

COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

**EXTRAIT
DU
REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU
CONSEIL DE COMMUNAUTE**

**Séance du 8 juillet 2005
(convocation du 27 juin 2005)**

Aujourd'hui Vendredi Huit Juillet Deux Mil Cinq à 09 Heures 30 le Conseil de la Communauté Urbaine de BORDEAUX s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Alain ROUSSET, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

ETAIENT PRESENTS :

M. ROUSSET Alain, M. MARTIN Hugues, M. HOUDEBERT Henri, M. BOBET Patrick, M. BRANA Pierre, M. BRON Jean-Charles, M. BROQUA Michel, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Alain, M. CAZABONNE Didier, Mme CURVALE Laure, M. DAVID Alain, Mme DESSERTINE Laurence, M. DUCASSOU Dominique, M. DUCHENE Michel, Mme EYSSAUTIER Odette, M. FAVROUL Jean-Pierre, M. FELTESSE Vincent, M. FLORIAN Nicolas, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GUICHARD Max, M. LABARDIN Michel, M. LABISTE Bernard, M. LAMAISON Serge, M. MERCIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. PUJOL Patrick, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SEUROT Bernard, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, M. VALADE Jacques, M. ANZIANI Alain, M. BANAYAN Alexis, M. BANNEL Jean-Didier, M. BELLOC Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, Mme BRACQ Mireille, M. BREILLAT Jacques, Mme BRUNET Françoise, M. CANOVAS Bruno, Mme CARLE DE LA FAILLE Marie Claude, M. CARTI Michel, Mme CASTANET Anne, M. CAZENAVE Charles, Mme COLLET-LEJUIF Sylvie, Mme CONTE Marie-Josée, M. CORDOBA Aimé, M. DAVID Jean-Louis, Mme DE FRANCOIS Béatrice, M. DOUGADOS Daniel, Mme DUBOURG-LAVROFF Sonia, Mme DUMONT Dominique, M. DUTIL Silvère, Mme FAORO Michèle, M. FAYET Guy, M. FEUGAS Jean-Claude, M. GOURGUES Jean-Pierre, M. GUICHOUX Jacques, M. GUILLEMOTEAU Patrick, M. HOURCQ Robert, M. HURMIC Pierre, Mme ISTE Michèle, M. JAULT Daniel, M. JUNCA Bernard, Mme KEISER Anne-Marie, Mme LIMOUZIN Michèle, M. MANSENCAL Alain, M. MAURIN Vincent, M. MERCHERZ Jean, M. MILLET Thierry, M. MONCASSIN Alain, Mme MOULIN-BOUDARD Martine, M. MOULINIER Maxime, M. NEUVILLE Michel, Mme NOEL Marie-Claude, Mme PARCELIER Muriel, M. POIGNONEC Michel, Mme PUJO Colette, M. QUANCARD Joël, M. QUERON Robert, Mme RAFFARD Florence, M. REBIERE André, M. RESPAUD Jacques, M. SARRAT Didier, M. SEGUREL Jean-Pierre, M. TAVART Jean-Michel.

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :

M. CHAUSSET Gérard à Mme. CURVALE Laure
Mme. FAYET Véronique à Mme. BRACQ Mireille
M. GELLE Thierry à M. REBIERE André
Mme. LACUEY Conchita à M. PIERRE Maurice
M. BAUDRY Claude à M. ANZIANI Alain
M. BELIN Bernard à M. HOURCQ Robert
M. CANIVENC René à M. QUERON Robert
M. CASTEL Lucien à M. BREILLAT Jacques
M. CASTEX Régis à M. CAZABONNE Alain
Mme. CAZALET Anne-Marie à M. DAVID Jean-Louis
M. CHAZEAU Jean à M. GUICHARD Max
Mlle. COUTANCEAU Emilie à M. BRANA Pierre
M. COUTURIER Jean-Louis à M. MOULINIER Maxime
M. DANE Michel à Mme. NOEL Marie-Claude
Mme. DARCHE Michelle à Mme. PUJO Colette
Mme. DELAUNAY Michèle à M. RESPAUD Jacques
M. DELAUX Stéphan à Mme. DESSERTINE Laurence

