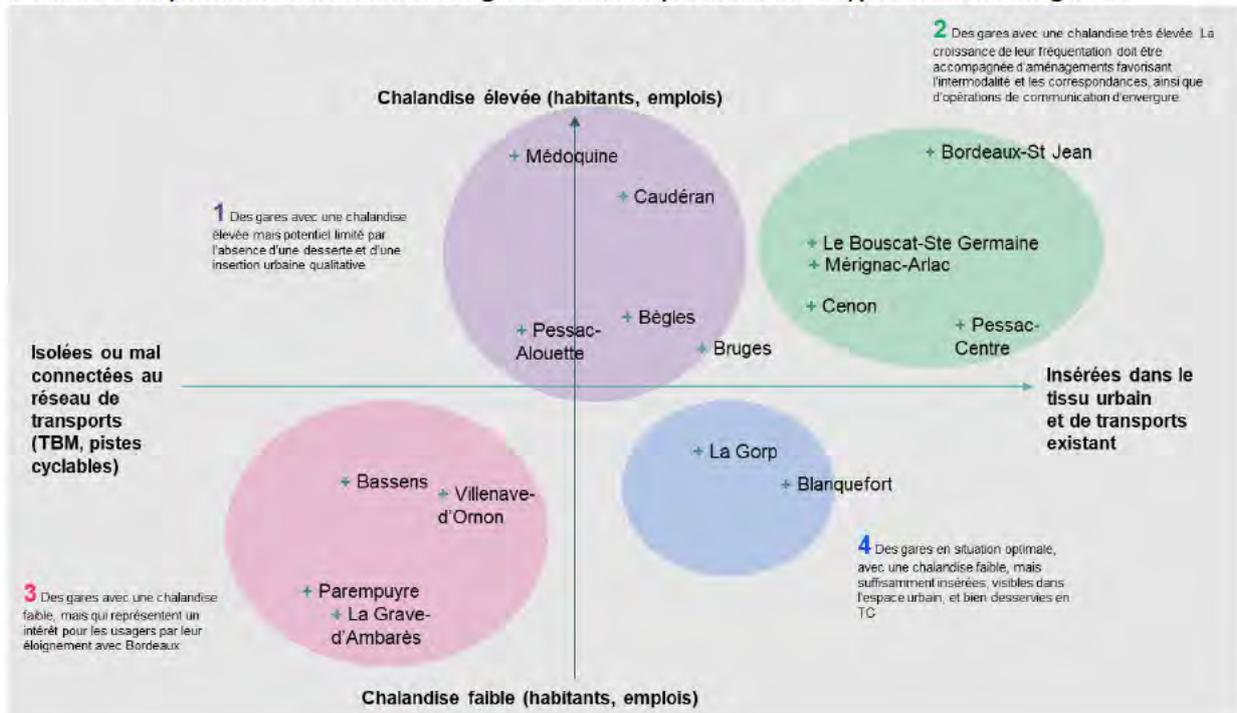
Pour les habitants de la métropole, divers usages du réseau métropolitain sont envisageables :

- Un usage quotidien pour les déplacements domicile-travail et domicile-étude : l'amélioration des fréquences et l'intégration du Pass TBM dans le réseau TER encourageront une utilisation plus régulière de ces lignes ;
- Un usage pour les loisirs et le tourisme : pour se rendre en dehors de la métropole, comme à Arcachon ou à Libourne, des pics d'utilisation sont envisagés, notamment durant les périodes estivales.

Une analyse des temps de trajet à travers différents modes de transport met en lumière le potentiel du RER Métropolitain, en particulier pour se rendre à la Gare Saint-Jean : Le RER Métropolitain deviendrait plus avantageux que tout autre mode de transport pour se rendre à la Gare de Bordeaux Saint-Jean.



L'examen du potentiel d'attraction des gares révèle la présence de 4 types distincts de gares :



En dernier lieu, une analyse par profil des abonnés TBM aux abords des gares du RER Métropolitain met en évidence 4 types de gares :

- Les gares accueillant principalement des jeunes de 11 à 17 ans résidant dans des zones périphériques résidentielles proches des gares de Bassens, La Gorp, La Grave et Parempuyre. Ces usagers pourraient d'avantage utiliser le RER Métropolitain pour leurs déplacements de loisirs, notamment pour se rendre au centre de Bordeaux via la gare Saint-Jean ;
- Les gares privilégiées par les étudiants, telles que Bordeaux, La Médoquine et Pessac, où plus de 45% des abonnés dans ces zones ont entre 18 et 27 ans. Après l'intégration du réseau RER Métropolitain, les étudiants résidants près de la Gare Saint-Jean bénéficieront d'une meilleure desserte pour la partie nord et sud de la zone des campus (gare de La Médoquine et gare de Pessac) ;
- Les gares fréquentées par les salariés et les personnes de 28 à 59 ans, situées à Bruges, Blanquefort, Bègles, Caudéran et Cenon. Ils utiliseront probablement le RER Métropolitain de manière quotidienne, surtout vers les zones d'emploi telle qu'Euratlantique, Mérignac OIM (via connexion tramway à Mérignac – Arlac), Alouette-France, Cenon et La Médoquine ;
- Les gares privilégiées par les seniors, bien que moins nombreux par les abonnés, ces derniers sont plus présents autour des gares de Cenon, Caudéran et Le Bouscat. Ces usagers utiliseront principalement le RER Métropolitain pour des déplacements de loisirs en semaine et le week-end, en direction du bassin ou de Soulac-sur-Mer.

#### ii) Clientèle de passage

En novembre 2023, une enquête menée par les étudiants du Master de Transports Urbains et Régionaux de Personnes (TURP) est lancée dans le but de mieux comprendre la clientèle de passage, notamment les touristes, afin d'appréhender leurs attentes et leurs besoins. Cette dernière a été réalisée par le biais d'entretiens en face à face à l'aide de questionnaires sur tablette, dans des lieux touristiques préalablement identifiés : Gare Saint-Jean, Cité du Vin, Cité Mondiale, Place de la Bourse, etc.

L'objectif principal de cette étude est de répondre aux questions suivantes :

- Qui compose cette clientèle ? Quels profils sont identifiés ? D'où viennent-ils ? Ont-ils déjà visité Bordeaux ? Sont-ils familiers avec le réseau de transport ? ;
- Quels sont leurs moyens de déplacement une fois sur place ? Quels modes, lignes et arrêts utilisent-ils ? ;
- Ont-ils planifié leur utilisation du réseau, le cas échéant, comment ? (Source d'information préalable, canaux utilisés) ;
- Quels types de titres de transport ont-ils utilisé ? Comment les ont-ils acquis ? (Via l'application TBM, distributeurs de tickets, boutiques TBM, hôtels, trains, etc.).

Les résultats de l'enquête seront disponibles en mars 2024.

#### F.4.2.b) Enquêtes visant aux adaptations de l'offre

##### i) Enquête de comptage : Extension de la ligne de tramway A vers l'aéroport

A la suite de l'inauguration le 29 avril 2023 de l'extension du tramway A en direction de l'aéroport, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a entrepris une enquête dans le but de mieux comprendre les habitudes d'utilisation du nouveau tronçon de la ligne A.

Les objectifs sont les suivants :

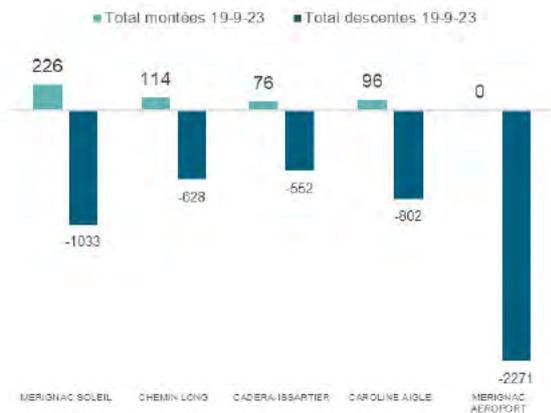
- Evaluer la fréquentation des 5 nouvelles stations (Mérignac Soleil, Chemin Long, Cadéra-Issartier, Caroline Aigle et Mérignac Aéroport) ainsi que le niveau de charge grâce à un décompte exhaustif des montées et des descentes aux arrêts de cette nouvelle section ;
- Identifier et quantifier les déplacements des usagers des nouvelles stations (origine, destination, intermodalité, motifs de déplacement, correspondances, profils) au moyen d'un questionnaire origines-destinations.

Cette analyse a été confiée au cabinet d'études MV2 et s'est déroulée le 19 septembre 2023. Les prospections origines-destinations ont été menées en face-à-face (sur tablette) sur les quais des 5 nouvelles stations. Des flyers ont également été distribués sur les quais et à bord des tramways A, entre les stations Quatre Chemins et Mérignac Aéroport. Les voyageurs ont été encouragés à scanner le QR Code afin d'accéder à l'enquête. Tous les passagers âgés de 15 ans et plus, présents sur les quais et à bord des tramways, ont été interrogés en face-à-face ou ont reçu un flyer.

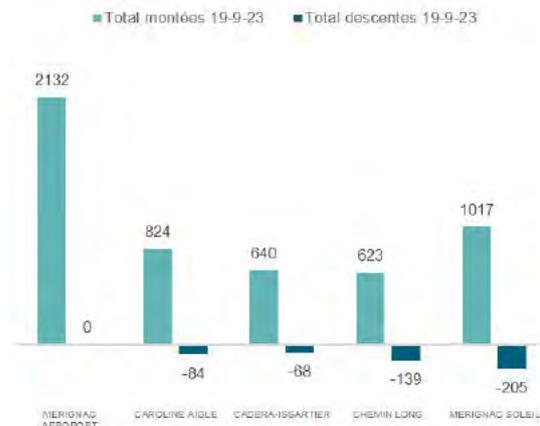
Des décomptes exhaustifs des montées/descentes ont été réalisés sur tous les passagers (adultes, enfants de moins de 15 ans, à l'exclusion des bébés dans les bras) de tous les tramways circulant entre les stations Mérignac Soleil et Mérignac Aéroport, totalisant 149 tramways : 75 en direction de l'aéroport et 74 depuis l'aéroport.

Le résultat totalise 5 750 montées et 5 782 descentes, soit un total de 11 522 voyageurs enregistrés dans la nouvelle extension de la ligne de tramway A, sur l'ensemble de la période de service.

Direction Aéroport



Direction Floirac / La Gardette



Concernant les montées : les résultats mettent en évidence qu'une proportion notable des usagers embarquant à l'une des nouvelles stations descendent soit au centre-ville (37%), soit entre les arrêts Quatre Chemins et François Mitterrand (21%).



Pour les descentes : la moitié des usagers qui descendent à l'une des stations de la nouvelle extension sont montés soit depuis le centre de Bordeaux (31%), soit entre les arrêts de Mérignac Soleil et Cadéra-Issartier (28%).



En ce qui concerne le profil des utilisateurs de ce tronçon, on observe que 24% l'utilisent quotidiennement, 27% l'empruntent de 1 à 3 fois par semaine, 8% de 1 à 3 fois par mois et 41% moins fréquemment.

Concernant les titres de transport, 45% ont utilisé un billet à l'unité (1,2 ou 10 voyages, Pass pour le stade ou l'Aréna), 49% sont des abonnés (mensuels ou annuels), 5% utilisent un ticket à la journée

(Pass soirée, 24h, Pass 7 jours, Pass groupe, 48h, 72h, City Pass 24h, City Pass 48h, City Pass 72h, Pass Rugby) et 1% voyagent sans titre de transport valide.

Quant aux motifs de déplacement, 27% ont utilisés cette extension pour des trajets domicile-travail, tandis que 23% l'ont empruntée dans un contexte touristique.

D'autres mesures sont prévues à iso périmètre en 2024 afin de compléter cette analyse.

### ii) Enquête origines-destinations navette fluviale

Une étude visant à identifier et quantifier les déplacements des personnes empruntant les navettes fluviales a été menée entre le 15 et le 19 novembre 2023. Un roulement avec 6 enquêteurs (3 le matin et 3 l'après-midi) permet d'avoir 1 agent par bateau et 1 enquêteur sur le quai des Quinconces (interrogeant les personnes dans la file d'attente).

L'enquête se déroule sur des tablettes tactiles, avec distribution de flyers incluant un QD Code pour maximiser les réponses. Toutes les courses sont enquêtées, à l'exception des premières et dernières courses au ponton de Lormont.

Les principaux enseignements de l'étude à retenir sont les suivants :

- 70% des enquêtés sont des habitants de Bordeaux Métropole ;
- Plus d'1/3 des enquêtés utilisent la navette fluviale pour la première fois ;
- 30% des achats de tickets ont été effectués via l'application TBM ;
- 54% des déplacements sont réalisés dans le cadre de loisirs.

Un focus sur Lormont Bas révèle :

- Une utilisation plus régulière du service par les usagers du ponton : 18% l'utilisent 1 à 3 fois par semaine et 19% plusieurs fois par mois, contre 16% dans les deux cas au global. Pas de différence pour les utilisateurs quotidiens (18%) ;
- Le ponton de Lormont représente une part très importante de tous les trajets effectués (42%) derrière Quinconces (71%) et Stalingrad (49%) ;
- 1/4 des trajets se font entre Lormont Bas et Quinconces ;
- Une plus grande proportion de déplacements pour des motifs de loisirs via Lormont Bas, comparativement à l'ensemble.

### iii) Charge à bord – Pessac

Une enquête pour évaluer la charge à bord des bus dans le secteur de Pessac Ouest a été menée sur deux journées, le mardi 17 et le jeudi 19 octobre 2023. L'objectif est d'évaluer, aux heures de pointes du matin, le niveau de charge à bord des bus des lignes 24, 77 et 78 ainsi que des lignes ScoDi 40, 42, 43, 44, 45 et 46 aux arrêts suivants :

- Macédo ;
- Lino Ventura ;
- Fauvettes ;
- Radio ;
- Boulevard du Haut Livrac.

Les résultats de cette enquête permettent d'identifier une situation de surcharge sur certaines lignes à des horaires précis, ce qui amène à la conception et la mise en place de mesures correctives.

#### F.4.2.c) Enquêtes « Performance de l'offre et des services du réseau »

##### i) La Rose des Modes

En 2023, TBM a introduit avec succès la Rose des Modes dans les stations Quinconces et Hôtel de Ville, mettant en avant les modes de déplacement doux comme des alternatives de choix en matière de mobilité [Cf. PARTIE F.1.3. iii) : Favoriser l'intermodalité].

Une étude quantitative terrain a été menée en avril 2023 auprès de 103 personnes afin de valider la pertinence et l'efficacité de cette initiative avant son déploiement sur d'autres pôles d'échanges.

Les conclusions de l'étude sont significatives : presque la totalité des participants, soit 98%, ont remarqué l'affiche à Hôtel de Ville, tandis que ce chiffre descend à 61% pour la station Quinconces.

L'utilité de cette affiche est perçue spontanément par 31% des personnes interrogées comme une valorisation des divers modes de transport disponibles et une démonstration des options de déplacement, alors que 56% estiment qu'elle facilite l'orientation, fonctionnant comme un plan du réseau TBM.

Une fois l'objectif de l'affiche expliqué, 98% des répondants estiment qu'elle est efficace pour mettre en valeur les alternatives de déplacement, avec même 78% indiquant que cela pourrait les inciter à choisir un autre mode de transport. De plus, 97% jugent pertinent d'étendre ce dispositif en installant d'autres Roses des modes ailleurs sur le réseau.

##### ii) Enquête permanente Satisfaction réclamations : TBM + Vélo

Dans un souci de satisfaction, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place une enquête à chaud qui est automatiquement envoyée par mail après le traitement de chaque réclamation. Cette année, 2 096 réclamants ont répondu à l'enquête, dont 425 spécifiquement pour le Vélo et 75 pour le service Mobibus.

Les résultats sont les suivants :

- La note de satisfaction globale pour les réclamations TBM : en 2023, la note s'élève à 7,3/10 ;
- La gestion des réclamations TBM :
  - Le style et le ton des réponses obtiennent un score de 3,9/5 ;
  - Les aspects tels que l'argumentation et les détails fournis dans les réponses demeurent les moins bien notés, avec une moyenne de 3,2/5 ;
  - Le niveau de satisfaction est plus élevé pour les réclamations TBM traitées en agence ou par téléphone.
- La gestion des réclamations pour le service Vélo :
  - La satisfaction globale des réclamations pour le Vélo reçoit une note de 8,6/10 ;
  - La réponse apportée pour les réclamations obtient un taux de satisfaction de 84% ;
  - Le style et le ton de la réponse et de la compréhension de la demande sont les deux items les mieux notés avec une note de 4,5/5.
- La gestion des réclamations pour le service Mobibus :
  - La satisfaction globale des réclamations Mobibus atteint une note de 7,3/10 ;

- La réponse apportée pour les réclamations obtient un taux de satisfaction de 45% ;
- Le style et le ton sont les éléments les mieux notés à 3,8/5 alors que l'argumentation reste le moins bien noté, avec un score de 3,2/5.

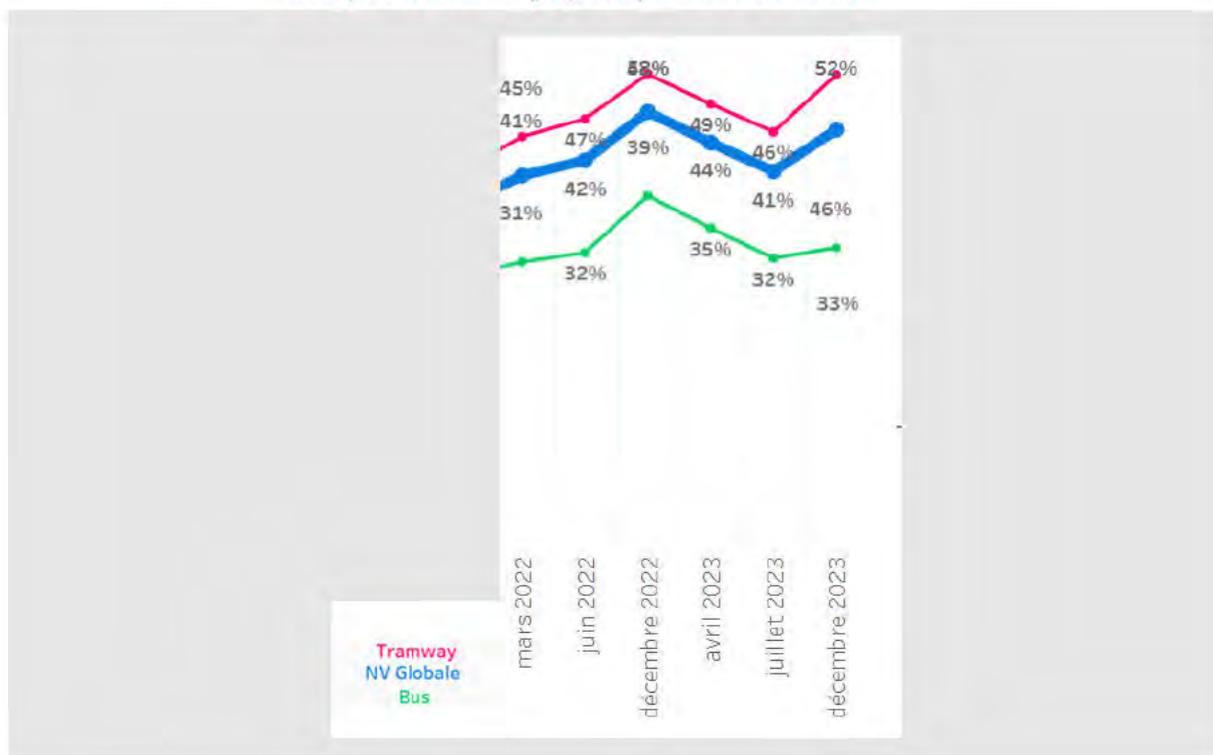
#### F.4.2.d) Enquête « d'observation sur le terrain »

##### i) Evaluation de la non-validations à bord des bus et des tramways

Afin de suivre le trafic sur le réseau TBM, des vagues d'observation du nombre de validations à bord sont organisées 3 fois par an, à intervalle régulier. Le taux de non-validation est calculé par rapport au total des montées passagers. Ces dernières sont conduites à intervalles régulières, à hauteur de 4 fois par an.

#### Taux de non validation global par vague d'enquête

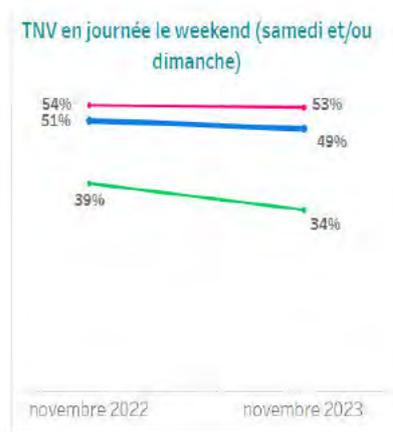
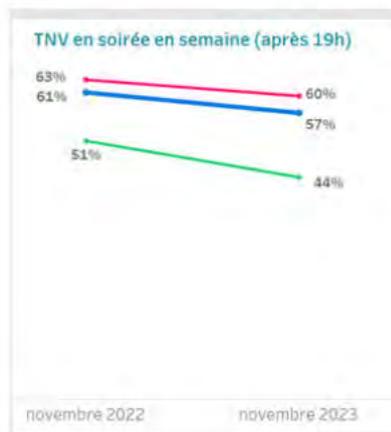
TNV en journée en semaine (jusqu'à 19h) - Indicateur de référence



Après une baisse constante depuis un an, le taux de non-validation remonte à nouveau, atteignant les 46%, un niveau proche de celui observé en décembre 2022.

Pour le tramway il passe à 52% (+6pts par rapport à la vague de juillet 2023) et pour le bus à 33% (+1pts).

Lors de la dernière mesure réalisée à cheval sur les mois de novembre et décembre 2023, les enquêtes ont été menées à la fois en journée et en soirée. Par rapport à l'an passé, on observe une légère baisse du taux de non-validation en soirée (JO) et des niveaux comparables sur le week-end.



#### F.4.2.e) Etudes de « performance des outils et solutions digitales »

##### i) Tests utilisateurs M-ticket

Pendant la phase de création de la fonctionnalité du M-ticket, des essais ont été effectués en faisant participer 7 utilisateurs de l'application, tous acheteurs de titres de transport occasionnels.

A travers ce test, différents scénarios ont été testés, tels que :

- Vous devez acheter vos titres de transport pour la prochaine semaine à partir de l'app TBM. Considérez que lors des 7 prochains jours, vous allez devoir utiliser le tram à de très nombreuses reprises ;
- Imaginez maintenant que vous montez à bord du tram. Que faites-vous ? ;
- Vous voyez maintenant les contrôleurs entrer dans le tram. Comment faites-vous pour leur montrer que vous êtes en règle ? ;
- Imaginez maintenant que vous voyagez avec 2 enfants de 8 ans et que vous allez vous déplacer sur le réseau à quelques reprises lors des prochains jours. Que faites-vous pour acheter des titres pour vous 3 ? ;
- Imaginez maintenant que vous montez à bord du tram. Que faites-vous ? ;
- Vous entrez maintenant dans un 2e tram de correspondance pour vous rendre à destination. Que faites-vous ?

Les conclusions principales de l'enquête indiquent que le M-ticket offre une réelle valeur ajoutée aux clients, regroupant toutes les fonctionnalités essentielles pour leurs déplacements (recherche d'horaires et d'itinéraires, informations sur le trafic, achat et validation des titres) au sein d'une même application.

Les tests ont cependant identifié des aspects à améliorer, notamment en ce qui concerne la résolution d'écrans et l'activation de la géolocalisation, dépendant des modèles de téléphone ou des paramètres spécifiques. Bien que les utilisateurs moins familiers avec les technologies puissent nécessiter un accompagnement initial, l'apprentissage de l'application se révèle rapide et intuitif pour les utilisateurs plus aguerris au digital.

##### ii) Evolution du programme de fidélité Ecomobi

En prévision du lancement du nouveau programme de fidélité Ecomobi prévu en 2023, une enquête quantitative a été menée via un questionnaire en ligne entre mi-février et début mars 2023.



- Quel canal ou support privilégient-ils pour souscrire à des services : papier, contact en personne, téléphone, ordinateur, etc. ? ;
- Quelle est leur compréhension du fonctionnement et de l'utilisation de cette technologie ? ;
- Ont-ils des attentes particulières concernant ce nouveau mode de validation ? ;

Pour apporter des réponses précises à ces questions, 3 groupes de discussion ont été formés :

- Un groupe composé d'abonnés gérant leur propre abonnement ou celui d'un proche (enfant ou parent) ;
- Un groupe bénéficiant d'une tarification solidaire ;
- Un groupe de personnes non abonnées, qu'elles utilisent ou non les M-tickets.

Les éléments essentiels qui se dégagent sont les suivants :

- Des avantages et un fort intérêt pour la solution :
  - La dématérialisation est une notion largement comprise et utilisée dans divers domaines tels que la culture, les divertissements, la mobilité, les démarches administratives, les achats courants, ainsi que les services bancaires, et elle est maîtrisée par les utilisateurs ;
  - Pour ce qui est de la mobilité, des attentes spécifiques ont été identifiées, notamment en termes de fiabilité et d'actualisation des informations pour les déplacements, des aspects déjà bien cernés par les utilisateurs ;
  - Les bénéfices de la dématérialisation sont bien intégrés : accessibilité et disponibilité accrues des services, regroupement des fonctionnalités, rapidité et facilité d'utilisation, capacité de stockage et accessibilité des données, ainsi qu'une économie sous-jacente comprise.
- Des attentes auxquelles il faudra répondre :
  - L'abonnement comprennent des critères spécifiques : une gestion échelonnée des données, un paiement automatisé sans nécessité de ressaisir les informations, l'accès à des tarifs préférentiels et des partenariats avec d'autres entreprises, notamment dans le domaine du divertissement ;
  - Les avantages liés au statut d'abonné : les abonnés, y compris ceux du profil Solidaire, recherchent une reconnaissance de leur engagement. Selon eux, il est logique, voire incontournable, que leur loyauté soit reconnue et récompensée. Cette demande d'un statut privilégié est très marquée ;
  - En cas de perte ou de vol du smartphone, la capacité à conserver les données est essentielle : cela permet de relancer facilement l'application sur un autre appareil ou d'imprimer un QR code sur papier pour continuer à voyager sans difficulté.

#### F.4.2.f) Enquêtes « qualitatives et co-construction »

##### i) Campagne pour le LabTBM : Information voyageur (30 janvier – 06 février)

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a invité les voyageurs à partager leurs opinions via la plateforme « Le Lab de TBM » concernant la communication pendant les périodes de changement sur le réseau.

Les 4 principaux sujets abordés sont les suivants :

## COMMENT PRÉFÉREZ-VOUS ÊTRE INFORMÉS DES NOUVEAUTÉS ?

Cliquez sur chaque thème et exprimez-vous !



Les résultats de l'enquête sont :



Les points mis en lumière par cette campagne sont :

- Identification des principales attentes en matière d'information, visant à répondre de manière claire aux questions posées : quel type d'information ? À quel moment ? Par quels moyens ? ;
- Une volonté de personnalisation, avec une demande pour mettre en avant uniquement les informations pertinentes pour l'utilisateur, telles que les lignes qu'il emprunte fréquemment, tout en conservant une visibilité sur l'ensemble du réseau au cas où cela serait nécessaire :
  - Les attentes en matière d'information sont principalement axées sur les changements susceptibles de perturber les trajets habituels : modifications d'itinéraires, changements de points d'arrêt, localisation d'arrêts provisoires, et leur durée, entre autres ;
  - Moins fréquemment, une curiosité exprimée concernant les changements affectant le réseau, accompagnée d'un sentiment de manque d'informations à bord des bus et sur la disponibilité des vélos V3.
- Une préférence évidente pour une information immédiate et ciblée via des notifications envoyées par TBM sur le téléphone des usagers, pour être alerté en temps réel, où qu'ils soient :

- Une utilisation accrue du téléphone, déjà multifonctionnel (via l'application TBM, SMS, e-mails, site web, réseaux sociaux...) que les usagers souhaiteraient exploiter davantage pour dématérialiser leur abonnement, renforçant ainsi son rôle dans leur relation avec TBM ;
- Un intérêt pour une communication directe, sans pour autant négliger les canaux de communication traditionnels, tels que les panneaux d'affichage (papier ou digital) sur les lieux de passage des usagers, à la fois pour l'accessibilité et pour informer ceux moins familiers avec les outils numériques ;
- Dans cette perspective, une présence appréciée des agents pour guider les usagers lors de changements importants.

Les enseignements clés issus du sondage sont :

- Environ 90% des participants considèrent l'information sur le réseau comme étant globalement « utile » ;
- Une demande pour une vision d'ensemble du réseau, telle qu'un plan ou un schéma, afin de mieux appréhender sa structure ;
- Un besoin d'informations préventives, pour des lignes qui pourraient être utilisées de manière occasionnelle, anticipant ainsi des informations « au cas où » ;
- Une pratique régulière de recherche d'informations, avec un accent sur la possibilité de revisiter ces informations quand nécessaire, que ce soit via des applications, des sites web, des newsletters ou des e-mails.

#### ii) Perception du nouveau réseau de bus

Cette étude, menée auprès de des participants entre le 18 septembre et le 20 octobre 2023, s'inscrit dans le dispositif d'écoute mis en place autour du nouveau réseau, lancés en septembre 2023, a pour objectifs de :

- Recueillir les opinions et les expériences des clients de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités concernant les changements sur le réseau ;
- Prendre en compte les attentes des voyageurs ;
- Identifier les éléments pouvant encourager l'adhésion au nouveau réseau ;
- Mettre en lumière les comportements positifs et constructifs, voire des meilleures pratiques, face aux évolutions du réseau.

Ainsi, 4 thématiques ont été abordées :

- Comment avez-vous vécu les évolutions du réseau ? ;
- Quels avantages avez-vous trouvé dans ces changements ? ;
- Quelle est la meilleure façon de profiter pleinement du réseau ? ;
- Quelles améliorations pour le réseau TBM de demain ?

Les résultats sont les suivants :

- Un taux de participation remarquable, surpassant largement les performances enregistrées lors d'autres campagnes menées sur des plateformes similaires ;
- Un profil de répondants similaire à celui observé dans d'autres études :
  - Une majorité d'abonnés (74%) ;

- Des utilisateurs réguliers, avec 64% fréquentant le réseau bus et tramway quotidiennement ou presque, tandis que 81% utilisent ces deux modes de transport (représentant les utilisateurs les plus impactés avec un fort besoin de s'exprimer).



Les principaux éléments à retenir de cette étude sont les suivants :

- Sur la perception des évolutions du réseau :
  - Alors que certains expriment des regrets concernant la disparition ou la modification de certaines lignes ;
  - 38% perçoivent une augmentation de l'offre, tandis que 28% notent une amélioration de la fluidité.
- Sur une meilleure façon d'utiliser le réseau :
  - Une amélioration significative de l'offre en soirée et la nuit est soulignée par 43% des usagers ;
  - Le plan du réseau est jugé utile par une grande majorité, soit 82% des répondants ;
  - L'application TBM est considérée comme le meilleur outil par 76% des utilisateurs.
- Sur les avantages des changements opérés :
  - Environ la moitié des personnes interrogées estiment que cela contribue au développement culturel et économique de Bordeaux Métropole, renforçant ainsi son attrait touristique.
- Sur les améliorations attendues pour le réseau TBM de demain :
  - Des transports fiables, offrant une fréquence de passage élevée ;
  - Un réseau encore plus étendu, intégrant de nouvelles lignes, des arrêts supplémentaires et des horaires actualisés ;
  - De fortes attentes concernant la nouvelle offre de vélos.

En résumé, les évolutions sont largement perçues comme étant bénéfiques pour Bordeaux et sa Métropole, jugées globalement utiles. Les utilisateurs ont massivement recours aux outils numériques proposés, en particulier à l'application, pour obtenir des informations.

#### F.4.2.g) Enquêtes commanditées par Bordeaux Métropole

##### i) Enquête de satisfaction 2023 du réseau TBM

Le sondage annuel commandé par Bordeaux Métropole et mené par téléphone a interrogé un échantillon représentatif de 2 205 personnes, comprenant 1 200 abonnés et 1 005 utilisateurs occasionnels. Cette étude a été réalisée entre le 15 mai et le 30 juin 2023 par le cabinet d'études Tryom.

Les résultats sont les suivants :

- Note de satisfaction :
  - La satisfaction globale s'élève à 88,9% ;
  - Tous clients confondus, la satisfaction des usagers du réseau TBM 2023 obtient une note de 15,3/20 ;
    - Clients abonnés : 88,6 % sont satisfaits ;
    - Clients occasionnels : 89,2 % sont satisfaits ;
  - En général, les clients tramway sont toujours plus satisfaits (91.7 %) que les clients bus (86.7 %).
- Les points forts :
  - Le personnel TBM : tant en agence que les conducteurs ;
  - La régularité des trams et leur amplitude horaire ;
  - Les moyens pour s'informer, notamment en station ;
  - La facilité d'achat des titres.
- Les actions prioritaires à mener :
  - La disponibilité des places dans le bus ;
  - Le sentiment de sécurité en soirée ;
  - Les informations en cas de perturbation sur une ligne de bus ;
  - Les fréquences le dimanche et les jours fériés.

Par ailleurs, 90,4% des personnes interrogées indiquent être prêtes à continuer d'utiliser le réseau TBM, même si elles avaient la possibilité d'opter pour un autre mode de transport.

ii) Le baromètre de satisfaction 2023 pour le service Mobibus

Bordeaux Métropole commande une étude auprès de 300 clients utilisant le service Mobibus, dans le but de garantir la qualité de ce dernier. L'objectif est de mieux comprendre leurs habitudes de déplacement, d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis des services proposés et d'identifier des axes d'amélioration. Cette étude, réalisée par le cabinet d'études Tryom, s'est déroulée entre le 29 juin et le 07 juillet 2023.

Cette enquête révèle :

- Note de satisfaction :
  - La satisfaction globale atteint les 83,7% ;
  - Les habitants de Bordeaux sont toutefois bien plus satisfaits que la moyenne avec 93% ;
  - La note globale passe de 15 en début de questionnaire à 16,2 en fin de questionnaire.
- Les points forts :
  - Le personnel de TBM, qu'il s'agisse des planificateurs ou des conducteurs, est unanimement apprécié pour leur amabilité ;
  - La propreté des véhicules ;
  - Le sentiment de sécurité ;
  - La mise à disposition des informations nécessaires pour organiser les déplacements ;
  - La facilité de règlement.
- Les actions prioritaires à mener :
  - Le temps d'attente au téléphone ;
  - La ponctualité ;

- Les temps de trajet ;
- Le confort ;
- La qualité des réponses en cas de réclamation.

