

Rapport annuel 2008
direction des Déplacements urbains

transport public





sommaire

Les faits marquants 2008	4
Repères	6
Description du service	10
Synthèse de l'activité	16
Analyse économique et financière	22
Contrôles effectués	24
Avis du délégant	27
Activité détaillée tbc	41
Activité détaillée mobibus	64
Le transport et les 27 communes	69

édito

La finalisation de la phase II du réseau de tramway et la restructuration associée du réseau de bus permet, aujourd’hui, à la Communauté urbaine de Bordeaux de mettre à la disposition de ses usagers, un réseau de transports performant, attractif avec de nombreux parcs relais incitatifs à son utilisation.

La renaissance du réseau communautaire est sans conteste un succès en termes d’offre, d’utilisation et d’usage pour un coût au voyage analogue.

Témoin de l’attrait du tramway, le stationnement, lié au réseau, progresse avec l’ouverture échelonnée en 2008 de six nouveaux parcs relais.

On observe également que le public de tbc a évolué, si les jeunes et les voyageurs réguliers demeurent les principaux usagers, les possibilités et les facilités de déplacement attirent une nouvelle population plus âgée et moins active.

Mobibus, le transport à la demande des personnes à mobilité réduite, demeure un service stable, adapté et de qualité pour ses deux mille adhérents.

Enfin, le schéma directeur d’accessibilité, institué par la loi du 11 février 2005, a été adopté par le Conseil communautaire en date du 19 décembre 2008.

Il fixe les programmations et les modalités de mise en accessibilité pour proposer, en 2015, un réseau de transports en commun possible à tous et en tout lieu.

2008 les faits marquants de l'année



Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
<p>tbc : renfort de l'offre pour le salon de l'étudiant</p> <p>tbc : extension de la ligne C vers Les Aubiers et Bègles Terres Neuves</p> <p>tbc : ouverture du parc relais Carle Vernet sur Bègles</p> <p>tbc : ouverture du parc relais Les Aubiers sur Bordeaux</p> <p>mobibus : contrôle de l'Etat sur les règles applicables aux entreprises réalisant du transport à la demande</p>	<p>tbc : ouverture du parc relais Les Aubiers sur Bordeaux</p>	<p>tbc : modification du phasage des travaux de la gare St Jean avec création d'une voie nouvelle vers le Pont du Guit</p> <p>tbc : restructuration du réseau de bus suite au prolongement de la ligne C</p> <p>mobibus : rencontre entre TPMR Bordeaux, associations PMR et responsables des Rives d'Arcins pour accessibilité des véhicules aux entrées du centre commercial</p>	<p>tbc : campagne d'information sur le développement durable dans les transports</p> <p>tbc : annonce aux usagers de l'enquête Origine - Destination réalisée sur le réseau</p> <p>tbc : ouverture du parc relais Arlac sur Mérignac</p> <p>mobibus : commande de quatre nouveaux véhicules climatisés</p>	<p>tbc : extension de la ligne A vers La Gardette / Bassens / Carbon Blanc</p> <p>tbc : ouverture du parc relais La Gardette sur Bassens</p> <p>mobibus : réunion plénière du Conseil Ville et Handicaps à la Mairie de Bordeaux</p>	<p>tbc : renfort de l'offre pour la Fête du vin et la Fête de la musique</p> <p>mobibus : audit de renouvellement de la certification AFNOR NF Services</p>



Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
tbc : mise en place des horaires d'été	tbc : participation à Bordeaux 2013	tbc : mise en place des horaires d'hiver	tbc : ouverture du parc relais Ravezies sur Bordeaux	tbc : fin d'exploitation des lignes 1 et S1	tbc : avenir 11 pour la prolongation de la convention sur une durée d'un an
mobibus : reconduction de la certification AFNOR NF Services	tbc : restructuration du terminus Les Aubiers	tbc : ouverture du parc relais Quatre Chemins sur Mérignac	tbc : ouverture du nouveau centre de maintenance Bacalan	tbc : audits AFNOR pour la certification des lignes 42 et 46	tbc : enquête mobilité
scolaire : notification de marchés pour le renouvellement de quarante circuits		tbc : campagne de presse « Semaine de la Mobilité » pour la sensibilisation aux transports en commun	tbc : campagne de lutte contre la fraude et d'incitation à la validation	tbc : enquête fraude	mobibus : avenir 4 pour la prolongation de la convention sur une durée d'un an

repères

Le réseau tbc

► L'exploitation kilométrique

2008	25 288 781
2007	24 282 614
2006	24 286 570

Les nouvelles extensions des lignes de tramway et la restructuration concomitante du réseau de bus ont eu pour impact l'augmentation des distances parcourues par les bus et les rames soit +4,1%.

Toutefois, les variations observées sont hétérogènes selon le réseau.

En effet, si le réseau de bus prend en compte +0,04%, le réseau de tramway enregistre une évolution manifeste de +32,9%.

► La fréquentation

tbc 2008	90 291 003
tbc 2007	84 607 310
tbc 2006	75 370 132

bus 2008	35 583 459
bus 2007	36 383 837
bus 2006	34 083 319

tram 2008	54 707 544
tram 2007	48 223 473
tram 2006	41 283 813

72 lignes de bus « jour », 3 lignes de tramway, 13 lignes de soirée, un maillage bus et tramway conséquent, 14 parcs relais et des services spécifiques sont mis à disposition des usagers.

L'expansion cadencée de tbc conquiert de nouveaux voyageurs avec +6,7% de fréquentation sur l'année 2008.

Cependant, celle-ci est moins significative qu'en 2007 où l'on relevait +12,3%.

Le réseau de bus « cède » -2,2% d'usagers néanmoins cette baisse est à modérer. L'organisation du réseau, depuis plusieurs années, est en perpétuel bouleversement (fin d'exploitation de lignes, modifications des itinéraires et de l'offre ...).

Il conviendra donc d'observer l'évolution de sa fréquentation au cours de l'année 2009.

La fréquentation du réseau de tramway demeure incontestable avec +13,5% en 2008 contre +16,8% l'année précédente.

Malgré cette augmentation de voyageurs, le délégataire n'a pu respecter l'engagement contractuel fixé à 115 900 000 voyages pour l'année 2008.

► L'offre, l'usage et l'utilisation

Cette mutation du transport sur le territoire communautaire permet de développer l'offre 2008 du réseau avec 38,3 km par habitant contre 36,8 km par habitant en 2007.

Ainsi, les résultats de tbc sont supérieurs à la moyenne des autres réseaux communautaires seul le réseau de Nantes affiche une offre supérieure à 39,9 km/hab.

La pertinence de l'appropriation de tbc par les usagers se traduit également par une progression de l'utilisation qui varie de 3,5 voyages par kilomètre en 2007 à 3,6 voyages par kilomètre en 2008.

L'indicateur, le plus complet, qui permet d'estimer l'usage du

réseau tbc est le nombre de voyages par habitant.

Celui-ci est en nette progression avec 137 voyages par habitant en 2008 pour 128 en 2007.

► 2008, c'est aussi

- un coût d'exploitation de 1,05€ par voyage contre 1,06€ sur l'année 2007,
- un coût d'exploitation de 3,75€ par km contre 3,68€ sur 2007,
- un taux de couverture des dépenses par les recettes de 29,6%, ce taux en 2007 était de 29,3%,
- la certification AFNOR des deux dernières lignes de bus 42 et 46, prévue au planning,
- un taux de voyages certifiés AFNOR NF Service de 69,2% pour 64% en 2007,
- un taux global de fraude de 10,6% pour 9,9% sur l'année précédente,
- un taux de non validation évalué à 13,3% pour 10% en 2007,
- un taux de remplissage des parcs relais de 72,5% c'est-à-dire 84% pour les parcs de la phase 1 et 45% pour les parcs de la phase 2, ces derniers ont été mis à disposition des usagers au cours de l'année 2008.
- un indice de satisfaction de 44% (49% en 2007) et une note de satisfaction de 14,2 sur 20 (14,6 sur 20 en 2007).

Le service mobibus

► L'exploitation kilométrique

Cette dernière est rapportée à la somme des kilomètres commerciaux (avec au moins un voyageur à bord du véhicule) et non commerciaux (kilomètres haut-le-pied).

	2008	1 560 546
	2007	1 554 894
	2006	1 540 485

Conformément à la convention, le délégataire TPMR Bordeaux est incité à optimiser le pourcentage des kilomètres commerciaux par rapport aux kilomètres totaux, sur la base d'un planning d'amélioration de ce ratio.

L'exploitant se devait de présenter un résultat de 58,24% de kilomètres commerciaux pour 2008. **La valeur enregistrée, de 43,01%, est inférieure à la valeur théorique (soit un écart de 15,23%).**

Le délégataire sera assujetti au versement d'une pénalité.

► La fréquentation

L'exploitant doit rendre compte d'une réalisation effective de 84 000 voyages annuels. C'est la base de calcul de la contribution forfaitaire.

	2008	84 465
	2007	84 069
	2006	83 232

L'objectif contractuel est satisfait, la fréquentation enregistrée en 2008 est supérieure de 0,6%.

L'évolution de la fréquentation affiche une discrète hausse

+0,5% entre 2007 et 2008 contre +1% entre 2006 et 2007.

Pour l'année écoulée, les voyages se distribuent comme suit :

- 45,2% de personnes en fauteuil roulant manuel et électrique,
- 31,6% de personnes semi valides,
- 23,2% de personnes non voyantes et semi valides visuelles.

► La demande

Les services sollicités par les utilisateurs correspondent à la somme des transports réalisés, aux demandes planifiées mais annulées par les usagers et aux transports refusés par mobibus.

	2008	122 866
	2007	118 216
	2006	116 182

En 2008, la demande de transports est en évolution avec +3,9% en comparaison de 2007, mais on notera 36 237 voyages annulés du fait des usagers **soit un taux d'annulation de 29,5%**, ce dernier est en légère hausse, il était de 27,76% en 2007.

En 2008, Le taux de refus présenté par le service mobibus est de 1,94%. Le délégataire, conformément au planning d'évolution de ce ratio, n'a pu parvenir, pour 2008, à un taux de contractuel de refus de 1,25%.

Au regard de cette non-conformité, TPMR Bordeaux sera redevable d'une pénalité.

Le refus d'une demande de transport est lié à deux situations :

- les usagers postulants ne souhaitent pas profiter d'un trajet « combiné » (mobibus et tramway ou mobibus et bus), pour exemple seulement six transports combinés en 2008,

- les usagers postulants ne souhaitent pas profiter d'un trajet « groupé » (plusieurs voyageurs dans un même véhicule).

D'une manière générale, les personnes préfèrent utiliser les services de mobibus du lieu de leur prise en charge directement à leur lieu de destination.

► La sous-traitance

La Communauté urbaine autorise, sur la durée du contrat, le délégataire à sous-traiter des services, de manière continue mais dans la limite de 20% de l'ensemble des kilomètres parcourus au cours de l'année.

	2008	122 547 soit 7,9%
	2007	120 011 soit 7,7%
	2006	128 228 soit 8,3%

► La commission d'accessibilité

Mobibus est ouvert de plein droit aux personnes handicapées ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements et aux personnes non voyantes titulaires d'une carte d'invalidité.

Cependant, une commission d'accessibilité est chargée d'examiner la situation des personnes, ne pouvant accéder de plein droit à mobibus, mais désireuse de bénéficier de ses services. **Cette instance s'est réunie à trois reprises en 2008.**

Elle s'est prononcée sur 56 accords définitifs, 15 accords provisoires et 27 refus ou suspensions.

Mobibus compte 266 nouveaux adhérents en 2008 soit un total d'environ 2000 personnes inscrites susceptibles de solliciter un transport.

Le transport urbain et les communautés urbaines

La compétence

La compétence transports urbains de voyageurs fait partie des compétences historiques octroyées par la loi du 31/12/1966.

La loi du 12/07/1999 conforte ce rôle pour l'organisation des transports urbains qui inclut également les transports scolaires.

Département, le Syndicat Mixte d'exploitation des transports en commun de Lille Métropole à travers une convention de gestion.

L'offre et les moyens

L'offre en matière de transports en commun est fortement corrélée à la taille de la population et les moyens financiers dévolus par les communautés urbaines sont importants mais difficilement comparables en fonction des

l'intermodalité en mettant à disposition de leurs usagers des parcs relais et des tarifications intermodales permettant le stationnement et l'utilisation du réseau.

Les communautés les moins peuplées pratiquent peu la solution des parcs relais du fait d'un stationnement relativement aisé à proximité des lignes de bus.

Communautés urbaines	Caractéristiques				Les réseaux en 2008			Les ratios				Parcs relais	
	Communes	Habitants	Superficie du P.T.U.	Densité (hab/km ²)	Lignes de métro	Lignes de tramway	Lignes de bus	V/Km	V/hab	Km/hab	Années de référence	Nb	Places
Grand Lyon	57	1 217 583	522	2 289	4	3	113	7,1	266	37,70	2007	18	5 868
Lille métropole	85	1 091 438	612	1 785	2	2	89	4,3	119	27,70	2007	8	3 410
Marseille Provence Métropole	18	981 769	605	1 623	2	2	80	6,0	160	26,70	2007	17	6 161
La CUB	27	660 091	552	1 196	-	3	85	3,6	137	38,31	2008	14	4 522
Nantes Métropole	24	579 802	522	1 112	-	3	67	4,7	184	39,89	2007	38	5 516
Communauté urbaine de Strasbourg	28	452 609	316	1 432	-	5	39	5,6	189	33,58	2007	9	4 600
Grand Nancy	20	266 268	142	1 816	-	1	25	3,1	83	27,04	2006	3	500
Brest Métropole Océane	8	213 545	220	971	-	1	27	2,5	89	35,59	2007	3	150
Dunkerque Grand Littoral	18	208 705	255	818	-	-	12	2,3	73	31,20	2005	non	
Le Mans Métropole	9	194 138	161	1 173	-	1	29	3,4	116	33,78	2007	3	800
Communauté urbaine Creusot-Montceau	18	95 500	390	223	-	-	16	1,7	23	13,80	2007	non	
Communauté urbaine d'Arras	24	93 571	170	550	-	-	21	3,2	64	20,30	2006	non	
Communauté urbaine de Cherbourg	5	91 717	69	1 456	-	-	12	2,9	63	21,80	2006	non	
Communauté urbaine d'Alençon	19	49 957	182	275	-	-	10	2,5	30	12,10	2007	non	

La situation

Cette qualification est assurée directement par les communautés urbaines sur leurs périmètres géographiques, en tant qu'autorités organisatrices.

La communauté urbaine de Lyon connaît une autre organisation, en effet, il une entité spécifique, le SYSTRAL « Syndicat mixte des transports en commun pour le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise » qui a pour mission d'organiser les transports sur le périmètre des transports urbains.