M. FERILLOT Michel à M. SAINTE-MARIE Michel
M. GRANET Michel à Mme. LIMOUZIN Michèle
M. HERITIE Michel à M. HOUDEBERT Henri
Mme. JORDA-DEDIEU Carole à M. JUNCA Bernard
M. JOUVE Serge à Mme. DUMONT Dominique
M. LOTHaire Pierre à M. MANSENCAL Alain
M. MAMERE Noël à M. HURMIC Pierre
M. MANGON Jacques à Mme. DUBOURG-LAVROFF Sonia
Mme. PALVADEAU Chrystèle à M. NEUVILLE Michel
M. PONS Henri à M. MERCHERZ Jean
M. REDON Michel à M. JAULT Daniel
M. SIMON Patrick à Mme. RAFFARD Florence
Mme. TOUTON Elisabeth à Mme. CARLE DE LA FAILLE Marie Claude
Mme. VIGNE Elisabeth à M. SOUBIRAN Claude
Mme. WALRYCK Anne à M. DUCHENE Michel

LA SEANCE EST OUVERTE

Réseau tbc - Présentation du rapport d'activité 2004

Monsieur BRANA présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

La Communauté urbaine de Bordeaux, compétente en matière de transports urbains, a délégué par voie contractuelle, la gestion de son réseau communautaire de transports en commun à la société Connex Bordeaux dans le cadre d'une convention de délégation de service public depuis le 1^{er} janvier 2001.

Cette convention conclue pour une durée de 8 ans, soit jusqu'au 31 décembre 2008, est régie pour l'essentiel par les principes suivants :

- versement par la Communauté urbaine d'une contribution forfaitaire pour l'exploitation du réseau correspondant à une offre de référence et un niveau de qualité ainsi que pour la réalisation de missions annexes,
- un engagement du délégataire sur les recettes et la fréquentation,
- une pénalité ou une prime liée à l'évolution des recettes, de la fréquentation, au respect des engagements pris en matière de qualité, à l'évolution du taux de fraude,
- un partage des gains de productivité.

1 –Les faits marquants 2004 en matière d'exploitation

1.1 - L'offre du réseau

L'année 2004 a été l'année de la mise en service de l'ensemble des lignes du tramway, hors extension CHR, après le démarrage de la première ligne de tramway le 21 décembre 2003 dans la section Hauts de Garonne - Mériadeck.

Parallèlement à cette mise en service, le réseau restructuré d'autobus a été mis en œuvre et des parcs relais ont été ouverts.

En terme d'investissements, pour permettre cette restructuration du réseau de bus, d'importants travaux de voirie ont été menés.

La Communauté urbaine a également poursuivi le développement de l'accessibilité du réseau par l'équipement de véhicules en palettes rétractables pour les personnes à mobilité réduite et a ainsi procédé à l'expérimentation de l'accessibilité de 2 lignes d'autobus (50 et 52).

Comme le prévoit le contrat de délégation de service public, le programme de certification de lignes du réseau tbc a été poursuivi. En 2004, la certification NF service des lignes 35 et 53 a été confirmée.

1.2 - L'usage du réseau

Par rapport à l'année 2003, la fréquentation a progressé de 8% passant de 54 747 038 voyages à 59 128 921 voyages (41 141 903 pour les bus et 17 987 018 pour le tramway).

L'enquête mobilité réalisée sur un échantillon de 3000 utilisateurs permet de déterminer la mobilité mensuelle par titre à vue en terme de voyages.

Les mobilités mensuelles pour les principaux titres sont les suivantes :

- Pass mensuel : 68 voyages
- Pass annuel : 64 voyages
- Pass Jeune : 50 voyages
- Pass Groupe : 43 voyages

L'évolution du taux de fraude constitue également un paramètre à prendre en compte dans l'analyse de la fréquentation.

L'enquête fraude a été réalisée auprès de 4 664 usagers sur les 3 lignes de tramway et 22 lignes d'autobus.

Les résultats de cette enquête réalisée en décembre 2004 démontrent une baisse significative de la fraude (16.4 % en 2004 au lieu de 20,3 % en 2003).

Cette baisse de 4 points s'explique surtout par la diminution du défaut de titre et des irrégularités sur les tickartes, la fraude sur les abonnements reste marginale.

L'obligation de valider à chaque montée à bord est mieux respectée qu'en 2003, mais la non validation sans fraude atteint cependant 11,8% (l'usager ne revalide pas en correspondance, l'abonné ne valide pas).

Les contrôles effectués par la société Connex Bordeaux ont augmenté de 49% par rapport à l'année 2003. 1 317 761 usagers ont été contrôlés en 2004. L'effectif mis en place par la société Connex Bordeaux est passé de 40 à 63 contrôleurs.