Avec la croissance des demandes pour accéder au service Mobibus, les utilisateurs expriment principalement leur attente en termes de disponibilité de l'offre et du personnel.

### iii) L'enquête fraude

L'enquête fraude 2023, commanditée par Bordeaux Métropole au cabinet d'études Tryom, s'est déroulée du 21 au 27 novembre, auprès de plus de 5 500 personnes enquêtées en journée.

Le taux de fraude en journée s'élève à 11,2%, dépassant légèrement le taux contractuel de 10,60%, (10,7% en semaine, 15,3% le samedi et 11,1% le dimanche), marquant une baisse de -0,6 point par rapport à l'an passé

Enquête fraude	Année 2022	Année 2023
Taux fraude globale	11,8%	11,2%
Taux fraude Bus	12,30%	12,30%
Taux fraude tramway	11,60%	10,80%

Le taux de fraude sur les bus demeure plus élevé que la moyenne globale, mais il reste stable par rapport à l'année précédente.

En revanche, du côté du tramway, le taux diminue, s'établissant à 10,8% cette année, ce qui représente une baisse de 0,8 point.

Bien que la fraude diminue chez les jeunes, passant de 13,1% à 12%, ils demeurent les fraudeurs les plus fréquents, représentant 48% de l'ensemble des cas de fraude.

La majorité des fraudes résulte de l'absence de titres (56,3%) et de l'utilisation de tickets rechargeables (25%). Les usagers très réguliers affichent un taux de fraude inférieur à 10%, tandis que 61,9% des fraudeurs utilisent le réseau de manière quotidienne ou quasi quotidienne.

Enfin, tout comme en 2022, le taux de fraude sur les titres M-Ticket demeure à 14%. Selon le rapport d'analyse de Tryom, chargé de l'enquête pour le compte de Bordeaux Métropole, cette fraude peut résulter soit d'une personne affirmant disposer d'un M-Ticket mais dont le téléphone est à court de batterie, soit d'une personne validant devant l'enquêteur.

## F.5. Réclamations clients

La gestion des réclamations relatives aux services de transport en commun TBM et Mobibus a été l'objet d'une concertation entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole en vue d'établir une nouvelle classification des catégories de réclamations. Cette mise à jour a été mise en œuvre dès le mois de janvier 2023.

Pour rappel, les réclamations constituent une mesure brute et distincte, reflétant les actions de signalement effectuées par les clients. Toutefois, il convient de souligner que chaque réclamation peut englober plusieurs thèmes distincts, tels que des problèmes de retard ou de communication. Ces derniers peuvent être réévalués en fonction des retours internes ou des commentaires des usagers.

Par conséquent, le nombre total de thèmes identifiés peut excéder légèrement le nombre de réclamations, en raison de cette requalification éventuelle.

### F.5.1. Réclamations TBM (hors Mobibus et vélo)

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été sollicitée pour répondre à 12 950 réclamations pour un total de 13 775 thèmes comme le présente le tableau ci-dessous avec la répartition par ligne.

Réclamations par ligne année 2023 (en nombre)	Accessibilité	Bus - Batcub Dysf.	Conception Offre	Conditions de Voyage	Divers TBM	Info absente / non conforme	P+R Dysf.	Relation à l'usager	Relation aux tiers	Resp. Usagers	Scodi Dysf.	Sécurité réseau	TAD Dysf.	Titres de Transport	Tram Dysf.	Total général
Tram A	12	9	67	89	13	51	45	42	19	150		9		627	464	1 597
Tram B	22	4	19	49	10	26	3	30	6	114		12		439	266	1 000
Tram C	8	5	18	44	24	42	47	31	7	112		8		535	310	1 191
Tram D	161	2	26	34	10	31	9	26	6	52		6		263	251	877
<b>Sous-total tramway</b>	<b>203</b>	<b>20</b>	<b>130</b>	<b>216</b>	<b>57</b>	<b>150</b>	<b>104</b>	<b>129</b>	<b>38</b>	<b>428</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>1 864</b>	<b>1 291</b>	<b>4 665</b>
BATCUB		3	1			2		5		1						12
Citeis 40		9	1							3						13
Citéis 41		8	11	6	1			1	1	4						32
Citéis 42		4	2	1	1			2		1						11
Citéis 43	1	19	2	2		1		1	1	2		1				30
Citéis 44		4	4	1	1	1			1							12
Citéis 45		32	7	1	2	3		1	3	8				1		58
Citéis 46		8	1			1				1						11
Corol 31		7	5	1		1		3	1	1						19
Corol 32		42	7	11	1	3		10		8				1	1	84
Corol 33		7	1			6		1		2				1	1	19
Corol 34		38	8	5		6		4		4		1				66
Corol 35	7	28	8	1	1	3		7	3	9						67
Corol 36	2	46	7	3		4		2	5	8						77
Corol 37		7	3			1		3								14
Corol 38	2	15	2					8	3	5						35
Corol 39		5	2		1			1						1		10
DIRECTE 51		12	6	3					1	2						24
DIRECTE 52		8	1			2			1							12
DIRECTE 53		1	2													3
DIRECTE 55		8	2		1	1			1	2						15
DIRECTE 57		1	1							1						3
Flex' Artigues		6						1								7
FLEX BOULIAC			1			1										2

Flexo 49		2	3					3	3	2							13
Flexo 50		1	1			1		1									4
Flexo 51		1															1
Flexo 52			1														1
Flexo 57		2				1		1				1					5
Flexo 68				1													1
Flexo/Resago																	1
Bouliac		1															
Lianes 1	3	143	122	15	1	17		23	11	30			15	2			382
Lianes 10	2	20	19	8		8		11	11	13		1	3	1			97
Lianes 11		93	31	15		9		9	7	13				1			178
Lianes 12	1	14	6	2	3	13		6	5	2							52
Lianes 15	11	63	14	6	1	5		17	15	18			6				156
Lianes 16	1	97	10	21	2	20		25	13	26		3	8	1			227
Lianes 2	3	50	8	13	1	21		20	12	15		1	4				148
Lianes 3	6	104	18	17	1	51		20	19	21		1	9				267
LIANES 31		98	122	43	4	30		10	6	24			3	2			342
LIANES 35	3	125	39	14		12		15	1	14			1	1			225
LIANES 39		90	20	4		11		5	1	9			2				142
Lianes 4	3	74	81	13	2	14		21	21	27		2	7				265
Lianes 5	4	157	75	33	2	6	2	19	11	39		2	7	2			359
Lianes 7	2	128	28	26		11		14		17			2	2			230
Lianes 8	2	49	3	7		3		4	3	9			1				81
Lianes 9	2	86	13	15	1	10		22	17	27			17	3			213
Ligne 20	5	7	3	2		1		1	2	4			3				28
Ligne 21		2		1				1	2				2				8
Ligne 22		20		2		2		4	6	2							36
Ligne 23		19	4	3		2		4	3	4			1				40
Ligne 24		22	5	1	1	6			5	4			1				45
Ligne 25		10	2					1		1							14
Ligne 26		17	12	3		2		1	2	3							40
Ligne 27		8	2			1		1	1	2							15
Ligne 28		16	1			1				2							20
Ligne 29	10	13	2	1				1	4	2			1				34
Ligne 30	5	33	9	1		14		6	2	9			2				81
Ligne 64					1					1							2
Ligne 66			1														1
Ligne 67		1				2											3
Ligne 71		8	4			1		1	1	1							16
Ligne 72		14			1	2				1							18
Ligne 73		2	3			2				1							8
Ligne 74		1	1			1											3
Ligne 76		12		3		2		2	1								20
Ligne 77		2	3	3					1	1							10
Ligne 78			2							1							3
Ligne 79			2	1				1									4

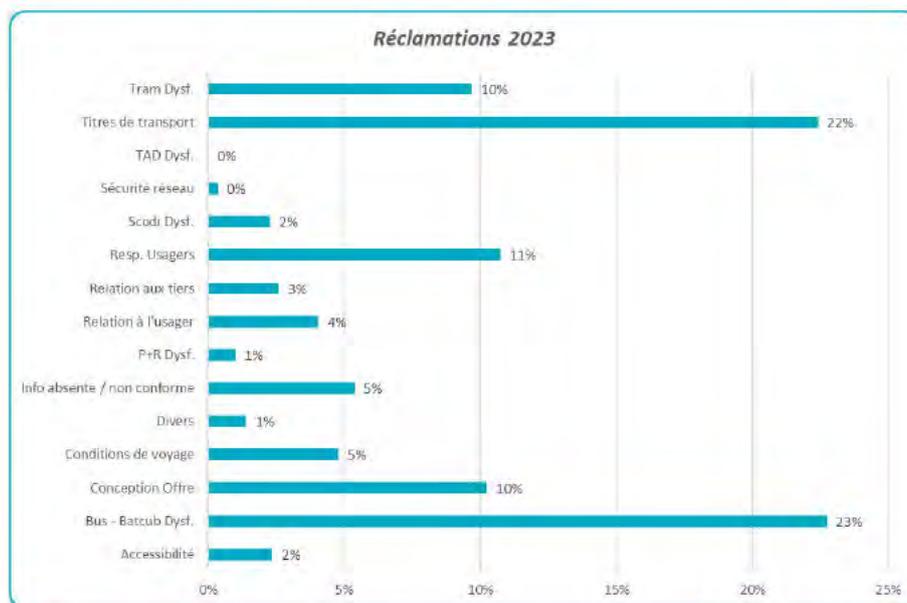
Ligne 80		8	2			2													12
Ligne 81			1																1
Ligne 83		4	1					1	2	3									11
Ligne 84		10		1		2			2	2									17
Ligne 86		1	1																2
Ligne 87		5	1						1	1									8
Ligne 88										1									1
Ligne 89	1	2	4					1	1										9
Ligne 90		11	3	3		1		3	1	3									25
Ligne 91		10		4				1	1	1								1	18
Ligne 92		8	3	1		1		1		2									16
Ligne 93		2	6																8
Ligne 95		1								1									2
Ligne 96		1																	1
LOCALE 30	1	16	24	1		2		1		2									47
LOCALE 32	1	19	2						1	3									26
LOCALE 33		32	7	1		17		3	2	10									72
LOCALE 34		19	3		1	11		2		6									42
LOCALE 37		23	4	2		4			1	6									40
LOCALE 38		11	2			1		1		1									16
LOCALE 60		7	2	2		2				1									14
LOCALE 61	1	16	1			2		1											21
LOCALE 64		4																	4
LOCALE 65		13	2			1		1		1									18
LOCALE 66		9	3																12
LOCALE 67		4			1			1		1									7
LOCALE 69		13	11			1				4		1							31
LOCALE 70	1	15	4	3					2	1									26
LOCALE 71		21	8	3	1	5			3	1								3	45
LOCALE 72	3	8	1			6		1	1	1									21
LOCALE 73	2	38	7	1		11				5								1	65
LOCALE 74		42	2	1		5		3		9									62
LOCALE 75	1	11	1	1		2		3		3								1	23
LOCALE 76		23	3	1				2	1	5									35
LOCALE 77		62	27	20		5		3	5	6		2						1	132
LOCALE 78		12	15		2	1		3	1	1									35
LOCALE 79		5			1	3													9
LOCALE 80	1	102	17	1		7		5	1	7									141
LOCALE 81		2	1																3
LOCALE 82		39	5	1		7		2		6									60
LOCALE 83		11	4																15
LOCALE 84	2	14	5			2		2	2										27
LOCALE 85	1	2	3																6
LOCALE 86		12	14	3		4		1		3									37
LOCALE 87		17	2			5		1		3									28
LOCALE 89		47	24	2	1	1				2						1			78

LOCALE 90		15	6	1		1																23	
PRINCIPALE 20		31	9	5		10		4	4	10											1	74	
PRINCIPALE 21		16	4	1		1		1	3	4												30	
PRINCIPALE 22	2	22	4	3		3		2	4	4												40	
PRINCIPALE 23	9	106	33	5		15			5	23											2	198	
PRINCIPALE 24	4	43	9	4	1	7		4	1	1											2	76	
PRINCIPALE 25		109	31	10		6	1	5		13												1	176
PRINCIPALE 26		4	5	4		1		2	2	3												1	22
PRINCIPALE 27		41	6	3	1	4				10												1	66
PRINCIPALE 28		26	4	1		3		1	2	1												1	39
PRINCIPALE 29		13	38	1		1		3		3			2										61
SCODI		1	4							3		140											148
SCODI S01										3													3
SCODI S02										1		6											7
SCODI S04												3											3
SCODI S05												1											1
SCODI S07												2											2
SCODI S08												5											5
SCODI S09													1										2
SCODI S10													1										3
SCODI S11		1											3										3
SCODI S12												10											11
SCODI S14												1											1
SCODI S15												1											1
SCODI S16												3											3
SCODI S16												2											2
SCODI S17								1				15									1		17
SCODI S20		1										9											10
SCODI S21												4											4
SCODI S22												6											6
SCODI S24												1											1
SCODI S25												5											5
SCODI S26		1										7											8
SCODI S27												3											3
SCODI S28												1											1
SCODI S29												2											2
SCODI S30												1											1
SCODI S34		1									2	11											14
SCODI S35												3											3
SCODI S36												1											1
SCODI S37												1											1
SCODI S38		1																					1
SCODI S39												1											1
SCODI S42												4											4
SCODI S43												2											2
SCODI S44												4											4
SCODI S45		1									1	7											9

SCODI S47											3				3	
SCODI S48											2				2	
SCODI S49											1				1	
SCODI S53											1				1	
SCODI S55											1				1	
SCODI S58											7				7	
SCODI S60											2				2	
SCODI S61		1									2				3	
SCODI S62											1				1	
Spécifique 85		1													1	
TBM night		2	1	1		1									5	
TBNIGHT		1				1		1							3	
<b>Sous-total bus</b>	<b>105</b>	<b>3 093</b>	<b>1 135</b>	<b>400</b>	<b>39</b>	<b>483</b>	<b>3</b>	<b>387</b>	<b>256</b>	<b>585</b>	<b>294</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>115</b>	<b>20</b>	<b>6 929</b>

<b>Sous-total lignes non identifiées</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>145</b>	<b>42</b>	<b>95</b>	<b>107</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>62</b>	<b>466</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1 107</b>	<b>22</b>	<b>2 176</b>
--	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	----------	----------	--------------	-----------	--------------

<b>Total général</b>	<b>325</b>	<b>3 131</b>	<b>1 410</b>	<b>658</b>	<b>191</b>	<b>740</b>	<b>138</b>	<b>559</b>	<b>356</b>	<b>1 479</b>	<b>314</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>3 086</b>	<b>1 333</b>	<b>13 770</b>
----------------------	------------	--------------	--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------------	------------	-----------	----------	--------------	--------------	---------------

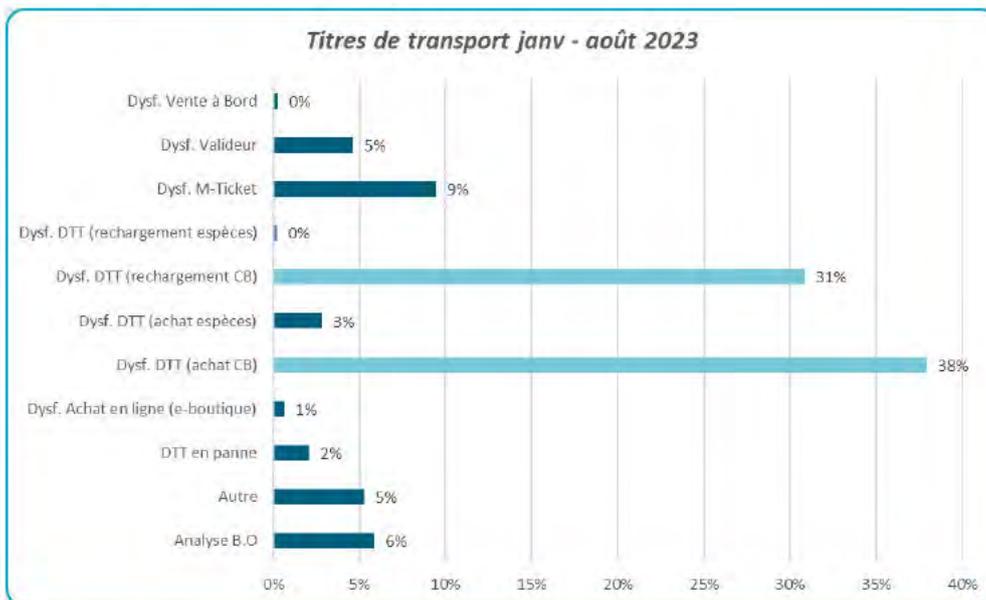


L'année 2023 peut être scindée en 2 périodes distinctes, du fait du lancement le 04 septembre 2023 du nouveau réseau.

#### F.5.1.a) Réclamations de janvier à fin août 2023

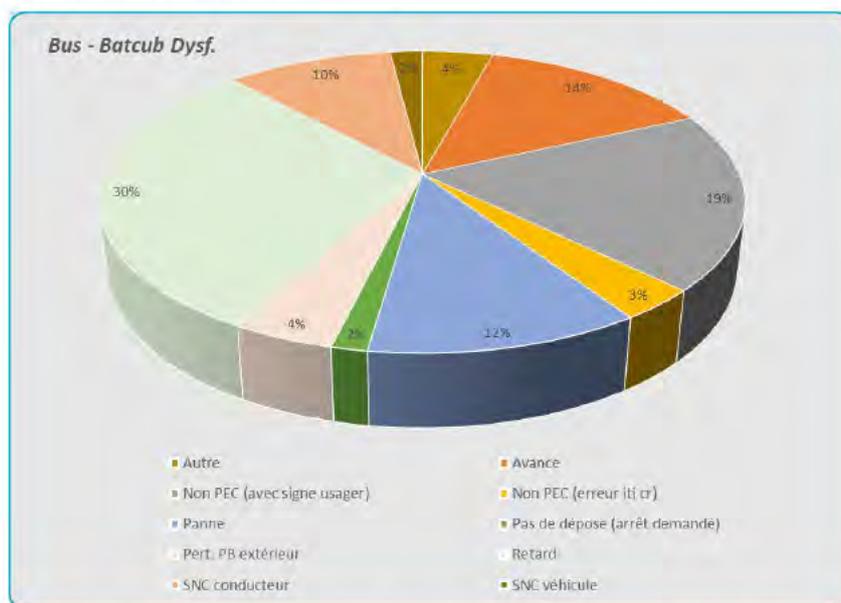
Entre janvier et fin août, les deux thèmes prédominants demeurent les mêmes que ceux observés dans la répartition annuelle globale.

i) Les titres de transport



Près de 70% des signalements émanant des clients sont liés à des incidents survenus aux distributeurs de titres situés dans les stations de tramway, répartis entre 38% pour des problèmes liés aux actes d'achat et 31% aux rechargements de cartes ou de tickets. Toutes ces réclamations entraînent systématiquement un remboursement pour les utilisateurs concernés.

ii) Les dysfonctionnements bus



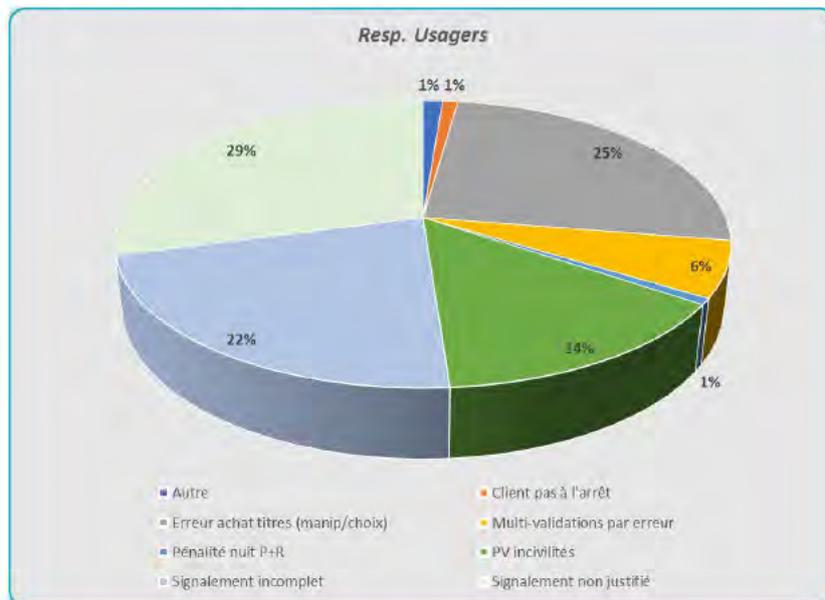
Près de 44% des signalements se rapportent à des passages effectués en dehors des horaires annoncés, comprenant 30% de retards et 14% d'avances.

En outre, des anomalies d'offre sont constatées, avec 12% de passages non assurés dus à des pannes et 10% de services non couverts en raison de contraintes de recrutement en conduite.

Environ 19% des réclamations portent sur des passagers non pris en charge lors de la montée.

Un troisième thème de signalement est également à noter sur 2023 : la responsabilité usagers.

iii) Responsabilité usagers



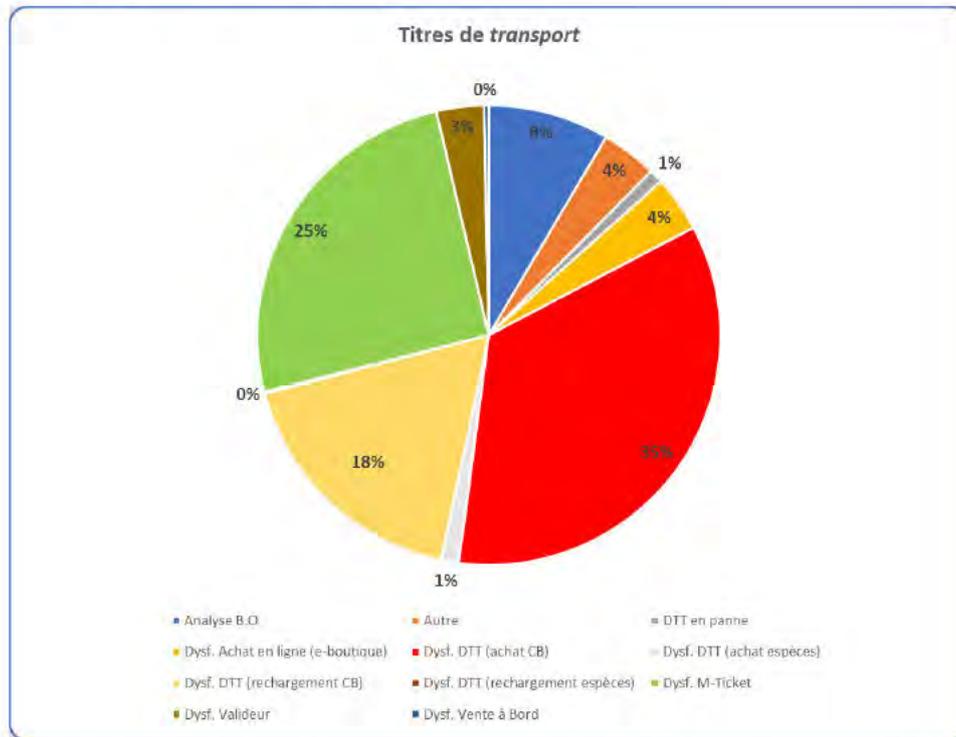
Concernant les réclamations accompagnées de données techniques vérifiables, il est à noter que 29% de ces signalements s'avèrent non fondés, tandis que 22% d'entre eux sont jugés incomplets, rendant difficile leur traitement. Malgré les relances systématiques auprès des usagers dans ce contexte, certains ne fournissent pas les informations nécessaires pour permettre une analyse approfondie.

En outre, 25% des réclamations sont liées à des erreurs d'achat de titres par les usagers.

F.5.1.b) Réclamations de septembre à fin décembre 2023

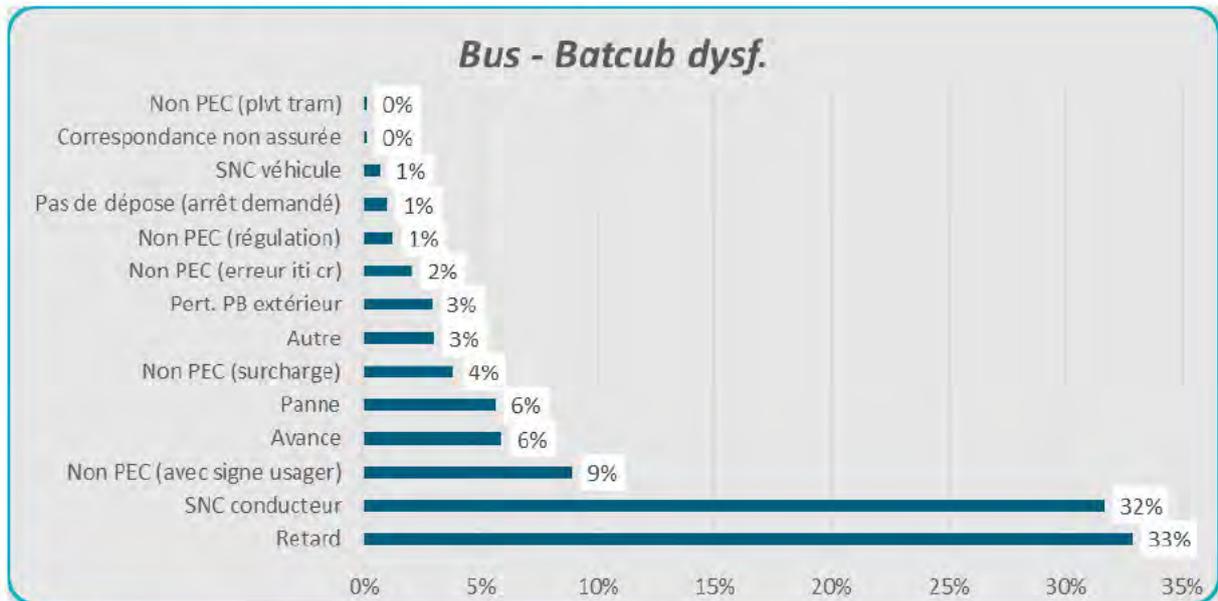
Sur le dernier quadrimestre 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités reçoit et traite 55% des réclamations de l'année.

i) Les titres de transport



Les opérations d'achat et de rechargement effectuées sur les distributeurs de titres demeurent la principale cause d'insatisfaction, représentant 53% des signalements. Cependant, les problèmes liés aux achats de titres dématérialisés contribuent à hauteur de 25% durant cette période, résultant de la conjonction de 2 phénomènes : des dysfonctionnements sur l'application Witick et des difficultés rencontrées par certains voyageurs lors de l'utilisation de la nouvelle application M-ticket.

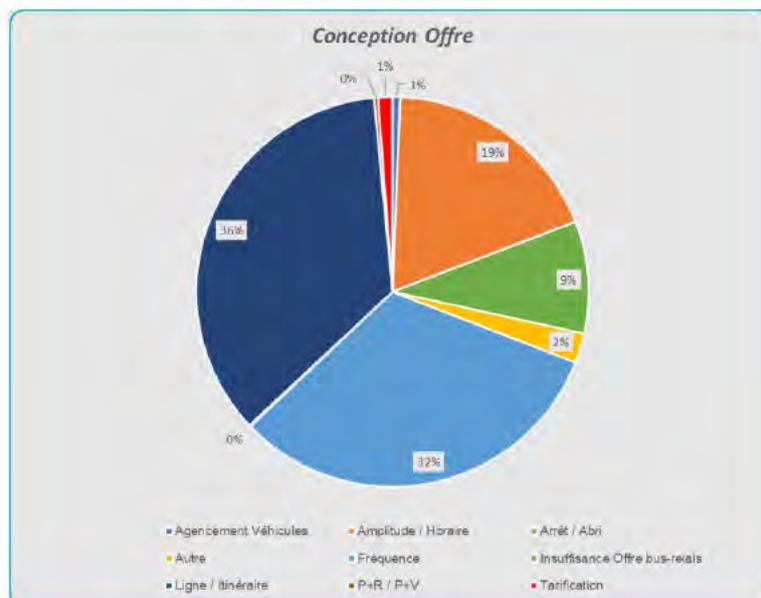
ii) Les dysfonctionnements bus



Les 3 motifs principaux, représentant 74% des réclamations, demeurent inchangés par rapport aux 9 premiers mois de l'année. Seule l'ampleur des réclamations sur ces thèmes marque la différence à cette période.

En ce qui concerne les retards signalés, une analyse approfondie est réalisée pour en déterminer l'origine, qui peut être liée à la problématique de temps de parcours de la ligne, aux conséquences de perturbations en temps réel sur l'itinéraire, ou encore à l'absence de passage sur le service précédent, entraînant une prolongation de la prise en charge des voyageurs aux arrêts.

iii) La conception de l'offre



Le mois de septembre 2023 s'est révélé être une période particulièrement propice aux réclamations des usagers concernant l'offre.

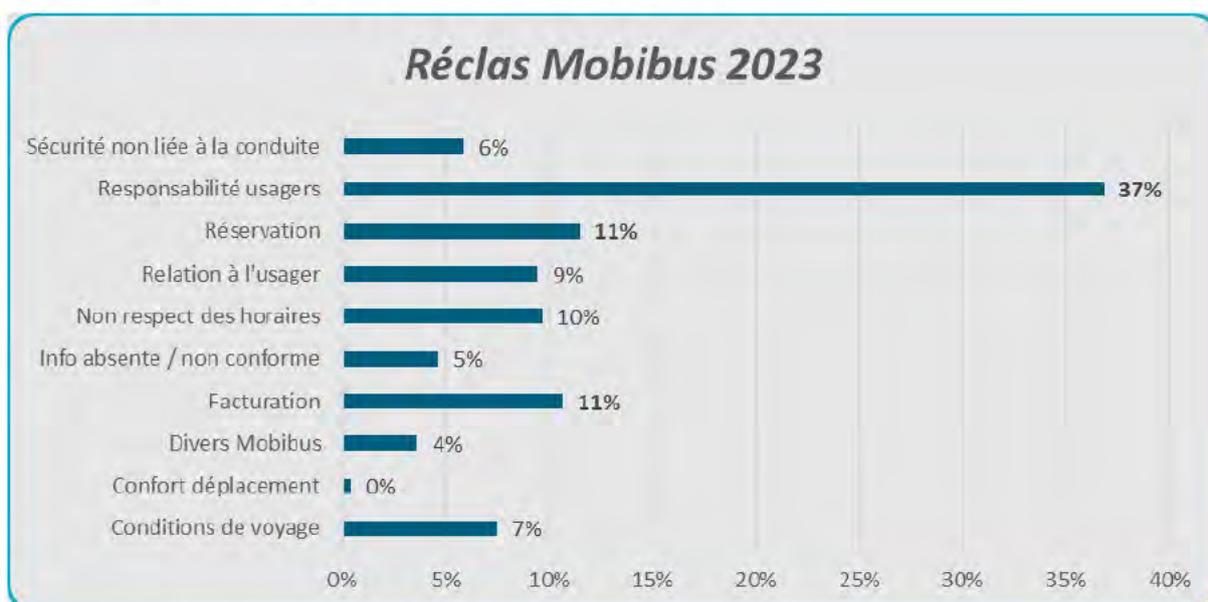
Tout d'abord, il marque le début de la rentrée, période où de nouveaux comportements de mobilité sont adoptés par certains usagers chaque année. De plus, cette année, septembre coïncide avec le lancement d'un nouveau réseau de bus, intensifiant ainsi les motifs de réclamations.

Les alertes émises par les usagers sur ce sujet se répartissent de la manière suivante :

- 36% des remarques portent sur les itinéraires et la desserte précise de certaines zones ;
- 32% expriment l'attente d'un renforcement de la fréquence.  
Il est cependant important de nuancer cette catégorie de signalements, car elle est directement liée aux problèmes de non-passage de bus à certains horaires, entraînant une surcharge sur le passage suivant. Par conséquent, l'expression d'un besoin de renforcement de fréquence peut se produire même lorsque la ligne concernée ne fonctionne pas selon le mode nominal.
- 19% des demandes sont formulées pour le calage de certains horaires, notamment en ce qui concerne les dessertes d'établissements scolaires lors des entrées et sorties.

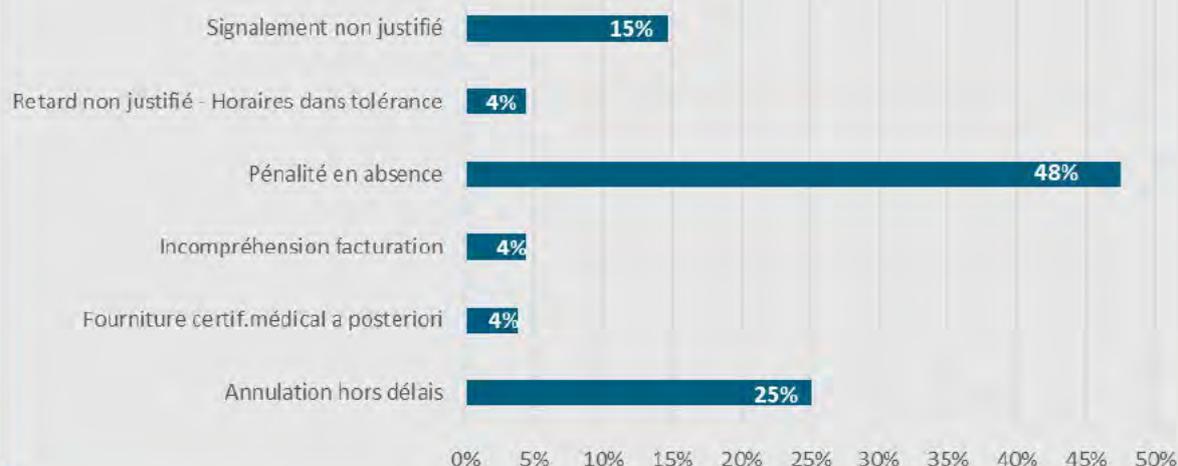
### F.5.2. Réclamations Mobibus

Sur 2023, le service Mobibus a enregistré 482 réclamations.



