

COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

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

**Séance du 26 juin 2009
(convocation du 15 juin 2009)**

Aujourd'hui Vendredi Vingt-Six Juin Deux Mil Neuf 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 Vincent FELTESSE, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

ETAIENT PRESENTS :

M. FELTESSE Vincent, M. JUPPE Alain, M. DAVID Alain, M. CAZABONNE Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, Mme BOST Christine, M. BRON Jean-Charles, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Didier, M. CHAUSSET Gérard, Mme CURVALE Laure, M. DUCHENE Michel, M. DUPRAT Christophe, M. FAVROUL Jean-Pierre, Mme FAYET Véronique, M. FLORIAN Nicolas, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GAÜZERE Jean-Marc, M. GELLE Thierry, M. GUICHARD Max, M. HERITIE Michel, Mme ISTE Michèle, M. LABARDIN Michel, M. LABISTE Bernard, Mme LIRE Marie Françoise, M. OLIVIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. ROSSIGNOL Clément, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SEUROT Bernard, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, Mme DE FRANCOIS Béatrice, M. MAURRAS Franck, M. SOUBABERE Pierre, Mme BALLOT Chantal, M. BAUDRY Claude, M. BOBET Patrick, Mme BONNEFOY Christine, M. BONNIN Jean-Jacques, M. BOUSQUET Ludovic, Mme BREZILLON Anne, M. BRUGERE Nicolas, M. CHARRIER Alain, Mme CHAVIGNER Michèle, Mme COLLET Brigitte, Mlle COUTANCEAU Emilie, M. COUTURIER Jean-Louis, M. DANJON Frédéric, M. DAVID Jean-Louis, M. DAVID Yohan, Mme DELATTRE Nathalie, M. DELAUX Stéphan, Mme DESSERTINE Laurence, Mme DIEZ Martine, M. DOUGADOS Daniel, M. DUART Patrick, M. DUBOS Gérard, M. DUCASSOU Dominique, M. DUPOUY Alain, M. EGRON Jean-François, Mlle EL KHADIR Samira, Mme EWANS Marie-Christine, Mme FAORO Michèle, M. FEUGAS Jean-Claude, Mme FOURCADE Paulette, M. GALAN Jean-Claude, M. GARNIER Jean-Paul, M. GUICHEBAROU Jean-Claude, M. GUICHOUX Jacques, M. GUILLEMOTEAU Patrick, Mme HAYE Isabelle, M. HURMIC Pierre, M. JOANDET Franck, M. JOUBERT Jacques, M. JUNCA Bernard, M. LAGOFUN Gérard, M. MANGON Jacques, M. MAURIN Vincent, Mme MELLIER Claude, M. MERCIER Michel, M. MILLET Thierry, M. MOGA Alain, M. MOULINIER Maxime, Mme NOEL Marie-Claude, M. PAILLART Vincent, M. PALAU Jean-Charles, M. PENEL Gilles, M. PEREZ Jean-Michel, M. POIGNONEC Michel, M. QUANCARD Denis, M. QUERON Robert, M. RAYNAL Franck, M. RESPAUD Jacques, M. ROBERT Fabien, M. ROUVEYRE Matthieu, Mme SAINT-ORICE Nicole, M. SENE Malick, M. SOLARI Joël, M. TRIJOULET Thierry, Mme WALRYCK Anne.

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :

M. JUPPE Alain à M. DUCHENE Michel jusqu'à 10 h
M. BRON Jean-Charles à M. BRUGERE Nicolas à partir de 11h30
M. GAUTE Jean-Michel à M. GAÜZERE Jean-Marc
M. LAMAISON Serge à M. GUICHOUX Jacques
M. PUJOL Patrick à M. FLORIAN Nicolas
Mme. LACUEY Conchita à M. COUTURIER Jean-Louis
M. AMBRY Stéphane à M. PAILLART Vincent
M. ANZIANI Alain à M. CHARRIER Alain
M. ASSERAY Bruno à Mme. FAYET Véronique
Mme. CAZALET Anne-Marie à Mme. DELATTRE Nathalie
M. CAZENAVE Charles à M. DAVID Yohan
M. DAVID Jean-Louis à Mme DESSERTINE à partir de 10h15
Mlle. DELTIMPLE Nathalie à M. MOULINIER Maxime