Il est à noter une spécificité sur Lille, celle-ci est l'autorité organisatrice mais confie le pouvoir concédant à une entité regroupant la communauté urbaine et le

différences de modes de transport, du parcs de matériels et des investissements réalisés.

L'offre d'une combinaison entre plusieurs TCSP « lourds » (tramway et métro) sur un même territoire reste l'apanage des communautés urbaines les plus peuplées.

Celles, dont la population est de moins de 100 000 habitants, n'envisagent pas de se doter de réseau de tramway et orientent leurs investissements sur une amélioration qualitative et quantitative du réseau de bus.

l'intermodalité et multimodalité

D'une manière générale, les communautés urbaines favorisent

Les observations

En matière de transports, la comparaison entre les communautés urbaines repose essentiellement sur les critères de taille de population et des différents modes de transports en sites propres « lourds » métro et tramway.

L'analyse en matière de dépenses demeure délicate car elle suppose des niveaux d'équipements équivalents à la même date calendaire. Les investissements ne se font pas aux mêmes dates et ne sont pas étaisés sur les mêmes périodes en fonction des choix techniques faits.

Sources : Gart - rapport INET 2005 - sites Internet

Le transport à la demande et les communautés urbaines

La loi du 11 février 2005 définit le handicap dans toute sa diversité.

Son article 2 stipule que « constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou trouble de santé invalidant ».

La notion centrale de ce texte de loi est la participation à la vie en société. Dans le domaine du transport, elle rend obligatoire la mise en accessibilité du matériel roulant dans un délai de dix ans.

■ L'accessibilité des réseaux

D'une manière générale, on observe une forte évolution du matériel (bus à planchers bas, rampes d'accès aux stations de tramway, annonces sonores ou visuelles) et de la signalisation des stations ou arrêts accessibles tels

que pictogrammes sur les plans ou fiches horaires.

Toutefois, dans certaines situations, seul le transport adapté évite de rompre la chaîne de déplacements.

■ Les services spécifiques

Les personnes à mobilité réduite (PMR) disposent le plus souvent de réseaux de transports dédiés.

Cette solution a été retenue par la majorité des communautés urbaines à l'exception de Le Creusot - Montceau Les Mines.

Les transports de PMR sont des services de transports personnalisés sur réservation en complément du réseau classique.

Ces transports adaptés requièrent des véhicules spécifiques, automobiles et minibus avec accès aux personnes en fauteuils roulants.

Dans la plupart des communautés urbaines, à l'exception de Bordeaux et d'Arras, l'exploitant du réseau classique est également en charge du service spécifique PMR soit sous la forme d'avenants au contrat de base soit sous la forme de contrats séparés.

Ces délégataires peuvent assumer directement la gestion de ce service ou le sous-traiter à une association d'insertion des handicapés, cas de Strasbourg, Nancy et Arras.

On constate qu'il est difficile de comparer les différents services.

Chacun propose des prestations distinctes tant sur les amplitudes horaires que sur la couverture géographique, les conditions d'accès (simple inscription au service ou dossier à soumettre à l'accord d'une commission), la nature du service et le prix payé par les usagers.

Enfin, on observe que pour répondre à une forte demande, bon nombre d'exploitants ont recours à la sous-traitance.

Les bénéficiaires apprécient un service personnalisé présentant des éléments de confort dans leurs déplacements.

A noter :

P à P : service de porte à porte c'est-à-dire déposé de la personne à son adresse avec un accompagnement jusqu'à son domicile.

A à A service d'adresse à adresse sans accompagnement de la personne.

Communautés urbaines	Nom commercial	Service du réseau TC	Exploitant	Nature du service	Activité	Amplitudes			Tarif 1 voyage J.O.	Parc de véhicules	Certification AFNOR
						lundi au samedi	Dim.	Jours fériés			
Grand Lyon	Optibus	oui (SYTRAL)	Kéolis	P à P	7 jours sur 7 sauf 1er mai	19h00			3,00	23	-
Lille métropole	Handipole	oui (TRANSPOLE)	Transporter la vie - Kéolis	A à A	7 jours sur 7	17h30	15h30		2,30	47	prévue en 2009
Marseille Provence Métropole	Handilib	oui (RTM)	Transdev	P à P	7 jours sur 7 sauf 1er mai	19h00			2,00	14	-
La CUB	Mobilbus	non	TPMR Bordeaux Véolia	P à P	7 jours sur 7 sauf 1er mai	19h00			2,52	26	oui
						17h30	11h15				
Nantes Métropole	Handitan	oui (TAN)	SEM des transports de Nantes	P à P	7 jours sur 7 sauf 1er mai	17h30	11h15		1,30	19	oui
C.U.de Strasbourg	Service PMR	oui (CTS)	G.I.H.P.	P à P	7 jours sur 7 sauf 1er mai	17h15			2,06	17	-
Grand Nancy	Handistan	oui (STAN)	G.I.H.P.	P à P	7 jours sur 7	17h30			2,20	17	-
Brest Métropole Océane	Service PMR	oui (BIBUS)	Kéolis	P à P	7 jours sur 7	12h15			1,20	6	-
Dunkerque Grand Littoral	Handibus	oui (DK'BUS)	COTAXI - Véolia	P à P	7 jours sur 7	14h00			1,30	14	-
Le Mans Métropole	Service PMR	oui (SETRAM)	Assistance Technique Kéolis	A à A	7 jours sur 7	11h30	7h30		1,25	7	-
C.U. d'Arras	Service PMR	non	G.I.H.P.	P à P	7 jours sur 7 sauf 1er mai	12h00			3,20	23	-
C.U. de Cherbourg	Handibus	oui (ZEPHIR BUS)	Kéolis	A à A	lundi au samedi	12h00			1,10	1	-
C.U. d'Alençon	Handi Alto	oui (ALTO)	COBAL - Kéolis	P à P	lundi au samedi	8h00	-		1,05	1	-
C.U. de Creusot-Montceau	pas de transport adapté										

description du service

Le réseau de transport en commun - tbc

Le service de transport à la demande - mobibus

Le transport scolaire



chapitre 1

La Communauté urbaine a confié à Véolia Transport Bordeaux, par délégation de service public à contribution forfaitaire, l'exploitation du transport urbain sur le territoire communautaire.

Sur une durée de huit ans, le contrat a pris fin au 31/12/2008 puis reconduit par avenant jusqu'au 31décembre 2009.

Depuis 2003, le réseau devenu tbc a fait l'objet d'adaptations très importantes qui se traduisent particulièrement par une progression constante de sa fréquentation.

Aujourd'hui, autobus, autocars, navettes, rames et parcs relais sont fortement associés pour améliorer et faciliter les déplacements des personnes dans l'agglomération.

Un réseau hiérarchisé

Pour développer une offre cohérente et optimiser un grand nombre de liaisons (centre ville, périphérie ...), tbc s'organise autour de quatre catégories de lignes.

Un réseau bus structurant

Un bus au moins toutes les dix minutes aux heures de pointe et vingt minutes en heures creuses, avec plus de 80 allers et retours en jours ouvrables hiver.

Ce réseau regroupe 17 lignes : **4, 6, 9, 16, 20/21, 23, 31, 42, 45, 46, 50, 51, 53/53exp, 54, 55/55exp et 56.**

Un réseau bus principal

Il témoigne d'un maillage plus fin du territoire avec un bus toutes les 15 minutes en heures de pointe et au moins toutes les 30 minutes en heures creuses avec plus de 35 allers et retours en jours ouvrables d'hiver.

Ce réseau est composé de 27 lignes de bus : **3, 5, 8, 10, 11, 13, 15, 17, 22, 27, 30, 34, 35/35exp, 38, 40, 41, 43, 44, 48, 49, 57, 58, 63, 90, 92, 93, 95** et de la navette électrique.

Un réseau bus local

Répondant aux besoins de dessertes entre autres des établissements scolaires et des équipements publics, ses

lignes proposent 15 à 35 allers et retours par jour avec un bus toutes les trente à soixante minutes.

Ce réseau intéresser 25 lignes : **2, 7, 24, 25, 32, 36, 37, 47, 59, 62, 64, 66, 67, 70, 71, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83, 84, 91, 94.**

Un réseau tramway

C'est un service à fréquences variables selon les tranches horaires de la journée et les types de jours (jours ouvrables, samedi et dimanche).

D'une longueur de 43,9 km à fin 2008, le réseau tramway est aménagé en trois lignes.

La ligne A

Son itinéraire total est de 20,6 km, cette ligne relie Mérignac centre et Floirac Dravemont (16,83 km) ou La Gardette-Bassens-Carbon Blanc (17,43 km).

Elle offre 38 stations dont 28 permettent la correspondance avec le réseau de bus et 3 terminus.

La ligne C

Son itinéraire est de 8,08 km entre Les Aubiers et Bègles Terres Neuves.

Elle offre 15 stations dont 10 permettent la correspondance avec le réseau de bus et 2 terminus.

Les mises en services	
Quinconces vers la Gare Saint Jean	24/04/2004
Quinconces vers Grand Parc	19/11/2007
Grand Parc vers Les Aubiers	27/02/2008
Gare Saint Jean vers Bègles Terres Neuves	27/02/2008

Des services spécifiques

Le bus du soir

Tous les soirs de l'année sauf le 1^{er} mai, à partir de 21h30 jusqu'à 1h00, 13 lignes (S2 à S14) circulent sur le territoire communautaire.

La navette électrique

Elle permet de desservir le cœur historique de Bordeaux. Une ligne bleue, tracée au sol, matérialise son parcours et il suffit d'un signe de la main pour obtenir son arrêt.

Du lundi au samedi, la navette passe toutes les 12 à 15 minutes au départ de la place des Quinconces et de la place de la Victoire.

Les mises en services	
Mériadeck vers Lormont Lauriers et Cenon La Morlette	21/12/2003
Mériadeck vers Saint Augustin	26/09/2005
Cenon La Morlette vers Floirac Dravemont	27/02/2007
Saint Augustin vers Mérignac centre	21/06/2007
Lormont Lauriers vers La Gardette Bassens et Carbon Blanc	31/05/2008

La ligne B

Son itinéraire est de 15,23 km entre Pessac centre et Bacalan Claveau.

Elle offre 30 stations dont 12 permettent la correspondance avec le réseau de bus et 2 terminus.

Le Créabus

C'est un service de transport à la demande du réseau tbc.

Mis en place sur les communes de Bouliac, Artigues-Près-Bordeaux, Saint-Médard-en-Jalles, Saint-Aubin-de-Médoc et Le Taillan-Médoc, il offre des itinéraires et des horaires variables afin de proposer des correspondances vers les lignes de bus structurantes ainsi que les trois lignes de tramway.

Les mises en services	
Quinconces vers Station Saint Nicolas	15/05/2004
Station Saint Nicolas vers Pessac Bougnard	03/07/2004
Pessac Bougnard vers Pessac centre	29/05/2007
Quinconces vers Bassins à flot	23/07/2007
Bassins à flot vers Bacalan Claveau	20/10/2008

Les dessertes spécifiques

Ces services ponctuels permettent aux usagers de se rendre à diverses manifestations ou évènements.

chapitre 1

Des parcs relais

Ces structures sécurisées, proposées aux usagers de tbc permettent de combiner stationnement et déplacement sur le réseau de transport.

L'offre de stationnement est de 4 522 places pour 14 parcs.

Parcs	Lignes	Mises en services	Places
Lauriers	A	21/12/2003	190
Galin	A	21/12/2003	399
Buffinière	A	15/03/2004	603
Unitec	B	03/07/2004	249
Bougnard	B	03/07/2004	187
Arts et Métiers	B	15/09/2004	594
Stalingrad	A	22/11/2004	250
Dravemont	A	01/06/2007	46
Carle Vernet	C	28/02/2008	206
Les Aubiers	C	29/02/2008	246
Arlac	A	28/04/2008	395
La Gardette	A	31/05/2008	390
Quatre Chemins	A	15/09/2008	398
Ravezies	C	27/10/2008	369

Dans le cadre d'une expérimentation menée depuis septembre 2007, des places de stationnement sont réservées aux abonnés de tbc dans les parcs gérés par la régie PARCUB.

Sous l'appellation « parcs mixtes », ces derniers offrent 252 places réparties équitablement entre les parcs de Pessac centre, Mérignac centre et Porte de Bordeaux.

La sous-traitance

Le délégataire Véolia Transport Bordeaux, conformément à la convention, œuvre avec des sous-traitants pour l'exploitation de certaines lignes de tbc, dites « lignes affrétées ».

L'exploitation est assurée par des autocars dont certains portent la livrée du réseau.



C'est ainsi que les lignes 49, 70, 83, 90, 92, 93, 94, 95, S2, S4, S7, S8 et S14

sont réalisés par les transports Citram Aquitaine (Véolia Transport).

Les sociétés de transport Cars de Bordeaux et Cars Ouest Aquitain du groupe Keolis assurent l'exploitation des lignes 58, 59, 77, 78, S3, S5 et S6.

La navette électrique et les lignes 13 et S13 sont exploitées par la société Evadys.

Deux sociétés de taxis assurent la réalisation des Créabus de St Médard-en-Jalles, Saint-Aubin-de-Médoc et Le Taillan-Médoc.

Dans le cadre de la convention, Véolia Transport Bordeaux doit, par le biais d'un système d'intéressements et de pénalités, pourvoir à une offre de services.

L'offre de service

Celle-ci se décline par :

Le développement de l'attractivité de tbc

qui est l'objectif principal pour la Communauté urbaine.

Ainsi la base théorique de calcul de l'intéressement est déterminée chaque année n à partir des objectifs de fréquentation sur lesquels le délégataire s'est engagé.

A ce titre, si la fréquentation réelle de l'année est supérieure à la base de calcul, la Communauté urbaine verse un intérressement à l'exploitant mais dans le cas contraire, ce dernier est redevable d'une pénalité au titre de l'année.

La détermination de cette fréquentation réelle annuelle se fait selon deux modalités c'est-à-dire par comptage des titres oblitérés et par l'enquête annuelle de mobilité sur les différents titres à vue.

L'objectif déterminé pour l'année 2008 est de 115 900 000 voyages.

Toutefois, en dénombrant sur l'année écoulée 90 291 003 voyages, on observe que le délégataire n'a pu honorer son engagement.

D'une manière générale, le suivi de la fréquentation, depuis le début du contrat, montre que Véolia Transport Bordeaux s'est acquitté chaque année d'une pénalité pour non atteinte des bases théoriques respectives.

L'augmentation des recettes perçues.

Selon le même principe, une base théorique d'intéressement est fixée chaque année à partir des objectifs de recettes sur lesquels le délégataire s'engage.

Dans un intervalle de plus ou moins 2,5% qui s'applique à la base définitive de calcul de l'intéressement, la différence entre les recettes réelles et cette base reste au délégataire si elle est positive mais est versée à la Communauté urbaine, par l'exploitant, si elle est négative.