Le thème « Responsabilité Usagers » se détache très nettement, représentant 37% des signalements Mobibus. C'est une constante sur le service.

### Responsabilité usagers 2023



Dans 73% des cas, il s'agit de la stricte application du Règlement Public d'Utilisation (RPU) du service concernant les annulations payantes (hors délais et pénalités). La prépondérance systématique de ce thème démontre l'importance pour les bénéficiaires de comprendre et de respecter de manière adéquate les règles du service, étant donné les répercussions des comportements individuels sur l'activité en temps réel et les engagements pour l'ensemble des usagers.

Les autres thèmes des réclamations sont mineures et concernent la réservation et la facturation, à hauteur de 11% chacun, soit une 50<sup>aine</sup> de signalements sur l'année 2023.

En termes de facturation, ce sont essentiellement des erreurs de qualification des transports au moment de la planification de ces derniers (70% du thème).

En ce qui concerne la réservation, elle se divise de manière équitable entre les refus de transports occasionnels et réguliers. Cela témoigne de la difficulté persistante en 2023 pour les bénéficiaires d'obtenir une réponse positive à leurs demandes, en raison de l'augmentation significative des demandes de transport, et ce, malgré l'efficacité du système d'optimisation.

## F.6. Contrôles et fraude sur le réseau TBM

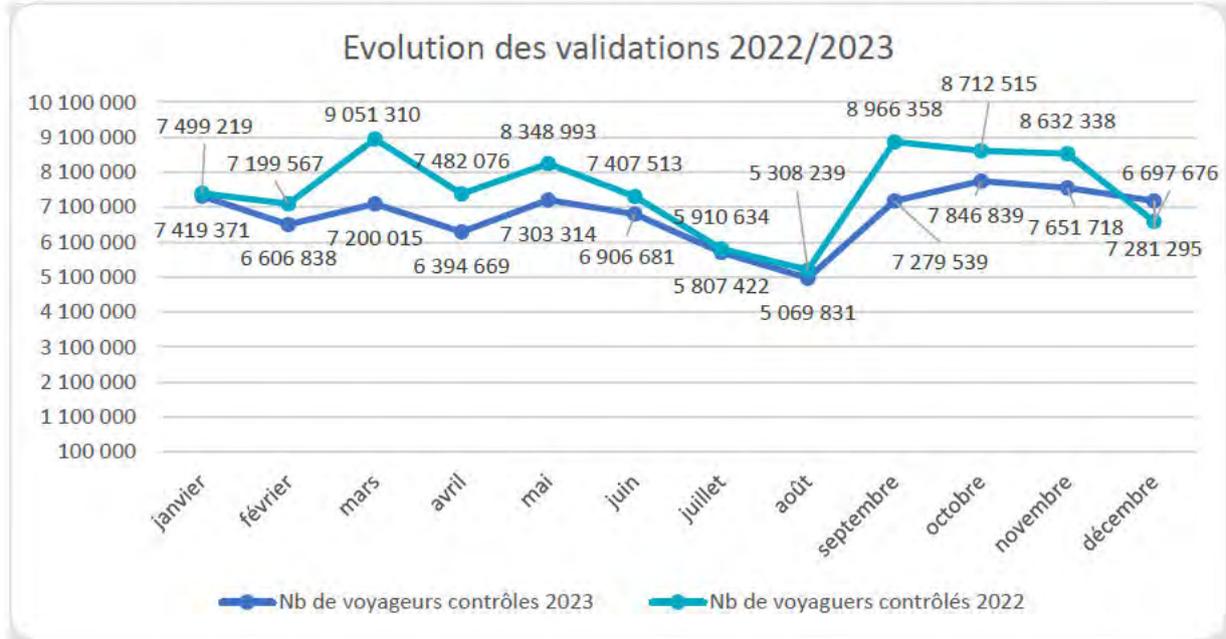
### F.6.1. Contrôle des voyageurs

#### F.6.1.a) Chiffres clés

Contrôle des voyageurs	Contrat	Année 2023
Nb de voyageurs contrôlés		3 576 471
Dont contrôles répressifs (a)		2 447 809
Taux de contrôle (nb de voyageurs contrôlés / nb de validations brutes corrigées)	4%	4,7%
Nb PV (b)		74 376
Taux de fraude constatée (b / a)		3,04%
Taux de fraude enquêté	10,6%	11,2%
Nb de présentations cartes en régularisation (c)		11 558
Nb infractions payées (d)		34 946
Taux de recouvrement (d) / (b-c)		55,63%
Somme encaissées issues du TM3 (en €)	1 692 090€	1 731 309€

i) Validations

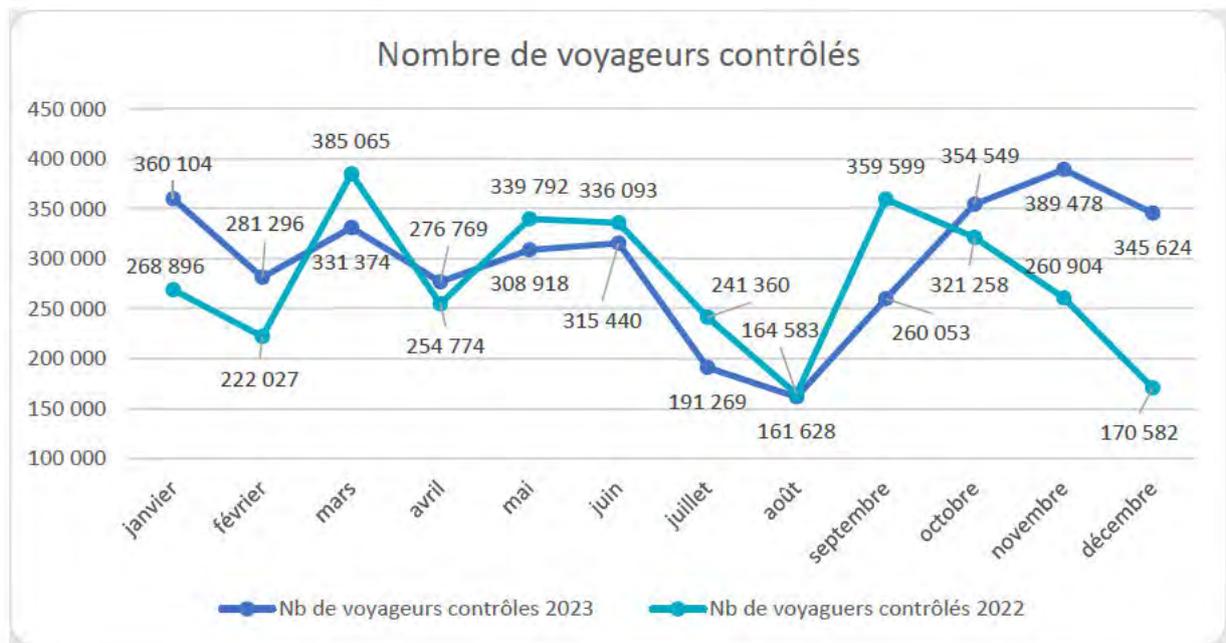
Les validations brutes corrigées ont enregistré une baisse de -9,3% par rapport à 2022.



A noter : Les validations brutes corrigées correspondent au nombre de validations totales brutes déduit du nombre de validations enregistrées lors d'événements non imputable au concessionnaire.

ii) Nombre de voyageurs contrôlés

Le nombre de voyageurs contrôlés a augmenté de 7,6% par rapport à 2022 qui s'explique par une augmentation de prêt des Conducteur-Receveurs/Vérificateurs-Percepteurs de 13,9% par rapport à 2022. Cette évolution s'enregistre sur l'ensemble du réseau.

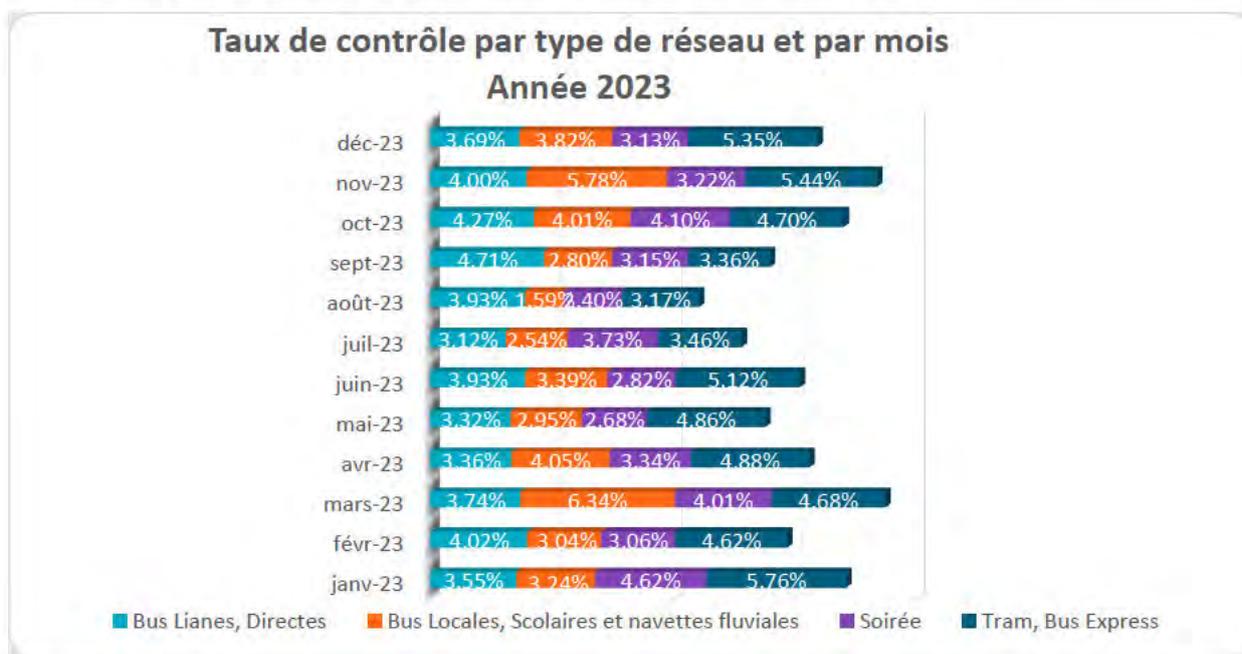


La répartition des sous-réseaux est la suivante :

Réseaux	Nb validations	Nb contrôles préventifs	Nb contrôles répressifs	Total contrôles préventifs et répressifs	% de voyages contrôlés
Bus Lianes, Directes	21 144 318	178 453	623 944	802 397	3,79%
Bus Locales, Scolaires et navette fluviale	9 142 942	112 552	232 731	345 283	3,78%
Tram, bus express	51 535 290	830 716	1 556 570	2 397 390	4,65%
Soirée	944 982	6 947	24 649	31 596	3,34%
<b>TOTAL réseau</b>					<b>4,42%</b>

iii) Taux de contrôle

En 2023, le taux de contrôle global réseau TBM a enregistré une augmentation de 21,64% (4,42% en 2023 contre 3,65 % en 2022) soit 0,42 au-delà de l'objectif contractuel de 4%.



iv) Types de contrôles menés

L'année 2023 s'inscrit dans la continuité du déploiement du plan d'actions qui repose sur les 3 piliers de la lutte contre la fraude que sont la prévention, la dissuasion et la répression.

➡ **Actions de prévention**

Les actions de prévention constituent le 1<sup>er</sup> pilier de lutte contre la fraude.

En matière de prévention, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités exerce une action pédagogique auprès des voyageurs en instaurant la démarche de Validation Systématique à l'Entrée (VSE). Cette pratique, maillon important de la lutte contre la fraude, vise à rappeler aux usagers l'obligation de la validation.

Le 2<sup>ème</sup> axe de prévention repose sur des actions de sensibilisation au respect des règles applicables dans les transports, notamment lors d'interventions dans des établissements scolaires et en milieu associatif. En 2023, ce sont 9 078 élèves issus de 86 collèges, lycées et associations de la Métropole qui ont été sensibilisés aux règles de civisme et de la sécurité.

Les médiateurs sociaux de l'association PIMMS MEDIATION contribuent également à l'application des règles en vigueur par leur médiation quotidienne et leur pédagogie. Au total, ce sont plus de 64 604 voyageurs qui se sont mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou à l'achat d'un titre, contre 33 908 en 2022 (+90 %). Cette augmentation s'explique par une reprise des recrutements (difficultés de recrutement rencontrées l'année précédente) par l'association. Le nombre de médiateurs de PIMMS MEDIATION Cenon a connu une augmentation en 2023. Ce sont 10 médiateurs sortants en moyenne par mois qui sont intervenus sur le réseau.

#### ➔ Actions de dissuasion

Ce 2<sup>ème</sup> pilier de lutte contre la fraude est un soutien aux actions de dissuasion à travers la démarche de VSE. Ces actions participent à l'augmentation de la visibilité des agents et contribuent à identifier et à agir sur les secteurs et horaires de fraude et de non-validation sur le réseau.

Les équipes de la VSE, représentées par deux agents, dont un assermenté, travaillent en binôme, en se déplaçant le long des lignes, se positionnant aux arrêts ou montant à bord des véhicules pour rappeler aux usagers l'obligation de valider. Ils mettent en avant les risques encourus en cas de non-validation et, le cas échéant, sanctionnent les contrevenants.

Ces équipes jouent un rôle crucial en étant en première ligne de la lutte contre la fraude dans les transports. Leur approche pédagogique et préventive apporte à la fois du réconfort aux conducteurs et aux voyageurs en confirmant l'importance de la validation.

En parallèle, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités met en place des opérations de validations à quais, les Valid'Actions, pour sensibiliser les voyageurs à l'obligation de valider avant de monter à bord des rames ou des bus. Cette initiative vise à simplifier la montée en permettant aux passagers de valider sur les quais, avant de monter, évitant ainsi la nécessité de le faire une fois à l'intérieur.

Les agents Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accueillent les voyageurs sur les quais et les incitent à préparer et valider leur titre de transport à l'aide de valideurs mobiles positionnés stratégiquement sur les quais.

En 2023, 28 opérations, représentant 30 763 voyageurs, ont été organisées sur plusieurs stations différentes de la Métropole et à différentes heures de la journée.

#### ➔ Actions de contrôle répressif

Le 3<sup>ème</sup> pilier qui complète la stratégie que Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagée à poursuivre pour déstabiliser les fraudeurs est le contrôle répressif. Ce dernier aboutit à la verbalisation

si le contrevenant reste en fraude. Cette stratégie repose sur la démultiplication des techniques et méthodes de contrôles.

En dehors des opérations de contrôle quotidienne, des équipes pédestres ou en véhicule mènent mensuellement des opérations spécifiques et/ou communes avec des autorités ou des partenaires.

En 2023, 222 opérations spécifiques ont été planifiées, marquant une augmentation par rapport aux 144 opérations de l'année 2022.

Cependant, les opérations conjointes avec les forces de l'ordre ont enregistré une diminution par rapport à 2022, avec :

- 30 opérations en collaboration avec la Police Nationale (contre 37) ;
- 13 avec la Gendarmerie (contre 18) ;
- 34 avec la Police Municipale de Bordeaux (contre 28).

Ces opérations se déroulent de manière dynamique à bord des bus et des rames de tramway ou de manière statique à des stations de tramway ou à des arrêts de bus.

En 2023, les équipes de contrôle ont également effectué 64 opérations en civil, à la fois dans le tramway (TOC) et dans le bus (BOC), contrôlant ainsi 53 826 voyageurs.

Cette méthode consiste à ce qu'une équipe de contrôleurs en civil monte à bord d'un bus ou d'une rame et annonce le contrôle après la fermeture des portes. En outre, les équipes de contrôle ont mené 70 opérations de contrôles spécifiques supplémentaires (BOA/O'PIMMS/OPCV), contrôlant ainsi 32 186 voyageurs. Cette approche professionnelle est bien accueillie par les clients respectueux des règles et se déroule sans heurts avec les fraudeurs qui ne résistent généralement pas lors de l'établissement du procès-verbal, étant pris en flagrant délit.

#### v) Réclamations clients sur les contrôles

L'année 2023 enregistre 41 réclamations sur le sujet du contrôle (réclamation sur la verbalisation et sur le comportement de contrôleur) contre 48 en 2022.

#### vi) Procès-verbaux

En 2023, le nombre de procès-verbaux émis a connu une augmentation significative de +71,01% par rapport à 2022, passant de 43 490 à 74 376 en 2023. Cette augmentation concerne tous les motifs de verbalisation.

Les PV d'incivilités ont enregistré une hausse notable de +108,1%, dont 68% sont liés à des dégradations du matériel du réseau.

Le taux de fraude brut constaté a également augmenté, passant de 1,88% en 2022 à 3,04% en 2023.

Par ailleurs, le taux de recouvrement a connu une légère hausse de +0,68%, atteignant 55,63% en 2023 contre 55,25% en 2022. Ce taux prend en compte les procès-verbaux payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle, ainsi que ceux qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

Le dispositif de transaction commerciale « Trock-it » a également enregistré une augmentation, avec 1 494 contrevenants en 2023 contre 1 048 en 2022, soit une hausse de +42,55%. Ces personnes ont

accepté de souscrire un abonnement en échange de l'annulation du procès-verbal, représentant ainsi 2,38% des verbalisations des « sans titre de transport » sur la période.

#### F.6.1.b) Evolution de l'entité Contrôle-Sûreté

##### i) L'organisation

En 2023, malgré un léger accroissement d'effectif, l'Entité Contrôle-Sûreté a maintenu sa structure mais a éprouvé des obstacles à conserver son efficacité dans la lutte contre la fraude : -30,92 % jours Vérificateur de Perception / au prévisionnel.

Les principales causes de cette baisse sont :

- Le manque de transfert de Conducteur Receveurs / Vérificateurs Percepteurs : 55,3 % des conducteurs / contrôleurs polyvalents ont été affectés au contrôle en 2023, en raison de la pénurie de conducteurs ;
- Le peu de candidatures pour le poste de contrôleurs.

##### ii) Service Interne de Sécurité

Dans la continuité de la démarche de spécialisation et de professionnalisation des équipes de sûreté, une nouvelle initiative a été entreprise : la mise en place d'un Service Interne de Sécurité (SIS), assurant les missions de sécurité du réseau.

Cette évolution implique une conformité avec la réglementation en vigueur concernant la sécurité privée, conforme au Code de la Sécurité Intérieur (CSI).

Les dispositions légales et réglementaires du CSI imposent :

- La détention de l'agrément du dirigeant par le responsable du SIS, obtenu en avril 2023 ;
- L'obtention d'une carte professionnelle pour exercer pour les salariés. Cette carte peut s'obtenir par équivalence professionnelle, par recyclage pour les agents ayant déjà été titulaires d'une carte et enfin en suivant une formation.

Des sessions de formations sont programmées pour les salariés concernés de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, étalées tout au long de l'année 2024.

Une autorisation délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS) est requise pour exercer. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu cette autorisation en novembre 2023.

La création de ce SIS ne modifie ni l'organisation de l'entité managériale, ni les conditions de travail des salariés du service.

Ce changement organisationnel est lié à la réglementation en vigueur en matière de sécurité privée prévue par le Code de la Sécurité Intérieure.

Les agents de sûreté du réseau sont désormais désignés comme des agents de sécurité interne, mais conservent leurs attributions. Ils maintiennent leur assermentation et peuvent, de façon ponctuelle, effectuer des contrôles de titres de transport et verbaliser les voyageurs. Toutefois, cette activité de

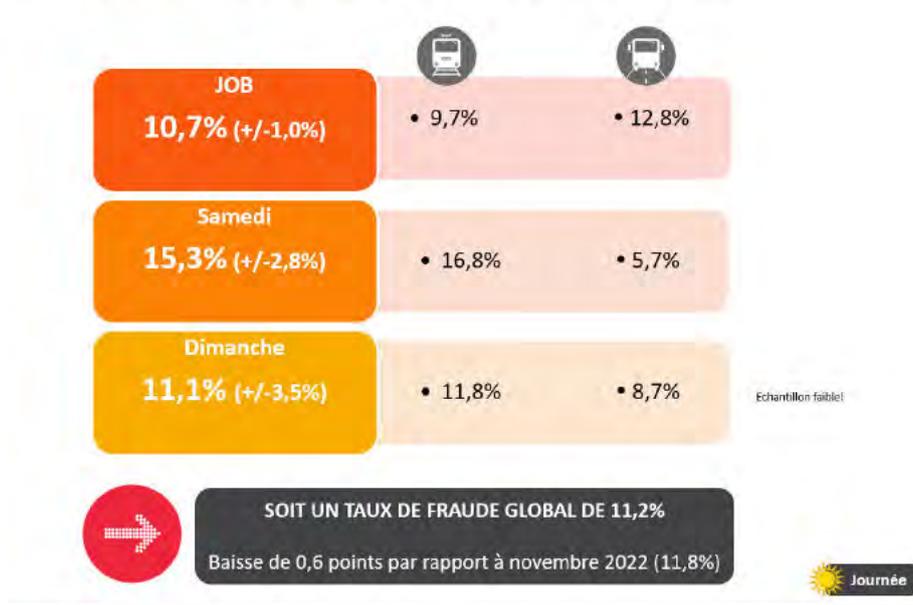
contrôle des voyageurs ne constitue pas leur tâche principale, qui demeure la garantie de la sûreté sur le réseau.

Il est également important de souligner que les agents de sécurité interne relevant du Service Interne de Sécurité de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités demeurent affiliés à la convention collective de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité n'étant pas applicable). Ainsi, les agents conservent leurs responsabilités actuelles.

### F.6.1.c) Résultats de l'enquête annuelle fraude

Le périmètre de l'enquête concerne les 4 lignes de tramway et les 21 lignes de bus les plus fréquentées.

En 2023, le taux de fraude globale et par modes de transport représente :



Soit un taux global de 11,2%, soit une baisse de -0,6 points par rapport à novembre 2022 (11,8%).

## F.7. Compte rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU

Le nombre de validations affectées sur le service du réseau interurbain est de 3 189 validations.

## F.8. Focus sur l'accessibilité

Dans son souci constant d'assurer l'accessibilité à tous ses voyageurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris l'initiative de reprendre l'ensemble des engagements du précédent Concessionnaire en matière d'engagement et de réalisations.

En effet, depuis 2009, le réseau TBM affirme son attachement à l'accessibilité, s'étendant à toutes les fragilités et ne se limitant pas uniquement aux personnes en situation de handicap. Cette démarche s'est concrétisée notamment par la mise en place des journées de sensibilisation des agents TBM, un programme dispensé en interne de manière ininterrompue depuis plus de 14 ans.

La création du poste de chargé de missions publics fragiles en septembre 2020 constitue un autre élément significatif de cet engagement, avec des réalisations et des actions concrètes détaillées tout au long de l'année 2023.

La majorité de ces actions sont menées en partenariat et dans une perspective de coopération durable avec les structures du handicap telles que les associations, les établissements spécialisés, ainsi qu'avec des partenaires privés, des acteurs de l'insertion, et les usagers en situation de handicap, tels que les ambassadeurs PMR.

#### F.8.1.a) Former les collaborateurs pour toujours mieux accueillir les publics fragiles

En 2023, les formations relatives à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR) se poursuivent avec 55 conducteurs formés au cours de 10 journées réparties sur l'année en avril et octobre. En complément de ces formations, qui sont dispensées en collaboration avec les associations du handicap, l'équipe accessibilité s'attèle à la préparation de la certification Cap'Handéo prévue pour 2024. Elle crée de nouveaux modules de formation destinés à un éventail plus large de profils d'agents, incluant les régulateurs, les formateurs, les managers de proximité ainsi que les agents de la relation clients, ce qui représente plus de 130 collaborateurs formés entre mai et décembre 2023.

Dans le cadre de la semaine de la diversité et de l'inclusion, des forums internes sont organisés pour tous les métiers sur plusieurs sites (entité Mobibus, Stalingrad, centre d'exploitation du Lac). Ces forums ont pour objectif de sensibiliser aux enjeux de la certification Cap'Handéo et de présenter les actions déjà mises en place par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour faciliter l'accès au réseau des personnes fragiles.

À cette occasion, et lors de chaque réunion d'entité de management, une édition spéciale des "incollables spécial publics fragiles", conçue en interne, est distribuée. Parallèlement, un guide d'accessibilité présentant les solutions de mobilité existantes est également diffusé. En complément, 2 vagues de vidéos illustrant les gestes "accessibles" du quotidien dans différents métiers sont diffusées sur les écrans et le site interne les 08 mars et 31 mai 2023.

L'accent est également mis sur le renforcement des compétences des responsables et référents accessibilité sur le réseau, avec notamment :

- Une formation le 15 février intitulée « Re-santé vous », axée sur les difficultés de mobilité liées à l'âge, incluant une formation à l'utilisation de l'exosquelette pour les formations internes ;
- La participation à de nombreux webinaires organisés par Keolis SA en collaboration avec des structures œuvrant dans le domaine du handicap. Ces webinaires ont abordé divers sujets, notamment l'accessibilité téléphonique le 02 mars, les troubles "dys" le 13 avril, les chiens guides d'aveugle le 21 septembre, et la déficience auditive le 17 décembre.

#### F.8.1.b) Adapter les outils et locaux pour un meilleur niveau d'accessibilité

Le guide d'accessibilité, est adapté en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) en janvier 2023, grâce à un partenariat inédit avec l'association Trisomie 21. À partir du guide existant, plusieurs séances de travail de traduction, de relecture et de validation ont été réalisées avec 3 bénéficiaires de l'association atteints de trisomie 21, accompagnés de leurs responsables de projet.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités évalue la conformité de ses structures d'accueil du public en établissant le Registre Public d'Accessibilité (RPA) dans ses boutiques TBM.

Les audits sont réalisés par Mobalib en 3 sessions :

- Le 3 mai : aux boutiques Quinconces, Gare St Jean et Objets Trouvés ;
- Le 15 mai : à la boutique de Buttinière ;
- Le 8 novembre : à la boutique d'Arts et Métiers.

Le RPA est par la suite publié sur la plateforme Acceslibre et sur le réseau d'entraide Mobalib.

En 2023, une première analyse des taux de conformité au RGAA des sites et applications du réseau est entreprise. Les audits ont été réalisés en février 2023 sur les sites infotbm, la boutique en ligne, ainsi que le site et l'application Mobibus. Les déclarations correspondantes ont été mises à disposition en ligne.

### F.8.1.c) Valoriser l'accessibilité auprès des différents publics cibles

#### *i) Sur le réseau TBM*

En 2023, diverses actions directement impliquées avec les publics cibles ont marqué l'année, notamment :

- La participation au FAB LAB le 19 janvier 2023 : Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a animé un atelier visant à familiariser les seniors de la commune de Bègles aux outils numériques TBM, dans le cadre de la semaine bleue ;
- La poursuite du partenariat avec les jeunes déficients visuels du centre de Peyrelongue, avec 3 journées dédiées à la découverte du réseau TBM (les 07 et 09 février et 04 juillet) pour favoriser leur autonomie malgré leur handicap. Les règles et bonnes pratiques ont été développées en situation réelle sur le tram et le bus ;
- Le 21 juin, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réuni une dernière fois ses Ambassadeurs PMR ;
- Après avoir participé à la Journée de la mobilité inclusive à Wimoov le 21 septembre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a développé une nouvelle forme de partenariat avec cette plate-forme de mobilité. Des ateliers de découverte du réseau TBM ont été proposés en coanimation les 10 octobre, 15 novembre et 14 décembre ;
- L'équipe accessibilité a participé aux portes ouvertes de l'Institut National des Jeunes Aveugles (IJNA) le 13 octobre, afin d'échanger avec les visiteurs sur les solutions de mobilité existantes sur le réseau. Cette occasion a permis de présenter non seulement le guide accessibilité mais aussi le dispositif de tarification solidaire. À l'occasion de la journée mondiale du handicap en décembre, le témoignage vidéo diffusé était celui de Kevin, malentendant et usager du réseau rencontré lors de cette journée portes ouvertes.

#### *ii) Sur le service Mobibus*

En dehors de la gestion quotidienne des équipes, l'équipe accessibilité prend également en compte le service dédié aux PMR.

Certaines personnes en situation de fragilité utilisent exclusivement ce service pour leur mobilité, tandis que 50% d'entre elles bénéficient également d'une mobilité autonome ou accompagnée sur le réseau TBM.

Dans le cadre du lancement des nouvelles offres en septembre, tous les supports, tels que le dossier d'inscription, le livret d'accueil et le site internet, ont été mis à jour. Des enquêtes qualitatives individuelles ont été menées auprès des utilisateurs du Mobi'Guide pendant le premier trimestre de son lancement. Les premiers utilisateurs ont exprimé leur satisfaction à l'égard de cette nouvelle offre, que ce soit parce qu'ils l'ont demandée directement ou parce qu'elle leur a été recommandée par le service.

Les résultats montrent un taux de recommandation de 100%, basé sur les avantages suivants : la sécurité et la tranquillité d'esprit, l'accès facilité aux places prioritaires et le renforcement du lien social.

L'évolution de l'offre Mobibus a été présentée lors d'une réunion à l'UNADEV le 29 août 2023 aux adhérents de l'association.

### *iii) L'expertise d'usage avec Bordeaux Métropole ou en représentation extérieure*

Le développement de l'accessibilité relève de la compétence et de la responsabilité de Bordeaux Métropole pour de nombreux aménagements et investissements.

Dans ce contexte, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se positionne, au besoin, en tant qu'expert en mobilité et facilitateur de contacts avec certains usagers fragiles. Voici quelques exemples d'implications de l'entreprise dans ce domaine pour l'année 2023 :

- Le 07 juin, participation à une étude terrain sur les bandes de guidage Tram aux Quinconces et à l'Hôtel de Ville avec des experts en aménagement de voirie de Bordeaux Métropole et des représentants associatifs ;
- À la suite d'une réunion le 17 mars sur les hauteurs des quais du BEX, des tests ont été effectués sur le terrain avec un ambassadeur PMR en fauteuil roulant proposé par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités les 14 novembre et 7 décembre ;
- Le 13 juin, participation de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à la Commission d'Accessibilité de la mairie de Bordeaux ;
- Le 27 juin, coanimation par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités avec Bordeaux Métropole d'une réunion tripartite avec les associations du handicap ;
- En décembre 2023, ouverture d'un groupe de travail avec Bordeaux Métropole sur les annonces sonores Tram (lignes/directions).

### *iv) La communication grand-public / les grands événements*

Lors des grands événements, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités demeure engagé à fournir des solutions de transport toujours plus efficaces.

Pendant la Coupe du Monde de Rugby en septembre 2023, un arrêt spécial UFR a été créé et aménagé à l'intérieur du stade Matmut, offrant une solution pratique pour les trajets à destination du stade. Ce nouvel arrêt a été utilisé par une trentaine de bénéficiaires du service et leurs accompagnateurs.

Entre le 16 et le 20 octobre 2023, les usagers ont eu l'opportunité de tester des dispositifs spéciaux pendant leurs trajets sur le réseau, tels que des lunettes limitant le champ de vision ou un exosquelette simulant les effets du vieillissement. Cette initiative visait à sensibiliser les voyageurs aux difficultés rencontrées par les personnes fragiles en mobilité.

## F.9. Synthèse globale

Cette partie n'est pas attendue pour la première année de la CSP.

## PARTIE G. SURETE – SECURITE

Afin d'obtenir une analyse globale de la performance annuelle, les données de sûreté et de sécurité sont comparées avec celles de l'année 2022. Le but est de vérifier la pertinence de l'offre proposée en 2023 dans le cadre de la nouvelle CSP.

### G.1. Sûreté

#### 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 Sûreté). Une classification nationale a été établie pour répertorier ces incidents.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place cette classification dans le but d'assurer le suivi des délinquances sur son réseau.

Cette dernière comprend des éléments répartis en 4 catégories distinctes :

- Les atteintes aux personnes ;
- Les atteintes aux biens ;
- Les astreintes visant à la tranquillité ;
- Les astreintes visant à perturber le service.



*Evolution des incidents sûreté en 2022 / 2023*

Le nombre d'incidents sûreté est en 2023 s'élève à 2 932, contre 2 913 faits en 2022, soit une légère augmentation de +0,65%.

Les atteintes aux personnes et celles visant à perturber le service sont en légère baisse entre 2023 et 2022. A l'inverse les atteintes aux biens et les atteintes visant la tranquillité des voyageurs (incivilités) sont en légère hausse.

### G.1.1.a) Le délai d'intervention

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a enregistré un temps d'intervention moyen, englobant tous les modes de transport (voiture, moto, vélo et piéton), de 8 minutes et 17 secondes. Ce résultat est en conformité avec les engagements contractuels, qui fixent un objectif inférieur à 10 minutes.

### G.1.1.b) Les atteintes aux personnes

Les atteintes aux personnes ont enregistré une baisse de -6 % par rapport à l'année 2022.

Les atteintes volontaires à l'intégrité physique enregistrent une légère baisse de -3 %, représentant 125 incidents en 2023 par rapport à 129 en 2022. Les atteintes volontaires non physiques, englobant les altercations, insultes et outrages, ont diminué de -8 %, totalisant ainsi 207 incidents en 2023 par rapport à 225 en 2022. Enfin, les atteintes sexuelles et sexistes envers les clients demeurent stables, avec un total de 32 incidents en 2023 contre 33 en 2022.

#### i) Les agressions sur le personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a enregistré 70 faits d'agressions envers ses agents au cours de l'année 2023. On constate une augmentation de +7,7% par rapport à 2022 (65 faits).