Mme. DUBOURG-LAVROFF Sonia à M. DUPOUY Alain
M. GUILLEMOTEAU Patrick à M. DUBOS Gérard jusqu'à 10h45
M. JUNCA Bernard à M. QUANCARD Denis à partir de 12h00
Mme. LAURENT Wanda à M. BOUSQUET Ludovic
M. LOTHaire Pierre à M. PALAU Jean-Charles
Mme. PARCELIER Muriel à Mme. SAINT-ORICE Nicole
M. PENEL Gilles à M. GUICHARD Max à partir de 11h00
Mme. PIAZZA Arielle à Mme. BREZILLON Anne
M. POIGNONEC Michel à M. GUICHEBAROU J-C à partir de 11h
M. RAYNAUD Jacques à M. MERCIER Michel
M. REIFFERS Josy à Mme. COLLET Brigitte
M. ROBERT Fabien à M. RAYNAL Franck à partir de 11h10
Mme. TOUTON Elisabeth à M. SOLARI Joël

LA SEANCE EST OUVERTE

Présentation du rapport d'activité "Transports publics" - Année 2008

Monsieur GAÜZERE présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

I – LE RESEAU DE TRANSPORTS EN COMMUN TBC

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 Veolia transport 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 a été prolongée par avenant n° 11 résilié à compter du 30 avril 2009.

A – Les faits marquants

 **L'exploitation**

L'offre effective, mise en œuvre sur l'ensemble du réseau tbc est de 25 288 781km parcourus par les autobus et les rames, soit une augmentation de + 4,1% en comparaison de 2007.

Cette offre kilométrique se décline de la manière suivante : le réseau de bus prend en compte + 0,05%, le réseau tramway enregistre une évolution manifeste de + 32,9%.

Ainsi l'offre kilométrique, pour 2008 est de 38,3km par habitant (36,8km / habitant en 2007).

Pour permettre le déplacement des usagers et parcourir l'ensemble des itinéraires, l'exploitant Veolia transport Bordeaux dispose de 449 autobus et 74 rames avec une moyenne d'âge du parc de bus de 6,87 ans (6,91 ans en 2007).

Parallèlement et afin d'accéder au réseau tbc, des aires de stationnement sont réservées aux véhicules des usagers du réseau communautaire. Au nombre de 14 pour 4 522 places, les parcs relais ont accueilli en 2008, 929 869 véhicules.

Le taux de remplissage annuel pour l'ensemble des parcs de la phase 1 est de 84% et 45% pour les parcs de la phase 2 (ces derniers ont été mis à disposition des usagers au cours de l'année 2008).

L'usage

La fréquentation pour l'année 2008 est de 90 291 003 voyages. Pour le réseau bus, y compris les dessertes spécifiques, le nombre de voyages est de 35 583 459 (- 2,2%), le réseau tramway totalise 54 707 544 voyages (+13,5%).

En comparaison de 2007, on observe une évolution globale de la fréquentation de + 6,7%.

L'usage du réseau est de 137 voyages par habitant (pour 128 en 2007) avec un taux d'utilisation de 3,6 voyages par kilomètre (3,5 en 2007).

La fraude

Au regard de l'enquête réalisée du 13 au 19 novembre 2008 auprès de 5 880 personnes, le taux de fraude est de 10,6% (conforme aux exigences contractuelles, taux objectif de 10,87%) avec un taux de non validation estimé à 13,3%.

Les irrégularités constatées

1 496 384 usagers ont été contrôlés en 2008, soit un taux moyen de contrôles de 1,66% pour l'année.

En 2008, 70 contrôleurs ont assuré cette mission.

B – Les évolutions tarifaires

Pour l'année 2008, une augmentation de tarifs est intervenue au 1^{er} août.