Pour 2008, avec un montant de 38 717 841€ de recettes de trafic, l'intéressement du délégataire est de 1 863 424€.

La réduction du taux de fraude,

le délégataire a dans l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens pour réduire activement et durablement le taux de fraude.

Un planning de réduction a été ainsi formalisé à l'article 7.7 de la convention.

Le référent, pour le calcul de ce taux chaque année, est celui constaté en 1999 soit 14,5%.

Le planning prévoyait donc en 2008 une réduction de 25% pour atteindre un taux global objectif de 10,87%.

Au regard de l'enquête réalisée en novembre, le taux global de fraude est de 10,6% donc conforme aux exigences contractuelles.

On constate ainsi une très légère progression de plus 0,7% du taux de fraude sur le réseau tbc.

Mais il conviendra d'observer, pour l'année 2008, une dissonance de résultat entre le réseau de bus qui enregistre une baisse de moins 1,6% tandis que le réseau de tramway met en avant une hausse de plus 1,8% en comparaison de 2007.

chapitre 1

La qualité

La qualité de service est un concept qui a pour objectif d'une part d'optimiser les ressources de l'exploitant et d'autre part de garantir de bonnes performances pour répondre aux besoins des usagers de tbc.

Cette approche repose sur trois critères explicites :

- **Conceptuel** : la définition de la qualité de service comme conformité entre une « qualité voulue » et une « qualité délivrée »,

- **Managérial** : la définition de « standards de service » par un service de référence avec un niveau minimal et un objectif qualité,

- **Méthodologique** : la construction et la mise en œuvre d'indicateurs permettant une mesure régulière de l'amélioration du service rendu.

Ainsi dans le cadre du contrat et de cette démarche, le délégataire a rédigé un plan qualité.

Ce document s'articule autour de trois dispositions :

1. Le suivi d'indicateurs sur des éléments clés du service. On citera entre autres les parcours et kilomètres perdus par les bus et les rames, la ponctualité des bus et la régularité des rames, la disponibilité des équipements mis à disposition des usagers, la propreté des bus, rames et espaces commerciaux, le traitement des réclamations...

Il convient de relever que seuls quatre indicateurs font l'objet d'un système de pénalité, pour non respect du niveau minimum d'exigence, ou d'intérêsement si l'objectif qualité est atteint ou dépassé.

Pour les autres critères, lorsque les résultats obtenus sur un mois sont considérés comme une « situation inacceptable », aucune modalité n'est prévue pour exiger du délégataire des actions correctives immédiates.

Dans certains cas, la procédure de

mise en demeure est instituée pour contraindre d'une part l'exploitant à une évolution rapide et positive sur le mois suivant et d'autre part à ce qu'il fournit dans les plus brefs délais une analyse de la situation.

2. La certification de services qui est une procédure par laquelle un organisme atteste par écrit qu'un service est conforme à des exigences spécifiques mentionnées dans un référentiel préétabli.

Ce processus permet ainsi la formalisation d'objectifs, la réflexion sur l'organisation des services, la détection et la résolution de dysfonctionnements et la mesure des résultats obtenus.

Au 31 décembre 2008, on notera ainsi les certifications suivantes :

Les services techniques et achats selon la norme ISO 9001.

Le service de contrôle selon les normes AFNOR Services NF 281 et NF 298.

Le cycle des recettes par la norme ISO 9001 version 2000.

Huit lignes de bus 22, 42, 46, 48, 53, 54, 55, 56, et les trois lignes de tramway A, B et C selon la norme AFNOR Services NF 281 et NF 298.

La situation présentée ci-dessus par le délégataire est conforme aux exigences fixées par la convention.

3. La mesure de satisfaction dont l'enquête annuelle, menée par Véolia Transport Bordeaux, s'effectue auprès d'un échantillon représentatif des usagers du réseau tbc.

L'organisation de cette enquête répond à trois objectifs :

- mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution,

- identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité de service et qui contribuent à la satisfaction,

- permettre au délégataire de proposer des axes de travail pour améliorer la qualité de service en

fonction des attentes exprimées par les utilisateurs du réseau.

La première étude de satisfaction s'est déroulée en 2001, celle-ci sert de référence. En effet l'exploitant s'est engagé à ce que le degré de satisfaction, lors des enquêtes ultérieures, ne soit pas inférieur à celui enregistré en 2001 c'est-à-dire 13,3/20.

La note obtenue pour l'année 2008 est de 14,2 sur 20 (14,6/20 en 2007).

Le service mobibus

La Communauté urbaine, en sa qualité d'autorité organisatrice, définit notamment **la politique de transports à la demande des personnes à mobilité réduite**.

A ce titre, elle a délégué, depuis le 31 décembre 2003, **l'exploitation du service mobibus à la société TPMR Bordeaux**.

Cette convention de délégation de service public, à contribution forfaitaire avec intérêses, a été conclue pour une durée de cinq ans. Le contrat a été prolongé, par avenir jusqu'au 31/12/2009.

C'est un service de transport public collectif à la demande, avec réservations, ouvert de plein droit :

- aux personnes handicapées ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements,

- aux personnes non voyantes titulaires d'une carte d'invalidité.

Cette délégation ne prend pas en compte les transports à but thérapeutique, le transport des élèves et étudiants handicapés, les transports vers des établissements spécialisés.

Ceux-ci sont de la compétence d'organismes ou d'autres collectivités (Sécurité sociale, Conseil général ...).

Une commission d'accessibilité est chargée d'examiner la situation des personnes ne pouvant accéder de plein droit au service mobibus.

chapitre 1

L'offre de service

Dans le cadre de la convention, TPMR Bordeaux est incité, par le biais d'un système de pénalités et d'intéressements de satisfaire à :

■ l'augmentation de l'offre de base

Le délégataire se doit de réaliser un minimum de 84 000 voyages annuels.

Depuis sa première année d'exploitation, mobibus présente une évolution continue de sa fréquentation, **de 75 106 voyages en 2004 à 84 465 voyages en 2008.**

La distribution des voyages, selon le type de handicap, est régulière d'une année à l'autre, à l'exception des personnes semi valides visuelles dont le recours au service est en nette diminution depuis 2006.

■ l'augmentation du pourcentage des kilomètres commerciaux par rapport aux kilomètres parcourus

Un planning d'amélioration de ce ratio, sur la durée du contrat, assujettit le délégataire à présenter un résultat conforme à un taux théorique annuel.

L'objectif déterminé pour 2008 est de 58,24%.

En proposant 671 257 kilomètres commerciaux, en 2008, sur un total de 1 560 546 soit 43,01%, on observe que le délégataire n'a pas pu honorer son engagement et ce depuis 2004.

Malgré une hausse régulière des kilomètres parcourus sur le territoire communautaire, la proportion des distances effectuées en haut-le-pied est conséquente et connaît une évolution constante. En effet, si l'on examine les résultats de 2007 et 2008, on observe une évolution des kilomètres parcourus de 0,4%.

Mais la part des kilomètres commerciaux c'est-à-dire avec voyageurs se réduit de 1% au profit des distances en haut-le-pied avec +1,4%.

Cette situation s'explique par la difficulté du délégataire à organiser des « groupages », de réunir un maximum d'usagers d'un même

secteur de départ pour un même secteur d'arrivée.

L'étendue du périmètre de transport, la diversité des destinations demandées et des horaires, le souhait des personnes ne désirant pas « partager » un même véhicule sont des facteurs à prendre en compte pour appréhender cet état de fait.

■ la diminution du taux de refus

Ce ratio fait l'objet également d'un planning annuel d'amélioration, ce dernier est énoncé dans le cadre du plan qualité.

Le délégataire se doit de réduire, par tranche de 10%, son taux de refus, de 20% en début de contrat à 50% en fin de contrat.

Le taux de refus enregistré en 2004, de 2,5%, sert de référence pour le calcul des taux théoriques annuels.

Selon les sollicitations, le délégataire peut, dans le cas d'une impossibilité de transport (horaires indisponibles par exemple) ou d'un désaccord de l'usager à un voyage groupé, refuser les demandes de voyages.

Pour l'année écoulée, le taux de refus présenté est de 1,94% pour un taux contractuel fixé à 1,25%.

La qualité de service

Dès le début de la délégation, l'exploitant a pris des engagements de qualité de service.

En effet, le transport à la demande des personnes à mobilité réduite doit être assuré dans les meilleures conditions de sécurité, de confort, d'accessibilité et de ponctualité.

Les objectifs du plan qualité, approuvé par la Communauté urbaine le 19 novembre 2004, sont de poursuivre et d'amplifier les actions déjà menées et de mettre en œuvre de nouvelles mesures mettant les usagers au centre des préoccupations.

Celui-ci s'articule autour de trois dispositions :

1. Le suivi d'indicateurs sur des éléments clés du service.

On citera

la ponctualité, la propreté des véhicules, la disponibilité du service et la disponibilité des moyens d'information et de réservation.

2. La certification NF Services, l'organisme AFNOR certifie que le service mobibus est conforme aux exigences spécifiques demandées par le référentiel préétabli par les normes NF 281 et NF 371.

Le 4 septembre 2007, AFNOR a attesté que le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite était « jugé conforme aux exigences du règlement de certification de la marque NF Service ».

L'audit de renouvellement s'est déroulé le 12 et 13 juin 2008 et a conduit à une reconduction de la certification de mobibus jusqu'au 4 septembre 2010.

3. La mesure de la satisfaction des usagers réalisée sur la base d'une enquête par questionnaire auprès des usagers potentiels de mobibus.

Le baromètre de satisfaction est renouvelé chaque année par l'exploitant selon la même méthodologie.

L'enquête répond à trois objectifs :

- mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution au travers de différents items,
- identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité de service et qui contribuent à la satisfaction,
- proposer des axes de travail pour améliorer le service en fonction des attentes exprimées par les utilisateurs.

La mesure de satisfaction s'opère par quotas c'est-à-dire par un échantillon représentatif des usagers selon le type de handicaps.

Cette modalité a été initiée par la direction des déplacements urbains depuis 2007. En effet, selon le handicap, les exigences peuvent être différentes et la perception de la qualité de service nuancée.

La note obtenue pour l'année 2008 est de 16,10 sur 20 (16/20 en 2007).

chapitre 1

La Communauté urbaine de Bordeaux délègue partiellement compétence aux communes ou à certains établissements scolaires pour organiser le transport scolaire.

Le transport scolaire

Cette délégation permet de coordonner, à titre subsidiaire et sous la responsabilité de la Communauté, un service régulier routier assurant aux élèves la desserte d'un ou plusieurs établissements scolaires.

Ce service concerne les enfants dont le domicile est situé sur le territoire communautaire.

La convention de délégation partielle de compétences fixe ainsi les rôles respectifs de la Communauté urbaine et des organisateurs secondaires tant à l'égard des élèves que des transporteurs.

La Communauté urbaine permet, dans le cadre d'une convention signée avec le Conseil général de Gironde, de transporter des enfants domiciliés hors Cub et fréquentant un établissement sur le territoire communautaire ou inversement.

La participation s'exerce à hauteur de 90% du coût des abonnements scolaires.

Pour l'année scolaire 2007/2008, on notera que 143 élèves « hors Cub » et 80 élèves « Cub » bénéficient de cet accord.

Une convention avec la SNCF prévoit de plus le transport ferroviaire (90% du coût de l'abonnement), de 190 élèves domiciliés et fréquentant un établissement communautaire.

la durée de la convention

Elle est prévue pour une période équivalente à la durée du marché passé avec la société de transport, ceci à compter de la date de signature du document.

le coût du service

La Communauté urbaine organise les procédures de marché

destinées à choisir la société de transport qui devra assurer le service.

La rémunération versée au titulaire est fixée sur la base d'un forfait journalier par circuit et d'un prix unitaire au kilomètre.

la modification du service

Des changements mineurs peuvent être demandés aux transporteurs.

Ces derniers sont définis contractuellement comme des modifications ne remettant pas en cause l'économie du marché.

Toute autre évolution d'une desserte doit faire l'objet d'un avenant au marché.

Les modifications peuvent être proposées, soit par l'organisateur secondaire, soit par la Communauté urbaine.

En tant que responsable du marché, la Communauté urbaine est seule habilitée à juger du caractère mineur d'une modification.

la participation financière

Les communes et établissements scolaires, organisateurs secondaires, versent à la Communauté urbaine une participation au service fixée à 10% du montant des prestations.

L'organisateur secondaire a la possibilité de faire participer l'usager au financement du service scolaire assuré sur son territoire.

A ce titre, il fixe lui-même les tarifs et assure la gestion des recettes.

l'admission des élèves

Communes et établissements assurent l'inscription des élèves autorisés à emprunter un circuit. Ils doivent veiller à ne pas inscrire un nombre d'enfants supérieur à la capacité du véhicule prévu pour la desserte.

la sécurité des élèves

Les organisateurs secondaires ont la faculté de demander au transporteur, par circuit et une fois par année scolaire, l'organisation d'un exercice d'évacuation de l'autocar.

Cependant, leur rôle principal est d'assurer un contrôle continu des transporteurs au travers des accompagnateurs et le cas échéant des remarques des élèves ou de leurs parents.

La présence d'un accompagnateur est fortement souhaitable pour le transport des enfants de maternelles.

La prise en charge de cette personne est assurée par l'organisateur secondaire.

les dessertes scolaires 2008- 2009

Circuits	Nombre	Enfants inscrits
Transporteurs	198	8 123
Taxis (1)	2	8
Régies	15	628
Total	215	8 759

(1) circuits réalisés en véhicules légers pour permettre l'accompagnement des enfants des CLIS (Classe d'Intégration Scolaire) ou des SEGPA (enseignement adapté dans les classes de collège).

les établissements desservis

	Nombre
Maternelles	78
Primaires	77
Collèges	22
Lycées	11
Total	188

synthèse de l'activité

Le réseau de transport en commun - tbc

Le service de transport à la demande - mobibus

Le transport scolaire



chapitre 2

Les synthèses des activités de tbc et mobibus s'appuient sur les offres de référence, sur la qualité exigée des services, les conditions et les modalités d'exploitation définies par les conventions, annexes et avenants respectifs.

Le réseau tbc

■ l'évolution

Le développement de tbc s'est poursuivi au cours de l'année 2008.

En effet, indépendamment des extensions des trois lignes de tramway prévues dans la phase 2, le réseau de bus présente de nouvelles adaptations :

- par des modifications des itinéraires, des créations ou déplacements de terminus permettant ainsi une cohérence avec le réseau tramway pour les lignes 3, 32, 90, 92, 94 et 95,
- par l'organisation de nouvelles lignes comme la ligne 24 par la fusion de la 20exp et 23exp ou la ligne 20exp qui devient 25,
- par l'arrêt d'exploitation des lignes 1, 29 et S1,

• par l'ouverture de six nouveaux parcs relais « Les Aubiers », « Carle Vernet », « Arlac », « La Gardette », « Quatre Chemins » et « Ravezies ».