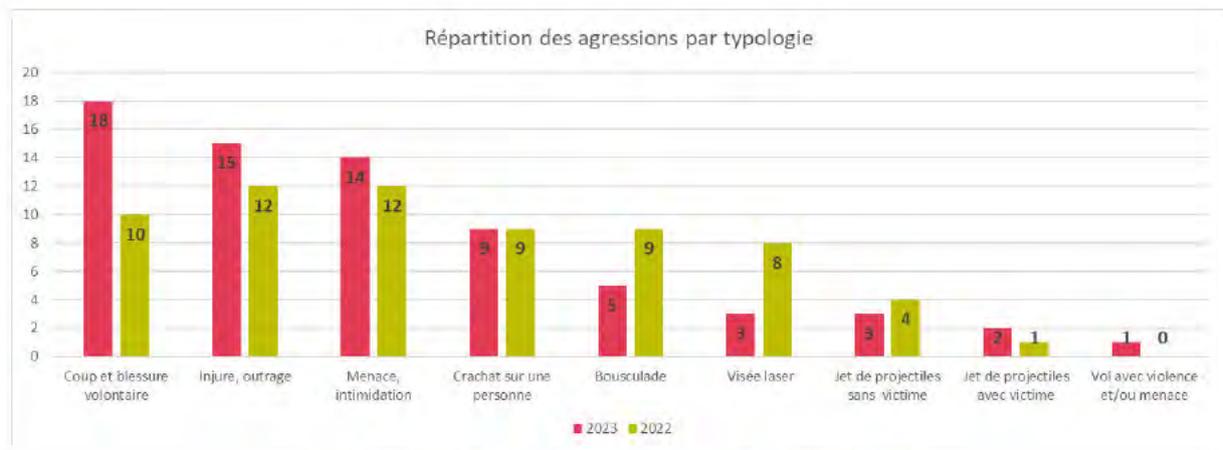
En première ligne, confrontés aux voyageurs et autres usagers de la route, les conducteurs sont régulièrement confrontés à des situations conflictuelles au quotidien.

Les agressions envers les conducteurs constituent la composante prédominante des agressions envers les membres du personnel de l'entreprise, avec 44 incidents sur un total de 70 en 2023, représentant ainsi 62,8 % de l'ensemble des agressions. En 2022, sur 65 agressions recensées, 47 étaient dirigées contre des conducteurs, représentant 72,3% du total. Entre 2023 et 2022 cela représente une diminution de -6.4% des agressions envers les conducteurs.

Il est cependant important de noter que 54,5% de ces agressions sont sans violence physique (injures, menaces...).

La proportion d'agressions envers les contrôleurs s'élève à 18,6%, totalisant 13 incidents en 2023, comparativement à 8 incidents en 2022. Des initiatives régulières de sensibilisation et un renforcement de la présence des responsables sur le terrain permettent aux équipes de contrôle d'améliorer leur positionnement, favorisant ainsi la désescalade de certaines situations conflictuelles.

Les agressions envers les autres membres du personnel présents sur le terrain, tels que les agents de sûreté, les régulateurs et les agents d'information et de vente dans les espaces, totalisent 13 incidents sur l'année, représentant ainsi 18,6% du nombre total d'agressions. On observe une légère augmentation par rapport à l'année 2022, où 10 incidents ont été recensés.



Répartition des agressions par typologie 2022 / 2023

Les agressions impliquant une violence physique, comprenant des actes tels que coups et blessures volontaires, crachats, visées laser et bousculades, représentent 54% des agressions en 2023, totalisant 38 incidents, comparativement à 57% en 2022 avec 37 incidents.

En 2023, les coups et blessures volontaires sont le type d'agression prédominant avec 18 incidents, marquant une augmentation significative de +80% par rapport à 2022 où 10 incidents de ce type avaient été recensés.

Cependant, des diminutions sont observables dans les domaines suivants :

- Les bousculades ont connu une baisse de -44%, avec 5 incidents en 2023 comparativement à 9 en 2022 ;
- Les visées laser ont enregistré une diminution de -37,5%, avec 3 incidents en 2023 contre 8 en 2022.

En ce qui concerne les atteintes sans violence physique, telles que les injures, outrages et menaces, ces dernières représentent 46% des agressions en 2023, totalisant 32 incidents, comparativement à 43% en 2022 avec 28 incidents. On note une légère augmentation de +14,3% entre 2022 et 2023.

Des augmentations significatives sont notables, notamment aux niveaux :

- Des injures, outrages (+25%) avec 15 faits en 2023 contre 12 en 2022 ;
- Des menaces, intimidations (+16.6%) avec 14 faits en 2023 contre 12 en 2022.

En 2023, les agressions se sont réparties comme suit :

- 54,3% sur le réseau bus (contre 59 % en 2022) ;
- 35,7% sur le réseau tram (contre 28 % en 2022) ;
- 10% en station, dans les locaux ou véhicules de service de l'entreprise (contre 13 % en 2022) ;
- 63% des agressions ont eu lieu à Bordeaux, comparativement à 67 % en 2022, sans qu'aucun secteur ne prédomine, contrairement à l'année précédente où les secteurs de la gare Saint Jean et des Quinconces étaient plus fréquemment touchés. D'autres communes sont également concernées par des agressions multiples notamment, Mérignac avec 6 incidents et Pessac avec 4 incidents. La rive droite a enregistré 9 incidents, contre 8 en 2022.
- Les lignes de bus sur lesquelles les agressions sont principalement survenues sont les Lianes 3, 7, 9 et 16, avec respectivement 4 incidents sur chacune de ces lignes.
- Concernant les lignes de tramway, les faits sont en hausse sur presque l'ensemble des lignes :

- La ligne A : 9 incidents contre 7 en 2022 ;
- La ligne B : 6 incidents contre 3 en 2022 ;
- La ligne C : 9 incidents comparativement à 6 en 2022 ;
- Le nombre d'incidents reste stable sur la ligne D, avec 4 faits en 2023 et 2022.

### ii) Les agressions envers la clientèle

Les agressions envers la clientèle du réseau de transport sont en baisse avec 42 faits en 2023 contre 51 faits en 2022 (-18%).

Néanmoins, la multiplication des violences enregistrées sur la plaque urbaine se confirme aussi dans les transports :

- 57% des faits ont été commis sur le réseau tramway et majoritairement à Bordeaux (contre 53% en 2022) ;
- Les lignes de bus sur lesquelles ont eu lieu les agressions sont au nombre de 14 (contre 15 en 2022) et concernent les Lianes 1, 10, 11, 15, 16, 4, 5, 7, 8, 9, les Corols 35, 36, la ligne 92 et la TBNight.

### iii) Les atteintes sexuelles et sexistes

Les atteintes sexuelles avec contact, viol ou tentative de viol sur le réseau de transport concernent très peu de faits et sont en légère baisse (-11%) ce qui représente 8 faits en 2023, contre 9 faits en 2022. Ces signalements ont été effectués soit par les victimes elles-mêmes ou bien par des témoins, en alertant le personnel terrain de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Les atteintes sexuelles et sexistes sans contact se manifestent principalement sous la forme d'exhibitions sexuelles, avec 22 incidents en 2023 contre 21 en 2022. Ces incidents sont principalement survenus à Bordeaux, totalisant 12 faits, dont 5 ont été enregistrés dans le secteur des Quinconces.

Les exhibitions sexuelles se produisent à hauteur de 50 % dans les bus (contre 66 % en 2022). Aucun horaire spécifique ne semble être privilégié.

#### G.1.1.c) Les atteintes aux biens

Les atteintes aux biens demeurent constantes, affichant une stabilité de +1%. Cette constance est notable malgré un nombre significatif de dégradations enregistrées au mois de juin à la suite des émeutes urbaines [Cf. PARTIE B.7.2.d) ii) : *Emeutes urbaines*].

En 2023, les atteintes aux biens représentent 293 faits contre 290 en 2022.

### i) Les jets de projectiles

Les incidents de jets de projectiles occasionnant des dommages, mais sans victime, ont enregistré une baisse significative de -31% sur l'ensemble du réseau, totalisant ainsi 64 incidents contre 93 en 2022.

En 2023, 63% des jets de projectiles ont été recensés sur le réseau bus, tandis qu'en 2022, 62% de ces incidents avaient lieu sur le réseau tramway.

De manière similaire à l'année 2022, Bordeaux demeure la commune la plus touchée par les jets de projectiles sur les véhicules bus et les rames de tramway, représentant 31% des incidents, comparativement à 20% en 2022.

En 2023, 14% des jets de projectiles sont recensés sur les communes de la rive droite, contre 29% en 2022, telles que :

- Cenon enregistre une diminution des incidents (3 faits contre 5 en 2022) ;
- Lormont affiche une réduction significative des incidents (2 en 2023 contre 10 en 2022), avec 1 incident signalé dans le secteur de la mairie et un autre dans le secteur 4 pavillons, les deux impliquant des bus ;
- Floirac enregistre également une diminution (2 faits en 2023 contre 5 en 2022), sans aucun jet de projectiles signalé dans les secteurs de Dravemont ou Libération en 2023, contrairement à 2022. Les deux incidents ont eu lieu dans un bus (Lianes 16, quai de la Souys, près de l'arrêt la Jacquotte).

En ce qui concerne la rive gauche :

- Gradignan enregistre une diminution des incidents de jets de projectiles (1 en 2023 contre 6 en 2022, principalement sur le secteur Malartic de la ligne 8) ;
- Pessac maintient une stabilité (6 incidents en 2023 contre 5 en 2022), sans aucun incident enregistré dans les secteurs Le Monteil – Antoune ni celui de la Châtaigneraie. Aucun secteur ne prédomine en 2023 ;
- Blanquefort observe une augmentation des incidents de jets de projectiles avec dégâts (5 en 2023 contre 2 en 2022), principalement sur le tramway entre Frankton et la gare de Blanquefort ;
- Eysines connaît une hausse (6 incidents en 2023 contre 2 en 2022), les incidents se déroulant dans les secteurs Grand Louis, Cantinolle et Libération, principalement sur la ligne Lianes 2.

En ce qui concerne les lignes de bus, 40 incidents ont été enregistrés :

- La Lianes 2 est la plus touchée, avec 4 incidents, dont 3 sur la commune d'Eysines ;
- La Lianes 1 compte 3 incidents, dont 2 sur le secteur Marronniers-Le Galus à Mérignac ;
- La Lianes 9 enregistre également 3 incidents, dont 2 sur le secteur des Bassins à Flot à Bordeaux.

En ce qui concerne le tramway, les incidents de jets de projectiles connaissent une diminution de 14 incidents, totalisant ainsi 23 faits en 2023 contre 37 en 2022.

Cette baisse concerne les lignes de tramway A, B et C. En revanche, une augmentation est enregistrée sur la ligne D :

- Ligne A : 3 incidents en 2023 contre 10 en 2022 ;
- Ligne B : 3 incidents en 2023 contre 11 en 2022 ;
- Ligne C : 11 incidents en 2023 contre 14 en 2022 ;
- Ligne D : 6 incidents en 2023 contre 2 en 2022.

Chaque incident de jet de projectiles occasionnant des dégâts donne lieu au dépôt d'une plainte et à la mise en place de mesures de surveillance, tant par les forces de police que par les équipes de sûreté de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

En 2023, 15 plans de sûreté, impliquant des déviations ou des rebroussements, ont été activés à la suite d'incidents de jets de projectiles avec dégâts, en comparaison avec 28 activations en 2022.

ii) Les dégradations et vols

Les dégradations du matériel et des équipements, incluant les tags et les graffitis, affichent une augmentation de 23%, totalisant 202 incidents contre 164 en 2022.

54% des dégradations sont perpétrées dans les rames de tramway ou contre leurs équipements (contre 48 % en 2022). Ce chiffre se décompose en :

- 36 incidents sur la ligne A (contre 16 en 2022) ;
- 27 faits sur la ligne B (contre 20 en 2022) ;
- 31 dégradations sur la ligne C (contre 26 en 2022) ;
- 5 faits sur la ligne D (contre 9 en 2022) ;
- 10 incidents hors ligne (constatés au dépôt).

Dans l'ensemble, 19 communes sont impactées, contre 18 en 2022. Bordeaux représente à elle seule 45% des dégradations, contre 53% en 2022.

En 2022, les secteurs les plus touchés étaient situés entre les Berges de la Garonne et la Cité du Vin, avec 7 incidents, tandis qu'en 2023, on en compte 2. Le secteur des Aubiers comptait 6 incidents en 2022, contre 2 en 2023. Dans l'hypercentre, on recense 6 incidents dans le secteur des Quinconces (contre 8 en 2022) et 5 incidents dans le secteur de la Victoire.

Les lignes de bus qui enregistrent plus de 4 incidents au cours de l'année sont la Lianes 16 (7 incidents), et quant à la Lianes 8, la Corol 32 et la Corol 34, elles totalisent respectivement 4 incidents.

Concernant les vols simples dirigés contre les clients et les agents du réseau connaissent une légère augmentation de +5%, totalisant ainsi 20 incidents contre 19 en 2022. 60% des vols se produisent en ligne, comparativement à 63% en 2022. Il s'agit principalement de vols à la tire visant les passagers et de vols de sacs en terminus.

Les vols ont été principalement commis ou signalés à Bordeaux (13 incidents contre 12 en 2022).

Trois vols avec violences envers des usagers ont été enregistrés en 2023, contre 2 en 2022.

G.1.1.d) Les atteintes à la tranquillité

i) Les actes contraires aux règles d'usage dans les transports

Les incivilités affichent une légère augmentation de +5% par rapport à 2022.

Parmi les non-respects des règles de transport, sont en hausse :

- Consommation de produit illicite (+70%) soit 17 signalements contre 10 en 2022 ;
- Présence de chien errant (+30%) soit 13 signalements contre 10 en 2022 ;
- Bruit (+23%) soit 314 signalements contre 255 en 2022 ;
- Souillures (+21%) soit 17 signalements contre 14 en 2022 ;
- Evacuation d'individus (+10%), soit 802 signalements contre 732 en 2022.

Des baisses des incivilités sont également notables, comme :

- Altercations entre voyageurs (-16%), soit 43 faits contre 51 en 2022 ;

- Autres non-respects des règles de transport (présence de vélos non autorisés, perturbateurs, ...) (-20%), soit 175 signalements contre 220 en 2022.

Les signalements d'individus porteurs d'arme(s) restent stables, affichant une légère augmentation de +5%, totalisant 23 incidents contre 22 en 2022. De même, les signalements d'individus fumant dans les transports demeurent également stables, enregistrant une légère baisse de -3%, soit 39 incidents contre 40 en 2022.

ii) Les rixes et bagarres entre voyageurs

Les rixes et les bagarres entre voyageurs enregistrent une légère baisse de -9%, totalisant 80 incidents contre 88 en 2022.

Les incidents en ligne restent stables, représentant 75% des rixes et bagarres entre voyageurs en 2023, tout comme en 2022, se produisant principalement dans les rames de tramway. Les rixes et bagarres sur les stations de tramway connaissent une baisse de -33%, totalisant 10 incidents contre 15 en 2022.

Le centre-ville de Bordeaux concentre 78% des incidents en 2023, contre 81% en 2022 (62 incidents contre 71 en 2022). La station des Quinconces est particulièrement concernée, avec 11 incidents contre 13 en 2022.

G.1.1.e) Les atteintes visant à perturber le service

Les incidents perturbant le service sur le réseau affichent une baisse de -5%, totalisant 742 incidents contre 782 en 2022.

i) Entraves à la circulation des véhicules

Les entraves à la circulation des bus et des tramways enregistrent une baisse de -7%, totalisant 575 incidents contre 616 en 2022.

Les motifs d'entrave sont principalement liés à la présence de véhicules et d'individus sur les voies de circulation, avec 295 incidents en 2023 contre 356 en 2022, affichant ainsi une diminution de -17%.

Ces entraves à la circulation doivent être distinguées des manifestations qui perturbent le réseau. Ces dernières font l'objet d'une anticipation et d'un encadrement par les équipes de régulation, avec des renforts ponctuels des équipes de sûreté lors de manifestations non déclarées ou jugées « débordantes ».

Les situations suivantes ont exigé la mise en place de dispositifs sécuritaires particuliers :

- 20 matchs de football, 3 matchs du Top 14 et 5 matchs de la Coupe du Monde de rugby au Stade Matmut Atlantique ;
- 13 matchs de rugby au Stade Chaban Delmas ;
- Divers événements tels que le Carnaval des 2 rives, les concerts au Matmut, la Marche des Fiertés, les marathons et courses, la Fête de la musique, du vin, la braderie, la Foire aux plaisirs, la Nuit de la Saint-Sylvestre, les illuminations du Grand-Théâtre, etc.

### ii) Manipulation des équipements

Les incidents endogènes perturbant le service se concentrent principalement sur les blocages de portes et le déclenchement des signaux d'alarme.

En 2023, on a recensé 15 incidents, en comparaison avec 19 en 2022. Les perturbations sont attribuables à 73% à des blocages ou des décompressions de portes.

### iii) Non-respect des consignes de vigilance

La consigne de vigilance, spécifiquement liée au non-respect des consignes relatives aux colis oubliés dans les véhicules ou aux arrêts, a enregistré une augmentation des colis oubliés de +3% en 2023, totalisant 152 incidents contre 147 en 2022.

Ces situations d'objets « oubliés » nécessitent, en l'absence d'identification immédiate du propriétaire, la mise en place d'un périmètre de sécurité. Elles entraînent également l'intervention des forces de l'ordre pour la levée de doute et, si le doute persiste, l'intervention des démineurs.

En 2023, 26 plans de sûreté ont été activés à la suite de la détection d'un colis oublié, représentant ainsi 28% du total des plans de sûreté.

Les services de déminage sont intervenus à 20 reprises en 2023, comparativement à 14 interventions en 2022, entraînant des perturbations et des interruptions de service. Les oublis de bagages se produisent à 55% lors des déplacements en tramway, et dans 42% des cas, l'oubli est constaté en station.

En ce qui concerne les bus, les oublis représentent 36%, et dans 59% des cas, l'oubli se produit à l'intérieur du bus.

## G.1.2. Conventions avec les forces de l'ordre

Tous les accords conclus avec l'ancienne société exploitante ont été intégrés dans le cadre de la nouvelle Concession de Service Public au nom de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

### G.1.2.a) Convention avec la Police Municipale de Bordeaux

La convention de partenariat, préalablement signée en 2013, entre la mairie de Bordeaux et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se poursuit en 2023. Ce partenariat avait fait l'objet dès 2015 d'une augmentation du nombre d'opérations conjointes (4 par mois), et de l'élargissement de l'amplitude horaires des opérations (entre 7 heures et 1 heure).

Les objectifs de cette convention sont atteints :

- Lutter contre les incivilités : la collaboration entre la Police Municipale et les équipes de contrôle de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités renforce l'efficacité des opérations de contrôle. Leur implication active dans l'identification des individus ainsi que dans la verbalisation des comportements incivils améliore significativement ces actions ;
- Lutter contre l'alcoolisation excessive dans les transports en commun : la Police Municipale intègre des rondes nocturnes, concernées principalement sur le pôle des Quinconces, où elle

procède à des verbalisations pour consommation d'alcool et demande aux voyageurs de vider les bouteilles qu'ils détiennent ;

- Lutter contre le stationnement gênant : La Police Municipale reçoit régulièrement des demandes d'intervention sur divers secteurs de la Métropole afin de sanctionner et d'organiser le remorquage de véhicules entravant la circulation.

#### G.1.2.b) Convention avec les Polices Municipales des Mairies de la Métropole

En 2023, un nouveau partenariat a été établi avec la Police Municipale de Lormont.

Au total, ce sont 21 accords de collaboration qui lient Keolis Bordeaux Métropole Mobilités aux Polices Municipales des différentes communes de la Métropole cette année.

Ces partenariats, basés sur le modèle de celui de Bordeaux, impliquent des opérations conjointes visant à combattre les incivilités et réduire la consommation excessive d'alcool dans les bus et aux points d'échange. Ils contribuent à renforcer le sentiment de sécurité dans les transports en favorisant des actions spécifiques, notamment en adaptant les déplacements des policiers municipaux pour répondre aux problématiques de circulation.

En 2023, 34 opérations conjointes (OCPM - Opération de Contrôle avec la Police Municipale) ont été réalisées sur des créneaux horaires différents tant dans les bus que dans les tramways avec les Polices Municipales de la Métropole, contre 28 en 2022.

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole Mobilités poursuit son partenariat opérationnel avec d'autres Polices Municipales de la Métropole.*

#### G.1.2.c) Convention avec la Gendarmerie

En janvier 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a repris le partenariat, initialement signé en février 2021, avec le Groupement de Gendarmerie Départemental de la Gironde (CCDG).

Cette dernière définit des actions visant à atteindre les objectifs suivants :

- Lutter contre toutes formes de délinquance, de fraude et d'incivilités sur le réseau de transport de Bordeaux Métropole dans la zone de compétence de la Gendarmerie ;
- Rassurer et sensibiliser les voyageurs et le personnel de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités par une présence régulière sur le réseau et des opérations communes.

En 2023, 13 opérations conjointes ont été organisées, contre 18 en 2022.

#### G.1.2.d) Convention avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique de la Gironde

Depuis 2021, une convention de partenariat avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique de la Gironde est signée avec la société exploitante pour les transports urbains de la Métropole de Bordeaux. Ce partenariat a été repris en 2023 dans le cadre de la nouvelle CSP et définie, comme pour celle de la Gendarmerie, les actions qui sont déclinées pour répondre aux objectifs de lutte contre toutes les formes de délinquances, de fraude et d'incivilité dans les transports publics urbains de voyageurs dans la zone de compétence de la police nationale.

Ces conventions partenariales portent sur les relations et les échanges entre les services concernés du Département de la Sécurité Publique de la Gironde et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Ils ne concernent pas les éventuelles conditions de gratuité des transports, qui sont définies indépendamment.

En 2023, ce sont 30 opérations conjointes qui ont été réalisées, contre 37 en 2022.

### G.1.3. Contrat d'objectif Départemental pour la sûreté dans les transports

En 2020, à la suite d'un Comité National de Sécurité dans les transports en commun, la Préfecture du département de la Gironde a amorcé l'élaboration d'un Contrat d'Objectifs Départemental pour la Sûreté, la Prévention de la Délinquance et de la radicalisation dans les transports collectifs de voyageurs, signé en juin 2021. Ce contrat remplace l'Observatoire de sûreté des transports en commun instauré en 2012.

Alors que l'Observatoire était spécifique à la Métropole, ce contrat d'Objectif englobe l'intégralité du département. Ses objectifs dépassent le cadre des conventions partenariales avec les forces de l'ordre et abordent les champs suivants :

- Lutte contre la délinquance et les incivilités ;
- Lutte contre la menace terroriste ;
- Lutte contre les menaces sexistes et sexuelles ;
- Lutte contre la fraude ;
- Prévention de la radicalisation.

Le 1er comité de pilotage s'est réuni en juillet 2021. Aucune réunion n'a été initiée par les parties prenantes en 2023. Il est important de noter que la décision de réunion du comité départemental de pilotage stratégique et d'évaluation (CSPE) est à l'initiative du préfet de département.

### G.1.4. Les agents de sécurité

En complément des équipes terrain de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et des forces de l'ordre, des agents de sécurité externes assurent également des actions de sécurisation sur les premiers départs de lignes de tramway les vendredis, samedis et dimanches matin de 04h30 à 07h30, ainsi que de 21h00 à 03h00 les jeudis, vendredis et samedis. Une équipe est également déployée de 01h30 à 06h30 pour accompagner la ligne de nuit TBNight les vendredis, samedis et dimanches.

Leur mission consiste à accompagner les voyageurs à bord des rames et des bus, effectuer des rondes dans les pôles d'échange pour rassurer les voyageurs et conducteurs, ainsi qu'à maintenir la tranquillité aux alentours des voies.

Depuis avril 2023, une seconde équipe d'agents de sécurité renforce ces équipes en intervenant sur l'ensemble du réseau du 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 Tour de France, de la Coupe du Monde de rugby, ainsi que des concerts et matchs au Matmut Atlantique.

Dans leur globalité, les agents de sécurité externes ne sont pas assermentés pour contrôler les droits d'accès des voyageurs aux véhicules de transport en commun et les verbaliser. Ils exercent leur mission dans le cadre d'un contrat de prestations de service conclut entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et une entreprise de sécurité privée. Leur activité est encadrée par le Code de Sécurité Intérieure et la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité.

Leurs missions sur le réseau, définies par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, s'organisent autour du gardiennage des dépôts, de la surveillance de matériel, de la sécurité de la clientèle, de la gestion de flux lors d'évènement et de la prévention des incivilités.

#### G.1.5. La médiation sociale : PIMMS

De manière régulière, la présence quotidienne des médiateurs du PIMMS de Cenon sur le réseau TBM favorise l'humanisation des transports et contribue à promouvoir le respect des règles de civisme et du règlement d'exploitation des transports.

En 2023, les médiateurs sociaux ont eu des interactions avec 200 195 voyageurs, par rapport à 2022 avec 109 825. Bien que le nombre de voyageurs en règle grâce à leurs actions ait légèrement diminué (80% en 2023 contre 82% en 2022), leur présence continue de jouer un rôle crucial dans le maintien d'un environnement respectueux et convivial dans les transports en commun.

Depuis septembre 2023, les médiateurs du PIMMS de Cenon jouent également un rôle actif dans le développement de l'offre de transport Mobibus avec MOBI'GUIDE. Destiné aux personnes inscrites au service Mobibus et capables de se déplacer sur le réseau TBM, MOBI'GUIDE propose l'accompagnement d'un médiateur du PIMMS pour la durée du trajet, assurant ainsi une assistance complète, du trottoir à trottoir, que ce soit en empruntant le bus ou le tram.

Au cours de l'année 2023, 11 médiateurs ont suivi une formation spécialisée axée sur l'accueil, la prise en charge et l'accompagnement de public fragile dans ce contexte spécifique. De septembre à décembre, ces médiateurs ont effectué un total de 91 accompagnements, démontrant ainsi leur engagement dans l'assistance aux personnes nécessitant une attention particulière.

La présence des médiateurs a également été sollicitée lors de certains grands événements pour orienter et informer les voyageurs. Leur contribution a été particulièrement notable lors de l'arrivée du Tour de France, de la visite du Roi Charles III, ainsi que lors des journées de matchs de la Coupe du Monde de Rugby à Bordeaux. Leur rôle d'orientation et d'information a été essentiel pour garantir la fluidité des déplacements des voyageurs lors de ces moments spéciaux.

Le nombre de médiateurs du PIMMS médiation Cenon a connu une hausse en 2023 puisque ce en moyenne 11 médiateurs sortants par jour qui sont intervenus sur le réseau contre 6 en 2022.

En 2023, parmi les 16 médiateurs recrutés, 6 ont réussi à réaliser une sortie « positive », se concrétisant par l'obtention d'un emploi, une participation à une formation qualifiante, ou encore la validation de leur projet professionnel. Cela se traduit par un taux de sortie positive de 37%, enregistrant ainsi une amélioration par rapport aux 26% enregistrés en 2022. Malgré ces résultats encourageants, le PIMMS médiation continue de faire face à des défis persistants en matière de recrutement.

Le PIMMS médiation Bordeaux a étendu son implication dans des missions de médiation sociale, accueillant un total de 19 637 individus à la recherche d'informations et/ou de solutions dans divers

domaines représentés par ses partenaires (transport, énergie, eau, logement, social, etc.). Les consultations liées aux transports, incluant les demandes sur les plans, les horaires et les tarifications, représentaient 3,11% des motifs de consultation. Par ailleurs, le PIMMS médiation Bordeaux a réalisé des médiations directes avec 778 personnes, notamment en ce qui concerne la Tarification Solidaire, une médiation qui a pris fin en juillet 2023.

#### G.1.6. Prévention et sensibilisation

##### G.1.6.a) Prévention de l'alcoolisation des jeunes

Le dispositif Soul Tram a repris en octobre 2022 à bord des rames en station de 21 h00 à 01h00 et s'est poursuivi en 2023. Les équipes de prévention contre l'alcoolologie et l'addictologie contribuent à sensibiliser les clients sur les risques de l'alcoolisation excessive et à adopter des comportements civiques dans les transports. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités relaie l'information de ce dispositif sur les bornes d'information voyageurs.

##### G.1.6.b) Prévention des atteintes sexuelles et sexistes

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est fortement engagé dans la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste, tant envers le personnel qu'envers les voyageurs qui empruntent le réseau.

A ce titre, la société a rejoint le réseau solidaire « Demandez Angela », aux côtés de la ville de Bordeaux et de nombreux commerces privés. [Cf. PARTIE B.7.3. b) i) : Suivi de « Demandez Angela »].

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a, par ailleurs, renouvelé sa contribution à un stand conjoint avec la SNCF pour la journée de sensibilisation contre le harcèlement sexuel et sexiste en novembre 2023. Cette occasion a permis de présenter les dispositifs de préventions et d'alerte mis en œuvre par KB2M, tels que :

- Intégration dans le module « Aide et contact » de l'application infotbm.com, pour une meilleure assistance aux victimes et aux témoins ;
- Mise en place d'une page dédiée et durable dans la section « se déplacer » ;
- Elaboration d'un formulaire de signalement envoyé instantanément au Poste de Commandement Sûreté pour un traitement immédiat ;
- Diffusion d'un guide spécifique sur la prévention du harcèlement pour accompagner les victimes et les témoins d'agressions.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités promeut également le service de descente à la demande sur toutes les lignes de bus nocturnes, offrant ainsi aux voyageurs la possibilité de descendre au plus près de leur destination. Lancé en 2017 et poursuivi en 2023, ce service enregistre en moyenne 36 demandes par mois.



En 2023, les équipes de sûreté ont dû intervenir dans 32 cas de violence sexuelle ou sexiste envers les voyageurs, où dans 59% de ces incidents, l'alerte a été déclenchée par des conducteurs, qu'il s'agisse de témoignages directs des faits ou de la proximité des victimes ou témoins avec ces membres du personnel.

Violence sexuelles et sexistes envers les voyageurs - 2023	
Provenance de l'alerte ayant entraîné une intervention des équipes de sûreté	
Signalement en boutique TBM	0
Signalement au centre d'appel	1
Signalement depuis une station de tramway	1
Appel depuis une rame/appel conducteur de tramway	5
Rapprochement auprès d'un conducteur de bus	14
Rapprochement auprès d'un agent terrain (sûreté, régulation, etc.)	8
Appel Police	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

En ce qui concerne les formulaires de signalement en ligne, 88 ont été soumis pour des incidents de violence sexuelle ou sexiste. Parmi ceux-ci, 49% sont des signalements de harcèlement sexuel et sexiste, 45% concernent des agressions sexuelles telles que des comportements frotteurs, et 6% symbolisent des signalements d'exhibitionnisme.

#### G.1.6.c) Sensibilisation en milieu scolaire et associatif

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité maintient son engagement auprès des établissements scolaires et des associations pour sensibiliser les jeunes au respect des règles de transport, à la sécurité et au civisme.

Ces initiatives de prévention visent également à toucher un public plus vaste que celui du milieu scolaire. Elles ont été mises en œuvre au travers d'interventions en classe, de journées dédiées à la citoyenneté, de forums sur la sécurité routière, de présences sur des stands (SNCF, Foire exposition, etc.) et par le biais de partenariats avec des équipes sportives tels que l'UBB et les Girondins de Bordeaux.

Cette année, ce sont 12 614 personnes qui ont été sensibilisés aux règles du transport et à la sécurité, issues de collèges, lycées, associations, forums...de la Métropole) contre 11 390 en 2022, soit une augmentation de 11%.



## G.1.7. Sécurité des systèmes de transport

### G.1.7.a) Organisation de la mission de Sécurité des Systèmes

La mission de Sécurité des Systèmes a été intégrée à la Direction de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (DRSE) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Le responsable de la Sécurité des Systèmes relève directement du Directeur Général pour assurer l'évaluation du niveau de sécurité du réseau, garantissant ainsi son indépendance en tant que second regard. Il est désigné en tant que point de contact unique pour les services de contrôle de l'État.

Cette mission s'applique au domaine des transports routiers et des modes routiers, englobant les bus, bus express, transports de personnes à mobilité réduite et transports à la demande.

### G.1.7.b) Evaluation des risques

La sécurité du système repose sur 3 niveaux majeurs de maîtrise des risques :

- La phase projet : elle englobe la création de nouvelles lignes, extensions ou modifications du système de transport existant. L'analyse des risques est généralement effectuée par l'industriel, avec l'avis de la DRSE. Cette étape est cruciale pour atteindre le niveau de sécurité requis à la mise en service et tout au long du cycle de vie du système. La DRSE veille ensuite à la bonne intégration des exigences de sécurité dans le périmètre de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités ;
- La phase d'exploitation : la DRSE s'assure que toutes les procédures et applications des procédures sont mises en œuvre pour maintenir le niveau de sécurité du système. Les variations de l'environnement et les aléas techniques exigent des adaptations et une réactivité pour analyser les risques générés et les couvrir par différents moyens, tels que des procédures spécifiques ou des limitations de vitesse ;
- La phase de maintenance : la sécurité technique dépend largement de la bonne réalisation des opérations de maintenance sur les fonctions de sécurité, ainsi que du maintien d'un niveau de fiabilité élevé pour limiter les modes dégradés. La DRSE analyse, par exemple, l'impact d'une modification de fréquence ou de méthodologie pour garantir le maintien du niveau de sécurité du système.

### G.1.7.c) Construction et suivi des plans d'actions

L'amélioration de la sécurité du réseau de tramway, tant en termes d'accidentologie que de sécurité technique pour les voyageurs et les tiers, constitue un enjeu essentiel pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

C'est pourquoi, un ensemble significatif d'actions est actuellement identifié ou en cours de réalisation. Ces actions sont supervisées à travers le Plan d'Actions Unique (PAU), document visant à repérer, coordonner et suivre les initiatives liées à l'amélioration de la sécurité du réseau de bus et de tramway.

Le PAU est géré en collaboration avec Bordeaux Métropole, avec pour objectif de maintenir et d'améliorer la sécurité globale du système.

#### *i) La partie tramway*

Concernant la partie tramway, les efforts engagés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'inscrivent dans le cadre du décret 2017-440 relatif à la sécurité des transports publics guidés.

Ce décret a servi de base à de nombreuses initiatives entreprises ou entamées en 2023. Au cours de cette année, 6 actions ont été finalisées, tandis que 12 nouvelles actions ont été initiées. À la fin de l'année 2023, 33 actions étaient en cours, traitant de sujets techniques, d'aménagements urbains, ou répondant aux prescriptions et recommandations du STRTMG.

Les principales actions clôturées en 2023 comprennent :

- La sécurisation des traversées cyclables entre la place Stalingrad et le pont de Pierre ;
- Le remplacement des feux routiers R24 sur les giratoires et traversées routières par des feux LED nouvelle génération ;
- La modification des entrées et sorties du parking Saint-Michel ;
- L'ajout de feux R25 pour la sécurisation des traversées piétonnes sur les stations « Carnot-Mairie de Cenon » de la ligne A et « Cours du Médoc » de la ligne B.