C – Les résultats obtenus en matière de qualité de service

La mesure de la qualité du service est effectuée sur 9 thèmes, les résultats globaux sont les suivants :

Objectifs	Valeur minimale	Résultats 2007
Respect de l'offre - bus - tramway	Moins de 0,6 % de parcours perdus sur l'ensemble du réseau	Seuil atteint : 0,42% Seuil atteint : 0,24%
Ponctualité des départs en terminus : - bus ➔ - tramway ➔	Pénalité applicable si le % de départs effectués à l'heure est inférieur à 90 % Pénalité applicable si le % des lignes de tram en retard en station est inférieur à 92%	91,2% de départs effectués à l'heure Dégradation de la régularité des rames en comparaison de 2007 (92% des passages effectués à l'heure en 2007)
Fiabilité des autobus et équipements embarqués (composteurs, girouettes) : - bus ➔ - tramway ➔	Seuils minimums de 80 % pour les valideurs et les girouettes	Girouettes : 95% Valideurs : 99,8% Girouettes : 99,8% Valideurs : 99,7%
Propreté des espaces commerciaux	Echelle de notation allant de 0 à 3 attribuée chaque mois. Moyenne mensuelle minimale = 2	Moyennes mensuelles comprises entre 2,3 et 3
Propreté des autobus	Echelle de notation allant de 0 à 35 Moyenne mensuelle minimale = 25 points	Moyenne annuelle de 26,33
Propreté des rames	Echelle de notation allant de 0 à 35 Moyenne mensuelle minimale = 25 points	Moyenne annuelle de 24,68
Information embarquée bus	Contrôle portant sur 500 véhicules par mois minimum Le résultat mensuel doit être de 1600 points	Résultats mensuels entre 1897 et 1944 points avec 510 mesures par mois
Information embarquée tramway	Notée sur 150 points, la note attribuée ne doit pas être inférieure à 600 points.	Notes comprises entre 741 et 750 avec 150 mesures par mois
Traitement des réclamations	3 728 réclamations traitées par Veolia 216 réclamations traitées par la DDU	+ 13% par rapport à 2007 + 11% par rapport à 2007

Par ailleurs, chaque année, afin de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle, le délégataire fait réaliser une enquête satisfaction sur un échantillon d'usagers du réseau tbc.

La note de satisfaction obtenue pour l'année 2008 est de 14,2 sur 20 contre 14,6 sur 20 en 2007.

L'indice de satisfaction est de 44% contre 49% en 2007.

D – Données financières Réseau tbc

- Les dépenses :

- La contribution forfaitaire :	135 403 546€
- La taxe professionnelle :	3 886 006€
- Intéressement du délégataire :	2 220 430€

Les dépenses globales du réseau sont en augmentation de 5,7% par rapport à 2007.

- Les recettes :

- Produit de la vente de titres :	38 918 827€
- Produit des amendes :	948 622€
- Produit de la publicité :	1 593 497€
- Recettes diverses :	200 986€
- Dessertes hors Cub	91 493€
- Transports occasionnels	11 232€

Le taux de couverture (recettes/dépenses) atteint 29,5% et progresse de 1,7% par rapport à 2007.

II – LE SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE « MOBIBUS »

Depuis le 1^{er} janvier 2004, l'exploitation du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite sur le territoire communautaire a été confiée à la société CFTI par le biais d'une convention de délégation de service public à contribution forfaitaire avec intéressement aux résultats d'une durée de 5 ans.

Cette convention, signée le 31 décembre 2003, a été modifiée par avenant n°1 du 30 mars 2004 suite à la création d'une filiale locale « TPMR Bordeaux » qui s'est substituée à la société CFTI dans l'ensemble des droits et obligations du délégataire.

Un deuxième avenant signé le 10 février 2005 a conduit à l'approbation du plan qualité et du règlement d'exploitation du service et un troisième avenant daté du 24 mars 2006 a modifié la formule d'actualisation.

Un quatrième avenant signé le 19 décembre 2008 prolongeant la durée de la convention a pris fin en date du 30 avril 2009 par délibération du Conseil de Communauté du 10 avril 2009.

A – Les faits marquants 2008

Pour l'année 2008, le service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite, a parcouru 1 560 546 km sur le territoire communautaire soit une progression de + 0,4% par rapport à 2007.