Le réseau de bus a été assujetti ponctuellement à de nouveaux changements, visant la qualité de service offerte aux usagers.

Pour faciliter le déplacement des usagers et la réalisation des services, la Communauté urbaine dispose de 453 autobus et 74 rames, qu'elle met à disposition du délégataire Véolia Transport Bordeaux.

■ l'exploitation kilométrique

L'offre effective de tbc est de 25 288 781 kilomètres parcourus par les autobus, navettes et rames soit 21 262 814 km pour le réseau de bus

et 4 025 967 km pour le réseau de tramway.

■ la fréquentation

90 291 003 voyages réalisés par les usagers avec une distribution de 35 583 459 voyages pour le réseau de bus et 54 707 544 voyages pour le réseau de tramway.

Les parcs relais ont accueilli 929 869 véhicules pour un total de 1 430 553 voyageurs.

■ les performances 2008

- L'offre kilométrique est de 38,3 km par habitant.
- L'usage est de 137 voyages par habitant.
- L'utilisation est de 3,6 voyages par kilomètre.
- Les parcs relais offrent un taux de remplissage de 72,5%.

■ la fraude

Le taux de fraude a été évalué par enquête sur une période de sept jours, du 13 au 19 novembre 2008 auprès de 5 580 personnes dont 93% d'entre elles ont accepté de répondre au questionnaire.

Le taux de fraude enregistré pour l'année 2008 est de 10,6% avec un taux de non validation estimé à 13,3%.

Ces résultats mettent en valeur une progression modérée de la fraude de 0,7% mais une progression notoire de la non validation avec + 3,3%.

■ les contrôles des voyageurs

1 496 384 vérifications de titres assurées auprès des usagers de tbc soit un taux moyen de contrôles de 1,66% pour l'année.

En 2008, 70 contrôleurs ont assuré cette mission.

■ la qualité du réseau de bus

La ponctualité des bus est de 91% c'est-à-dire le pourcentage de

véhicules à l'heure par rapport aux horaires indiqués sur la fiche.

Cette valeur est conforme au seuil minimum imposé de 90%.

On relève 8 322 parcours perdus pour un total de 1 958 855 parcours théoriques.

En comparaison de 2007, on note une augmentation des courses perdues de 32% et une augmentation de 8% des courses théoriques.

Le taux de pannes moyen annuel est de 1,04 pannes pour 10 000 km.

Ce résultat est conforme puisque l'objectif contractuel est fixé à 2,7 pannes pour 10 000 km.

■ la qualité du tramway

La régularité moyenne annuelle est de 92% de rames à l'heure par rapport à l'horaire affiché aux stations et prévu par le Système d'Informations Voyageurs ou S.I.V.

Le seuil minimum imposé, pour cet indice, est de 92%.

Les trois lignes totalisent 9 340 km perdus pour 3 963 694 kilomètres théoriques soit 0,2%.

La répartition des distances perdues est de 23% pour la ligne A, 53% pour la ligne B et 24% pour la ligne C.

Le taux de pannes moyen annuel est de 5,98 pannes pour 10 000 km, aucun objectif contractuel n'est déterminé pour cet indicateur.

■ les réclamations

Les plaintes relatives aux relations des voyageurs avec le personnel, ou liées au matériel ou au niveau d'offre, sont au nombre de 3 728.

On constate ainsi une progression de 13% en comparaison de l'année précédente.

Les réponses apportées, par l'exploitant, ont été faites dans un délai de 0 à 15 jours pour 90%, 10% dans un délai de 16 à 30 jours et aucune réponse à plus de 30 jours.

L'objectif qualité est de 80% de réponse dans un délai de 15 jours, la limite étant de 30 jours.

chapitre 2

la certification des services

Dans le cadre de l'axe 2 du plan qualité, la Communauté urbaine de Bordeaux a sollicité le délégataire à l'obtention de la certification « AFNOR Services » pour huit lignes de bus, des trois lignes de tramway ainsi qu'au service de contrôle.

Pour l'année 2008, on note la reconduction, par audit de suivi, de la certification des lignes :

22 (Bègles - Gare Saint Jean)
48 (Pessac - Palais de Justice)
53 (St Médard - Quinconces)
54 (Eysines - Quinconces)
55 (Le Taillan - Quinconces)
56 (Blanquefort - Quinconces)
A, B et C

La certification a été acquise pour les lignes :

42 (Gradignan - Pessac)
46 (Pessac - Mérignac)

la satisfaction des voyageurs

L'enquête menée par tbc, en décembre 2008, met en exergue la situation suivante :

Une note de satisfaction de 14,2 sur 20 et un indice de satisfaction évalué à 44%.

On remarque que :

- l'année 2008 traduit une inversion en effet le poids des usagers réguliers progresse aux dépens des occasionnels,
- sur l'utilisation des différents modes, on constate que la part des usagers mixtes (bus/tram), qui ne cessait de diminuer, évolue de nouveau de 59% en 2008 contre 47% en 2007 ; cette situation, sans doute liée à l'extension des lignes A et C en périphérie, s'effectue au détriment des usagers exclusifs tram avec 30% en 2008 contre 39% en 2007,
- la part des usagers exclusifs bus s'affaiblit de 11% en 2008 contre 14% en 2007,
- 48% des usagers affirment que la qualité de service de tbc s'est améliorée au cours des derniers mois (ponctualité, propreté ...),

- en situation de choix, 70% des usagers préfèrent tbc à un autre mode de déplacement.

Mobibus

les kilomètres commerciaux

Pour 2008, les véhicules ont parcouru, sur le territoire communautaire, un total de 1 560 546 kilomètres dont 889 289 kilomètres haut-le-pied, soit une hausse de 0,4% en comparaison de 2007.

Conformément à la convention, la base d'intérêt pour l'année écoulée a été fixée à 58,24% de kilomètres commerciaux par rapport à la production totale annuelle.

Cette année, le délégataire présente un résultat de 671 257 kilomètres commerciaux soit un ratio de 43,01%.

Compte tenu du non respect de la proportion définie, une pénalité est appliquée au délégataire TPMR Bordeaux.

la fréquentation

Pour 2008, le nombre de voyages réalisés par le service mobibus s'élève à 84 465.

On enregistre ainsi une augmentation modérée de 0,5% en comparaison de 2007. Pour rappel, la progression de la fréquentation entre 2006 et 2007 était de 1%.

la sous-traitance

Dans le cadre du contrat, la Communauté urbaine autorise le délégataire à sous-traiter des services.

Cette sous-traitance, de manière continue, ne doit pas excéder 20% de l'ensemble des kilomètres réalisés sur l'année.

Le volume des distances sous traitées commerciales et haut-le-pied affiche un résultat de 122 011 soit une proportion de 7,9% de la production kilométrique annuelle.

la qualité du service

Pour la ponctualité, la moyenne annuelle des missions, dans la tolérance de plus ou moins dix minutes indique 95,55%

Le seuil minimum exigé, pour cet indice, est fixé à 95% avec un objectif qualité de 98%.

Compte tenu du résultat, ni prime ni pénalité ne sont appliquées au délégataire.

La propreté des véhicules, pour l'année écoulée, présente un seuil moyen de 98,73% aussi au regard du minimum exigé de 95% et de l'objectif qualité de 98%, une prime est allouée à l'exploitant.

La disponibilité du service, symbolisée par le taux de refus, doit être de 1,25% pour 2008, selon les exigences fixées par la convention.

Le taux de refus pour l'année est de 1,94% soit 2 383 voyages rejetés pour 122 866 voyages demandés.

Le taux annoncé est non conforme à l'objectif défini, l'exploitant se voit donc appliquer une pénalité.

les moyens de réservation

Aujourd'hui les utilisateurs de mobibus disposent de deux canaux de réservation :

- par le biais du service de planification,
- par le site Internet www.mobibus.fr.

Le service de planification est doté, depuis 2007, d'un logiciel d'analyse des communications téléphoniques.

C'est ainsi que l'on retiendra les renseignements ci-dessous :

Nombre d'appels reçus	64 061
Nombre d'appels pris en charge	45 728
Nombre d'appels manqués	18 333
% d'appels manqués	28,62
Durée moyenne du temps d'attente	1mn

chapitre 2

■ la certification du service

Dans le cadre de la démarche qualité, la Communauté urbaine a demandé à l'exploitant de certifier « AFNOR Services », selon la norme NF 371 « transport à la demande », le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite.

La finalité de cette démarche est de placer les usagers au cœur des préoccupations de chaque salarié et donc de mobiliser l'ensemble du personnel dans une démarche pertinente et rigoureuse.

En 2007, le délégataire a été autorisé à utiliser la marque NF Service pour les caractéristiques suivantes : l'accueil, l'information, la réservation du service, le confort, la propreté des véhicules et la ponctualité.

Les 12 et 13 juin 2008, s'est déroulé l'audit de suivi et de renouvellement.

La certification du service mobibus a été reconduite jusqu'en 2010.

■ la satisfaction des usagers

Cette étude est une enquête quantitative, par questionnaire téléphonique, menée auprès de 302 utilisateurs du service mobibus.

La passation des appels s'est déroulée du 09 au 13 juin 2008, période identique en 2006 et 2007.

Trois indicateurs caractérisent la performance du service :

1. la note globale de satisfaction où avec une note de 16,10/20, le transport à la demande dispose d'une bonne appréciation. Pour rappel la note satisfaction était de 16 en 2007,

2. l'indice de satisfaction avec 69% de personnes interrogées qui considèrent que mobibus présente une bonne qualité de service. En 2007, l'indice était de 69%,

3. le solde net d'évolution de 28% de personnes qui apprécient l'amélioration du service au cours des douze derniers mois. Sur l'année précédente, 33% des personnes interrogées notaient une certaine évolution du service.

Le transport scolaire

Tbc contribue au transport des élèves qui se rendent chaque jour à leurs établissements scolaires.

La politique tarifaire mise en place par la Communauté urbaine avec notamment la création de titres spécifiques à destination des jeunes, favorise l'utilisation des lignes régulières et affrétées du réseau communautaire.

Cependant, comme décrit dans le chapitre précédent, la Communauté urbaine de Bordeaux a signé avec les organisateurs dits secondaires, communes et établissements scolaires, une convention de délégation partielle de compétences pour l'organisation de circuits réguliers de transport scolaire.

domaine public. Cela implique donc le gestionnaire de la voirie, l'autorité organisatrice et le détenteur du pouvoir de police.

La localisation des points d'arrêts est validée par la direction des déplacements urbains. On distingue deux types d'arrêts :

- arrêt associé à un arrêt de tbc,
- arrêt propre au service scolaire, matérialisé ou non.

Les horaires, la coordination de ceux-ci avec les horaires de l'établissement participe à la sécurité ; l'attente sans surveillance étant un facteur accidentogène pour les enfants.

La durée du déplacement est l'élément principal de la sécurité des enfants.

Il apparaît donc souhaitable de limiter le temps de déplacement des élèves sur le temps de trajet et le temps d'attente aux arrêts.

A cet égard, la direction des déplacements urbains applique la circulaire du 11/08/1976 qui recommande de limiter ce temps à 1h30 au total.

■ l'année 2007/ 2008

La direction des Déplacements urbains a enregistré et répondu à 38 demandes de modifications sur les différents circuits scolaires. Ces sollicitations se répartissent comme suit :

Types de modifications	Nb
Provisoires suite travaux de voirie	4
Reconfiguration du circuit	4
Arrêts (création, déplacement, suppression)	21
Itinéraires	3
Horaires	2
Suppression de circuit	1
Annulation du service pour causes de grèves	3

■ le service scolaire

Le circuit scolaire est une desserte d'un ou plusieurs établissements qui correspond à un itinéraire le matin et le soir avec éventuellement un service le mercredi matin et midi pour les collèges.

L'itinéraire, son choix doit répondre tout à la fois aux conditions d'efficacité et de sécurité. Il est défini par l'organisateur secondaire en partenariat avec le transporteur, ce dernier disposant d'une meilleure connaissance du terrain et des difficultés de circulation.

Les points d'arrêts, leurs agréments et implantations se font dans le cadre des règles régissant le

chapitre 2

▶ Les services scolaires

Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Établissements desservis			
			Maternelles	Primaire	Collèges	Lycées
Ambarès et Lagrave	7	290	7	3	1	
Ambès	2	50	1	1		
Artigues-Près-Bordeaux	10	635	2	1	3	
Bassens	2	66	1	3		
Bègles	4	156	2	1	2	4
Blanquefort	3	147	4	4		
Bordeaux	4	196			1	
Bouliac	7	128			2	
Le Bouscat	3	174	3	3		
Bruges	2	68	1	1	1	
Carbon Blanc	1	45	2	2		
Cenon	3	122	2	3		
Eysines	5	120	3	3	1	1
Floirac	1	20	1	1		
Gradignan	2	42	3	2		
Le Haillan (circuits "taxi")	2	8		1		
Lormont	11	532	4	5	2	3
Mérignac	29	795	11	12	3	3
Parempuyre	2	66	2	2		
Pessac	27	1 157	8	8	3	5
Saint-Aubin-de-Médoc	12	420	1	1	2	8
Saint-Louis-de-Monferrand	1	16	1	1		
Saint-Médard-en-Jalles	34	1 892	5	6	7	7
Saint-Vincent-de-Paul	1	33	1	1		
Le Taillan-Médoc	6	239	3	3	1	5
Talence	2	45	2	1	1	
Villenave d'Ornon	15	708	8	8	4	7
S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès)	11	284			3	
Établissement Lycée Horticole (Blanquefort)	3	168				
Établissement Notre Dame de Sévigné (Talence)	2	100			2	
Établissement Tivoli (Bordeaux)	1	37			2	
Total	215	8 759	78	77	22	11

Le total mentionné correspond au nombre réel d'écoles maternelles, d'écoles primaires, de collèges et de lycées desservis par les circuits scolaires.