2 points mensuels sont programmés entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour superviser régulièrement le plan d'actions. Les points clés font l'objet de discussions lors des comités de coordination entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

L'ensemble de ces actions vise à réduire l'accidentologie du tramway, en mettant particulièrement l'accent sur les collisions avec les véhicules routiers.

#### *ii) La partie bus*

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé la création d'un plan d'actions similaire pour la partie Bus et Bus express, dans le cadre d'une démarche analogue à celle du tramway.

Cette initiative découle d'une volonté commune avec Bordeaux Métropole de structurer l'amélioration de la sécurité des modes de transport routiers, idée renforcée en 2024 avec la mise en service de la première ligne de Bus express.

Ainsi, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a présenté un outil de plan d'actions unique, comprenant l'ouverture de 5 actions issues de retours d'expérience ou de situations dangereuses.

#### G.1.7.d) Avis sur les projets

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités joue un rôle actif en fournissant des avis d'expert sur les projets aux abords du tramway, ainsi que sur les projets de modifications de voiries liés aux Bus et Bus express.

Ces avis, centrés sur la sécurité et les risques découlant des changements apportés aux aménagements ou aux usages, sont partagés avec Bordeaux Métropole. Ils concernent tant les projets définitifs que les phases de travaux, pouvant également être traitées via un processus différent tel que la Demande d'Autorisation de Travaux (DAT).

En 2023, 62 projets liés au tramway ont été analysés, incluant des permis de construire et des projets majeurs tels que l'extension de la ligne A vers l'aéroport ou les interfaces du bus express avec les lignes de tramway.

Pour la partie Bus et Bus express, 28 projets ont été examinés au cours de l'année 2023, parmi lesquels le projet de Bus express Bordeaux - Saint-Aubin du Médoc.

## G.2. Sécurité et accident

### G.2.1. Accidents de la route

#### G.2.1.a) Bus

L'accidentalité générale sur les lignes de bus baisse significativement en 2023.

##### i) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers présente une nette baisse par rapport à l'année 2022, avec un taux de collisions de 0,364 en 2023.

En effet, le taux de collisions aux 10 000 kilomètres parcourus, ainsi que le nombre brut de collisions sont en nette baisse (115 collisions de moins par rapport à 2022, soit une baisse de 12.7 %).

##### ii) Nombres d'accidents

En 2023, le nombre d'accidents avec dommages corporels bus avec un tiers s'élève à 788.

	Nombre de collisions avec :						
							
2023	12 	10 	1	5 	485 	50 	225 
2022	15	23	0	11	498	78	278

##### iii) Faits notables

Date incident	Incidents majeurs
14/04/2023	Collision piéton – blessé grave, suspicion acte volontaire du tiers
21/06/2023	Collision bus / VL rue Lucien Faure – Lianes 7
05/07/2023	Perte de contrôle bus et collision grillage école Avenue Labarde – Mise en ligne
19/08/2023	Collision bus / cycliste quai de Brazza – Lianes 7
01/10/2023	Collision bus / bâtiment suite malaise boulevard Jean-Jacques Bosc – ligne 86
07/12/2023	Collision bus / piéton rue Lucien Faure – ligne 31

iv) Conducteurs multi-sinistrés

Il est défini comme conducteur multi-sinistré tout conducteur ayant enregistré au moins 3 déclarations d'accidents au cours des 12 derniers mois, indépendamment de la responsabilité impliquée. Ces conducteurs suivent une formation continue visant à améliorer leurs compétences en matière de conduite.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2023, 83 conducteurs sont concernés par ce critère. Ces derniers ont été à l'origine de 269 déclarations de sinistres.

G.2.1.b) Tramways

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités rédige un rapport annuel sur la sécurité des transports guidés, couvrant l'accidentalité générale sur les lignes de tramway. Ce rapport est remis à Bordeaux Métropole, qui en assure la transmission au préfet. Une première version du rapport annuel sur la sécurité des transports guidés de l'année 2022 (bilan de l'année N-1) a été transmis à Bordeaux Métropole le 25 mai pour relecture. Le rapport final a été transmis à la Préfecture le 29 juin 2023.

i) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers présente une baisse significative par rapport à l'année 2022, avec un taux de collisions de 0,163.

En effet, le taux de collisions aux 10 000 kilomètres parcourus, ainsi que le nombre brut de collisions sont en forte diminution (35 collisions de moins par rapport à 2022, soit une baisse de 20 %). C'est ainsi le meilleur résultat depuis la mise en service du tramway bordelais en 2003 en termes de taux de fréquence.

Chaque collision fait l'objet d'une analyse pour déterminer les actions d'améliorations de la conduite et les aménagements de voirie. Pour les accidents ayant généré des blessures et des dégâts importants, un rapport dédié est envoyé aux services de contrôle de l'Etat.

ii) Nombres de collisions

Le niveau de risque entre tramways et modes actifs (piétons, cycles, trottinettes) est particulièrement observé, au regard de l'augmentation significative du nombre d'utilisateurs et de la vulnérabilité de ces usagers en termes de gravité.

Malgré cette augmentation de la pratique, le taux de collisions avec les cycles est à la baisse (9 collisions de moins par rapport à 2022), et stable avec les piétons.

Taux de collisions au 10 000km parcourus		
Modes	2022	2023
Véhicules Légers	0,102	0,066
Piétons	0,038	0,039
Cyclistes	0,038	0,027
Engins de Déplacement Personnel Motorisés (EDPM)	0,005	0,010
<b>TOTAL</b>	<b>0,207</b>	<b>0,163</b>

Collisions tramway	2022	2023
Nb de collisions tiers	169	135
<i>Dont nb collisions avec piétons</i>	31	32
<i>Dont nb collisions avec cycles</i>	31	22
<i>Dont nb collisions avec EDPM</i>	4	8
<i>Dont dommages corporels graves</i>	12 dont 2 décès	7 dont 1 décès
<i>Dont nb de victimes associées (hors incidents voyageurs dans la rame)</i>	63	54

iii) Faits notables

Date incident	Incidents majeurs
28/02/2023	Déraillement - Mériadeck ligne A
13/03/2023	Chute de LAC - Saint Augustin ligne A
15/03/2023	Chute de LAC Saint Augustin – ligne A
16/03/2023	Collision Véhicule avec déraillement – Camponac Ligne B
04/06/2023	Impact foudre – Aéroport ligne A
12/06/2023	Collision Véhicule routier – Haut Lévêque ligne B
15/06/2023	Collision piéton – Carnot Maire de Cenon ligne A
22/06/2023	Entraînement piéton – Arlac ligne A
09/07/2023	Chute de LAC - Doyen Brus ligne B
29/10/2023	Collision piétons – Mérignac centre ligne A (dont 1 décès)
29/10/2023	Collision trottinette électrique – Bourse ligne B
13/11/2023	Entraînement voyageur – Bergonié ligne B
16/12/2023	Déraillement et collision rame/rame – Bourgogne ligne C

iv) Etude en cours avec Bordeaux Métropole

Les initiatives déployées en 2023 comprennent plusieurs points :

- La continuité des réunions Accidentologie Tramway-Bus, en collaboration avec Bordeaux Métropole, abordant des thèmes majeurs :
  - Des actions de communication en matière de sécurité pour les bus et les tramways, menées du 27 mars 2023 au 09 avril 2023, visant à sensibiliser aussi bien en interne qu'en externe sur l'importance d'une meilleure intégration et d'un partage accru de l'espace urbain ;
  - Le suivi des fiches identifiant les points noirs pour les tramways et les bus, alignés sur les actions du Plan de Suivi Unique ;
  - La mise en place d'un Plan d'Actions Prévisionnel pour la période 2023-2024.
- Lancement d'une étude faisabilité sur l'amélioration de l'éclairage des tramways, ainsi que leur perception par les tiers.

De plus, lors des réunions trimestrielles avec Bordeaux Métropole, l'accidentologie des bus et des Tramways est analysée en détail. Ces rencontres permettent à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités de présenter à Bordeaux Métropole les recommandations et les actions en cours. Ces discussions impliquent l'identification des endroits accidentogènes à travers des fiches détaillées, décrivant les problèmes rencontrés concernant l'aménagement urbain. Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités collaborent pour échanger et trouver des solutions envisageables mais aussi, afin de suivre la mise en œuvre de ces actions.

G.2.1.c) Transport A la Demande

i) Taux de fréquence

Aucune collision n'est comptabilisée à fin 2023 pour le TAD.

ii) Nombres d'accidents

Aucun accident n'a été reportés sur l'année 2023.

iii) Faits notables

Non applicable.

G.2.1.d) Service Mobibus

i) Taux de fréquence

En 2023, l'accidentalité présente une légère hausse comparée à 2022. En effet le taux de fréquence pour les collisions est passé de 0,244 à 0,254.

ii) Nombres d'accidents

Les informations du tableau ci-dessous présentent les données relatives au service Mobibus du réseau TBM :

Accidentologie du service Mobibus	Année 2023
Accidents non-responsables	9
Accidents responsables	38
Dont avec dommages corporels avec tiers	0
Dont avec dommages autres véhicules du réseau	1
Dont avec dommages avec obstacles fixes	24
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

iii) Faits notables

Date incident	Incidents majeurs
21/07/2023	Incendie compartiment moteur véhicule Mobibus au démarrage (sans voyageurs).

G.2.1.e) Service Vélo

i) Taux de fréquence

Il n'y a pas de suivi accidentologie des usagers.

ii) Nombres d'accidents

Il n'y a pas de suivi accidentologie des usagers.

iii) Faits notables

La Station Latule est rendue inopérante le 28/11/2023 à la suite d'un accident de la route.

G.2.2. **Accidents fluviaux**

Sur l'année 2023, 9 incidents ont été recensés, parmi lesquels figure une collision entre le catamaran Hirondelle et un bateau privé.

De plus, 5 chutes de passagers ont été enregistrées, dont 2 dues à des surfaces glissantes causées par des conditions météorologiques telles que la pluie et le gel. De ce fait, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en collaboration avec Bordeaux Métropole, étudie la possibilité d'une l'installation de tapis anti-dérapants sur chaque ponton et passerelle, remplaçant ainsi le produit antigel utilisé lors des périodes de gel. Ces tapis visent à prévenir les glissades pendant les périodes de pluie ou de gel.

Accidents fluviaux sur l'année 2023							
Date	Lignes	Ponton	Heures	Nb sans gravité	Nb avec gravité	Pompier	Remarques
09/01/2023	6902	Stalingrad	17h00		1	Non	Sol glissant – Blessure genou
09/01/2023	6902	Stalingrad	17h00	1		Non	Pluie, sol glissant
25/01/2023	6902	Quinconces	17h20	1		Non	Glissade ponton, enfant 6 ans
11/02/2023	6901	Lormont	18h00	1			Sol glissant en bas de la passerelle
11/02/2023	6901	Lormont	18h00	1			Sol glissant en bas de la passerelle
26/04/2023	6901	Quinconces	14h33	1		Non	Chute personne en trottinette – écorchure doigt
05/07/2023	6902	Stalingrad	13h55				Abordage entre un catamaran et un bateau privé
10/08/2023	6902	Quinconces	17h20		1	Non	Chute des garde-corps stockés sur le ponton sur le pied du capitaine
23/12/2023	6902	Quinconces	17h48		1	Oui	Chute passager sur une plaque métallique devenue glissante à cause de la pluie
<b>TOTAL accidents fluviaux</b>				<b>5</b>	<b>3</b>		

## PARTIE H. PATRIMOINE

### H.1. Nombre de véhicules routiers exploité au 31 décembre

#### H.1.1. Véhicules de mobilité

##### H.1.1.a) Autobus

###### i) En propre

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	58
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole	43
MAN	Lion's	GNV	62
IVECO	Urbanway	GNV	67
Sous-total bus articulés			238
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	25
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	27
MAN	Lion's	GNV	92
Sous-total bus standards			154
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	21
HEULIEZ BUS	GX 137	Gazole	2
MERCEDES	CITO	Gazole	0
Sous-total gabarits réduits			23
DIETRICH	City 23	Gazole	2
Sous-total microbus			2
<b>TOTAL BUS en propre</b>			<b>417</b>

En 2023, le parc de bus est constitué de 418 véhicules. Cependant, le matériel roulant portant le numéro 2799 a été impliqué dans un accident au cours de la période et sera bientôt retiré de la flotte pour être remplacé. C'est la raison pour laquelle il ne figure pas dans le tableau précédent.

###### ii) Sous-traités

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
IRISBUS	CROSSWAY	Gazole	35
USUZU	CITIPOINT	Gazole	4
USUZU	URBANWAY	Gazole	1
MERCEDES	CIRARO 050	Gazole	17
MERCEDES	CITARO MILD HYBRID	Gazole	48
HEULIEZ	GX337	Gazole	49
Sous-total bus standards			154
USUZU	CITILIFE	Gazole	5
USUZU	CITIBUS	Gazole	2
MERCEDES	CITARO MILD HYBRID K	Gazole	5

Sous-total gabarits réduits			12
DIETRICH	City 23	Gazole	2
Sous-total microbus			2
<b>TOTAL BUS sous-traités</b>			<b>168</b>

En 2023 le parc Bus affrétés est de 168 autobus pour les lignes régulières et 57 autocars pour les scolaires.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
IRISBUS	CROSSWAY	Gazole	28
MERCEDES	INTURO	Gazole	19
OTOKAR	TERITO	Gazole	6
MAN	INTERCITY	Gazole	1
YUTONG	IC9	Gazole	1
FAST	STARTER	Gazole	1
Sous-total autocars standards			56
IVECO	DAILY	Gazole	1
Sous-total microbus			1
<b>TOTAL BUS sous-traités</b>			<b>57</b>

#### H.1.1.b) Tramways

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	118
Sous-total rames longues			118
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12
<b>TOTAL TRAMWAYS</b>			<b>130</b>

#### H.1.1.c) Transport A la Demande

Pour la mise en service des nouveaux services TBM FLEX' au cours de l'année 2023, l'acquisition de 15 véhicules neufs a été réalisée. Parmi ces achats :

- 11 véhicules neufs de type Trafic, ont été spécifiquement choisis pour les besoins opérationnels des services Flex'Gares Presqu'île, Flex'Gares Parempuyre, Flex'Bouliac et Flex'AERO ;
- 4 véhicules neufs de type Midibus, ayant une capacité de 60 places, ont été affectés au service Flex'Night.

En ce qui concerne le service Flex'Artigues, les véhicules utilisés étaient soit déjà disponibles dans l'inventaire du parc du sous-traitant, soit ont été acquis d'occasion au cours de l'année 2023.

Le parc sous-traitant TAD se compose tel que :

Parc sous-traitants Flex TBM au 31/12/2023		
TYPE DE VEHICULE	NOMBRE	Age moyen du parc
9 places	11	0,48
38 places	1	1,12
60 places	5	1,95
100 places	2	0,58
<b>TOTAL TAD</b>	<b>19</b>	<b>0,91</b>

#### H.1.1.d) Véhicules Mobibus

Le parc de Mobibus est constitué de 32 véhicules à fin 2023.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-23
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	3
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	1
FIAT	DUCATO	Gazole	13
RENAULT	MODULIS 50	Gazole	15
<b>TOTAL Mobibus</b>			<b>32</b>

#### H.1.1.e) Total du parc en propre

Au global, le parc de véhicules de transport est de 579 unités à fin 2023.

	31-déc.-23
<b>TOTAL BUS</b>	<b>417</b>
<b>TOTAL TRAMWAYS</b>	<b>130</b>
<b>TOTAL PMR</b>	<b>32</b>
<b>TOTAL PARC</b>	<b>579</b>

#### H.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	31-déc.-23
RENAULT	Camion Benne + grue	1
<b>Sous-total bus camions (CAM)</b>		<b>1</b>
MERCEDES	Remorqueur	5
RENAULT	Clio	1
<b>Sous-total bus camions (VASP)</b>		<b>6</b>
CITROËN	Jumper	22
CITROËN	Jumpy	9
CITROËN	eJumpy	1
RENAULT	Kangoo	7
RENAULT	eKangoo	1

CITROËN	Berlingo	8
RENAULT	Master	4
RENAULT	(Camion Benne)	1
RENAULT	Trafic	10
<b>Sous-total camionnettes (CTTE)</b>		<b>63</b>
CITROËN	Berlingo	16
CITROËN	C3	13
PEUGEOT	208	2
PEUGEOT	E208	1
RENAULT	Clio	8
RENAULT	Kangoo	5
<b>Sous-total véhicules particuliers (VP)</b>		<b>45</b>
CMAR	Balayeuse	5
HONDA	Moto	7
R.S.A.	Remorque	5
<b>Sous-total autres véhicules de service</b>		<b>17</b>
<b>TOTAL véhicules de service</b>		<b>132</b>

## H.2. Age moyen du parc de véhicule

### H.2.1.a) En propre

Type	31-déc.-23	Nbr de véhicule
BUS	9,33	417
TRAMWAYS	13,72	130
PMR	4,96	32
<b>TOTAL âge moyen du parc de véhicule en propre</b>		<b>579</b>

### H.2.1.b) Sous-traités

Type	31-déc.-23	Nbr de véhicule
AUTOBUS	6,45	168
<b>TOTAL âge moyen du parc de véhicule sous-traités</b>		<b>168</b>

L'âge moyen de chaque véhicule (autobus, tramways et Mobibus), pour l'année 2023, est fourni en Annexe 8.

## H.3. Consommation énergétique des véhicules

### H.3.1. Gazole

La répartition de la consommation en gazole par série de bus est présentée dans le tableau ci-dessous :

Marque	Type	Gazole (L)	Kilomètres	Conso au 100km
HEULIEZ BUS	GX427	1 153 990	2 178 337	53,0
<b>Sous-total bus articulés</b>		<b>1 153 990</b>	<b>2 178 337</b>	<b>53,0</b>
HEULIEZ BUS	GX327 Hybride	508 757	1 672 182	30,4
HEULIEZ BUS	GX327	191 661	529 739	36,2

Sous-total bus standards		700 418	2 201 921	31,8
HEULIEZ BUS	GX127	301 402	855 523	35,2
HEULIEZ BUS	GX137	33 355	90 752	36,8
Sous-total Midibus		334 757		35,4
MERCEDES	CITY 23	3 505	24 813	14,1
Sous-total Minibus		3 505	24 813	14,1
<b>TOTAL BUS GAZOLE</b>		<b>2 192 670</b>	<b>5 351 346</b>	<b>41,0</b>

### H.3.2. GNV

La répartition de la consommation en GNV par série de bus est présentée dans le tableau ci-dessous :

Référence	Marque	Type	GNV (Nm3)	Kilomètres	Conso au 100km
URBAN 21-23 LION 14-18	IRISBUS	CITELIS-L	1 791 873	2 428 724	73,8
	EVOBUS	CITARO	134 598	179 665	74,9
	IVECO	URBAN	2 035 905	2 944 857	69,1
	MAN	Lion's	2 800 716	3 384 716	82,7
Sous-total bus articulés			6 763 092	8 937 962	75,67
LION 15-16-17	HEULIEZ BUS	GX327	600 858	967 714	62,1
	MAN	Lion's	3 284 919	5 206 405	63,1
Sous-total bus standards			3 885 777	6 174 119	62,94
<b>TOTAL BUS GNV</b>			<b>10 648 869</b>	<b>15 112 081</b>	<b>70,47</b>

25 % du gaz consommé par les autobus GNV est du Biogaz d'origine Nouvelle Aquitaine.

### H.3.3. Electricité

	Electricité (KW)	Kilomètres	Conso au 100km
TRAMWAYS	46 438 547	8 299 771	559,5
<b>TOTAL Tramway Electricité</b>	<b>46 438 547</b>	<b>8 299 771</b>	<b>559,5</b>

Il est à noter que l'équivalent de la consommation en électricité de traction des tramways du 4ème trimestre 2023 est de l'électricité verte.

## H.4. Mouvement du parc (entrées et sorties)

### H.4.1. Autobus

Les mouvements du parc autobus pour l'année 2023 sont :

- Les entrées :
  - 33 véhicules articulés GNV de marque IVECO (entrés progressivement sur l'été 2023) ;
- Les sorties :
  - 9 véhicules articulés de marque IVECO / Heuliez ont été réformés dont :
    - 8 CITELIS à la suite de l'arrivée des nouveaux URBANWAYS ;
    - 1 GX127 à la suite d'un accident en exploitation.

#### H.4.2. Tramways

Le parc de tramways est resté le même sur 2023 et n'a comptabilisé ni entrées ni sorties de rames, à savoir 130 rames.

#### H.4.3. Gestion de la réserve d'autobus et des rames

##### H.4.3.a) La réserve d'autobus

Le besoin opérationnel pour l'année 2023 a connu des variations tout au long de l'année, atteignant un pic à 343 véhicules.

Les exigences en matière de maintenance des véhicules sont multiples, visant à garantir la fiabilité du matériel, notamment par le biais de la maintenance préventive de niveau 1 à 3 conformément aux recommandations du constructeur, la préparation aux contrôles techniques, la réalisation périodique de ces contrôles tous les 6 mois, et des travaux de remise à niveau technique en vue d'améliorer la fiabilité et la disponibilité.

Le calcul de la réserve en matériel roulant peut être effectué comme suit :  $(\text{Nombre de véhicules au parc} - \text{Besoin d'exploitation} - \text{Besoin de maintenance}) / \text{Nombre de véhicules au parc}$ .

En consolidant ces différents besoins, le taux de réserve, représentant le nombre de véhicules disponibles pour pallier aux divers dysfonctionnements techniques, est estimé à environ 5,8%.

##### H.4.3.b) La réserve des rames

Le besoin opérationnel pour l'année 2023 est de 108 rames en heures de pointes des jours scolaires.

Les besoins en maintenance pour chaque rame sont divers, visant à assurer la fiabilité du matériel par le biais de la maintenance préventive de niveau 1 à 4 conformément aux recommandations du constructeur, ainsi que des travaux de remise à niveau technique en vue d'améliorer la fiabilité et la disponibilité.

Le calcul de la réserve en matériel roulant se fait selon la formule :  $(\text{Nombre de rames au parc} - \text{Besoin d'exploitation} - \text{Besoin de maintenance}) / \text{Parc}$ .

En consolidant ces différents besoins, le taux de réserve, représentant le nombre de rames disponibles pour pallier aux divers dysfonctionnements techniques, est estimé à environ 11,5%.

Il est néanmoins crucial de souligner qu'en moyenne, deux rames sont immobilisées chaque jour en raison d'accidents impliquant d'autres véhicules en circulation (voitures, vélos, etc.), ce qui réduit le taux de réserve.

#### H.4.4. Véhicules Mobibus

Au cours de l'année 2023, aucun mouvement n'a été effectué sur le parc Mobibus en propre en termes d'entrées ou de sorties de véhicules. Le parc se maintient donc à 32 véhicules.

Néanmoins, la projection de renouvellement de 17 véhicules, initialement prévue pour 2023 conformément aux termes du contrat, a été reportée. Bordeaux Métropole annonce la livraison des véhicules à partir de la fin de l'année 2024.

Le parc sous-traitant Mobibus est constitué de 14 véhicules au 31 décembre 2023. Les prestataires, sélectionnés pour exploiter les services Mobibus dans le cadre des nouveaux contrats, ont débuté avec des véhicules neufs ou récemment immatriculés.

Les informations relatives par sous-traitant sont les suivantes :

Parc sous-traitants MOBIBUS au 31/12/2023		
TYPE DE VEHICULE	NOMBRE	Age moyen du parc
3 UFR + 4 PA + conducteur	14	1,03

#### H.4.5. Transport A la Demande

Le service TAD FLEX, lancé en septembre 2023, n'a enregistré aucune sortie au cours de l'année, maintenant ainsi son parc inchangé depuis sa mise en service, à savoir 24 véhicules.

Les détails du parc sont donnés en *PARTIE H.1.1.c) Transport A la Demande*.

## H.5. Maintenance des véhicules et autres équipements

### H.5.1. Bus

Le programme de maintenance préventive des bus repose sur les recommandations des constructeurs, lesquelles sont définies de la manière suivante :

- VISITE DES MINES (CT) / 6 Mois ;
- ENTRETIEN "Graissage Systématique" (GS) - 30 000 km ;
- ENTRETIEN "Maintenance Systématique" (MS)- 6 mois ;
- VISITE CLIMATISATION 1 AN ;
- CID (4 ANS ).

Chaque intervention de maintenance, qu'il s'agisse de préventive, curative ou améliorative, est consignée dans le logiciel de GMAO, MAINTA.

Le coût de la maintenance varie en fonction des séries de bus et de l'âge du véhicule.

En moyenne, le coût des pièces utilisées pour la maintenance du Matériel Roulant Bus s'élève à 0,23 € par kilomètre.

### H.5.2. Tramways

Le programme de maintenance préventive pour les tramways s'appuie sur les recommandations du constructeur ALSTOM. Des visites sont programmées tous les 25 000 km.

L'ensemble des visites préventives peut se résumer comme suit :

- VISITE PREVENTIVE 25 000 km ;
- VISITE PREVENTIVE 50 000 km ;
- VISITE PREVENTIVE 75 000 km ;
- VISITE PREVENTIVE 150 000 km ;
- VISITE PREVENTIVE 300 000 Km ;
- VISITE PREVENTIVE 600 000 Km ;

- VISITE PREVENTIVE 900 000 Km ;
- VISITE PREVENTIVE 1 200 000 Km .

De plus, des Gros Entretien de Renouvellement (GER) sont effectués à partir de 300 000 km, lors desquels des composants majeurs tels que le pantographe, le groupe de climatisation, le groupe de refroidissement et les centrales hydrauliques sont déposés pour garantir leur entretien.

Toutes les opérations de maintenance, qu'il s'agisse de préventives, curatives ou amélioratives, sont consignées dans le logiciel de GMAO, MAINTA.

Le coût de la maintenance varie en fonction de l'âge de la rame.

Le coût moyen des pièces utilisées pour l'entretien du Matériel Roulant Tramway est estimé à 0,92 €/km.

### H.5.3. Mobibus

Le programme de maintenance préventive du Mobibus est établi en conformité avec les recommandations des constructeurs, définies de la manière suivante :

- VISITE DES MINES (CT) / 1 AN ;
- ENTRETIEN "Graissage Systématique" (GS) - 25 000 km ;
- ENTRETIEN "Maintenance Systématique" (MS) - 6 mois ;
- REMPLACER KIT ACCESSOIRE - 150 000 km ;
- CONTROLE HAYON / 6 mois ;
- VISITE CLIMATISATION / 1 AN.

L'ensemble des opérations de maintenance, qu'il s'agisse de préventives, curatives ou amélioratives, sont consignées dans le logiciel de GMAO, MAINTA.

Le coût de la maintenance varie en fonction des séries de bus et de l'âge du véhicule.

Le coût moyen des pièces utilisées pour l'entretien du Matériel Roulant Mobibus est estimé à 0,10 €/km.

### H.5.4. Transport à la Demande

Les véhicules TAD sont exploités et maintenus par les sous-traitants.

### H.5.5. Eléments relatifs au service vélo

#### H.5.5.a) Organisation du service

##### i) Flotte de véhicules

Au 31 décembre 2023, le parc de véhicules utilisé pour assurer l'exploitation des services vélos est le suivant :

Marque	Type	Carburant	31/12/2023
Fiat	DUCATO	Électrique	5
Citroën	JUMPER	Gazole	1

Mercedes	SPRINTER	Gazole	1
Renault	CLIO	Gazole	1
Renault	ZOE	Électrique	1
OPEL	VIVARO	Gazole	1
Renault	KANGOO	Gazole	3
Sous-total véhicules			13
Sous-total vélos de maintenance			2
<b>TOTAL véhicules maintenance et régulation</b>			<b>15</b>

Parmi ces éléments, la boutique mobile est incluse, laquelle est un véhicule électrique de marque FIAT DUCATO.

ii) Moyens humains

Afin de gérer l'ensemble du service vélo, les moyens humains, au 31/12/2023, sont :

H.5.5.b) Stations et box

i) Nouvelles stations

La station 314 - Sainte-Germaine a été établie à proximité du PEM Le Bouscat, marquant ainsi le premier redéploiement des stations périphériques retirées en 2023.

ii) Box fermés

Au cours de l'année 2023, 65 Véloboxs à 5 places ont été exploités, auxquels s'ajoutent 9 nouveaux Véloboxs vers la fin de l'année.

Les Véloboxs sont les suivants :

Véloboxs	Commentaire
566 - VELOBOX BASSENS Jean Jaurès	
560 - VELOBOX BEGLES Albert Premier	
562 - VELOBOX BEGLES Anatole	
564 - VELOBOX BEGLES Arago	
512 - VELOBOX BEGLES César Franck	
527 - VELOBOX BEGLES Dolet	
514 - VELOBOX BEGLES Mazagran	
520 - VELOBOX BEGLES Saint François	
515 - VELOBOX BEGLES Schuman	
528 - VELOBOX BORDEAUX Andrieu	
557 - VELOBOX BORDEAUX Agen	
501 - VELOBOX BORDEAUX Alsace Lorraine	
88 - VELOBOX BORDEAUX Alzon	Remise en gestion en 2023

518 - VELOBOX BORDEAUX Antoine Monier	
547 - VELOBOX BORDEAUX Arago	
82 - VELOBOX BORDEAUX Aubidey	Remise en gestion en 2023
565 - VELOBOX BORDEAUX Bel Air	
81 - VELOBOX BORDEAUX Bergonié	Remise en gestion en 2023
542 - VELOBOX BORDEAUX Blanqui	
90 - VELOBOX BORDEAUX Blanqui	Remise en gestion en 2023
546 - VELOBOX BORDEAUX Braille	
544 - VELOBOX BORDEAUX Brian	
548 - VELOBOX BORDEAUX Camelle	
511 - VELOBOX BORDEAUX Camille Saint Saëns	
530 - VELOBOX BORDEAUX Carde	
509 - VELOBOX BORDEAUX Catulle Mendès	
526 - VELOBOX BORDEAUX Cremer	
510 - VELOBOX BORDEAUX Dandicole	
521 - VELOBOX BORDEAUX Delord	
517 - VELOBOX BORDEAUX Despagnet	
541 - VELOBOX BORDEAUX Domremy	
554 - VELOBOX BORDEAUX Dulamon	
91 - VELOBOX BORDEAUX Emilie Dreux	Remise en gestion en 2023
525 - VELOBOX BORDEAUX Ferdinand de Lesseps	
87 - VELOBOX BORDEAUX Francin	Remise en gestion en 2023
507 - VELOBOX BORDEAUX Hible	
524 - VELOBOX BORDEAUX Jardin Public	
523 - VELOBOX BORDEAUX Jeanne d'Arc	
549 - VELOBOX BORDEAUX Joséphine	
502 - VELOBOX BORDEAUX Jules Simon	
558 - VELOBOX BORDEAUX Labottiere	
550 - VELOBOX BORDEAUX Lamothe Pichon	
543 - VELOBOX BORDEAUX Leblanc	
508 - VELOBOX BORDEAUX Lewis Brown	
519 - VELOBOX BORDEAUX Libération	
540 - VELOBOX BORDEAUX Mabit	
552 - VELOBOX BORDEAUX Mamert	
85 - VELOBOX BORDEAUX Maréchal Gallieni	Remise en gestion en 2023
535 - VELOBOX BORDEAUX Nodon	
567 - VELOBOX BORDEAUX Oscar Balaesque	
89 - VELOBOX BORDEAUX Picard	Remise en gestion en 2023
504 - VELOBOX BORDEAUX Sauternes	
503 - VELOBOX BORDEAUX Sète	
545 - VELOBOX BORDEAUX Simiot	
506 - VELOBOX BORDEAUX Soulac	
553 - VELOBOX BORDEAUX Thiers 187	
86 - VELOBOX BORDEAUX Thiers 189	Remise en gestion en 2023
556 - VELOBOX BORDEAUX Thiers 235	
555 - VELOBOX BORDEAUX Thiers 59	
537 - VELOBOX MERIGNAC Jean Moulin	
539 - VELOBOX MERIGNAC Juin	
538 - VELOBOX MERIGNAC Lyon	
536 - VELOBOX MERIGNAC Ornano	
570 - VELOBOX PESSAC Ailes Françaises	
505 - VELOBOX TALENCE Albert Thomas	
551 - VELOBOX TALENCE Bash	

529 - VELOBOX TALENCE Boris Diaw	
563 - VELOBOX TALENCE Bourges	
516 - VELOBOX TALENCE Bourgès	
569 - VELOBOX TALENCE Colonel Moll	
561 - VELOBOX TALENCE Durand	
522 - VELOBOX TALENCE Emile Zola	
568 - VELOBOX TALENCE Floquet	
513 - VELOBOX TALENCE Gambetta	

iii) Parcs vélos

Dans le cadre du déploiement de l'offre VéloPark, 21 abris ont été équipés de systèmes de contrôle d'accès, de caméras de vidéoprotection, ainsi que de quelques équipements supplémentaires tels que des casiers, des pompes et des totems, et sont désormais inclus dans cette offre.

iv) Fermetures temporaires et déplacements de stations

➡ Fermetures définitives

Au total, 20 stations de vélos en libre-service en périphérie ont été retirées sur 2023.