2 Les évolutions tarifaires

La délibération en date du 29 avril 2003 avait pris en compte les évolutions nécessaires en matière tarifaire, en raison de la mise en place de la billettique. Toutefois cette mise en service a révélé que de nouvelles adaptations s'avéraient nécessaires afin de mieux répondre aux attentes des usagers du fait également de la mise en service du tramway et de la restructuration du réseau de bus.

C'est ainsi qu'au cours de l'année 2004 de nouvelles dispositions en matière tarifaire ont été appliquées, les principales étant les suivantes :

- création d'un abonnement hebdomadaire 7 jours glissants
- création de la correspondance sur le tickarte à l'unité
- mise en place du principe de libre circulation 1 heure
- création de tickartes 5 voyages
- officialisation de tarifs des parcs relais

3 – Résultats obtenus en matière de qualité de service

La mesure de la qualité du service est effectuée sur 7 thèmes, les résultats globaux étant les suivants :

Objectifs	Valeur minimale	Résultats 2004
Respect de l'offre	Avoir moins de 0,6 % de parcours perdus chaque mois sur l'ensemble du réseau	Parcours perdus : 0,97 %
Ponctualité des départs en terminus (lignes SAE)	Pénalité applicable si le % de départs effectués à l'heure est inférieur à 90 %	91% de départs effectués à l'heure
Fiabilité des autobus et équipements embarqués (composteurs, girouettes)	Seuil minimum de 80 % pour les composteurs / valideurs et les girouettes	Résultats variant entre 91,5 % et 99,9 %
Propreté des locaux ouverts au public	Echelle de notation allant de 0 à 3 attribuée chaque mois. Moyenne mensuelle minimale = 2	Résultats obtenus compris entre 2,06 et 2,91 Moyenne annuelle : 2.39
Propreté des autobus	Echelle de notation allant de 0 à 35 Moyenne mensuelle minimale = 25 points	Notes obtenues comprises entre 25,88 et 26,95
Information embarquée	Contrôle portant sur 500 véhicules par mois minimum Le résultat mensuel doit être de 1600 points	La moyenne annuelle des résultats est de 95%
Traitement des réclamations	Le délai de réponse ne doit pas excéder 1 mois	93,8 % des réclamations traitées dans un délai de 0 à 15 Jours 6.2 % dans un délai de 16 à 30 jours

Par ailleurs, chaque année, afin de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle, le délégataire fait réaliser une enquête satisfaction qui s'est déroulée du 8 au 29 novembre 2004 sur un échantillon de 1 018 usagers du service.

L'indice de satisfaction (proportion d'usagers qui accordent une note globale supérieure à 15/20 passe de 32.6% à 33.3%).

Les principales attentes prioritaires pour les usagers, issues de cette enquête, sont les suivantes :

- l'organisation du réseau
- la performance du mode bus
- les items plus qualitatifs liés à la qualité du voyage et au personnel du réseau se retrouvent en 3ème position.

4 – Données financières

Les dépenses globales du réseau qui s'élèvent à 109 372 521 € sont en augmentation de 6.47% par rapport à l'année 2003. Elles se décomposent de la façon suivante :

- la contribution forfaitaire : 112 224 888 €
- les impôts et taxes : 4 225 096 €
- l'intéressement du délégataire aux résultats : 322 957 €

Les recettes d'un montant de 27 150 282 €, progressent de 21.95% par rapport à l'année 2003 :

- recettes reversées par le délégataire à la CUB (recettes tarifaires, amendes, recettes de publicité) : 27 015 951 €
- recettes perçues directement par la CUB (dessertes hors CUB, services occasionnels) : 134 331 €

Le déficit global du réseau (89 299 702 €) est en augmentation de 2.51% par rapport à l'année 2003.

Le déficit structurel qui prend en compte l'ensemble des incitations tarifaires (jeunes, étudiants, scolaires) et les mesures sociales adoptées en faveur des personnes en situation précaire, s'élève à 72 738 725 €, l'ensemble des mesures précitées représentant, par rapport au tarif normal, une recette non perçue d'un montant de 16 560 977 €.

5 – Documents annexes

Le document joint en annexe présente de façon détaillée les éléments synthétisés dans le présent rapport.

Présentation effectuée.

Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 8 juillet 2005,

Pour expédition conforme,
par délégation,
le Vice -Président,

REÇU EN
PRÉFECTURE LE
26 JUILLET 2005

M. PIERRE BRANA