En effet, certaines dessertes, mises en place par des organisateurs secondaires différents, peuvent avoir la même destination, en particulier pour les collèges et les lycées.

chapitre 2

les coûts moyens

Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Total kilomètres journaliers	Coûts moyens		
				journaliers	par kilomètre	par enfant inscrit
Ambarès et Lagrave	7	290	149,6	178,86	8,04	5,11
Ambès	2	50	39,2	197,09	11,06	8,74
Artigues-Près-Bordeaux	10	635	217,1	177,21	8,56	2,94
Bassens	2	66	54,1	215,00	8,10	6,54
Bègles	1	14	70,1	185,65	2,65	13,26
Blanquefort	1	58	31,0	214,73	6,93	3,70
Bordeaux	4	196	40,0	129,19	12,92	2,64
Bouliac	7	128	124,4	162,51	11,08	15,03
Le Bouscat	3	174	26,9	157,95	20,71	3,10
Bruges	2	68	16,6	161,44	19,70	9,56
Carbon Blanc	1	45	26,5	181,04	6,83	4,02
Cenon	3	122	15,9	149,96	28,79	4,84
Eysines	3	56	83,8	124,97	4,68	11,09
Gradignan	2	42	50,7	161,95	6,65	7,98
Le Haillan (circuit "taxi")	2	8	39,8	74,31	3,74	18,58
Lormont	11	532	209,9	205,83	17,53	6,49
Mérignac	29	795	313,7	126,29	15,47	5,98
Parempuyre	2	66	75,9	202,71	5,65	6,14
Pessac	27	1 157	524,0	180,59	13,46	5,06
Saint-Aubin-de-Médoc	12	420	371,5	177,68	8,39	6,82
Saint-Louis-de-Montferrand	1	16	32,7	226,65	6,94	14,17
Saint-Médard-en-Jalles	34	1 892	658,2	185,94	15,61	6,13
Saint-Vincent-de-Paul	1	33	20,4	163,85	8,04	4,97
Le Taillan-Médoc	6	239	122,7	124,48	6,73	6,22
Talence	2	45	17,7	149,99	19,10	8,13
Villenave d'Ornon	8	395	166,6	141,74	10,25	3,10
S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès)	11	284	315,6	216,53	9,48	12,73
Etablissement Lycée Horticole (Blanquefort)	3	168	56,3	134,45	8,70	2,44
Etablissement Notre Dame de Sévigné (Talence)	2	100	49,4	167,28	6,78	3,49
Etablissement Tivoli (Bordeaux)	1	37	49,6	240,82	4,85	6,51
Total	200	8 131	3 969,9			

Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Total kilomètres journaliers	Coûts moyens		
				journaliers	par kilomètre	par enfant inscrit
Bègles	3	142	17,0	27,60	4,83	0,59
Blanquefort	2	89	28,9	107,14	10,51	4,00
Eysines	2	64	39,8	72,09	3,89	2,51
Floirac	1	20	14,1	121,83	8,68	6,09
Villenave d'Ornon	7	313	92,2	74,21	6,36	1,65
Total	15	628	192,0			

analyse économique et financière



chapitre 3

A NOTER

L'analyse économique et financière fera l'objet d'un document complémentaire, présenté ultérieurement par la Mission de l'Inspection Générale et de l'Audit.

contrôles effectués



chapitre 4

Le réseau tbc

► la réception des documents

Selon l'article 7.7 de la convention, l'exploitant se doit de transmettre à la Communauté urbaine un ensemble d'informations :

- la situation mensuelle du compte d'exploitation,
- le relevé analytique par lignes du réseau se raccordant à la comptabilité générale,
- le relevé des indicateurs stipulés dans le plan qualité.

Ces données mensuelles doivent être envoyées au plus tard le 25 du mois suivant le mois concerné.

Une fiche de suivi des documents à produire est actualisée, chaque mois, par la direction des déplacements urbains au regard des dates effectives de réception des pièces demandées.

Pour l'année échue, il n'a été constaté aucun retard de la part du délégataire qui aurait pu donner lieu à l'application de pénalités.

► le contrôle des documents

Les indicateurs contractuels et du plan qualité font l'objet d'une vérification complète et d'un suivi statistique.

Chaque indice est ainsi recensé sur la base d'un tableau de bord (suivi quantitatif et analyse qualitative) avec examen de la conformité attendue par rapport au seuil minimum exigé.

La direction des Déplacements urbains attire l'attention du responsable de l'indicateur dès lors qu'une erreur est détectée, dans le cadre d'un complément d'information ou d'une action corrective à prévoir.

Cette « traçabilité » des données justifie ainsi leurs publications, par la DDU, sur différents supports (bulletins trimestriels, outils de pilotage via Intranet ...) et permet de répondre également aux nombreuses demandes d'informations (commerçants, étudiants, presse, services communautaires, autres collectivités ...).

Au cours de l'année 2008, seule une mise en demeure a été initiée à l'encontre de Véolia Transport Bordeaux.

Cette démarche, au cours du mois de novembre, concernait l'absence de données de fréquentation pour le parc relais de Floirac Dravemont alors que la remise des équipements billétique pour cette aire de stationnement s'était déroulée en juillet 2008 et officialisée par un procès verbal d'installation.

A la lecture des justifications émises par l'exploitant, la direction des Déplacements urbains, ne partageant pas l'analyse évoquée, a de nouveau sollicité l'exploitant, fin décembre 2008, pour une transmission des données, ceci dans les plus brefs délais.

La DDU, est également en attente d'un état comparatif des comptages manuels réalisés sur l'ensemble des parcs avec les données issues du système billétique afin de vérifier la qualité des mesures.

► les contrôles sur le réseau

L'article 18 « modalités de contrôle » mentionne que la Communauté urbaine procède ou fait procéder à tous les contrôles qu'elle juge utiles.

Au cours de l'année 2008, compte tenu de ses moyens, la direction des déplacements urbains témoigne de deux types de contrôles :

- opportuns ou sur réclamations avec demande d'action corrective immédiate de l'exploitant,
- réguliers sur l'ensemble des parcs relais.

Pour ces derniers, les vérifications sont mensuelles, l'exploitant en 2008 n'a plus souhaité y participer.

Les contrôles s'effectuent sur la base d'une grille d'observations par thèmes.

L'objectif est d'appréhender l'état des installations offertes au public et gérées par le délégataire et de l'appeler à la résolution des dysfonctionnements dans les plus brefs délais.

Chaque mois, les rapports sont transmis au délégataire ; une

réunion mensuelle ou trimestrielle selon l'ordre du jour complète ce dispositif.

Les contrôles menés en 2008 ont ainsi permis :

- sur le parc Arts et Métiers, à la condamnation des consignes dans le cadre du plan Vigipirate (mois de mai 2008),

- sur le parc Arts et Métiers, à la mise en place de protections des lecteurs de carte et de la sortie des deux roues. Les travaux ont été réalisés dans le courant du deuxième trimestre 2008 pour un montant de 2012,87€ TTC pris en charge par la Cub.

- Sur le parc Bougnard à Pessac, à la fermeture sécurisée d'une partie du stationnement deux roues avec protection en auvent, le coût des travaux s'élève à 17 000€ TTC pris en charge par la Cub (mois de janvier 2008),

- Sur l'ensemble des parcs de surface de la phase 1, pose de auvent sur les postes de contrôles permettant ainsi d'améliorer les conditions de travail des agents et l'accueil des usagers par temps de pluie. Cinq auvents installés au cours du premier semestre 2008 pour un montant de 12 500€ TTC pris en charge par la Cub.

► en conclusion

Ces inspections, réalisées régulièrement depuis 2005, ont permis sans conteste d'optimiser l'exploitation des équipements et donc d'améliorer l'accueil des usagers de tbc.

Toutefois des dysfonctionnements importants demeurent sur le système de validation et de comptabilisation non imputables au délégataire.

Défauts de conception, absence de systèmes, défaillances et fragilité des composants telles en sont les raisons.

Enfin, la DDU a pu observé au cours de l'année échue, un manque de réactivité et un certain « détachement » des services du délégataire quant à l'exploitation des parcs relais.

chapitre 4

La direction des Déplacements urbains est toujours en attente des audits qui devaient être réalisés par l'exploitant au cours de 2008.

Cependant et compte tenu de sa charge de travail liée au renouvellement des contrats de DSP, la DDU n'a pu organiser les rencontres mensuelles sur le deuxième semestre.

► les objectifs pour 2009

- reprise des réunions relatives aux parcs relais et maintien des inspections mensuelles,
- audit des systèmes défaillants par le déléguétaire avec propositions d'actions correctives (prévu mais non réalisé en 2008),
- étude conjointe DDU/Véolia sur les stationnements illicites dans les enceintes des parcs relais (prévue mais non réalisé en 2008),
- la DDU mènera une campagne sur l'état des stations de tramway et de leurs équipements (bancs, vitres, mobilier, distributeurs de titres ...). Cette inspection générale fera l'objet d'une analyse et d'une présentation des résultats au déléguétaire,
- contrôles exhaustifs et repérage des dysfonctionnements récurrents des parcs relais de la phase 2,
- mise en place de procédures de contrôles sur la ponctualité des bus et la régularité des rames.

Enfin, il conviendra également de préciser que dans le cadre du marché avec la société Clear Channel pour la pose et l'entretien des abris voyageurs de tbc, la direction des déplacements urbains maintiendra un suivi régulier des équipements.

Le service mobibus

Dans un souci d'uniformité, les indicateurs contractuels et de qualité remis par TPMR Bordeaux font l'objet d'une méthode d'analyse des données identique à celle utilisée pour le réseau tbc.

L'exploitant, en la personne du directeur, est contacté directement

dès lors qu'une interrogation ou un dysfonctionnement sur l'exploitation du service est constaté.

Compte tenu de la procédure de certification AFNOR Services qui inclut l'ensemble des éléments d'exploitation de mobibus et de la spécificité du service (transport à la demande avec réservation et prise en charge des usagers à leurs domiciles), aucune procédure de contrôle n'a été instaurée.

Le transport scolaire

Conformément à la délégation partielle de compétence, les contrôles incombent aux organisateurs secondaires.

La direction des Déplacements urbains peut être cependant saisie d'une demande ponctuelle de vérification (conformité des horaires de passage, respect des itinéraires par les transporteurs ...).

Pour l'année scolaire 2007/2008, la direction des Déplacements urbains n'a enregistré aucune demande.

A ce jour, et compte tenu de la diversité de ses missions et de ses moyens, la direction ne peut envisager des contrôles réguliers sur l'ensemble des circuits scolaires.

avis du délégué



chapitre 5

Nonobstant les évènements inhérents au renouvellement des deux contrats de délégation de service public, ce chapitre est essentiellement destiné à une rétrospective et un résumé de l'activité du **réseau tbc et du service mobibus** pendant leur durée initiale respective.

Le réseau tbc

Depuis de nombreuses années, la Communauté urbaine de Bordeaux a remis l'exploitation de son réseau en délégation de service public sous la forme d'une contribution forfaitaire ou d'une régie intéressée.

La précédente délégation, de 1995 à l'année 2000, avait été confiée à la C.G.F.T.E. (Compagnie Générale Française de Transports et d'Entreprises).

Au cours de cette période et ce malgré l'existence d'un réseau de bus dense (66 lignes de jour, 10 lignes de soirée soit 1 061 km d'itinéraires et un service Taxibus), l'utilisation du réseau demeure relativement faible.

La politique des années cinquante, à soixante dix, favorable au développement de l'automobile, produit une dégradation notable des conditions de déplacement en transport urbain.

Mais cette situation n'est pas spécifique à l'agglomération bordelaise.

du métro au tramway

Dans cette conjoncture et dans la perspective d'une réorganisation globale de son « système » de transports, la Communauté urbaine s'engage dans l'étude d'un réseau de VAL (métro automatique léger).

Au regard des divergences, des difficultés techniques de réalisation et du coût avancé, la Communauté urbaine rejette le projet en juillet 1994.

En 1997, la Cub décide de se doter d'un réseau de tramway, elle en confie la maîtrise d'œuvre à un groupement piloté par Systra.

En 1998, la Communauté adopte le tracé proposé pour les trois futures lignes.

L'échéance du contrat en cours étant fixée au 31 décembre 2000, le Conseil de communauté se prononce sur le principe d'une nouvelle délégation de service du réseau de transport en commun bus et tramway.

l'année 2000

Cette année est remarquable par son actualité.

Le projet de tramway est reconnu d'utilité publique, le budget retenu à l'origine pour réaliser 10 kilomètres de métro, va permettre de concrétiser 44 kilomètres de réseau de tramway répartis sur trois lignes et réaliser en deux phases.

Les travaux débutent simultanément pour les trois lignes et dureront trois années.

Le tramway communautaire est ambitieux par sa complexité, ses aménagements concomitants et surtout par son alimentation électrique qui présente une particularité intéressante et innovante.

Si l'alimentation aérienne est adoptée sur la quasi-totalité des parcours en dehors du centre historique de Bordeaux, il est préconisé de s'en affranchir pour des raisons esthétiques dans la traversée des quartiers centraux, dans un périmètre situé à l'intérieur des cours et des quais.

C'est ainsi que les sociétés Alstom et Innorail développent un système de prise de courant par le sol, dénommé APS (alimentation par le sol). Il s'agit d'un rail continu mis sous tension par section, lors du passage de la motrice.

Au cours de cette même année, le 25 février, le Conseil communautaire désigne les concurrents admis à soumissionner, pour la future exploitation du réseau bus et tramway.

Deux candidats sont alors invités à présenter leurs offres, la C.G.F.T.E. et la société Transdev S.A.

Le 24 novembre, la Cub attribue la délégation de service public à la société C.G.F.T.E. et autorise cette dernière à instaurer une filiale à 100% dédiée à l'exploitation du

réseau ; la société Connex Bordeaux se substitue à la C.G.F.T.E.

La convention est conclue pour une durée de 8 ans à compter du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2008.

La nouvelle délégation

La Communauté urbaine transmet de nouveau l'exploitation de son réseau de bus et la mise en service des trois lignes de tramway.

Mais, elle s'engage également dans une profonde modernisation du transport urbain : système billétique, système d'information voyageurs, construction de parcs relais, renouvellement de son parc de véhicules par des autobus au GNV et accessibles aux personnes à mobilité réduite ...

Ce défi sera rythmé par trois grandes étapes :

- 2001 à 2003, un réseau de bus considérablement perturbé d'une part par les différents chantiers et d'autre part par la démarche de restructuration de celui-ci en concertation avec les communes et les associations,

- fin 2003 à 2006, mise en service progressive des lignes de tramway, ouvertures ordonnées des parcs relais, organisation du nouveau réseau de bus avec des modifications d'itinéraires, la création et la suppression de lignes, de nouveaux terminus ...

- 2007 à 2008, extensions des lignes A, B et C de la phase 2 avec reconfiguration conjointe des lignes de bus.

Le réseau, devenu par la suite tbc (tram et bus de la Cub), allie modernité, attractivité et unicité.

A réseau « unique », système billétique simple malgré quelques déconvenues.

Un même titre, sous l'appellation « tickarte » peut être utilisé pour le bus, le tramway et pour stationner son automobile dans l'un des parcs relais créés aux terminus et sur le parcours du tramway.

chapitre 5

Les titres de type « abonnements » sont mis à disposition des usagers sur la base d'une carte sans contact permettant la libre circulation sur l'ensemble du réseau.

Le changement notable s'inscrit, pour les voyageurs, de valider leur titre (tickarte ou Pass) à chaque montée dans un bus ou une rame bien sûr mais également lors d'une correspondance.

D'une manière générale, cette disposition permet de connaître précisément la fréquentation des lignes et des différentes stations, d'appréhender la mobilité des usagers.