Station Déposée	Date
180 – Art Y Show	04/06/2023
183 - Cantinolle	06/06/2023
091 – Le Haillan Mairie	05/06/2023
087 - Jean Jaurès	07/06/2023
079 - Bersol	09/06/2023
150 - Feydeau	19/06/2023
071 - Gardette	08/06/2023
081 - Castaing	14/06/2023
097 - Claveau	16/08/2023
148 - Berges de la Garonne	04/07/2023
158 – Le Haillan Rostand	30/06/2023
165 – France Alouette	03/06/2023
164 – Haut Leveque	20/06/2023
094 – Gare Blanquefort	13/06/2023
168 – Blanquefort Mairie	19/06/2023
161 – Le Taillan Mairie	06/07/2023
092 – Saint Médard République	26/06/2023
077 – Place Roumégoux	06/07/2023
167 - Centre Commercial Saint Médard	01/01/2023
160 - Bordeaux Eglise St Aubin	06/06/2023

➡ Fermetures temporaires pour causes de travaux

En plus des travaux de remplacement des bornes, les chantiers suivants ont été entrepris :

Travaux sans déplacement	Début	Fin	Commentaire
013 - Barrière Saint Médard	07/06/2023	02/11/2023	Travaux Réseau Extérieur
029 - Saint Augustin	26/10/2023	18/12/2023	Travaux voirie

088 - Mérignac Capeyron	17/04/2023	11/05/2023	Travaux d'enfouissement d'une ligne HT par Enedis
178 - Jean Jaurès	20/02/2023	09/06/2023	Travaux voirie

➔ Déplacements de stations pour cause de travaux

Dépose/repose	Début	Fin	Commentaire
008 - Patinoire	05/05/2023		Travaux hôtel
015 - Croix Blanche	27/06/2022		Devient 015 - Capdeville
034 - Tivoli	23/01/2023	07/11/2023	
139 - Lycée Brémontier	10/07/2023		Station déposée et déplacée dans le cadre de travaux d'aménagement de la voirie

### H.5.5.c) Vélos

#### i) Flotte de VLS

Nombre de vélos en maintenance sur 2023	
Nombres de vélos réformés de prêt	221
Dont classiques	191
Dont VAE	30
Dont spéciaux	0
Nombre de vélos réformés de location	0
Dont VAE	0
Dont cargos	0
Nombre de vélos volés (tout confondu)	71

Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, les vélos de la flotte appartiennent à Bordeaux Métropole et sont placés sous la gestion de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités dans le cadre de la nouvelle Concession de Service Public. Le Concessionnaire est donc responsable de leur maintenance, de leur renouvellement, ainsi que de l'achat de nouveaux vélos pour les nouvelles stations. Cependant, dans le cadre du projet de renouvellement de la flotte avec les vélos au « nouveau design », aucun vélo de l'ancien modèle n'a été remplacé.

La maintenance de la flotte existante a été assurée tout au long de l'année 2023 et au 31 décembre 2023, 280 vélos ont été retirés de la circulation.

Par ailleurs, 292 vélos sont répertoriés comme « disparus » depuis plus de 24 heures au 31 décembre 2023. La plupart de ces disparitions sont dues à des vélos mal raccrochés ou temporairement empruntés, pouvant être retrouvés ou remis en place quelques jours plus tard. Ce chiffre est élevé en raison de l'impact des travaux, où des vélos ont été laissés sur des stations en cours de rénovation. Au fur et à mesure du retour à un fonctionnement normal (sans travaux), les vélos sont réintégrés par les stations.

Enfin, un nombre important de vélos, 1 084 au total, ont été vandalisés ou endommagés en 2023.

En août 2023, la nouvelle flotte de vélos a été reçue, préparée et soumise à des tests. Elle se compose de :

- 1 220 vélos mécaniques (MZc) ;

- 1 220 vélos à assistance électrique (MZe).

ii) Flotte de vélos de prêt (gratuite)

En 2023, les stocks de nouveaux vélos ont été approvisionnés comme suit :

- 211 vélos classiques ont été livrés en janvier 2023 ;
- 40 nouveaux VAE ont été livrés en mai 2023.

En tout, 433 vélos ont été retirés du service et 63 vélos ont été déclarés volés en 2023.

iii) Flotte de vélos de location (payante)

Cette flotte dédiée à la location se compose de :

- 1 050 VAE de location (modèle CKE) ;
- 15 vélos cargos biporteurs ;
- 15 vélos cargos triporteurs ;

#### H.5.5.d) Maintenance des vélos

Dans la sphère VLS, au niveau de l'atelier, un total de 4 454 réparations a été effectuée sur les vélos en libre-service (à l'exclusion des interventions préventives et des petites réparations effectuées sur site). Parmi celles-ci, 3 370 ont été réalisées dans le cadre de la maintenance régulière et 1 084 en réponse à des actes de vandalisme. Le ratio s'élève à 4,6 réparations pour 1 000 locations. Ces statistiques ne comprennent pas les opérations de test et de préparation de la nouvelle flotte de vélos VLS.

Concernant la flotte de Vélo'c, un total de 5 960 réparations a été effectuée sur les vélos de prêt ou de location, enregistrant ainsi 4 681 contrats réalisés. Ces réparations englobent les opérations de maintenance effectuées pendant la durée des contrats. Cependant, ce chiffre ne prend pas en compte les réparations effectuées dans le cadre de la mise à disposition de la flotte événementielle pour la Coupe du Monde de Rugby.

#### H.5.5.e) Réparations

i) Réparations des vélos par organe

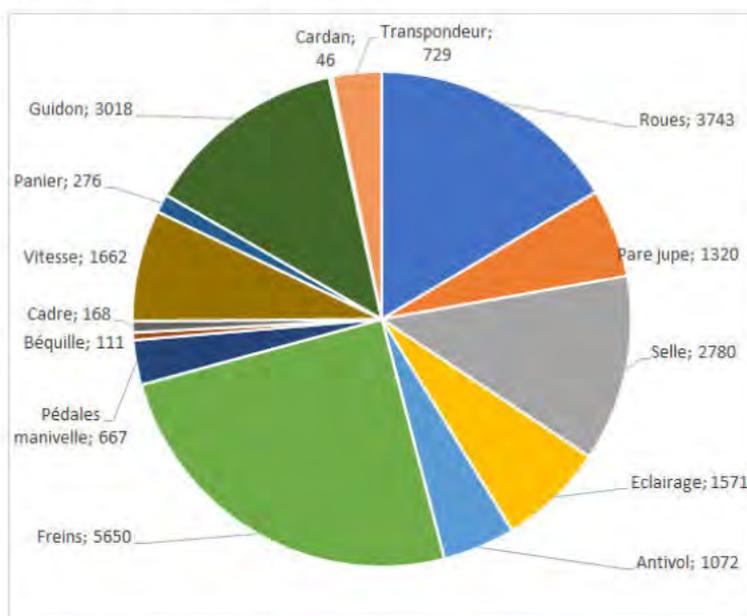
➔ Vélos Libre-Service

Réparations par organes (y.c. à la suite de vandalisme)	Nombre réparations 2023
Roues	3 743
Pars jupe	1 320
Selle	2 780
Eclairage	1 571
Antivol	1 072
Freins	5 650
Pédales manivelle	667
Béquille	111
Cadre	168
Vitesse	1 662
Panier	276
Guidon	3 018

Cadran	46
Transporteur	729
Autres	4 992
<b>TOTAL</b>	<b>27 805</b>

La catégorie « autres » comprend principalement des réparations multiples dues à des vols, des accidents, des graffitis, des petites pannes telles que des problèmes de sonnette ou de ressort de direction, ainsi que des interventions préventives.

Les réparations réalisées sur place, telles que l'éclairage, les poignées, les paniers, le gonflage ou le resserrage, ne sont pas incluses dans ces chiffres.



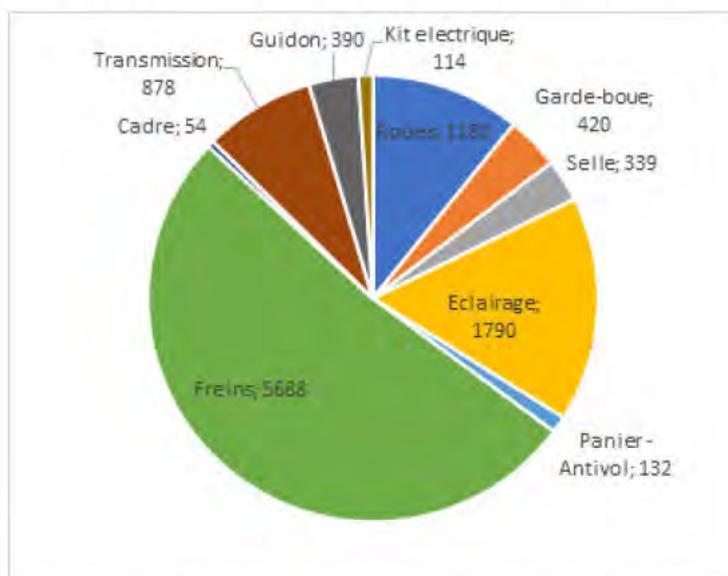
Répartition des réparations VLS par organes (hors catégorie autres) en 2023

➤ Vélos de prêt et de location (VLD)

Réparations par organes (y.c. à la suite de vandalisme)	Nombre réparations 2023
Roues	1 182
Garde-boue	420
Selle	339
Eclairage	1 790
Panier - Antivol	132
Freins	5 688
Cadre	54
Transmission	878
Guidon	390
Kit électrique	114
Autres	8 697
<b>TOTAL</b>	<b>19 684</b>

La catégorie « autres » comprend principalement des réparations multiples dues à des vols, des accidents, des graffitis, des petites pannes telles que des problèmes de sonnette ou de ressort de direction, ainsi que des interventions préventives.

Les réparations réalisées sur place, telles que l'éclairage, les poignées, les paniers, le gonflage ou le resserrage, ne sont pas incluses dans ces chiffres.



Répartition des réparations VLD par organes (hors catégorie autres) en 2023

ii) Réparations des stations par cause

Réparations par organes (y.c. à la suite de vandalisme)	Nombre réparations 2023
BC - Bloc PC	939
BC - Alimentation	34
BC - TPE	59
Autres	428
Bornettes - verrouillage	547
Bornettes - Incidents électroniques	296
<b>TOTAL</b>	<b>2 303</b>

BC : Borne Client

TPE : Terminal de Paiement Electronique

La catégorie "Autres" englobe principalement les révisions complètes des stations, les interventions qui ne nécessitent pas de remplacement standard de pièces (telles que le paramétrage, la connectique, etc.), les problèmes extérieurs (comme ceux liés à l'EDF, etc.), et les cas de vandalisme.

Ne sont pas inclus dans ces chiffres les dépannages, les petites interventions et tests, les recharges de papier, le resserrage des bornettes et les vérifications de bon fonctionnement. Ces types d'interventions sont directement traités par les agents pendant leurs rondes. Tout comme les interventions liées aux déposes de stations et aux déplacements qui ne sont pas prises en compte non plus.

De plus, les actions réalisées dans le cadre du remplacement des bornes à partir de septembre 2023 ne sont pas comptabilisées dans cette catégorie.

### H.5.6. Navette fluviale

La responsabilité de la maintenance de l'ensemble de la flotte incombe à Inter Rives Bordeaux. L'entretien est effectué en conformité avec les recommandations du constructeur et le cadre réglementaire en vigueur. Un plan de maintenance spécifique est appliqué aux catamarans et au monocoque pour assurer le bon fonctionnement des bateaux.

Chaque bateau bénéficie d'une sortie annuelle programmée, comprenant des opérations de maintenance, de contrôle, de nettoyage et de peinture de la coque (œuvres vives), en accord avec le plan de maintenance établi et les constats effectués lors de la sortie.

Toutes les interventions de maintenance, qu'elles soient préventives, curatives ou amélioratives, sont consignées dans le logiciel de GMAO (SMART SAILOR) d'Inter Rives Bordeaux, avec la possibilité d'extractions par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Les opérations de maintenance varient en fonction du niveau requis et sont effectuées soit par Inter Rives Bordeaux, soit par un prestataire spécialisé.

Voici quelques exemples d'opérations spécifiques :

- Moteur : à 5 000 heures, 10 000 heures et 20 000 heures (incluant le remplacement du turbo, différents contrôles...);
- Génératrice : à 10 000 heures (comportant des opérations telles que le bobinage, le nettoyage des isolants et le traitement d'imprégnation...);
- Moteur électrique : tous les 2 ans (comportant des mesures de tension, une analyse vibratoire, et l'examen de l'état des roulements...);
- Batteries de puissance : vérifications régulières, incluant le resserrage des connectiques et le contrôle des différentes pompes du circuit de refroidissement...;
- Armoire électrique : contrôles réalisés à l'aide d'une caméra thermique.

Par ailleurs, Inter Rives Bordeaux assure la maintenance périodique des moteurs, à raison de 300 heures pour les catamarans et 250 heures pour le monocoque. Ces opérations comprennent le remplacement de l'huile moteur, des filtres, ainsi qu'une analyse de l'huile.

### H.5.7. Parcs relais

Le programme de maintenance des parcs de stationnement et de covoiturage (P+R) est en conformité avec les exigences législatives et réglementaires applicables à ce domaine.

La gestion des opérations de maintenance et le suivi des obligations légales sont délégués à SBES, qui assure la mise à jour des registres de sécurité ainsi que des dossiers de maintenance et de vérification légale. Ces documents sont accessibles à tout moment pour consultation par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Le programme de suivi des maintenance appliqué est le suivant :

Maintenance	Fréquence
Ascenseur	Toutes les 6 semaines
SSI	1 fois / an
Porte automatique / portail motorisé / rideau motorisé	2 fois / an
Climatisation	1 fois / an
Eclairage sécurité et AES	2 fois / an

Vidange séparateur hydrocarbure	1 fois / an
Disconnecteur	1 fois / an
Colonne sèche	1 fois / an
Pompes de relevages	1 fois / an
Extincteur	1 fois / an
Désenfumage	1 fois / an
Détecteur CO/NO	1 fois / an

Le programme de suivi des vérifications légales est :

Vérifications légales	Fréquence
Ascenseur	1 fois / an - 1 fois / 5 ans
SSI	1 fois / 3 ans
Porte automatique / portail motorisé / rideau motorisé	2 fois / an
Climatisation	1 fois / an
Moyen de secours incendie	1 fois / 5 ans
Disconnecteur	1 fois / an
Désenfumage	1 fois / 3 ans
Installation électrique	1 fois / an - 1 fois / 4 ans
Détecteur CO/NO	1 fois / an

SBES garantit également l'entretien, la propreté et l'hygiène des P+R ainsi que de leurs espaces communs, conformément à un plan de nettoyage et de désinfection établi. Pour ces tâches, des produits labellisés Ecolabel sont privilégiés afin de favoriser des pratiques respectueuses de l'environnement.

#### H.5.8. Autres équipements

##### *i) Les bornes d'informations voyageurs*

Les Bornes d'Informations Voyageurs (BIV), situées aux points d'arrêt des bus et alimentées par l'éclairage public, continuent de poser des problèmes. Assurer un fonctionnement optimal de ces équipements est difficile en raison du manque de contrôle sur leur alimentation. Une Rénovation Technique effectuée par les équipes de la société CLEARCHANNEL a provoqué des dysfonctionnements sur une vingtaine de BIV, entraînant des réclamations récurrentes de la part des clients.

##### *ii) Les points d'arrêts*

L'entretien des points d'arrêts est effectué de manière continue tout au long de l'année et englobe les activités suivantes :

- Des visites régulières pour assurer une maintenance préventive, comprenant le nettoyage des boîtiers, la remise en ordre, etc. Ces visites ont lieu mensuellement pour les arrêts des Lianes et les pôles d'échanges majeurs, et trimestriellement pour les autres arrêts du réseau ;
- Des interventions curatives déclenchées en réponse à des signalements ou des suites des visites préventives. Les interventions de remise en état sont également l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt situés dans le même secteur.

En nouveauté pour 2023, les agents du service signalétique et les encadrants sont désormais équipés d'un outil digitalisé de gestion des Points d'Arrêts. Cet outil contribue à :

- Faciliter la planification et la priorisation des interventions ;
- Améliorer la fluidité et la réactivité des échanges entre les agents sur le terrain et les gestionnaires ;
- Offrir un retour terrain en temps réel avec photos, et archiver les actions liées à la gestion d'un point d'arrêt ;
- Fournir des rapports statistiques.

### iii) Les abri-voyageurs

Concernant les abribus, Keolis Bordeaux Métropole Mobilité prend en charge la pose et l'entretien de l'information voyageurs dans les cadres dédiés, ainsi que des adhésifs affichant les noms des arrêts et les numéros des lignes.

Les signalements nécessitant une remise en état des cadres, du plexiglass et des vitres sont transmis à CLEAR CHANNEL, qui assure l'entretien du mobilier conformément à son contrat avec Bordeaux Métropole.

## H.6. Equipement des points d'arrêt bus et tram

### H.6.1. Equipement des points d'arrêt bus

À la fin de l'année 2023, le réseau TBM comptait :

- 1 880 poteaux, dont 207 mobiles ;
- 1 817 abri-voyageurs.

Dans le but de faciliter l'orientation, des poteaux mobiles sont régulièrement installés ou retirés du réseau par l'équipe signalétique. Cette pratique s'applique notamment dans les cas suivants :

- Déviations importantes sur plusieurs semaines ;
- Arrêts ne pouvant être installés de manière permanente ;
- En attente de l'exécution de travaux ou de la réception d'un abri voyageur (comme les BEX).

Au total, ce sont environ 120 poteaux ont été installés ou désinstallés sur l'année 2023.

De plus, avec la mise en place du nouveau réseau en septembre 2023, la signalétique des points d'arrêt a subi une refonte complète, comprenant :

- Le remplacement de l'intégralité des informations destinées aux voyageurs positionnées dans les cadres (carte réseau, fiches horaires, politique tarifaire, etc.) ;
- Le changement des adhésifs indicateurs de ligne, aussi bien en tête de poteau que sur les abribus, avec le remplacement de plus de 8 000 adhésifs.

### H.6.2. Stations tram

Les baies CFA des stations voyageurs de la phase I sont actuellement équipées de nouvelles climatisations, en remplacement des unités installées sur le réseau depuis 2003, qui étaient arrivées en fin de vie et devenues obsolètes.

Une Revue de Non-conformité Technique (RNT) a été menée pour la reprise des fixations des BIV dans les stations voyageurs de la phase III.

Une opération de remise en peinture a été effectuée sur les stations voyageurs « Sainte Catherine », « Hôtel de Ville (ligne B) », « New York » et « Mairie de Cenon ».

Dans le cadre des initiatives visant à réaliser des économies d'énergie, une campagne de migration vers des luminaires LED a débuté en 2023 pour les candélabres des stations des phases 1 et 2. Cette campagne implique le remplacement de 780 mats d'éclairage, dont 250 ont été accomplis en 2023. Ces remplacements se poursuivront jusqu'en 2025.

## H.7. Taux de pannes perturbantes pour les clients

### H.7.1. Autobus

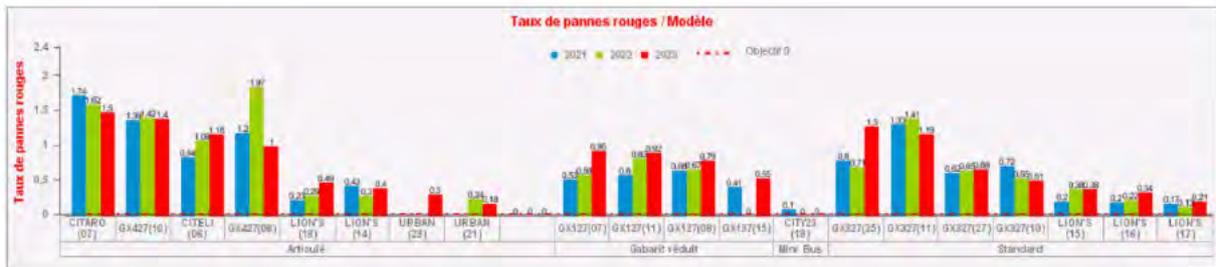
2023	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Janvier	122	0,67
Février	115	0,69
Mars	122	0,65
Avril	128	0,76
Mai	126	0,76
Juin	133	0,75
Juillet	81	0,61
Août	71	0,55
Septembre	139	0,77
Octobre	107	0,58
Novembre	101	0,55
Décembre	106	0,58
<b>TOTAL Pannes</b>	<b>1 351</b>	<b>0,66</b>

Le taux de panne en ligne pour l'année 2023 s'établit à 0,66, enregistrant une amélioration par rapport à 2022, où il était de 0,73.

Les séries de bus les plus fiables sont les MAN articulés et standards, ainsi que les bus URBANWAYS récemment mis en service au cours des deux dernières années. Un suivi attentif est maintenu sur les bus CITELIS, qui approchent de la fin de leur cycle de vie.

Initialement mis en service en 2006, les CITELIS ont subi une rénovation complète, couvrant la carrosserie et le moteur, en 2014/2015. Cette rénovation visait à prolonger leur durée de vie jusqu'à 20 ans ou 900 000 kilomètres. À ce jour, l'ensemble des CITELIS a dépassé les 900 000 kilomètres, avec 3 d'entre eux dépassant déjà le seuil d'1 million de kilomètres. Cette situation nécessite des travaux supplémentaires sur les moteurs, la boîte de vitesses automatique (BVA), le pont, ainsi que sur la climatisation, où plusieurs réparations du circuit ont été effectuées au cours de l'année 2023.

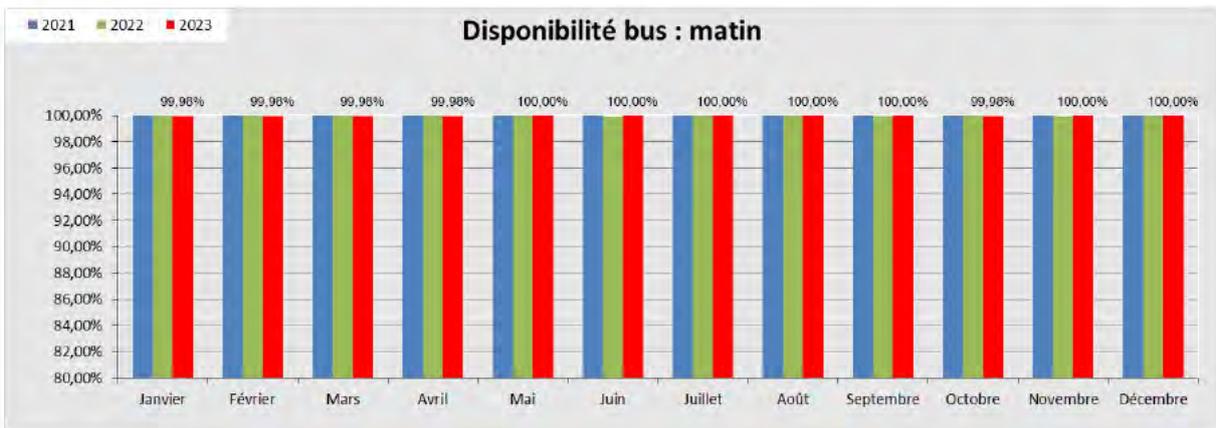
Pour les bus articulés GX427, des interventions de reprise des réglages des portes et le remplacement des pivots ont été réalisés sur l'ensemble du parc, contribuant à une baisse du nombre de pannes.



La diminution du taux de panne constaté s'applique à la majorité des séries de bus entretenues, reflétant la diligence dans le suivi des performances de ces séries et l'application de solutions adaptées aux pannes rencontrées.

Les partenariats établis avec les constructeurs se révèlent fructueux, facilitant un échange objectif sur les problématiques spécifiques au réseau TBM et la mise en œuvre de solutions techniques appropriées.

En ce qui concerne la disponibilité des bus au départ du dépôt le matin (à 07h30), le taux avoisine les 100% (99,99%) au cours de l'année 2023. La gestion proactive de la disponibilité du parc, par le biais d'ajustements anticipés et, si nécessaire, de rééquilibrages entre les différents dépôts, assure de manière constante la mise en œuvre du plan de transport.



### H.7.2. Tramways

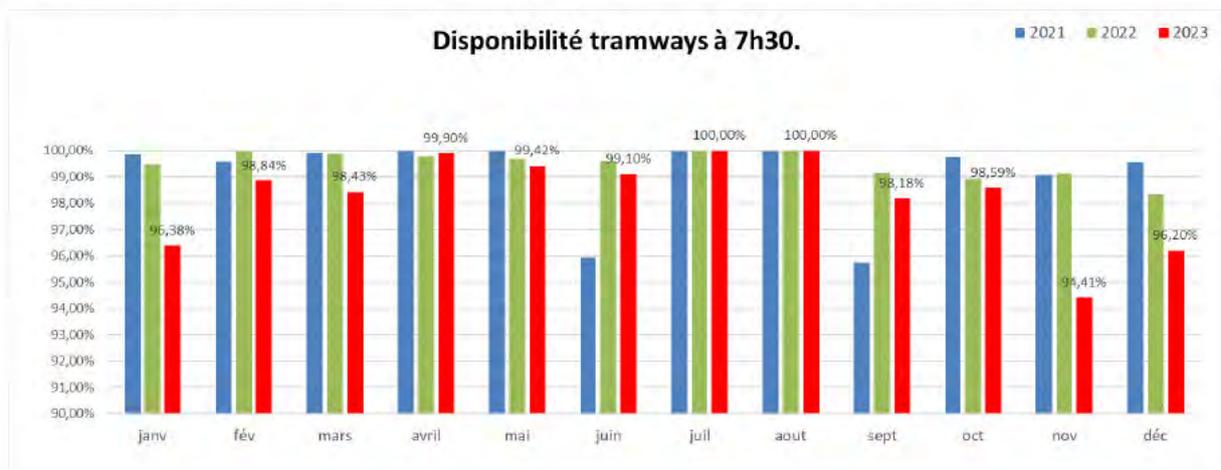


Moyenne du taux de panne au Tramway 10 000km	
2022	0,64
2023	0,6

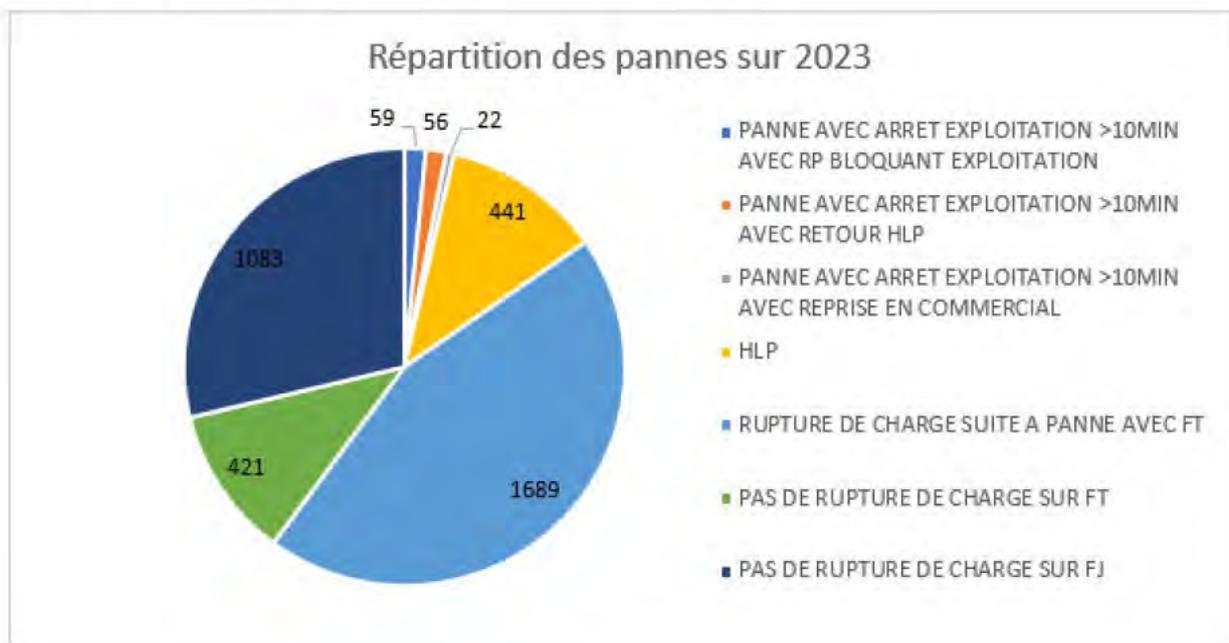
Le taux global de pannes du matériel roulant tramway affiche une légère baisse entre 2022 et 2023. La fonction APS est la principale cause de dysfonctionnement.

Quant au taux de disponibilité des tramways à la sortie du dépôt le matin pour l'année 2023, il se situe à 98,29%. Toutefois, cette disponibilité a légèrement baissé par rapport à 2022.

Une baisse significative est observée en novembre 2023, en raison de travaux de reprise de 3 carrefours APS sur la ligne B entre Quinconces et CAPC, entre le 22 octobre et le 5 novembre. Ces travaux ont perturbé l'organisation de la maintenance des rames, entraînant l'indisponibilité de 10% du parc pour des interventions de maintenance corrective. Cette accumulation de dysfonctionnements a eu un impact sur la disponibilité des rames lors de la reprise complète du réseau. Un temps de remise en condition opérationnelle a été nécessaire pour retrouver l'objectif de disponibilité.



Il est également possible de répartir les pannes selon les causes suivantes :



A noter :

HLP : Haut-Le-Pied.

FT : Fins de tour.

FJ : Fins de journée.

RP : Remorquage-Poussage.

### H.7.3. Mobibus

Le taux de panne en ligne sur les véhicules Mobibus est de 0,07 sur l'année 2023 et se symbolise comme suit :

2023	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Janvier	0	0
Février	3	0,31
Mars	3	0,28
Avril	0	0
Mai	0	0
Juin	0	0
Juillet	1	0,12
Août	0	0
Septembre	0	0
Octobre	1	0,09
Novembre	0	0
Décembre	0	0
<b>TOTAL Pannes</b>	<b>8</b>	<b>0,07</b>

Il est important de mentionner que l'incident survenu le 21 juillet, ayant entraîné un incendie dans la partie moteur du véhicule 1752, a occasionné une immobilisation de plus de 5 mois, avec une remise en service prévue en 2024.

### H.7.4. Transport A la Demande

Au cours du dernier quadrimestre de 2023, aucune panne perturbatrice n'a été enregistrée sur les services TBM Flex', attribuable à la récente acquisition du parc et à un taux de réserve adéquat en début de CSP.

### H.7.5. Navette fluviale

Le taux de disponibilité de la flotte pour 2023 s'élève à 97,37 %, enregistrant ainsi une performance inférieure à la cible de 98,5%.

La composition de la flotte inclut un bateau de réserve, essentiel pour maintenir la continuité du service et minimiser les kilomètres perdus en cas d'incident. Du fait d'une période d'immobilisation de l'Hirondelle, du 10 août au 09 novembre en raison d'un problème technique lié aux batteries, a impacté la disponibilité opérationnelle. Cette immobilisation a entraîné une diminution de la flotte, supprimant la disponibilité du bateau de réserve et compromettant la continuité du service en cas d'incident sur l'un des bateaux.

## H.8. Détail des pannes par cause

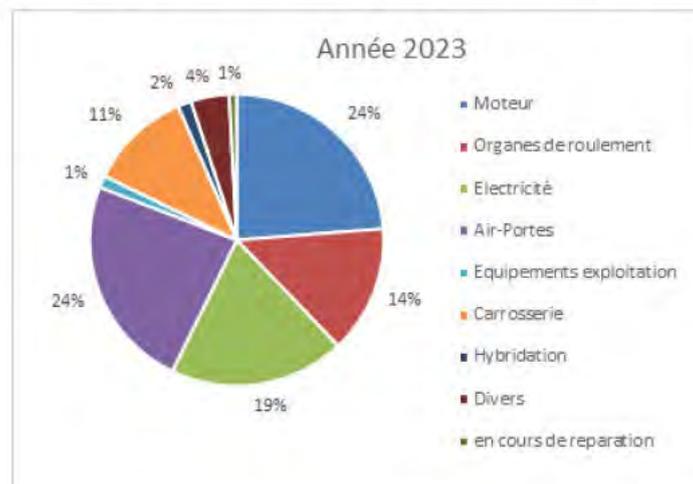
### H.8.1. Autobus

En 2023, la répartition des pannes perturbatrices pour les voyageurs se répartit de la manière suivante :

Causes pannes	Nombre de pannes
Moteur	321
Organes de roulement	191
Electricité	261
Air-Portes	320
Equipements exploitation	18
Carrosserie	152
Hybridation	20
Divers	57
En cours de réparation	11
<b>TOTAL</b>	<b>1 351</b>

Ces dysfonctionnements proviennent principalement des organes suivants :

- Moteur (24 % des incidents) ;
- Système d'air et portes (24 % des incidents) ; une augmentation en début d'année, principalement due à des problèmes sur les GX 427, mais également sur la nouvelle série IVECO URBANWAYS ;
- Électricité (19 % des incidents) ;
- Organes de roulement (14 % des incidents), principalement liés au freinage et à la suspension.



Le programme de fiabilisation lancé sur les séries GX427 a contribué à réduire le nombre de dysfonctionnements sur les différents composants du compartiment moteur, ainsi que sur la suspension.

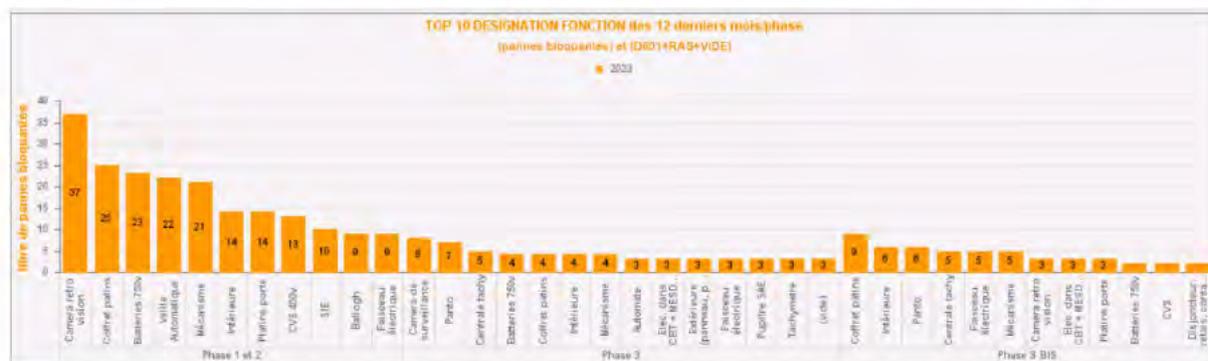
Par ailleurs, des efforts de fiabilisation ont été engagés sur les portes. Toutes les portes des GX427 (séries 2008 et 2010) ont été traitées, comprenant le réglage de l'ensemble des portes et le remplacement des pivots. Un suivi hebdomadaire des récives sur les portes de l'ensemble de la flotte de bus est également effectué.

Il est important de noter que la nouvelle flotte de bus URBANWAYS, mise en service en septembre 2023, a connu de nombreux dysfonctionnements tout au long de l'année, notamment sur les portes et les éléments du circuit électrique. Des actions spécifiques sont menées par le concessionnaire et le constructeur IVECO, notamment pour résoudre les problèmes d'ouvertures intempestives des portes pendant la conduite.

Un suivi mensuel entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, le concessionnaire BACQUEYRISSE et le constructeur IVECO a été mis en place depuis la livraison des nouveaux véhicules URBANWAYS. Ce suivi permet de remonter tous les dysfonctionnements et de mettre en place un plan d'action concerté entre les différentes parties prenantes.