L'exploitation

Conformément aux engagements, la base d'intéressement pour 2008 a été fixée à 58,24% de kilomètres commerciaux par rapport à la production totale annuelle. Le résultat présenté pour 2008 est de 671 257km soit un ratio de 43,01%. On observe ainsi un non respect de la proportion précédemment définie impliquant une pénalité pour le délégataire.

L'usage

Le nombre de voyages réalisés par mobibus s'élève à 84 465 voyages.

	2006	2007	2008	Objectifs contractuels
Nombre de personnes transportées dont :	83 232	84 069	84 465	84 000
# Personnes en fauteuil roulant	49%	48%	45%	
# Personnes semi-valides	28%	28%	27%	
# Personnes non voyantes	23%	24%	23%	
Kilomètres parcourus dont :	1 540 485	1 554 894	1 560 546	
# Kilomètres commerciaux	44,40%	43,59%	43,01%	58,24%
# Kilomètres HLP	55,60%	56,41%	56,99%	
# Kilomètres sous-traités	8,32%	7,72%	7,85%	20%
Taux de refus	2,39%	2,06%	1,94%	1,25%

B – Résultats obtenus en matière de qualité de service

En matière d'intéressement, comme prévu par le contrat, le délégataire s'est engagé sur le respect de critères qui donnent lieu à l'application de primes ou pénalités.

La mesure de la qualité du service est effectuée sur les thèmes suivants :

	Critère	Seuil de qualité minimale	Objectif de qualité	Résultats	Intéressement
Ponctualité	Amplitude de + ou – 10 minutes	95 % des transports dans l'amplitude	98 % des transports dans l'amplitude	95,55 %	Ni Prime ni Pénalité
Propreté	Critères de propreté	95 % des véhicules	98% des véhicules	98,77 %	Prime
Taux de refus	Base : 2,5%		Ratio de 1,25%	1,94 %	Pénalité
Réclamations	Délai de traitement des réclamations	Délai moyen de 15 jours par rapport à la date de réception	Délai moyen de 15 jours par rapport à la date de réception	100 %	Prime
Kilomètres commerciaux	Amélioration du pourcentage de kilomètres commerciaux	Ratio de 58,24 %		43,01 %	Pénalité

Par ailleurs, chaque année, afin de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle, le contrat de délégation de service public prévoit que le délégataire réalise une enquête satisfaction.

L'enquête a été réalisée du 9 au 13 juin 2008 auprès de 302 usagers.

Les thèmes abordés dans cette enquête étaient les suivants :

- la planification
- les transports
- les conducteurs
- l'écoute et la qualité générale du service

Les résultats sont globalement positifs sur l'ensemble des critères évalués, la note globale de satisfaction est de 16,1 en 2008 pour 16,2 en 2007. Toutefois, cette enquête met en exergue une demande d'amélioration : dans l'accessibilité au standard téléphonique, la facilité à disposer d'un transport en cas de besoin et l'information des voyageurs en cas de retard.

C – Les données financières mobibus

- Contribution forfaitaire 2008 : 2 789 052,62€
- Primes (propreté, traitement des réclamations) : 8 471,40€
- Pénalités (taux de refus, % kilomètres commerciaux) : 16 337,70€

Les recettes sont perçues et conservées par le délégataire sur la base du tarif fixé par la Communauté urbaine (2,52€ / voyage).

III – LE TRANSPORT SCOLAIRE

La Communauté urbaine de Bordeaux est une des rares agglomérations à proposer un service de transport scolaire aussi développé sur son territoire.

Les 215 circuits proposés permettent la desserte de 188 établissements dont 78 maternelles, 77 primaires, 22 collèges et 11 lycées.

Pour l'année 2008, 8 759 élèves sont inscrits au transport scolaire.

L'ensemble des dépenses de ce service s'élève à 5 334 627 €.

Le montant des recettes s'élève 5 107 987 €.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées communication.

Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 26 juin 2009,

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

REÇU EN PRÉFECTURE LE
24 JUILLET 2009

PUBLIÉ LE : 28 JUILLET 2009

M. JEAN-MARC GAÜZERE