La Communauté urbaine a donc mobilisé d'importants moyens pour donner un nouveau souffle aux déplacements de ses habitants et adapter l'offre de service à l'évolution de la demande en valorisant les atouts de chaque mode de transports et de leurs complémentarités possibles.

► les évolutions du contrat

Au cours de ces huit dernières années, on constate que la convention initiale a fait l'objet de modification ou de réactualisation.

On prendra acte de 11 avenants dont les principales dispositions sont présentées ci-après :

- **avenant n°1 du 06/04/2001** pour l'identification des parties où la société filiale Connex Bordeaux se substitue à la C.G.F.T.E., celle-ci acquiert la qualité de garant solidaire,

- **avenant n°2 du 04/12/2001** sur la définition et l'identification d'une restructuration d'une ligne ou des modalités de création ou d'adaptation d'un service, l'ajustement de la contribution forfaitaire, la récupération de la T.I.P.P.,

- **avenant n°3 du 11/04/2002** pour l'impact des modifications de l'offre sur les contributions forfaitaires 2002 et 2003, l'autorisation pour le délégataire de procéder au remboursement des usagers en cas de grève, l'intégration du Plan Qualité en annexe 19 et de l'intéressement aux critères de qualité,

- **avenant n°4 du 13/01/2003** sur la modification de l'intéressement du délégataire aux recettes et à la fréquentation, les procédures de gestion des espaces à usage commercial des pôles d'échanges, la remise anticipée des certaines installations du tramway,

- **avenant n°5 du 22/04/2004** sur la définition et l'identification des services occasionnels, les procédures de gestion des espaces à usage commercial des parcs relais,

- **avenant n°6 du 07/07/2004** pour l'impact sur les contributions forfaitaires par la mise en service du réseau restructuré, la mise à jour de l'annexe relative à la tarification,

- **avenant n°7 du 27/07/2005** sur les contraintes liées au renouvellement du parc des autobus, l'intégration des impacts financiers des sections APS de la première phase, la mise à dispositions des biens immobiliers, mobiliers et équipements dans les pôles d'échanges,

- **avenant n° 8 du 27/12/2005** sur la modification du calendrier de fonctionnement du réseau avec un jour ouvrable supplémentaire, l'actualisation de l'âge maximum du parc, l'intégration d'indicateurs tramway au plan qualité,

- **avenant n° 9 du 19/07/2006** sur le nouveau règlement d'exploitation du réseau, l'incidence du non renouvellement du parc de bus, la modification des engagements de recettes, le partage des gains de productivité,

- **avenant n° 10 du 15/01/2008** sur l'identification de la nouvelle dénomination sociale de Connex Bordeaux en Véolia Transport Bordeaux, les modalités de mesure de la vitesse commerciale moyenne, la mise en conformité des bus fonctionnant au GNV, la réactualisation de la capacité des parcs relais en exploitation, la mise en place du service de télébillettique BPASS,

- **avenant n°11 du 22/12/2008** pour la prolongation de la convention initiale ayant pour objet l'exploitation du réseau communautaire.

► tbc en huit années

La fréquentation			
	Bus	Tramway	Total
2001	61 690 526	-	61 690 526
2002	57 426 329	-	57 426 329
2003	54 747 038	-	54 747 038
2004	41 141 903	17 987 018	59 128 921
2005	38 742 813	30 033 106	68 775 919
2006	34 086 319	41 283 813	75 370 132
2007	36 383 837	48 223 473	84 607 310
2008	35 583 459	54 707 544	90 291 003

La fréquentation du réseau communautaire connaît, sur huit années d'exploitation, une progression notoire de 46,4%.

Les kilomètres			
	Bus	Tramway	Total
2001	22 135 771	-	22 135 771
2002	22 388 036	-	22 388 036
2003	22 463 600	-	22 463 600
2004	22 085 591	1 522 145	23 607 736
2005	22 472 201	2 248 467	24 720 668
2006	21 865 365	2 421 205	24 286 570
2007	21 252 802	3 029 812	24 282 614
2008	21 262 814	4 025 967	25 288 781

Les kilomètres parcourus par les véhicules sur le territoire communautaire sont en progression de 14% du regard des différentes restructurations réalisées sur le réseau de bus et de l'arrivée des lignes de tramway.

Les recettes d'exploitation			
	Bus	Tramway	Total
2001	20 184 360	-	20 184 360
2002	19 852 766	-	19 852 766
2003	20 726 134	-	20 726 134
2004	14 255 366	11 245 790	25 501 156
2005	14 888 671	15 006 754	29 895 425
2006	14 662 840	18 921 107	33 583 947
2007	14 950 684	22 028 904	36 979 588
2008	14 476 077	25 379 304	39 855 381

chapitre 5

Les dépenses d'exploitation			
	Bus	Tramway	Total
2001	87 572 182	-	87 572 182
2002	95 075 316	-	95 075 316
2003	101 486 616	-	101 486 616
2004	100 609 318	11 164 361	111 773 679
2005	101 988 863	16 273 422	118 262 285
2006	102 461 653	18 152 707	120 614 360
2007	100 534 587	25 861 374	126 395 961
2008	102 197 926	32 539 703	134 737 629

Les recettes et les dépenses présentées sont issues de la comptabilité analytique ou comptabilité de gestion.

Les recettes correspondent à l'ensemble des produits tarifaires (bus, tramway et parcs relais) et des autres recettes (location, remboursement assurances...); celles-ci sont reversées par le délégataire à la Communauté urbaine.

Entre les années 2001 et 2008, on enregistre une augmentation des recettes de 97,5%.

Les dépenses reflètent uniquement l'ensemble des charges liées à l'exploitation (carburant, entretien des véhicules, gestion du personnel, frais généraux...).

Sur les huit dernières années, les dépenses ont évolué de 53,9%.

Sur ces bases, on observe que la couverture des dépenses par les recettes était de 23,05% en 2001 (réseau de bus uniquement) pour atteindre 29,58% à fin 2008 (réseau bus et tramway) soit une progression de 6,53%.

La couverture R/D		
Année n	Ecart n-1	
2001	23,1%	
2002	20,9%	- 2,2
2003	20,4%	- 0,5
2004	22,8%	2,4
2005	25,3%	2,5
2006	27,8%	2,6
2007	29,3%	1,4
2008	29,6%	0,3

Les coûts		
Année	par voyage	par km
2001	1,1	3,0
2002	1,3	3,4
2003	1,5	3,6
2004	1,5	3,7
2005	1,3	3,6
2006	1,2	3,6
2007	1,1	3,7
2008	1,1	3,8

Sont présentés, ci-dessous, les indicateurs de « performance » tels que :

- **l'utilisation des réseaux** définie par le rapport des voyages par les kilomètres.

	Bus	Tramway	tbc
2001	2,8	-	2,8
2002	2,6	-	2,6
2003	2,4	-	2,4
2004	1,9	11,8	2,5
2005	1,7	13,4	2,8
2006	1,6	17,1	3,1
2007	1,7	15,9	3,5
2008	1,7	13,6	3,6

- **l'offre des réseaux** exprimée par le rapport entre le nombre de kilomètres parcourus sur l'année et le nombre d'habitants du périmètre de transport urbain (660 091 habitants recensés par l'INSEE en 1999).

Pour rappel en 2001, le réseau comportait 1 061 km d'itinéraires pour 76 lignes de bus, à fin 2008 le réseau tbc est composé de 82 lignes de bus avec 1 855 km d'itinéraires et 3 lignes de tramway.

	Bus	Tramway	tbc
2001	33,5	-	33,5
2002	33,9	-	33,9
2003	34,0	-	34,0
2004	33,5	2,3	35,8
2005	34,0	3,4	37,5
2006	33,1	3,7	36,8
2007	33,2	4,6	36,8
2008	32,2	6,1	38,3

- **l'usage des réseaux** exprimé par le rapport entre le nombre de voyages réalisés sur l'année et le nombre d'habitants du périmètre de transport urbain (660 091 habitants

recensés par l'INSEE en 1999).

	Bus	Tramway	tbc
2001	94	-	94
2002	87	-	87
2003	83	-	83
2004	62	27	90
2005	59	46	104
2006	52	63	114
2007	55	73	128
2008	54	83	137

A noter : les valeurs proposées par les indicateurs, calculées à partir du recensement 1999, sont à relativiser.

En effet, on observera sans conteste une évolution démographique de la population communautaire dès lors que les nouvelles données seront publiées. Ce qui aura pour conséquence d'orienter les deux indices de performance (offre et usage) à la baisse malgré une augmentation supposée de la fréquentation.

Ainsi, à compter de la parution de ces données au Journal Officiel, la direction des déplacements urbains proposera, pour 2009, des indicateurs plus conformes à la réalité.

En conclusion, pour la performance globale de tbc sur huit ans, on retiendra une progression significative de ses indicateurs.

Toutefois on observe que malgré des restructurations du réseau de bus (offres, itinéraires ...), ce dernier peine à trouver de nouveaux utilisateurs au profit des lignes de tramway qui à ce jour, connaissent des taux de charge importants que cela soit en heures de pointe ou en heures creuses, en jours ouvrables ou les samedis et dimanches.

D'autre part, l'ouverture progressive des parcs relais en terminus ou sur le parcours des lignes A, B et C accentue cette tendance.

Nous observons une augmentation annuelle régulière de la fréquentation en véhicules et en voyageurs et donc une évolution du taux global moyen d'occupation.

chapitre 5

Compte tenu des difficultés du nouveau système billettique pour la remontée des données, l'année 2004 ne peut pas être renseignée.

La fréquentation des parcs				
	Nombre de parcs et capacité totale	Nombre de véhicules	Nombre de voyageurs	Taux d'occupation
2005	7 pour 2 472	591 985	947 127	65%
2006	7 pour 2 472	703 202	1 106 624	78%
2007	8 pour 2 512	795 313	1 243 029	90%
2008	14 pour 4 522	929 869	1 430 553	73%

Les taux annuels proposés par les parcs sont élevés. Toutefois l'année 2008 est particulière, en effet la baisse du taux d'occupation résulte de l'ouverture échelonnée de six nouveaux parcs dont certains ne proposent que trois mois d'exploitation.

Mais des disparités demeurent :

- saturation des parcs Lauriers, Buttinière, Bougnard, Stalingrad et Galin dont les taux de remplissage se situent entre 95% et 127%,
- très faible fréquentation du parc Arts et Métiers à Talence, dont le taux de remplissage peine à dépasser les 47% en jours ouvrables. Toutefois, il semblerait que la « vocation » de cette structure soit d'accueillir plus de voyageurs les samedis et les dimanches.

Le cas du parc Unitec est particulier, en effet lors de sa mise en service jusqu'à mi-2006, sa fréquentation restait confidentielle mais la situation d'encombrement du parc Bougnard a permis le report de véhicules sur Unitec. C'est ainsi, qu'à ce jour, son taux de remplissage avoisine les 69%.

Les abonnés de tbc peuvent également bénéficier, depuis septembre 2007, de 252 places de stationnement réparties sur trois parcs de stationnement gérés par la régie PARCUB, dans le cadre d'une expérimentation.

Cependant, il apparaît, d'une

manière générale, que la fréquentation des usagers est relativement faible sur les parcs de Pessac centre et Porte de Bordeaux, seul le parc de Mérignac centre semble profiter d'une assiduité régulière des abonnés de tbc.

Il conviendra à la Communauté urbaine de pérenniser ou non cette expérimentation.

La fraude et la non validation

D'une manière générale, différentes études ont montré que la fraude contribue au développement du sentiment d'insécurité pour les personnels du transport et pour les usagers.

En effet, les fraudeurs, lorsqu'ils sont pris en flagrant délit peuvent parfois devenir violents.

Elle est également génératrice de pertes de recettes importantes.

Le réseau communautaire n'a pas été épargné par ce phénomène, pour exemple en 1997, le taux de fraude approchait les 24%.

Dans le cadre de la convention actuelle, l'article 7.7 prévoyait que le délégataire, en l'occurrence Véolia, « s'engage à mettre en œuvre tous ses moyens pour réduire activement et durablement le taux de fraude ».

Pour organiser ses différentes actions, l'exploitant a été contraint à un planning de réduction de la fraude avec application de pénalités pour non respect de l'objectif annuel déterminé.

Le calcul des taux « objectifs » a pris en compte le taux relevé au cours de l'année 1999 soit 14,5%.

	Objectifs contractuels	Taux mesurés
2001	stabilité soit 14,5%	19,30%
2002	stabilité soit 14,5%	18,70%
2003	stabilité soit 14,5%	20,30%
2004	- 5% soit 15,60%	16,40%
2005	- 10% soit 13,05%	13,90%
2006	- 15% soit 12,30%	11,40%
2007	- 20% soit 11,60%	9,90%
2008	- 25% soit 10,90%	10,60%

On observe que le délégataire jusqu'en 2005, malgré une réduction

significative du taux de fraude cette année là, n'a pu honorer les objectifs qui lui étaient assignés.

Afin d'y parvenir, l'exploitant a, dans un premier temps, misé sur un discours pédagogique via des affiches qui rappelaient que « monter sans tickarte, c'est frauder » puis dans un second temps le rappel à des sanctions « se faire pincer, c'est 39 euros »

Depuis le 1^{er} juillet 2008, le montant de l'amende est de 41,80€ pour absence de titre et de 28,10€ pour un titre non valable majoré de 24,00€ pour frais de dossier si non paiement immédiat.

Les améliorations constatées, on peut dire depuis 2005, même si l'objectif n'a pas été atteint, sont le fruit entre autres :

- de la reconquête progressive de l'espace de transport (extensions des contrôles, présence visible de la police des transports ...),
- de la mise en œuvre d'un nouveau système de billettique et d'une validation systématique du tickarte ou du Pass abonnement,
- du déploiement de la vidéo surveillance,
- de l'instauration récente de la règle d'usage de la montée par l'avant, qui a fait l'objet d'une expérimentation puis d'une généralisation en 2007,
- de la présence de distributeurs de titres en station, pour faciliter l'achat ou le renouvellement des abonnements.

La validation est donc indispensable pour attester que le voyageur est en situation régulière.

Les études annuelles menées par la Communauté urbaine sous la dénomination « d'enquête fraude », permettent également de mesurer le taux de non validation.

Sous cette appellation, on entend un titre de transport en vigueur (tickarte ou abonnement) qui

chapitre 5

n'aurait pas fait l'objet d'une validation en correspondance ou d'un abonnement en cours non validé lors de la première montée.

La non validation n'existe donc que dans ces situations et seulement dans ces situations.

	Bus	Tramway	tbc
2001			
2002	Titres papier		
2003	14,8%		14,8%
2004	10,6%	13,0%	11,8%
2005	11,1%	9,4%	10,6%
2006	8,8%	7,7%	8,1%
2007	7,9%	11,0%	10,0%
2008	11,8%	14,1%	13,3%

Le problème majeur, pour la fraude et la non validation, réside principalement sur le réseau de tramway.