### H.8.2. Tramway

Pour le tramway, les différentes pannes perturbatrices qui ont été recensées en 2023 sont :



Le système APS avec ses patins et sa batterie de 750V demeure la principale cause d'indisponibilité et de pannes de la flotte de tramway en 2023.

Afin d'atténuer les conséquences des problèmes de batteries APS sur la fiabilité et la disponibilité du parc, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a renforcé ses moyens humains et matériels. Malgré ces efforts, le sujet reste complexe, les batteries APS étant fortement sollicitées sur l'ensemble du réseau. Une rame a été équipée d'instruments afin d'obtenir des informations précises sur les zones non alimentées en APS et de détecter les défauts sur le rail APS.

Par ailleurs, au cours du dernier trimestre 2023, les intempéries fréquentes ont contribué à la formation de zones inondées sur le réseau, ajoutant une dimension supplémentaire aux défis rencontrés.

#### Station Quatre Chemins

Les patins, constitués d'éléments électroniques, ont été sujets à de nombreuses défaillances. Des zones identifiées, comme la station de la gare Saint-Jean où l'assainissement n'est plus optimal depuis les travaux de reprise de la fixation des rails en été 2022, ont été revisitées par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités afin de réduire la stagnation d'eau.

Par ailleurs, dans le but de minimiser les incidents liés aux patins APS présents sur la rame, une protection sous la caisse a été installée sur l'ensemble des rames au cours de l'année 2022. Cette mesure vise à atténuer l'impact du patin en cas de contact avec un objet présent sur la voie.

Outre le sujet des batteries APS, d'autres causes de dysfonctionnements sont présentes :

- Au cours du premier trimestre, une hausse notable d'alarmes a été enregistrée sur les caméras de rétrovision, attribuable à une défaillance mécanique du volet facilitant la transition du mode jour au mode nuit sur certaines caméras des rames des phases 1 et 2. Les caméras défectueuses ont fait l'objet d'un remplacement dû à un défaut de fabrication sur une série de pièces ;
- Parallèlement, la veille automatique effectuée à l'aide de la pédale de détresse a connu un nombre accru de pannes cette année. L'axe garantissant la fixation de la pédale, devenu fragile au fil des années, a été renforcé par une amélioration consistant à le rendre traversant sur toute la largeur de la pédale, assurant ainsi une fixation plus fiable ;
- Également, des défauts concernant les systèmes de portes ont été notés. Une usure de la vis sans fin du mécanisme de porte, détectée en 2021, a initié un processus de remplacement étalé sur l'année 2023, prévu pour se conclure au premier trimestre 2024. Des analyses régulières sont entreprises pour identifier les rames et les portes présentant des pannes récurrentes, afin d'instaurer des mesures correctives ciblées.

### H.8.3. Mobibus

La répartition des 8 pannes perturbantes pour les voyageurs se décompose de la manière suivante :

Causes pannes	Nombre de panne
Moteur	3
Organe de roulement	1
Electricité	1
Portes	0
Équipement d'exploitation	3
Carrosserie	0
Pneumatique	0
Divers	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

### H.8.4. Transport à la Demande

Aucune panne n'a été identifiée sur l'année 2023 pour le Transport A la Demande.

### H.8.5. Service vélo

Les pannes ayant entraîné une perturbation du service client sont principalement attribuables aux dysfonctionnements du mobilier qui rendent une station de vélos en libre-service indisponible.

Plus de détails concernant la maintenance de l'ensemble du service vélo est donné en *PARTIE H.5.5 : Éléments relatifs au service vélo.*

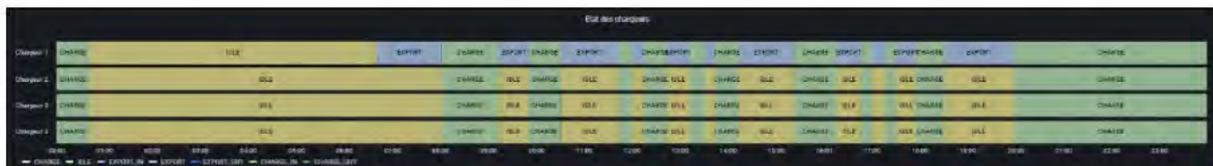
### H.8.6. Navette fluviale

Les catamarans, Hironnelle et Gondole, opèrent en mode électrique pendant au moins 6 heures. Un système de supervision mis en place par Inter Rives Bordeaux assure un suivi quotidien et une analyse

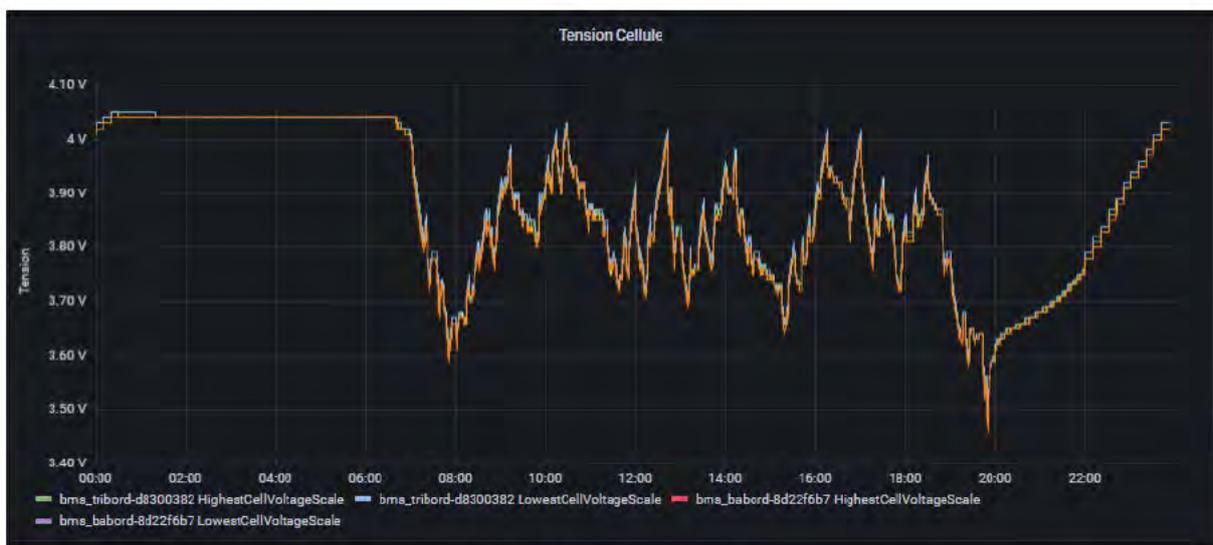
des données, notamment en ce qui concerne la recharge nocturne à quai, les chargeurs, le State of Charge (SoC) et les batteries. L'objectif de cette supervision est de recueillir et d'analyser les données en temps réel, permettant ainsi un diagnostic précoce des éventuelles pannes. Ceci vise à améliorer la réactivité, réduisant ainsi au maximum le temps d'immobilisation des catamarans.

La supervision recueille les données suivantes :

- State of Charge (SoC) des batteries des deux côtés ;
- Tension des cellules ;
- État des chargeurs ;
- Durée d'utilisation des différents modes : Électrique, Diesel-électrique et Électrique-recharge ;
- ...



Etat des chargeurs bateau



Graphe tension des cellules

En 2023, les heures d'utilisation des moteurs thermiques se répartissent comme suit :

- Hirondelle : 969 heures Bâbord et 968 heures Tribord ;
- Gondole : 1 250 heures Bâbord et 1 250 heures Tribord ;
- Avocette : 2 529 heures Bâbord et 2 532 heures Tribord ;

Quant aux pourcentages de temps de fonctionnement en propulsion électrique :

Mois	Hirondelle	Gondole
Janvier	62,76%	48,64%
Février	63,72%	65,50%
Mars	59,28%	64,33%
Avril	59,67%	51,01%
Mai	60,23%	50,87%
Juin	50,20%	53,83%
Juillet	19,13%	57,09%

Août	0,00%	51,12%
Septembre	0,00%	48,20%
Octobre	0,00%	41,93%
Novembre	0,00%	53,59%
Décembre	0,00%	49,65%

Depuis août, l'Hirondelle n'opère plus en mode électrique en raison de l'incident technique survenu le 10 août, lié à un problème d'emballement thermique des batteries. Ces dernières ont été retirées le 09 novembre pour expertise auprès du fournisseur, ce qui a conduit le bateau à fonctionner en mode diesel-électrique.

Le fonctionnement en mode électrique contribue à réduire les heures de fonctionnement des moteurs thermiques, mais plusieurs facteurs ont entraîné des pannes d'origines diverses. Ces problèmes incluent des aspects mécaniques tels que l'hélice, l'arbre d'hélice (APH), et le refroidissement moteur, des éléments électromécaniques tels que le variateur, la carte de régulation, le POWERPLEX, la génératrice, le réducteur, le codeur, ainsi que des composants électriques tels que la prise quai bateau et ponton, les chargeurs, le déséquilibre du SoC (State of Charge), les fuites de courant impactant les réseaux COM (communication), et le circuit de refroidissement.

L'année 2023 a été marquée par un problème technique majeur sur le système d'hybridation de l'Hirondelle, entraînant une immobilisation prolongée du bateau d'août à novembre. Cette période d'immobilisation a conduit à la suppression du renfort du 10 août au 1<sup>er</sup> novembre, le bateau de réserve étant mobilisé en renfort d'avril à octobre. La reprise de la navigation de l'Hirondelle à partir du 09 novembre a été rendue possible après le retrait de toutes les batteries de puissance pour expertise chez le fournisseur MG ENERGY aux Pays-Bas. Les résultats de cette expertise sont attendus pour contribuer à l'amélioration du fonctionnement hybride des bateaux.

### H.9. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

Ces contrôles sont réalisés sur une périodicité maximale de 6 mois, au sein des ateliers d'un professionnel agrément : DEKRA.

Le taux de réussite aux contrôles techniques sur 2023 est de 99,40%.

	Année 2023
Nombre de visites	837
Nombre de refus	5
<b>TAUX DE REFUS</b>	<b>0,60%</b>

Les 5 contrôles techniques avec des réserves bloquantes concernent 3 bus articulés CITELIS en fin de vie et 2 bus articulé MAN. La remise aux normes a été effectuée par le constructeur pour les bus encore sous garantie (MAN).

## PARTIE I. INVESTISSEMENT DU CONCESSIONNAIRE

### I.1. Suivi des investissements

Dans le cadre du nouveau contrat de CSP, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole ont défini quatre catégories d'investissements : Matériel Roulant, Immobilier, Informatique et Autres.

Ces investissements sont intégrés aux Plans Pluriannuels d'Investissement, planifiés dans le contrat pour garantir le bon fonctionnement et la progression des services de transport dans la métropole.

#### I.1.1. Investissements prévus, engagés et réalisés

Le Plan Pluriannuel d'Investissements de l'année 2023 est décomposé en famille d'investissements :

Famille d'investissement	PPI 2023		
	Contrat (€ 2021)	Engagé (€ 2023)	Réalisé (€ 2023)
Autres	170 125€	152 664€	4 478€
Bâtiments	237 519€	449 045€	396 679€
Bus/BHNS – Equipements	51 197€	53 603€	50 299€
Bus/BHNS – Installations fixes	90 107€	74 350€	1 605€
Bus/BHNS – Systèmes	1 219 268€	403 822€	197 245€
Navettes fluviales	0€	14 000€	14 000€
Parcs-relais	334 892€	305 156€	303 441€
Systèmes transversaux / SI Transports	2 327 309€	3 533 288€	2 660 514€
Tramway – Equipements	96 706€	94 375€	71 636€
Tramway – Installations fixes	2 187 079€	5 020 427€	1 787 418€
Tramway – Matériel Roulant	762 259€	865 003€	737 552€
Vélos	9 149 707€	9 490 040€	5 922 794€
<b>TOTAL Investissements</b>	<b>16 626 168€</b>	<b>20 455 773€</b>	<b>12 147 659€</b>

Les données présentées dans le tableau se déclinent comme suit :

- Contrat €<sub>2021</sub> : engagement contractuel inscrit en annexe 16.2 du contrat de CSP ;
- Engagé €<sub>2023</sub> : demandes d'engagement d'investissements validées - depuis le demandeur, sa direction jusqu'aux services financiers et la direction générale ;
- Réalisé €<sub>2023</sub> : investissements facturés sur l'année 2023.

Concernant les investissements neufs de la CSP, les principaux écarts sont portés par :

- Les installations fixes vélos, comprenant les nouvelles stations de vélos en libre-service et la mise en place de box vélos sécurisés, qui sont reportées sur le début de l'année 2024, avec le déploiement du projet Vélo ;
- Les systèmes bus comprenant les équipements billettique et SAE de la flotte affrétée, dont la ventilation du programme a été redéfinie sur les années 2023-2025 (projet transverse indexé

aux jalons d'autres projets). Les projets alloués à l'année 2023 ont été menés à leur terme pour les bus scolaires et la flotte affrétée.

Les autres écarts sont présentés dans la partie suivante et sont relatifs aux entretiens et opérations de renouvellement.

### I.1.2. Opérations de renouvellement et gros entretien

Chaque famille d'investissement se décompose en plan d'investissement, avec ici, un focus sur les axes concernant le maintien de l'existant : gros entretien et réparation, et renouvellements.

Famille d'investissement	PPI 2023	
	Contrat (€ 2021)	Réalisé (€ 2023)
Installations fixes tramway	2 187 079€	1 744 058€
Matériels roulants et navigants	511 962€	519 370€
<b>Sous-total Gros Entretien et Réparation</b>	<b>2 699 040€</b>	<b>2 263 428€</b>
Bâtis / dépôts	46 382€	216 940€
Informatique / systèmes	1 075 077€	493 700€
Installations fixes bus	70 994€	0€
Installations fixes vélos	2 158 268€	166 978€
Renouvellements	3 350 721€	877 618€
<b>TOTAL Investissements</b>	<b>6 049 761€</b>	<b>3 141 046€</b>

Dans la section dédiée aux gros entretiens et réparations du rapport annuel, le projet majeur au sein des infrastructures tramway est celui visant le remplacement des rails APS (Alimentation Par le Sol). Un jalon significatif a été atteint en octobre 2023, marqué par une réalisation majeure concernant les carrefours APS de Munich, Bristol et Ferrère.

Par ailleurs, dans la même section, axée sur la catégorie matériel roulant, le projet de prolongation de la vie des rames a été entrepris et inaugure ainsi la phase d'expertise approfondie de ces dernières.

Dans la section renouvellement, l'achèvement du remplacement des stations de vélos, amorcé en 2023, est prévu pour le début de l'année 2024.

En 2023, plusieurs projets informatiques ont été reportés en accord avec le Concédant :

- Le projet de transfert de la billettique est en attente de l'achèvement de l'audit en cours ;
- Le renouvellement des logiciels Alstom a été traité dans le cadre d'un marché dédié de Bordeaux Métropole, dont la finalisation a été reportée au premier semestre 2024 ;
- Le traitement de l'obsolescence de Mainta est réalisé en 2 étapes : la montée de version OS réalisée en 2023 et la montée de version applicative reportée en 2025.

Par ailleurs, l'avance des dépenses sur la section bâtis / dépôts est portée par le projet de renouvellement des sanitaires conducteurs, et a été conduit sur l'année 2023 dans sa totalité au lieu d'un échelonnement prévu sur l'ensemble de la CSP.

En outre, le déploiement du Data Center de secours, originellement planifié plus tôt, a été différé et est désormais programmé pour l'été 2024.

Ces ajustements calendaires sont opérés conformément aux efforts fournis continuellement par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour garantir le succès et l'efficacité des projets, en tenant compte des exigences et des validations nécessaires.

### I.1.3. Biens propres à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

Les catégories de biens, telles que définies dans le contrat, sont les suivantes :

- A : biens de retour entendus comme les biens nécessaires au fonctionnement des services délégués à compter de la date de prise d'effet du présent Contrat et pendant toute sa durée (inventaire A1 des biens mis à disposition par le Concédant et inventaire A2 des biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Concessionnaire) ;
- B : biens de reprise entendus comme les biens qui, sans être nécessaires, sont utiles au fonctionnement des services délégués ;
- C : biens propres appartenant au Concessionnaire qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement des services.

## I.2. Mouvements liés aux investissements

### I.2.1. Etat d'amortissement par bien

### I.2.2. Suivi de la VNC

Pour les biens activés sur l'année 2023, la Valeur Nette Comptable au 31/12/2023 est de 9.1M€.

	Investissements cumulés			VNC
	Acquisitions	Sorties et Cessions	Immobilisations en cours	
Inventaire A : biens de retour du contrat	9 432 875		4 365 175	9 026 953
Inventaire B : biens de reprise du contrat				
Inventaire C : biens propres du Concessionnaire	75 784			74 562
<b>TOTAL</b>	<b>9 508 659</b>		<b>4 365 175</b>	<b>9 101 515</b>

## I.3. Synthèse globale

En 2023, la concrétisation des programmes d'investissement présente des écarts par rapport à l'engagement contractuel, motivés par les raisons suivantes :

- Anticipation de projets ultérieurs au cours de l'année 2023 ;
- Réalisation partielle et/ou décalage de projets pour des raisons identifiées ;

- Annulation de certains projets.

Programme	Sous-programme	Contrat	Réel	Ecart
			(K€ <sub>2023</sub> )	
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	Réseau "propre"		25 K€	
Développer l'expérience voyageur	Développer la relation client		0 K€	
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	Patrimoine bâti ou assimilé		376 K€	
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	Matériel roulant		738 K€	
Optimiser la performance du réseau	GER-INFRA		1 744 K€	
Optimiser la performance du réseau	CAPATRAM		43 K€	
Développer l'expérience voyageur	Evolution IV		319 K€	
Fiabiliser optimiser la gestion du patrimoine	Gestion patrimoine		147 K€	
Développer l'expérience voyageur	SI Indus & Equipement		414 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	VLS		4 275 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	MAMMA		1 648 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	Stationnement Vélos		0 K€	
Moderniser et sécuriser les infrastructures informatiques	Evolutions infra et SI industriels		1 177 K€	
Moderniser et sécuriser les infrastructures informatiques	Evolutions logicielles et socles techniques		69 K€	
Développer l'expérience voyageur	MaaS		968 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	Transports scolaires		188 K€	
Développer l'expérience voyageur	Evolutions digitales		16 K€	
Réussir les nouvelles offres de transport	TAD TPMR		0 K€	
<b>TOTAL</b>			<b>12 148 K€</b>	

### 1.3.1. Anticipation de projet sur l'année 2023

Les anticipations de projet visent à garantir la réalisation des investissements dans les délais et les coûts prédéfinis, en tenant compte des contraintes fournisseurs et des contraintes techniques du terrain.

Dans la section dédiée aux bâtiments, des provisions d'un montant de 234K€ ont été prévues pour l'année 2023, couvrant les espaces de travail des Quinconces, Arts et Métiers, ainsi que les entités contrôle sûreté, et les installations sanitaires pour les conducteurs.

Par ailleurs, le projet MaaS, une application unique destinée aux voyageurs, a été anticipé de l'année 2024 à 2023. Le périmètre de ce projet a également été redéfini en concertation avec Bordeaux Métropole.

### I.3.2. Réalisations partielles sur l'année 2023

Le projet vélo a connu une réalisation partielle au cours de l'année 2023. En effet, l'acquisition réussie de la nouvelle flotte de vélos musculaires et électriques, ainsi que la mise en place opérationnelle du service de location Vélo'c, sont désormais effectives. Concernant le développement des nouvelles stations vélos, une partie a été réalisée en 2023, avec un reliquat de stations à achever au début de l'année 2024.

Dans le domaine des infrastructures informatiques, les avancées partielles en 2023 concernent le logiciel de billettique et le logiciel de maintenance. Le périmètre des travaux reportés a été clairement identifié et validé en collaboration avec le Concédant.

Le projet de déploiement du Data Center de secours a été repoussé à 2024 en raison du décalage du projet métropolitain de construction de ce centre, prévu pour l'été 2024.

Quant au projet d'infrastructure réseau impliquant le remplacement des rails en Alimentation Par le Sol, il a été partiellement finalisé en 2023. Les retards [REDACTED] ont entraîné le report de la réalisation du carrefour Coty à l'année 2024 [Cf. PARTIE B.7.3.c) ii) : Projets PPI Concessionnaire].

### I.3.3. Annulation sur l'année 2023

La construction du bâtiment dédié au projet Opération de Prolongation de la durée de Vie Résiduelle des rames de tramway (OPVR) a fait l'objet d'une révision et a été annulée. Cette décision a été prise en faveur du report du budget alloué, qui sera désormais consacré à la réalisation des travaux directement sur les rames, en collaboration étroite avec Bordeaux Métropole.

## PARTIE J. PLAN DE QUALITE MAINTENANCE

### J.1. Synthèse des opérations de maintenance réalisées dans l'année

Le contrat de Concession de Service Public (CSP) définit en Annexe 19.2 un Plan Qualité Maintenance (PQM). Ce dernier vise à offrir une vision globale de la politique de gestion patrimoniale de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en exposant de manière exhaustive l'organisation du département de maintenance pour chaque mode, tant sur le plan organisationnel que technique. La liste des sous-annexes détaillant le PQM pour chaque mode est répertoriée dans la *PARTIE A.1.8.b) i) : Plan de Qualité Maintenance*.

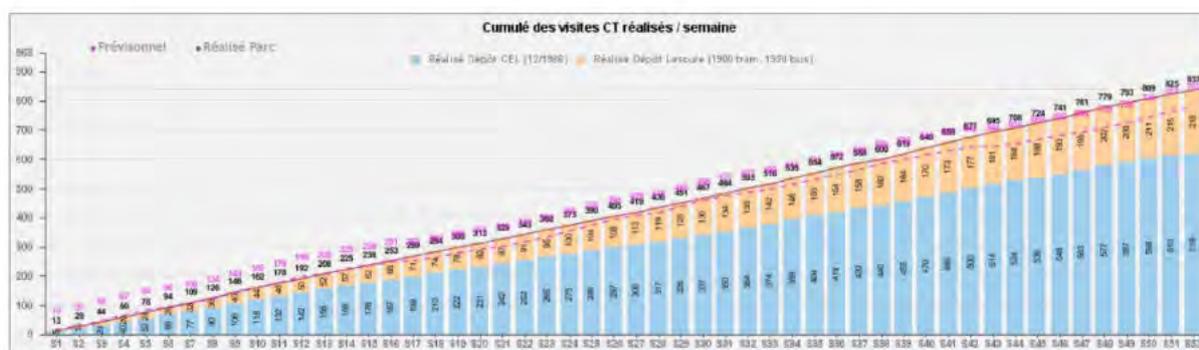
En conformité avec le PQM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a effectué un suivi mensuel rigoureux du plan de maintenance, englobant les opérations préventives et réglementaires. Les avancements de ces activités sont régulièrement communiqués à Bordeaux Métropole, notamment au cours des réunions de suivi du Plan de Déploiement des Moyens (PDM).

Un bilan détaillé des réalisations des principales opérations de maintenances préventives, illustré graphiquement avec une distinction entre les prévisions (en valeur rose) et les réalisations effectives (en valeur noire) est détaillé ci-dessous.

#### J.1.1. Bus

##### J.1.1.a) Suivi des contrôles techniques

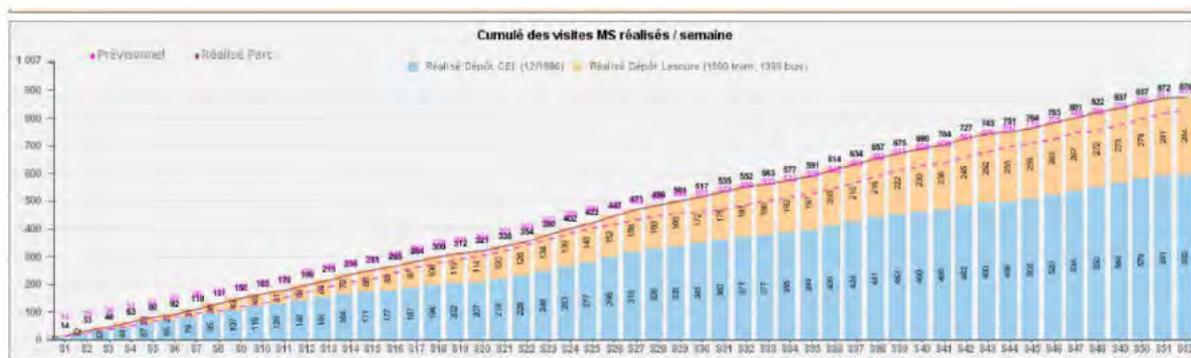
Chaque véhicule doit être contrôlé par un organisme agréé tous les 6 mois.



Ce graphique montre que le planning prévisionnel qui a été suivi tout au long de l'année.

##### J.1.1.b) Maintenance systématique (MS)

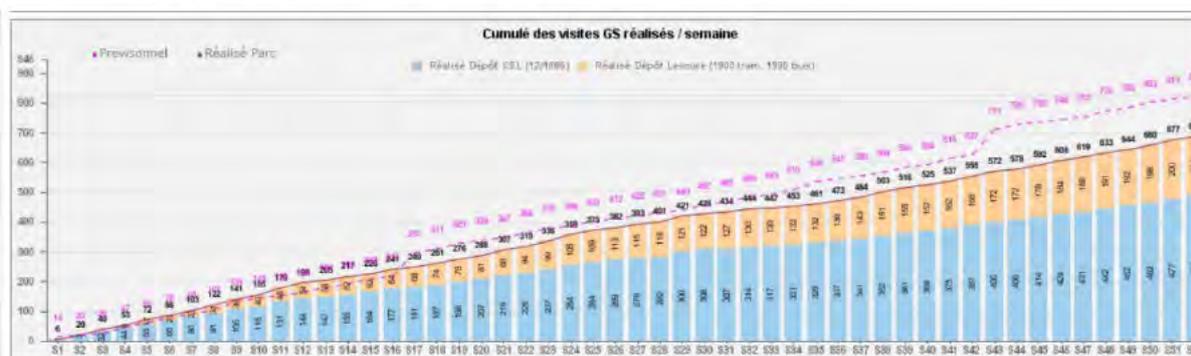
La Maintenance Systématique (MS) repose sur les recommandations des fabricants et s'effectue à une fréquence biannuelle. Elle est planifiée de manière à coïncider avec la préparation à la visite de contrôle technique, assurant ainsi que chaque bus bénéficie d'une attention régulière de la part des équipes de maintenance au moins tous les 3 mois.



Ce graphique montre que le planning prévisionnel qui a été suivi tout au long de l'année.

### J.1.1.c) Graissage systématique (GS)

La procédure de Graissage Systématique (GS) s'appuie sur les recommandations des fabricants et est effectuée en fonction d'un kilométrage spécifique déterminé pour chaque type de bus, généralement à intervalles moyens de 30 000 km.



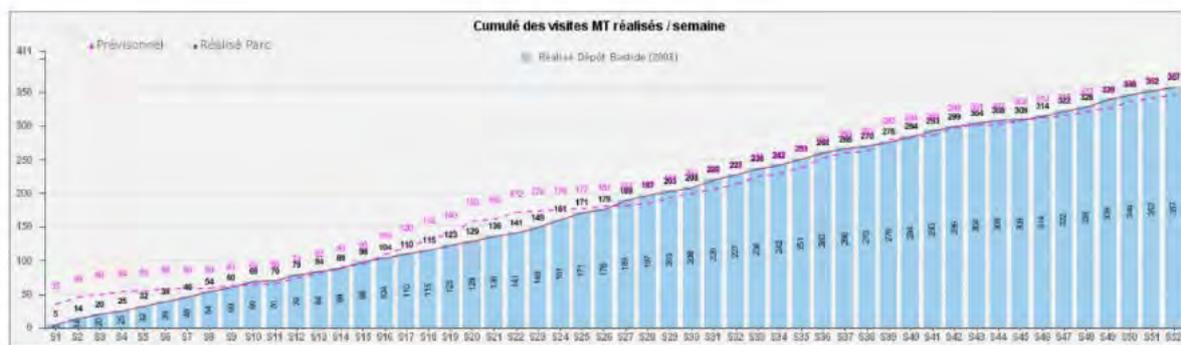
Ce diagramme illustre que le programme prévisionnel a été surestimé, étant donné que le kilométrage réel parcouru par les véhicules n'a pas été atteint au cours de l'année 2023.

Sur 2023 le ratio du coût d'entretien pour le matériel roulant Bus s'élève à 0,65 et englobe l'ensemble des dépenses des coûts de la main d'œuvre ainsi que le coût des pièces et prestations relatives au mode de transport.

## J.1.2. Tramway

### J.1.2.a) Maintenance préventive – 25 000 km

La Maintenance Préventive Systématique, nommée M (phase 3 et 3 bis) T (phase 1 et 2), est alignée sur les recommandations des constructeurs. Cette opération est programmée à des intervalles de 25 000 kilomètres.



### J.1.2.b) GER 300 000 et 600 000 km

L'été 2023 a marqué le début de la maintenance préventive des rames de la phase 3 bis, intervenant à l'atteinte des 300 000 km. 11 rames ont été prises en charge au cours de cette année, avec la perspective de continuer les opérations tout au long de l'année 2024.

En outre, à la fin du mois de décembre 2023, la maintenance préventive des rames de la phase 3, couvrant un total de 600 000 km (soit 26 rames au total), a été réalisée.



Sur 2023 le ratio du coût d'entretien pour le matériel roulant Tram s'élève à 1,60 et englobe l'ensemble des dépenses des coûts de la main d'œuvre ainsi que le coût des pièces et prestations relatives au mode de transport.

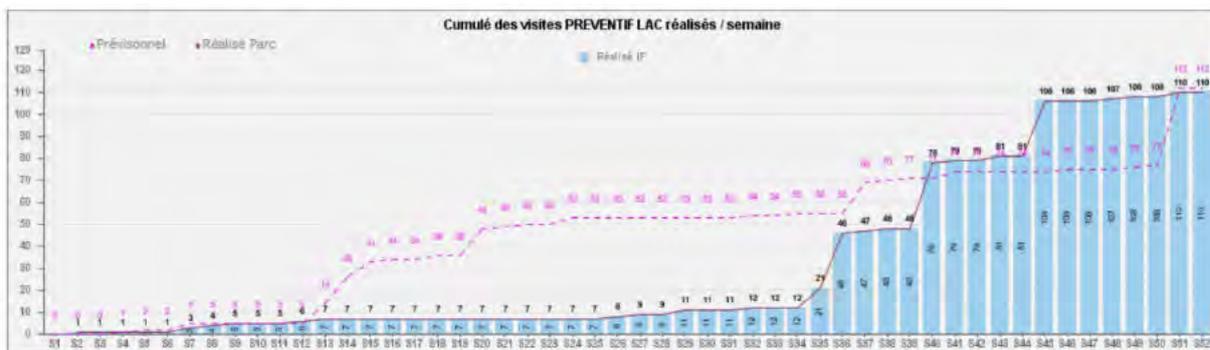
## J.1.3. Infrastructure tramway

### J.1.3.a) Maintenance préventive sur la LAC

Chaque année, un prestataire externe réalise un contrôle en nacelle, focalisant son attention sur des points critiques tels que :

- Le contrôle des isolateurs de sections ;
- La vérification de l'épaisseur du fil sur tous les points singuliers ;
- L'examen des communications ;
- Une inspection visuelle exhaustive de tous les éléments composant la Ligne Aérienne de Contact (LAC) ;
- etc.

En cas de détection d'une Non-conformité sécuritaire, une correction immédiate est entreprise. Les défauts mineurs (( bras de rappel abimé, équipements oxydés, pieds de consoles endommagés...), quant à eux, font l'objet de corrections dans un délai ultérieur.

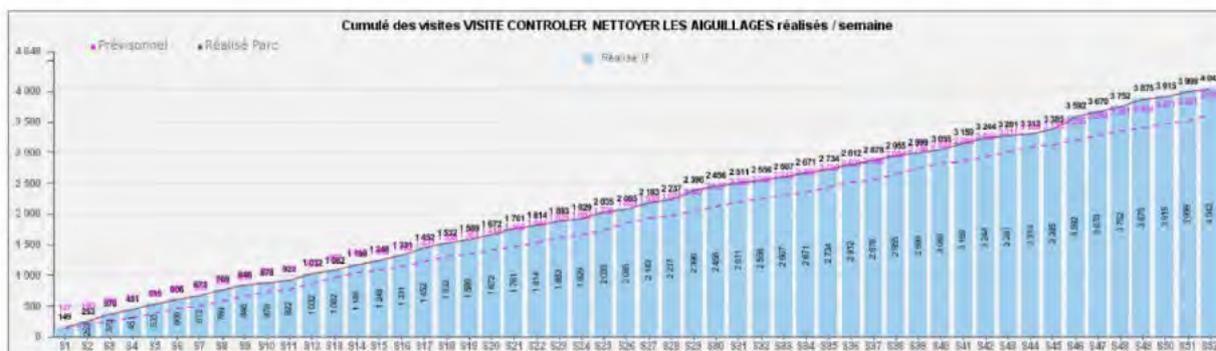


### J.1.3.b) Maintenance préventive sur la voie

Chaque mois, l'ensemble des aiguillages du réseau fait l'objet d'une opération de nettoyage.

Les zones particulièrement critiques, telles que Porte de Bourgogne, Quinconces et Thiers Benaue, bénéficient d'un nettoyage hebdomadaire.

Certains sites spécifiques, tels que Mériadeck, Stalingrad, Peixotto, sont nettoyés toutes les 2 semaines.



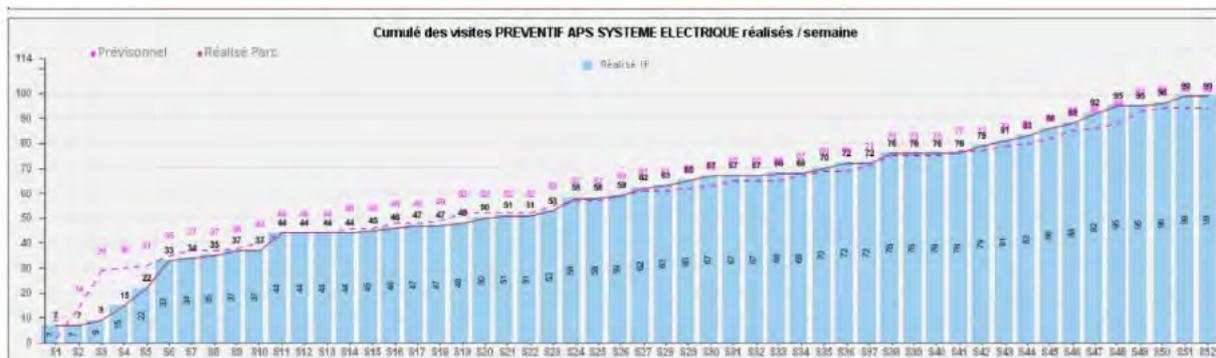
Chaque année, une opération de maintenance est effectuée sur les aiguillages, conformément aux recommandations des fabricants. Cette maintenance préventive englobe le traitement des moteurs ou mécanismes, la vérification de l'ornièrre de libre passage, ainsi que le contrôle de l'usure des cœurs.