Il semblerait que l'emplacement des valideurs dans les rames ne permet pas aux usagers de valider leurs titres en heures de pointe.

Courant 2009, des valideurs seront installés sur des stations « test » permettant ainsi aux usagers d'être conformes à la réglementation en vigueur, cette expérimentation sera à même de justifier d'une baisse possible du taux de fraude et de non validation.

La fraude ou la « triche » est un acte par lequel un individu ne respecte pas les règles établies, pour profiter d'avantages.

Ainsi et afin de garantir l'égalité des usagers du transport face au service public, la Communauté urbaine de Bordeaux a exigé un niveau minimal de contrôles des titres de transport sans toutefois imposer des taux contractuels.

L'exigence reposée, pour le délégataire, de mettre en place un effectif minimum d'agents en équivalent temps plein.

	Effectifs assignés	Effectifs constatés
2001	40	30
2002	40	30
2003	63	40
2004	63	63
2005	63	70
2006	63	70
2007	75	66
2008	75	72

Cet indicateur de contrôles se mesure par les irrégularités relevées qui correspondent au nombre de procès verbaux émis par les équipes de vérificateurs.

Le taux de contrôles atteste donc du nombre de vérifications réalisées par le nombre de voyages enregistrés sur le réseau tbc.

Le taux d'irrégularités indique le ratio entre les infractions au règlement et le nombre de voyages contrôlés.

Les irrégularités ne distinguent pas le type de fraude (absence de tickarte ou d'un abonnement, présence d'un titre de transport mais pas de validation).

	Taux de contrôles	Taux d'irrégularités
2001	1,77	7,76
2002	1,64	7,92
2003	1,50	8,08
2004	2,34	7,38
2005	2,61	6,98
2006	2,18	7,20
2007	1,69	6,78
2008	1,66	5,96

Dans ce cadre, les taux de contrôles proposés pour le réseau sont relativement faibles au regard du nombre d'usagers utilisant tbc.

Pour information, les taux respectifs (demande de la D.D.U. en 2007) étaient compris entre 1,25% et 1,84% pour le réseau de bus et entre 1,33% et 2,17% pour le réseau de tramway.

En 2008, les taux se situent entre 1,47% et 1,99% pour le réseau de bus et entre 1,43% et 2,14% pour le réseau de tramway.

Enfin, on notera que le délégataire, au cours de l'année 2007, a institué une organisation différente des vérifications.

Ce changement est la conséquence d'un fort taux d'absentéisme des contrôleurs.

En effet, ces derniers font l'objet d'agressions quotidiennes parfois violentes de la part d'usagers pris en situation de fraude.

C'est ainsi que depuis deux années, on remarquera :

- l'augmentation du nombre de contrôleurs par bus, pour des questions de sécurité,
- le renfort des équipes sur le tramway jusqu'à 14 vérificateurs par rame.

La conséquence directe de ce dispositif est donc une diminution des contrôles.

La tarification

La Communauté urbaine de Bordeaux détermine la structure, le niveau et les dates prévisionnelles des évolutions tarifaires qu'elle souhaite mettre en œuvre.

Afin d'appréhender l'évolution de la grille tarifaire et au regard de la multiplicité des titres proposés aux usagers, cinq titres « principaux » ont été retenus (choix arbitraire).

Les périodes « grisées » (voir tableau page suivante) correspondent aux années ayant connu une augmentation de tarifs.

Au 1^{er} juillet de l'année 2001, la grille tarifaire suit un ajustement préparatoire au passage à l'euro qui se traduit par une hausse s'élevant à 0,96% en moyenne pondérée.

En 2003, afin de préparer la mise en service de la billettique sur tbc, le Conseil communautaire valide l'évolution des tarifs. En effet, ce nouveau système modifie les principes d'établissement des cartes d'abonnements.

chapitre 5

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Billet ou Tickarte	1,15 €	1,15 €	1,15 €	1,30 €	1,30 €	1,30 €	1,30 €	1,30 €	1,40 €
Carnet ou Tickarte 10 voyages	8,38 €	8,40 €	8,40 €	9,00 €	9,00 €	9,80 €	10,00 €	10,00 €	10,10 €
Cité Pass annuel	362,22 €	362,40 €	362,40 €	374,40 €	374,40 €	370,00 €	376,00 €	376,00 €	376,00 €
Pass Jeune annuel	143,91 €	144,00 €	144,00 €	153,60 €	153,60 €	168,00 €	171,00 €	171,00 €	176,40 €
Cartes hebdomadaires	6,33 €	6,35 €	6,35 €	6,50 €	8,50 €	9,30 €	9,45 €	9,45 €	9,70 €

Ainsi l'évolution de 2% entre 2002 et 2003 s'observe par rapport aux tarifs dans lesquels sont intégrés les frais d'établissement des cartes.

Pour 2004, seules les cartes « hebdomadaires » connaissent, une augmentation de 2,00€, celle-ci tient compte du nombre de jours de validité qui passe de 6 à 7 jours.

Au cours de la même année, le tickarte se substitue au billet ne permettant pas la correspondance.

D'un montant de 1,30€ ce tickarte permet la libre circulation sur le réseau pendant 1 heure.

D'une manière générale, la politique tarifaire menée sur le réseau communautaire repose sur les objectifs suivants :

- développer une fidélisation des usagers,
- développer l'intermodalité par la création de titres combinés avec le Département de la Gironde (Modalis CAR-BUS) et la Région Aquitaine (Modalis TER-BUS) et par l'ouverture des parcs relais (accès aux parcs combinés avec un aller et retour, dans la journée, sur l'ensemble du réseau),
- simplifier la grille par une meilleure lisibilité pour les usagers avec la suppression des titres impliquant des contraintes horaires et la suppression de la limitation des correspondances.

La communauté urbaine décide, en 2005, d'inscrire l'évolution des tarifs dans un contexte général d'amélioration du service et d'une logique de rattrapage modéré des prix.

On note toutefois deux exceptions à cette hausse : le tickarte un voyage qui est maintenu à 1,30€ et l'abonnement Cité Pass annuel qui

connaît une diminution de 0,37€ chaque mois.

Au fil des années, la Communauté urbaine de Bordeaux reste l'une des agglomérations dont la politique tarifaire est la plus avantageuse et nombre de titres sont proposés à un tarif inférieur à la moyenne constatée dans les agglomérations de taille et de réseau de transport « comparables ».

Le produit issu de la vente des titres tient une part importante dans l'évolution du taux de couverture des dépenses par les recettes.

Malgré une augmentation des recettes en 2005 (+17% par rapport à 2004), le taux de couverture demeure très faible avec 27,5%.

Dans ce contexte, la Cub décide, pour 2006, de maintenir l'évolution des tarifs du réseau tbc dans la limite de l'inflation tout en poursuivant l'objectif d'atteindre à terme une participation des usagers aux dépenses d'exploitation de l'ordre de 30% comme dans les autres agglomérations comparables.

C'est ainsi qu'au 1^{er} juillet 2006, certains titres font l'objet d'une augmentation mais le prix du tickarte à l'unité demeure inchangé à 1,30€, il se situe au niveau de la plupart des agglomérations.

La dernière revalorisation de la grille tarifaire est intervenue cette année, en août 2008.

Les élus communautaires ont, en effet, entériné une augmentation de 3% en moyenne des tarifs pratiqués sur le réseau tbc.

Cette hausse est justifiée par le contexte de l'amélioration du service, avec notamment l'achèvement de la phase 2 du tramway, et d'une politique tarifaire des plus avantageuses.

En conclusion, la Communauté urbaine de Bordeaux propose une grille tarifaire attractive et diversifiée avec un ensemble de titres de référence à plein tarif sur lesquels peuvent s'appliquer certaines réductions.

Elle adapte également, en conformité avec la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains (SRU), les tarifs des abonnements au contexte économique pour certaines catégories d'usagers : jeunes de moins de 28 ans, familles nombreuses, personnes âgées, personnes handicapées, bénéficiaires de différentes aides...

Pour information, l'évolution des recettes tarifaires, de 2001 à 2008, est présentée ci-dessous.

Les montants, issus des résultats comptables, comprennent la vente des titres et les frais de cartes.

	Recettes (en euros HT)	Variation avec n-1
2001	20 083 744	+ 1,4%
2002	19 786 687	- 1,5%
2003	20 306 752	+ 2,6%
2004	24 840 460	+ 22,3%
2005	29 143 098	+ 17,3%
2006	32 680 883	+ 12,1%
2007	36 075 829	+ 10,4%
2008	38 717 841	+ 7,3%
Evolution sur 8 années		+ 92,8%

Le parc d'autobus

Depuis plus de deux décennies, la Communauté urbaine a proposé, aux usagers du réseau, des moyens innovants.

On se souviendra ainsi de ces autobus à double soufflet appelés « Mégabus » qui circulaient sur l'ancienne ligne 7/8 entre les années 1986 et 2003.

Difficiles à manœuvrer, problèmes de vibrations pour les voyageurs situés à l'arrière, ces véhicules ont été finalement retirés de la circulation dès la mise en service du tramway.

chapitre 5

De manière plus anecdotique, un nouveau type de transport est adopté durant la période des travaux. A partir de 2000, une navette fluviale relie dorénavant les deux rives de la Garonne entre Lormont et le centre ville de Bordeaux. Sa fréquence est de vingt traversées par jour (toutes les 30 minutes en heures de pointes).

Cependant, faute de fréquentation suffisante, son exploitation cessa le 1^{er} mars 2006.

Le plus grand succès demeure, sans conteste, la navette du centre historique de Bordeaux ou navette électrique.

Momentanément instaurée, en 2001, pour faciliter les déplacements dans le centre ville durant la période de chantiers, la navette électrique a été pérennisée.

Elle s'est rapidement imposée parmi les modes de transports les plus pratiques et appréciés en raison de sa souplesse de fonctionnement (sans arrêts fixes et sans horaires).

Les autobus, eux, dans le cadre de la restructuration de leur réseau prévue en 2004, acquièrent leurs identités en janvier 2003, sous la charte graphique «tbc» permettant d'obtenir une cohérence entre les deux réseaux de bus et de tramway.

D'une manière générale, l'exploitation du réseau, sous un nom et une charte graphique propre, permet de clarifier les responsabilités de chacun des acteurs (autorité organisatrice et exploitant) et de mettre en place une politique de communication, de promotion et d'information cohérente et ambitieuse.

Aujourd'hui, les autobus du réseau tbc sont les compléments indispensables des trois lignes de tramway avec lesquelles les points de correspondance sont multiples ; ils desservent la totalité du territoire communautaire.

Dans ce cadre, la Communauté urbaine réalise les investissements correspondant à la consistance des services.

A ce titre et conformément à la convention, elle s'est engagée à renouveler le parc des autobus de telle sorte que l'âge moyen du parc

n'excède pas sept ans au 31 décembre de chaque année.

Le non respect, par le délégant, de son engagement de renouveler le parc d'autobus entraîne une majoration de la contribution forfaitaire d'exploitation annuelle dans la mesure où l'exploitant a respecté la date de limite d'envoi de sa proposition de programme.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du parc en nombre de véhicules et de son âge moyen annuel.

Le parc s'entend par le total de différents types de véhicules tels que les mégabus jusqu'en 2003, les articulés, les standards, les gabarits réduits, les minibus et les navettes électriques.

	Parcs	Age du parc
2001	558	6,50
2002	541	6,90
2003	541	7,74
2004	510	8,38
2005	509	9,38
2006	509	7,44
2007	507	6,91
2008	449	6,87

On constate que pendant quatre années consécutives, la Communauté urbaine n'a pu respecter ses engagements en raison des contraintes particulières liées au renouvellement, du fait de la mise en service du tramway et de la restructuration du réseau de bus.

Cette situation a été confirmée par les avenants n°7 et n°8 à la convention.

Compte tenu de la notification du marché d'acquisitions d'autobus pour les tranches 2004-2005-2006, on note le retour de l'âge moyen contractuel en 2007.

Fort de ses 273 autobus roulant au GNV ou Gaz Naturel de Ville, de ses navettes électriques et de ses 74 rames de tramway, la Communauté urbaine renforce ainsi sa politique de protection de l'environnement.

Une nouvelle source de propulsion a permis également de mettre à

niveau, en 2007, certains autobus roulants au Diesel.

Ainsi, le GECAM O# est un carburant à base d'émulsion d'eau et de gazole basse teneur en soufre qui permet de réduire de manière importante les émissions polluantes de l'autobus.

Adaptée à tous les moteurs diesels, cette adaptation environnementale, ne présente ni investissement, ni surcoût. Elle répond de façon significative au souci du réseau tbc en matière de protection de l'environnement.

Dans ce contexte et à l'occasion de la semaine de la mobilité en 2007 et 2008, l'exploitant a pu communiquer, par voie d'affiche et de communiqués de presse, aux usagers de tbc, sur son implication dans la politique de développement durable de la Communauté urbaine.

Aujourd'hui, les voyages dits « propres » c'est-à-dire effectués par des véhicules électriques ou thermiques répondant aux normes d'émission de polluants en vigueur (norme EURO) sont de 78%.

Le parc de rames

Celui-ci est composé de rames de type Citadis du constructeur Alstom, elles sont assemblées sur le site d'Aytré en Charente Maritime.

On distingue deux versions de rames, les « longues » Citadis 402 qui circulent sur les lignes A et B, les « courtes » Citadis 302 pour l'exploitation de la ligne C.

Les principales caractéristiques

	Citadis 402	Citadis 302
Longueur	43,9 m	32,8 m
Largeur	2,4 m	
Poids en tonnes	54,9	41,3
Nb de segments	7	5
Puissance en KW	720	480
Nb de voyageurs maxi	300	218
Places assises	70	48
Vitesse de pointe	60 km/h	
Traction	pantographe et frotteurs APS	
1 ^{ère} livraison	09/2002	07/2002

chapitre 5

Avant leur mise en exploitation, chaque rame fait l'objet de contrôles précis, en usine et sur site ; toutes les rames subissent un rodage de 500 km, ce qui représente 250 allers-retours à raison de 20km/h soit deux semaines chacune.

Ces essais sont indispensables pour vérifier les performances demandées dans le cahier des charges. On contrôle ainsi la capacité de traction / freinage, l'alimentation électrique ...

Avant sa mise en service « officielle » sur le territoire communautaire en décembre 2003 et pour répondre aux exigences de sécurité officielles propres aux transports urbains, des étapes de validation ont été nombreuses pour obtenir l'autorisation publique de circuler.

Concernant l'Alimentation électrique Par le Sol et pour que le système soit homologué, la première rame a du parcourir plus de 2000 kilomètres en APS, les autres rames environ 150 kilomètres.

Ces premiers essais ont été très importants également pour sensibiliser les piétons à une nouvelle façon de circuler en présence du tramway.