### 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.



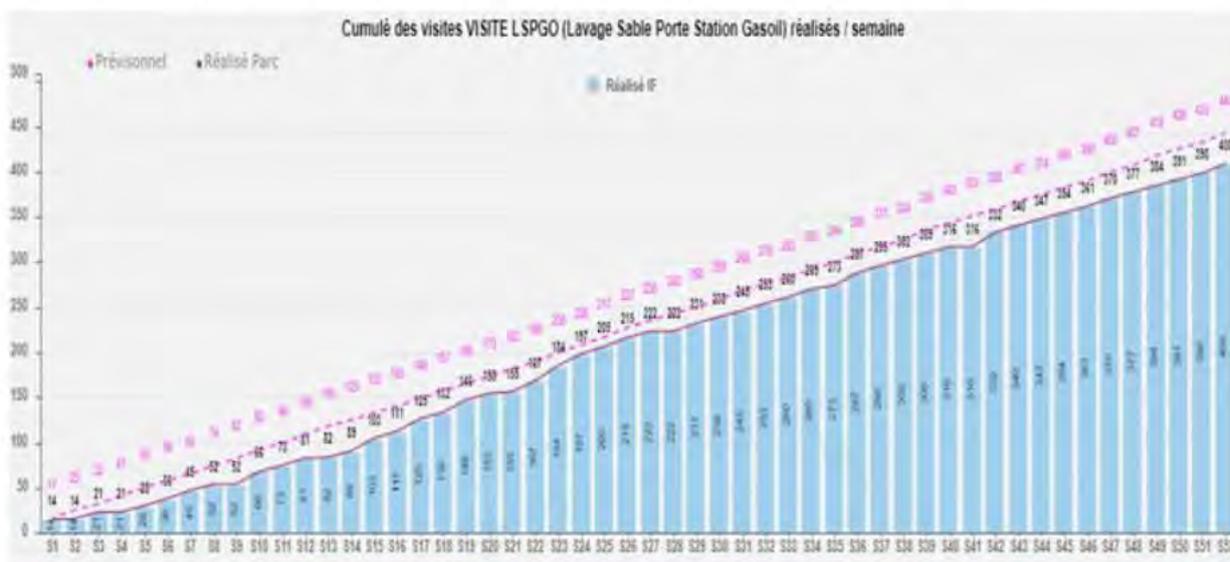
La maintenance préventive associée à la plateforme englobe les contrôles essentiels de l'infrastructure du rail APS, comprenant notamment les parties isolantes, la visserie, les barreaux conducteurs, l'air comprimé, et autres éléments.



## 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.



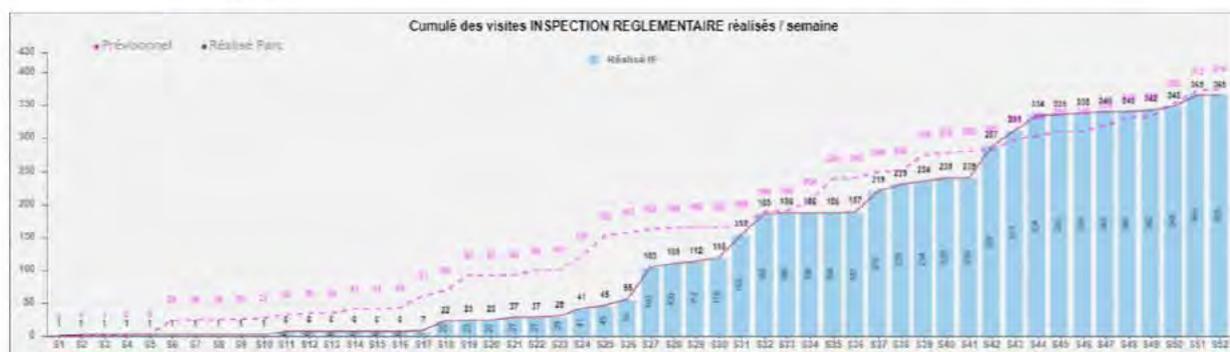
Ces opérations sont effectuées soit en interne, soit par un prestataire externe conformément aux recommandations des constructeurs. Le taux d'achèvement est de 92%. En effet, au cours de l'année, quelques arrêts techniques, en particulier sur les machines à laver, ont empêché la réalisation de certaines opérations hebdomadaires.

D'autres opérations de maintenance préventive ont été menées conformément au plan de maintenance sur les équipements suivants :

- Systèmes CVC (Chauffage, Ventilation, Climatisation) ;
- Systèmes de détection de gaz ;
- Compresseurs d'air/gaz.

### J.2.2. Suivi des contrôles réglementaires

Les contrôles et maintenances réglementaires ont été programmés et surveillés tout au long de l'année 2023. À l'exception des cas particuliers où l'organisme de contrôle n'a pu intervenir que début 2024 pour certains équipements situés dans les parcs relais, tous les autres contrôles ont été effectués correctement en 2023.



### J.3. Renouvellement et entretien

#### J.3.1. Opérations de renouvellement

##### J.3.1.a) Bus

Le service carrosserie, implanté sur le site d'Achard, a procédé cette année au remplacement intégral des coiffes (assises et dossiers) de la série des bus articulés MAN 16.

Parallèlement, une campagne de remplacement des sièges conducteurs a également été réalisée.



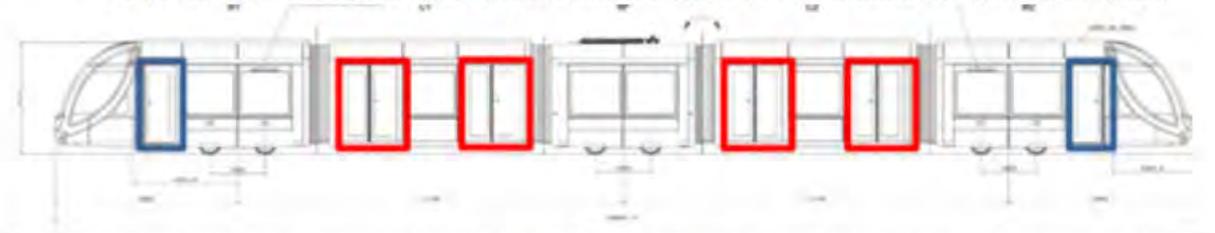
##### J.3.1.b) Tramway

###### i) Remplacement des vis sans fin

La prestation de remplacement des vis sans fin des portes des 74 rames de phases 1 et 2 a été initiée en 2023.

La configuration détaillée des rames est la suivante :

- 12 portes pour les rames type CITADIS 302 (32 m) : 8 portes doubles et 4 portes simples ;



- 14 portes pour les rames type CITADIS 402 (44 m) : 10 portes doubles et 4 portes simples.



Cette procédure se divise comme suit :

- Retrait de l'ensemble de la vis sans fin existante.
- Installation de cet ensemble sur un poste de travail dédié.
- Remplacement des éléments suivants :
  - Vis sans fin (modèle sans graissage) ;
  - Ecrou ;
  - Palier ;
  - Roulement ;
  - Poulie (modèle Alu)
- Remontage de la vis sans fin sur le mécanisme ;
- Réglage de la porte.

En 2023, 62 rames ont été soumises à ce traitement.

L'ensemble de l'opération devrait être achevé d'ici la fin du premier trimestre 2024.

*ii) Remplacement des flexibles de frein*

Pour remédier à l'usure des flexibles des étriers de freins, une nouvelle référence, déjà utilisée sur les rames de phases 3 et 3bis, a été intégrée sur l'ensemble des rames de phases 1 et 2.

Cette démarche a résolu divers problèmes, tels que le décrochage des flexibles pendant l'exploitation et le risque d'échauffement des étriers et des disques, pouvant potentiellement entraîner des départs de feu.

*iii) Remplacement des boutons de pupitre de commande*

Un grand nombre de signalements ont été observés concernant les boutons poussoirs des pupitres de commande des rames de phases 1 et 2. Après une analyse approfondie, il a été décidé de lancer une campagne de remplacement des boutons les plus touchés, totalisant ainsi 15 boutons poussoirs.

En 2023, la campagne de remplacement a été exécutée sur toutes les rames, à l'exception de la rame 2514, actuellement chez un prestataire dans le cadre du projet OPVR (Opération de Prolongation de la Vie des Rames). L'intervention sur cette dernière devrait être conclue au cours du premier semestre 2024.

J.3.1.c) Infrastructure tramway

*i) Carrefour APS*

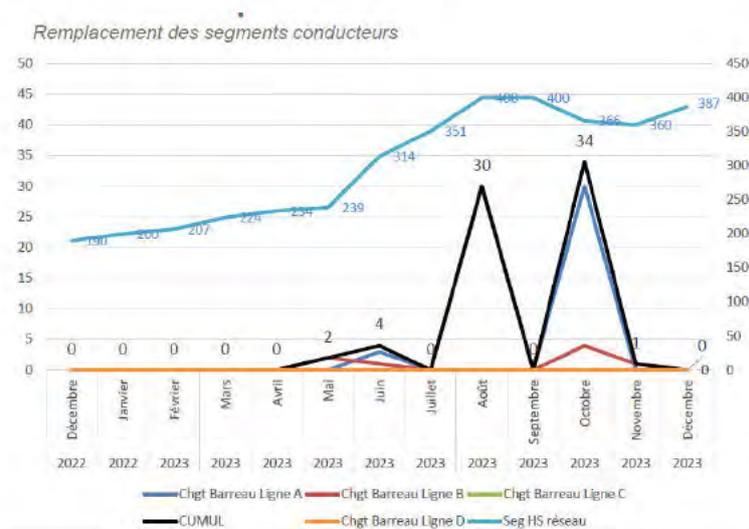
Le projet visant à remplacer les rails APS endommagés aux carrefours routiers par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été lancé en 2023 et 4 carrefours ont été réalisés : Carrefour Tourny, Carrefour Munich, Carrefour Bristol et Carrefour Ferrère.

Tous les détails relatifs à ces travaux sont spécifiés en *PARTIE B.7.3.c) ii) Projets PPI Concessionnaire*.

ii) Maintenance de la plateforme APS

Le graphique présenté ci-dessous illustre le nombre de segments conducteurs à remplacer (seuil inférieur à 1 mm) ainsi que le nombre de remplacements effectués chaque mois au cours de l'année 2023.

Une augmentation notable du nombre de segments à remplacer est observée depuis mai, résultant de la mise en place d'un nouvel outil de mesure plus précis.



iii) Maintenance des coffrets APS

Le diagramme ci-dessous offre une visualisation du nombre de coffrets APS retirés chaque mois au cours de l'année 2023.

Les coffrets remplacés pendant les heures d'exploitation sont ceux entraînant une interruption de ligne.

En ce qui concerne les autres dysfonctionnements, les coffrets sont isolés et remplacés en dehors des heures d'exploitation, généralement la nuit. Chaque coffret isolé induit une interruption d'alimentation susceptible de solliciter les batteries présentes sur les rames.



Keolis Bordeaux Métropole Mobilités attend la livraison de 400 nouveaux coffrets de la nouvelle génération (type N) prévue pour octobre 2024. Cette initiative vise à renforcer la fiabilité du réseau APS.

### J.3.2. Gros entretiens menés

#### J.3.2.a) GER 300 000 km

Les principales actions entreprises au cours de l'opération de maintenance préventive des 300 000 km comprennent :

- Maintenance du Groupe de Refroidissement ;
- Maintenance des Freins : centrales hydrauliques + étriers ;
- Maintenance des groupes de climatisation (salles et cabines).

La durée totale de l'opération de maintenance pour une rame est d'une semaine.

#### J.3.2.b) GER 600 000 km

Les principales actions réalisées lors de l'opération de maintenance préventive des 600 000 km comprennent :

- Maintenance des Bogies : reconditionnement des bogies ;
- Maintenance du Groupe de Refroidissement ;
- Maintenance des Freins : centrales hydrauliques + étriers ;
- Maintenance des Moteurs de traction ;
- Maintenance des groupes de climatisation (salles et cabines).

La durée totale de l'opération de maintenance pour une rame est de 2 semaines.

## J.4. Tableau de bord annuel des biens du réseau

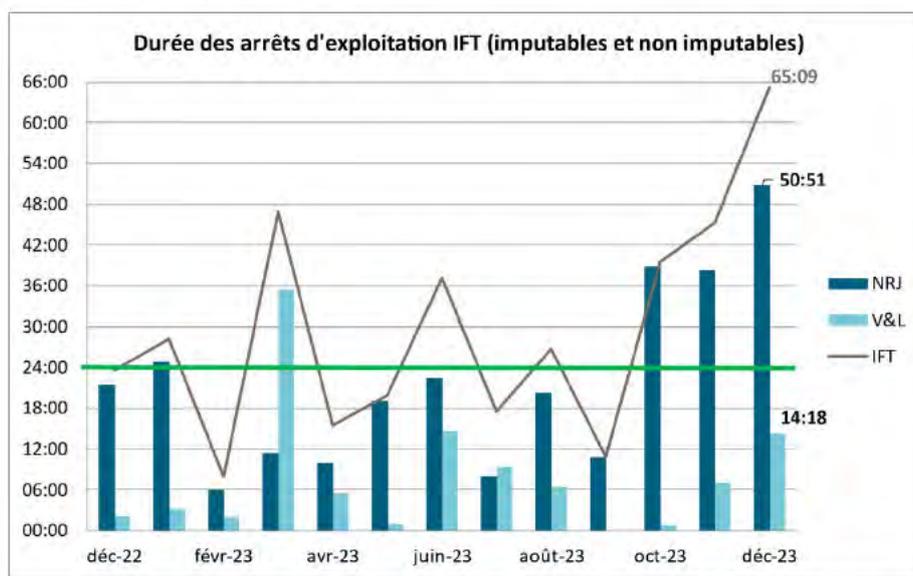
Les divers indicateurs de performance et de suivi de la maintenance pour les matériel roulant bus et tramways sont présentés dans les PARTIES :

- H.7 : Taux de pannes perturbantes pour les clients
  - H.7.1 : Autobus ;
  - H.7.2 : Tramway ;
- H.8 : Détail des pannes par causes :
  - H.8.1 : Autobus ;
  - H.8.2 : Tramway ;
- H.9 : Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans ;
- J.1 : Synthèse des opérations de maintenance réalisées dans l'année
  - J.1.1 : Bus ;
  - J.1.2 : Tramway.

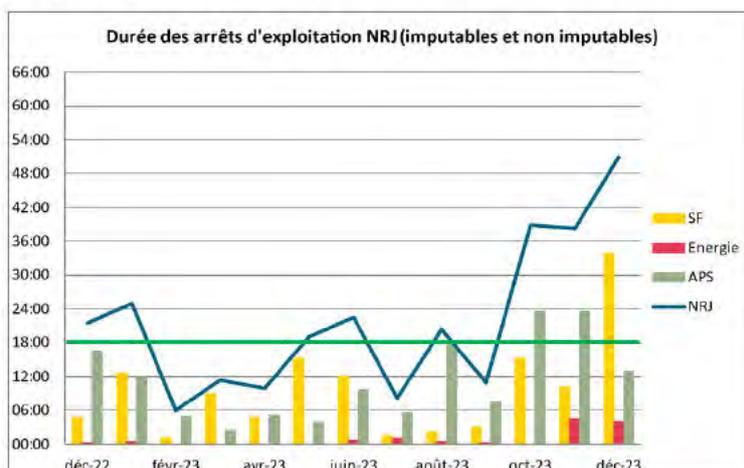
### J.4.1. Infrastructure tramway

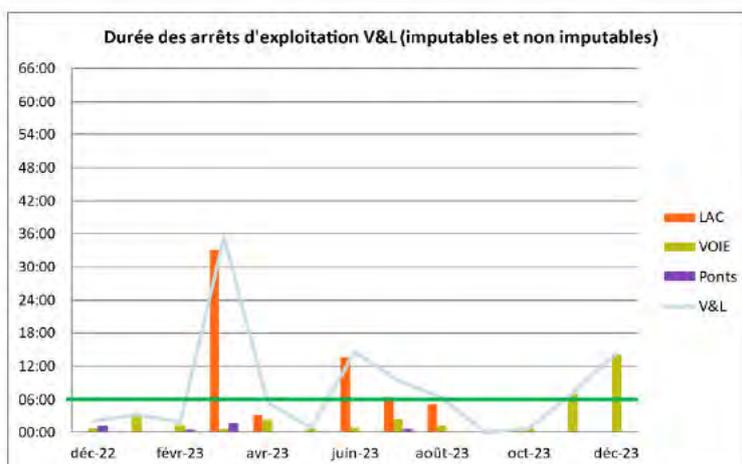
Le suivi de la maintenance préventive des équipements des infrastructures tramways est exposé dans la **PARTIE J.1.3 : Infrastructure tramway**.

De manière mensuelle, une attention particulière est également portée à la durée des arrêts d'exploitation liés à un équipement de l'infrastructure tramway, qu'ils soient imputables ou non à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.



Les deux graphiques ci-dessous fournissent une analyse plus approfondie, d'une part, de la partie Énergie et, d'autre part, de la partie Voie et LAC.





Les détails concernant les éléments significatifs survenus au cours de l'année 2023 sont exposés dans la **PARTEIE B.7.5 : Problématiques Maintenance et Patrimoine**.

### J.5. Plan de traitement des obsolescences

Au cours de l'année 2023, une évaluation a été réalisée concernant les équipements devenus obsolètes ou en voie d'obsolescence du côté du Matériel Roulant Tramways, des Systèmes Embarqués Bus et Tramways, ainsi que des Infrastructures Tramways. En outre, le processus de gestion de l'obsolescence entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été formalisé à l'aide d'un logigramme, permettant de préciser les responsabilités de chaque partie prenante ainsi que les livrables attendus.

33 fiches d'obsolescence ont été établies et partagées avec Bordeaux Métropole.

Fiches obsolescences 2023
Alimentation à potentiel Flottant
CLIM BCC
PRISE DE MASSE CABLOT
TIROIR DE FREIN
Verin APS
XBOX
CENTRALE TACHY KWR4
CENTRALE TACHY KWR6
<b>Sous-total MR Tramway</b>
ANTENNE WIFI
BIV BUS
UNITE CENTRALE DU DTT FLOWBIRD
ECRAN TFT 42 POUCES
MICROPOIRE
NETTOTRAM
UC INEO
VALIDEUR 3G
DALLES TACTILES
PIN PAD
<b>Sous-total Système Industriel</b>

Automates SIEMENS SF  
 Automate SIEMENS SSR  
 Automate SECHERON SEPCOS  
 Signal SLT  
 Relais de sécurité cellule haute tension MICOM  
 RELAIS DE SECURITE CELLULE HAUTE TENSION OPN  
 CARTE WSK  
 Automate de sécurité de signalisation ferroviaire PIPC  
 Boucle SLT  
 Carte de communication BWC100  
 Cellule Haute Tension M24+  
 Cellule Haute Tension M24  
 Eclairage Moon-torche  
 BOUCLE DE COMMANDE  
 Automate Schneider TSX  
 Sous-total Infrastructure Tramway

**TOTAL : 33 fiches**

Un comité de pilotage, se réunissant tous les 2 mois, a été instauré dans le but de présenter les nouvelles fiches d'obsolescence et de discuter de l'avancement des plans d'action correspondants.

## J.6. Dossier technique des opérations annuelles

### J.6.1. Contrôles et maintenances réglementaires annuels

Tous les détails concernant les contrôles et les maintenances réglementaires annuels sont développés dans la *PARTIE C.7 : Gestion des infrastructures et des équipements.*

### J.6.2. Données relatives à la gestion d'énergie

Tous les détails concernant les données relatives à la gestion d'énergie sont abordés dans la *PARTIE H.3 : Consommation énergétique des véhicules.*

## J.7. Comptes rendus des réunions Concessionnaire-Concédant

Tous les documents relatifs aux comptes rendus des réunions Concessionnaire-Concédant concernant le Plan de Qualité Maintenance sont déposés sur la plateforme KIPDOC et accessible de l'ensemble des parties.

## PARTIE K. DONNEES ECONOMIQUES ET FINANCIERES

### K.1. Synthèse des indicateurs

#### K.1.1. Le compte d'exploitation prévisionnel

L'indexation appliquée au contrat correspond à celle détaillée dans le calcul de l'indexation du forfait de charges.

Ce taux a été automatiquement appliqué à l'intégralité des produits et charges répertoriés dans le tableau ci-dessous, garantissant ainsi une uniformité dans l'ajustement des valeurs contractuelles.

A noter : le traitement des charges réelles peut différer de celui opéré lors de l'établissement du Compte d'Exploitation Prévisionnel contrat, induisant des variations d'un poste à l'autre.

Comptes d'exploitation (k€)				
		Réel 2023		
<b>Recettes (k€)</b>				
Recettes tarifaires Tram + Bus + TAD + Bat3 + P+R		82 906,00		
Recettes tarifaires TAD PMR		335,00		
Recettes tarifaires Vélos		714,00		
<b>Total recettes commerciales</b>		<b>83 955,00</b>		
Recettes publicitaires		2 338,00		
Recettes espaces commerciaux		216,00		
Recettes d'infraction		1 731,00		
Recettes annexes vélos		-		
Recettes exceptionnelles		-		
<b>Total recettes annexes</b>		<b>4 285,00</b>		
<b>Total des recettes (k€)</b>		<b>88 240,00</b>		
<b>Charges directes (k€)</b>				
<b>Total charges variables</b>		<b>-195 100,31</b>		
<b>Total charges fixes</b>		<b>-42 424,90</b>		
<b>Total des charges directes transport (k€)</b>		<b>-237 525,21</b>		
<b>Charges indirectes (k€)</b>				
<b>Total charges variables</b>		<b>-7 788,76</b>		
<b>Total charges fixes</b>		<b>-58 903,07</b>		
<b>Total des charges indirectes transport (k€)</b>		<b>-66 631,84</b>		
<b>Total des charges / Forfait de charges (k€)</b>		<b>-304 217,05</b>		
<b>Synthèse coût net pour Bordeaux Métropole (k€)</b>				
Forfait de charges versé par BM à l'opérateur		- 304 217,05		
+Recettes reversées à Bordeaux Métropole		88 240,00		
<b>Coût net pour BM (k€)</b>		<b>- 215 977,05</b>		

Il convient de souligner que les comptes 2023 établis par le Concessionnaire incluent le Forfait de Charges Ajusté, calculé sur la base de diverses données et hypothèses, ainsi que le chiffre d'affaires provenant du Reste à Faire du contrat précédent de CSP, versé par Bordeaux Métropole pour un montant de 1,7 million d'euros.

### K.1.2. Le Plan Pluriannuel d'Investissement

Dans le cadre du nouveau contrat de CSP, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole ont définis 4 catégories d'investissements : Matériel Roulant, Immobilier, Informatique et Autres.

Lors de l'Appel d'Offre lancé par Bordeaux Métropole, un Plan Pluriannuel d'Investissements pour la durée du contrat a été élaboré. Ce dernier intègre divers éléments et établit une distinction entre les phases consacrées aux études et celles dédiées aux travaux. Ces investissements garantissent le bon fonctionnement et la progression des services de transport dans la métropole.

#### K.1.2.a) Les fiches PPI

Au démarrage de la Concession de Service Public (CSP), les fiches-programmes du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) ont été partagées avec Bordeaux Métropole dans le but de définir les projets à initier au cours de la première année.

Ces fiches ont été détaillées sous forme de notes de cadrage et/ou de Plans Qualité Projet, permettant ainsi de préciser les contours, de présenter le déroulement des projets, les livrables attendus, la structure des comités de pilotage, ainsi que le suivi des risques.

Des modifications ont été apportées aux périmètres de ces fiches et ont été suivies et consignées lors des comités de pilotage du programme, organisés de manière mensuelle. Ces informations sont ensuite remontées lors des réunions trimestrielles du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI), assurant ainsi un suivi continu des évolutions et leur intégration, le cas échéant, à travers des avenants contractuels.

#### K.1.2.b) Ratio PPI Contrat vs. Réel

Pour l'année 2023, le ratio de réalisation du PPI prévisionnel par rapport au PPI réel est de :

Contrat PPI	Réel PPI	Annuel	Cumul
16 626 K€	9 508 K€	1,75	1,75

Tous les détails concernant les investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont développés dans la *Partie I : Investissements du Concessionnaire*.

### K.1.3. Les ratios financiers

Les ratios financiers sont détaillés en *Partie B.9.3 : Ratios financiers*.

## K.2. Données comptables et fiscales

### K.2.1. Les comptes sociaux (liasse fiscale)

La liasse fiscale est établie en avril 2024 et n'est donc à ce jour pas encore disponible (Annexe 9).

#### K.2.1.a) Le compte de résultat

#### K.2.1.b) Le Grand Livre Général (comptes classe 1 à 7)

Le Grand Livre Général au 31 décembre 2023 est fourni en Annexe 10.

#### K.2.1.c) La Balance Générale

La balance générale des comptes arrêtées au 31 décembre 2023 se trouve en Annexe 1.

#### K.2.1.d) Variations constatées depuis le début du contrat

##### i) Les produits

Le détail du chiffre d'affaires est indiqué dans la PARTIE K.3 : *Le forfait de charges*.

##### ii) Les charges

Les achats sont fortement impactés par les énergies de traction dont le coût a augmenté en 2023.

Cet effet est cependant neutralisé via le mécanisme d'effet tunnel retranscrit dans le calcul du forfait de charges.

L'exercice 2023 génère des bénéfices et déclenche ainsi le calcul de participation et impôts sur les bénéfices, non calculés dans le scope de l'appel d'offre.

#### K.2.1.e) Détail des provisions constituées au cours de l'année

Cet état est fourni en Annexe 11.

#### K.2.1.f) Détail de la dette sociale et des comptes sociaux

### K.2.2. Contribution Economique Territoriale



### K.2.3. La TICPE



### K.2.4. Les aides à la réduction du temps de travail



### K.2.5. Décomposition des charges

#### K.2.5.a) Détail de l'ensemble des charges sous-traitées



#### K.2.5.b) Détail des frais d'assistance technique groupe mobilisés dans l'année



#### K.2.5.c) Détail des flux de trésorerie (filiale / groupe)



## K.3. Le forfait de charges

### K.3.1. Indexation du forfait de charges

Chaque composante du Forfait de charges fait l'objet d'une indexation spécifique, de sorte que le Forfait de charges de l'année N est calculé comme suit :

$$FCh1 = ICT \times A + ICB \times B + ICTAF \times C + ICPMR \times D + ICV \times E + ICPR \times F + ICAST \times G + ICBAT \times H$$

Sur cette base, l'indexation arrêtée dans les comptes 2023 du Concessionnaire est la suivante :

Articles 52.2.1 et 52.2.2	Montants en € valeur 2021	Coef. d'actualisation (Article 52.2)	Montants en € valeur 2023	Impact indexation
Service Tramway (ICT)	82 866 242	A 1,13300	93 887 452	11 021 210
Service Bus (ICB)	131 520 994	B 1,15100	151 380 664	19 859 670
Service TAD (ICTAD)	1 873 946	C 1,32900	2 490 475	616 528
Service PMR (ICPMR)	5 664 088	D 1,15200	6 525 029	860 941
Service Vélos (ICV)	6 358 874	E 1,09100	6 937 531	578 658
Service P+R (ICPR)	3 462 654	F 1,09000	3 774 292	311 639
Services de transport sous-traités (ICAST)	33 086 446	G 1,14100	37 751 635	4 665 189
Service navettes fluviales (CBAT)	2 027 294	H 1,13000	2 290 842	263 548
<b>FCh</b>	<b>266 860 538</b>	1,143	<b>305 037 921</b>	<b>38 177 383</b>

L'ajustement lié à l'indexation entre le contrat (exprimé en euros valeur 2021) et l'exercice 2023 est évalué à plus de 38 millions d'euros.

Il convient de souligner que, conformément à l'article 52.2.2.1, en cas de divergence entre l'évolution de la valeur de l'indice INSEE correspondant et l'évolution du coût réel d'achat de l'énergie nécessaire à l'exécution des services faisant l'objet de la concession, la différence entre ces deux valeurs peut être refacturée ou restituée au Concédant, sous réserve de l'application d'une franchise. À cet égard, les comptes 2023 de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités prévoient une refacturation à Bordeaux Métropole d'un montant de 7,7 millions d'euros, correspondant pratiquement à l'écart d'indexation sur l'électricité.

Le tableau de synthèse est présenté en *PARTIE K.1.1. Le compte d'exploitation prévisionnel.*

## K.4. Objectif contractuel de recettes

Conformément à l'article 38 du contrat de la Concession du Service Public, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités perçoit au nom et pour le compte de Bordeaux Métropole deux catégories de recettes : les recettes tarifaires et les recettes annexes. L'intégralité des recettes du service sont reversées à la Métropole dans les conditions prévues à l'article 45 du contrat. Un compte bancaire dédié aux recettes a été ouvert, permettant une totale étanchéité vis-à-vis des opérations propres au Concessionnaire.

### K.4.1. Rappel des objectifs et ajustements en cours d'exécution

Dans le cadre des engagements contractuels, entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, des objectifs de recettes tarifaires ont été définies dans l'article 38.2.2.

Les objectifs tarifaires, établis sur la base de la gamme tarifaire en vigueur à la signature du contrat, sont ajustés sur la base de l'évolution tarifaire validée par Bordeaux Métropole.

Pour 2023, l'objectif contractuel des recettes tarifaires s'élève à 81 037 492 € et sont répartie de la manière suivante :

- Recettes tarifaire Tramways / Bus / Navettes fluviales / P+R : 79 127 860 € ;
- Recettes tarifaire vélos : 1 628 133 € ;
- Recettes tarifaires PMR : 281 499 €.

En mars 2023, le conseil de communautaire de Bordeaux Métropole a voté une nouvelle gamme tarifaire, suivie d'ajustements en septembre. Il convient d'identifier deux catégories distinctes :

- Des évolutions structurelles par rapport au contrat de concession d'une part ;
- Des hausses tarifaires d'autre part.

Si les premières font l'objet de discussions entre les parties quant à leur impact sur l'engagement contractuel du Concessionnaire et seront régularisées dans le cadre de l'avenant 1 au contrat de concession, les secondes rentrent dans le cadre de l'article 37.2 traitant des hausses tarifaires décidées par le Concédant.

Il est à noter que la hausse moyenne pondérée de la hausse tarifaire intervenue le 01 juillet 2023 ressort à +3,2%. Le traitement de la hausse supérieure à 2% fait l'objet d'interprétations divergentes du contrat entre le Concessionnaire et son Concédant. Une fois cet objectif contractuel réajusté, les règles d'intéressement du Concessionnaire sont les suivantes :

- Si les recettes tarifaires réelles sont inférieures à cet objectif, le Concessionnaire reste tenu par son engagement et reverse au Concédant l'écart constaté ;
- Si les recettes tarifaires réelles sont supérieures à cet objectif, l'écart est reversé par le Concédant au Concessionnaire selon une grille de partage évolutive en fonction du taux de dépassement constaté.

#### K.4.2. Détail des recettes annexes et exceptionnelles

Les recettes annexes et exceptionnelles font également l'objet d'une contractualisation précisément définie à l'article 38.2.3 et s'élèvent à 3 505 425 € pour l'exercice 2023.

Les objectifs peuvent être ajustés en fonction de l'évolution d'indicateurs définis à l'article 51.

Celles-ci comprennent les recettes suivantes :

- Recettes publicitaires : 1 601 666 € ;
- Recettes de gestion des espaces commerciaux : 211 669 € ;
- Recettes d'infraction : 1 692 090 € ;
- Recettes annexes vélos RPU : 0 € ;
- Recettes exceptionnelles : 0 €.

En 2023, il n'est pas prévu d'ajustements concernant les recettes annexes.

#### K.5. Missions de veille prévues au contrat

Dans le cadre des missions de veille du Concessionnaire relatives à l'adaptation et au développement de l'offre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en œuvre les actions suivantes :

- Adaptation du réseau 2023 pour donner suite à la présentation aux communes de fin 2022 ;
- Réorganisation autour du prolongement de la ligne A à l'aéroport ;
- Adaptation de l'offre du fait du manque de conducteur ;
- Préparation des réunions annuelles 2024 ;
- Travail sur le projet futur pôle Gare Saint-Jean ;
- Participation aux réunions projet Bus Express (BEX) ;
- Études / dimensionnement pour les offres événementielles.

Sur le point spécifique du schéma d'accessibilité des lignes et des équipements du réseau dans le cadre de la loi Handicap de février 2005, les actions suivantes ont été entreprises :

- Mise à jour des arrêts accessibles/praticables pour les UFR sur tous les supports infos sur la base des données de Bordeaux Métropole ;
- Tests UFR pour l'accessibilité des stations BEX ;
- Groupe de travail avec Bordeaux Métropole sur les annonces sonores tram.

## Annexes

Annexe 1 : Balance Générale au 31/12/2023

Annexe 2 : Liste des conventions avec les tiers

Annexe 3 : Organigramme détaillé

Annexe 4 : Bilan social annuel

Annexe 5 : Profil et condition d'emploi

Annexe 6 : Données complémentaires effectifs

Annexe 7 : Kilomètres et PKO par lignes

Annexe 8 : Age moyen de chaque bus

Annexe 9 Liasse fiscale

Annexe 10 : Grand Livre Général

Annexe 11 Détail des provision constituées au cours de l'année

Annexe 12 : Avis CET

Annexe 13 : Remboursement TICPE

Annexe 14 : Détail flux de trésorerie (filiale / groupe)

Annexe 15 : Inventaire des biens

Annexe 16 : Suivi de l'activité (non-fourni – en cours de réalisation)

Annexe 17 : Déclaration de la Performance Extra-Financière (DPEF)