Au final, la « marche à blanc », peu avant la mise en service, est la dernière étape où les rames doivent prouver qu'elles sont capables de répondre aux performances exigées par la Communauté urbaine, par exemple en terme de vitesse ou de cadence.

L'évolution du parc

	Citadis 402	Citadis 302	Total
2004	38	6	44
2005	38	6	44
2006	38	6	44
2007	55	12	67
2008	62	12	74

On notera enfin que les rames, par retour d'expérience, ont connu un certain nombre d'aménagements ou de modifications.

On citera entre autres :

- l'installation de barres « trilobes »

pour les rames de la phase 2 améliorant leur préhension par des personnes handicapées ou le passage des personnes en fauteuil roulant,

- le remplacement des seuils de portes à l'origine mobiles par des seuils fixes sur l'ensemble du parc,
- la modification de la carrosserie permettant la réduction du coût de maintenance,
- la mise en place d'une commande de réarmement des poignées de portes, en cas d'évacuation, depuis la cabine.

La Qualité du service

Il est très courant de réduire la qualité dans les transports en commun ou dans d'autres domaines comme la simple satisfaction des usagers.

Dans le cadre du présent contrat, la qualité demandée devait être une cible dont la gestion par l'exploitant dispense de cibler des critères précis pour une organisation et un pilotage permettant de garantir également la satisfaction d'exigences communautaires.

A ce titre, le délégataire s'étant engagé à assurer le service public des transports urbains dans les meilleures conditions, un Plan Qualité a été présenté à la Communauté urbaine.

Ce document a fait l'objet d'une validation par l'avenant n°3 du 2 avril 2002 et complété par des nouveaux indicateurs du réseau de tramway par l'avenant n°8 du 27 décembre 2005.

Le Plan Qualité s'articule sur trois axes, pour rappel :

- la certification d'un certain nombre de services,
- le suivi de critères sur des éléments clés du service,
- la mesure de la satisfaction.

Pour le premier axe, le délégataire se devait de pourvoir à la certification des services techniques et achats, du cycle des recettes, de huit lignes de bus et des trois lignes de tramway. Les processus et les certifications obtenues sont décrits

dans le chapitre 6 du présent document, on observera ainsi que le délégataire a respecté l'ensemble de ses engagements.

Pour la qualité de service c'est-à-dire l'axe 2, vingt trois indicateurs font l'objet d'un suivi mensuel et annuel.

On retiendra que seuls sept critères sont assujettis à une pénalité pour non respect du seuil minimum de qualité ou d'un intérressement si l'objectif qualité était atteint ou dépassé : parcours et kilomètres perdus par les bus et les rames, ponctualité et régularité, disponibilité des équipements, propreté des véhicules et des rames.

Pour information, l'évolution des pénalités et des primes est présentée ci-dessous.

Les montants sont issus des résultats comptables.

	Pénalités (en euros HT)	Primes (en euros HT)
2001	77 018	-
2002	31 584	73 696
2003	64 894	56 782
2004	166 106	50 385
2005	172 648	48 341
2006	264 772	86 628
2007	333 826	102 823
2008	237 280	94 955

Le montant des pénalités et des primes, différent selon les critères, est calculé mensuellement et fait l'objet, d'une actualisation annuelle.

Parallèlement à la certification et au suivi des indicateurs et dans le cadre de l'axe 3, une mesure de la satisfaction est menée chaque année par le délégataire.

Au cours de ces huit années, la méthodologie est restée identique afin d'éviter tous biais possibles.

D'une manière générale, la satisfaction a été appréhendée par enquêtes téléphoniques sur la base d'un échantillon d'environ 1 100 usagers du réseau tbc avec mise en place de quotas (sexe, âge, localisation géographique), la

chapitre 5

passation des appels s'est déroulée au cours des mois de novembre et décembre.

Chaque année, les enquêtes reposent sur deux objectifs principaux tels que :

- identifier les attentes de la clientèle,
- mesurer la performance du réseau de transport communautaire.

Par l'arrivée du tramway, deux nouveaux objectifs ont pu être identifiés :

- mesurer la performance du réseau tbc sur les différentes composantes de l'offre (bus et tramway),
- décliner une analyse comparative pour les clients exclusifs bus, les clients exclusifs tram et les clients mixtes bus et tram.

L'évolution de la satisfaction

	Note de satisfaction	Indice de satisfaction en %
2001	13,30	-
2002	12,80	-
2003	13,50	32,6
2004	13,20	31,1
2005	13,40	36,1
2006	14,50	49,6
2007	14,60	48,6
2008	14,20	44,0

La note de satisfaction est une note comprise en 0 et 20.

L'indice de satisfaction représente le % d'usagers qui accordent une note globale de satisfaction > à 15 sur 20 au réseau tbc, bus et tramway confondus.

On constate globalement que les usagers ont une opinion positive du réseau communautaire avec une progression significative de l'indice de satisfaction mais avec une très légère baisse de ce dernier en 2008.

Toutefois, il demeure que les usagers continuent d'exprimer certaines attentes et qu'il convient de prendre en compte :

- attentes prioritaires : facilité à se rendre d'un quartier au centre ville, facilité à trouver le bon arrêt et la

bonne ligne, rapidité du trajet en transport en commun par rapport à la voiture,

- attentes importantes : espace disponible en heures de pointe dans les rames, ponctualité du tramway, temps d'attente du tram à l'arrêt, rapidité d'information en cas de perturbations du réseau.

On retiendra, à ce jour :

- que les femmes utilisent plus régulièrement le transport en commun environ 60% contre 40% pour les hommes,
- que les motifs de déplacement sont liés principalement aux études et au travail,
- qu'en toute logique, ce sont les personnes de moins de 25 ans et entre 35 et 64 ans qui empruntent le réseau,
- que la fréquence de déplacement se situe de une à deux fois par jour,
- que les usagers ont recours principalement aux tickartes dix voyages et au Pass Jeune.

Enfin, la Communauté urbaine de Bordeaux peut se prévaloir de deux distinctions obtenues au cours de l'année 2006 :

- 17 janvier, Palme de la Billétique au palmarès 2005 des Villes et des Régions,
- 19 décembre, Ticket d'or au 15^{ème} palmarès des transports - Prix des villes et des Régions.

▶ Synthèse

La « renaissance » du tramway sur le territoire communautaire est sans conteste un succès en terme de fréquentation qui a dépassé toutes les prévisions mais également en terme de qualité de déplacement sur l'ensemble du réseau tbc.

Les restructurations successives du réseau de bus ont permis d'adapter celui-ci à cette nouvelle offre, en développant un réseau tbc plus performant et attractif.

La hiérarchisation du réseau de bus a ainsi permis de définir trois types

de dessertes avec un niveau de service minimum: le réseau structurant, le réseau intercommunal et de rabattement renommé réseau principal et le réseau local.

Les principaux objectifs auront été de limiter les écarts de qualité entre le « bus » et le « tramway » et de s'inscrire dans une démarche de cohérence.

Témoin de l'attrait du tramway, la fréquentation des parcs relais continue de progresser au point d'enregistrer des taux d'occupation supérieurs à 100%.

Le public a évolué, si les jeunes et les voyageurs réguliers demeurent les principaux usagers de tbc, les possibilités et les facilités de déplacements attirent une nouvelle population plus âgée et moins active.

Pour conclure :

Au plan institutionnel et juridique, la CUB a su respecter les textes de loi en vigueur et plus particulièrement la loi d'orientation des transports (LOTI) qui prévoit le droit au transport ainsi que les textes sur le développement durable qui cherche à limiter l'usage de l'automobile en ville,

Au plan social, la Cub a su développer un service public de transport adapté aux différentes catégories d'usagers (écoliers, lycéens, étudiants, personnes à mobilité réduite ...),

Au plan économique, la Cub cherche à limiter le déficit lié à l'exploitation du réseau,

Au plan territorial, la Cub a su contribuer au renforcement de l'attractivité de son réseau c'est-à-dire le transport comme alternative à l'automobile en assurant un maillage plus fin de son territoire.

Les actions menées ont permis d'augmenter la fréquentation globale de tbc sans pour autant améliorer sensiblement les recettes et donc la couverture des dépenses d'exploitation.

chapitre 5

Dans ce grand bouleversement du transport urbain et face aux multiples difficultés rencontrées, le personnel de Véolia Transport Bordeaux a fait preuve d'implication et de professionnalisme.

Les commentaires

Dans le cadre des dispositions administratives, le délégataire se conforme aux exigences fixées par la Communauté urbaine de Bordeaux.

Ainsi, il n'est constaté aucun retard dans la production et la transmission des documents mensuels et annuels, qui aurait pu donner lieu à l'application des pénalités.

Toutefois, au regard de l'évolution de tbc depuis 2004 et de la diversité de ses composants (bus, tramway, parcs relais, système d'exploitation, système billétique ...), il apparaît très régulièrement que la direction des Déplacements urbains, qui assure le suivi quotidien du contrat, ne dispose pas de tous les éléments nécessaires à une analyse la plus pertinente et la plus exhaustive possible.

La principale remarque, formulée à l'encontre du délégataire, est de rester circonspect dans l'exploitation de tbc et dans la production de données.

Certes, le délégataire demeure conforme aux exigences contractuelles mais ne s'applique pas à communiquer les informations complémentaires nécessaires à la connaissance de l'exploitation du réseau.

Les résultats « bruts », pour l'ensemble des indicateurs contractuels et de qualité sont rapportés sous forme de tableaux ou de graphiques mais aucune analyse n'est développée dès lors qu'un incident ou un événement entraîne une évolution positive ou négative des critères mesurés.

La direction des Déplacements urbains n'a de cesse de solliciter le délégataire pour recueillir des précisions permettant d'interpréter les variations observées.

Pour exemple, l'exploitant a été

convié à une amélioration ou à la publication d'informations : de tbc ne peuvent se prévaloir d'une quelconque incertitude.

- recensement des titres sociaux et demandeurs d'emplois,
- situation analytique par lignes de soirée (km, voyages, recettes et dépenses),
- situation mensuelle sur la fréquentation des parcs relais en nombre exact de véhicules et de voyageurs et non en moyenne mensuelle,
- production des données de fréquentation du parc relais Floirac Dravemont. Cette demande a fait l'objet d'une mise en demeure (système de recettage réceptionné par l'exploitant en juillet 2008 mais aucune information sur les rapports d'exploitation des mois suivants).

On retiendra également que depuis les ouvertures progressives des parcs relais, la DDU a porté une attention particulière quant à l'entretien et à l'exploitation de ces structures.

Il s'est avéré que les parcs ne présentaient pas toutes les garanties de propreté et de bon fonctionnement de leurs équipements.

La situation s'est certes améliorée mais il persiste cependant, à ce jour, un certain manque de réactivité pour répondre aux dysfonctionnements relevés.

Les attentes de la Communauté sont restées fortes sur les mesures mises en œuvre par le délégataire pour être en adéquation avec les objectifs fixés.

Le respect de la gestion et de l'entretien du patrimoine confié, le respect des engagements du délégataire, la production de données précises sont une préoccupation majeure de la Direction des Déplacements urbains dans le cadre du contrat.

C'est ainsi que, les différentes publications de la direction des Déplacements urbains (bulletins trimestriels, bilans d'activités, tableaux de bord, outils de pilotage via Intranet ...) et les demandes de plus en plus nombreuses sur le fonctionnement et les caractéristiques

chapitre 5

Mobibus

Depuis le 1^{er} janvier 1985, le transport spécialisé des personnes à mobilité réduite sur le territoire communautaire était organisé par le biais d'une convention tripartite entre l'association Transadapt, le Conseil général de la Gironde et la Communauté urbaine de Bordeaux.

Transadapt réalisait ainsi le service de transport avec ses propres équipements (véhicules et locaux) et le personnel administratif et de conduite qu'elle employait.

Le financement et le déficit d'exploitation étaient pris en charge à parité entre le Conseil général et la Communauté urbaine.

L'évolution de la réglementation, de la jurisprudence et la croissance régulière de la demande ont mis en évidence une nécessaire modification des modalités de dévolution et d'organisation du transport des personnes à mobilité réduite.

La Communauté urbaine, en tant qu'Autorité Organisatrice du transport urbain de voyageurs était tenu d'assurer ce service.

Mais pour garantir aux usagers une offre de déplacements adaptée, la solidarité à leur égard devait se poursuivre entre les collectivités et plus particulièrement avec le département dans le cadre de sa politique d'aide sociale.

Ainsi un accord du département de la Gironde, pour une participation au service a été obtenu à hauteur de 8% du déficit constaté et confirmé par la signature d'une convention en date du 03/05/2004.

du choix d'une délégation

Différents modes de gestion ont été envisagés par la Communauté urbaine.

En effet, le transport des personnes à mobilité réduite est un service très spécialisé dont les fréquences, itinéraires ou points d'arrêts dépendent de la demande des usagers.

En résumé, l'objectif était de confier une mission de service public où l'exploitant disposerait d'une prise en charge de l'exploitation du service, d'une certaine autonomie financière et d'une prise en charge de certains risques.

Compte tenu de ces éléments, la délégation de service public paraissait être le mode gestion approprié aux conditions de fonctionnement du service.

à la concrétisation

En 2002 et après approbation du Conseil de communauté sur le principe d'une DSP, l'avis d'appel à concurrence est publié.

Trois sociétés ont répondu à l'appel de candidatures mais une seule se verra adresser le dossier de consultation, les deux autres ne remplies pas les conditions requises.

C'est ainsi, suite aux différentes négociations et à la délibération du Conseil de communauté, qu'en date du 31 décembre 2003, la convention de délégation de service public du transport à la demande des personnes à mobilité réduite est signée entre la Communauté urbaine de Bordeaux et la société CFTI - Compagnie Française de Transport Interurbain.

Cette convention est conclue pour une durée de cinq ans à compter du 1^{er} janvier 2004 soit jusqu'au 31 décembre 2008.

L'échéance du contrat fixé à fin 2008 permet alors d'envisager un renouvellement concomitant avec la délégation du réseau tbc et d'intégrer le transport des PMR comme un service spécialisé du réseau de transport urbain.

Cette disposition, en France, est perceptible sur une grande majorité de réseaux de transports.

les évolutions du contrat

Au cours de ces cinq années, on constate que le contrat initial n'a fait l'objet d'aucune modification substantielle. On notera quatre avenants à la convention et une délibération du Conseil communautaire.

- **l'avenant n°1 du 30 mars 2004**, pour la création de la filiale locale TPMR Bordeaux dédiée à 100% au service, sur la composition de la commission d'accessibilité et sur l'identification du service sous le nom commercial de mobibus,

- **l'avenant n°2 du 10 février 2005**, pour l'adoption du Plan Qualité et du règlement d'exploitation,

- **l'avenant n°3 du 16 mai 2006** sur la modification du coefficient d'indexation de la contribution forfaitaire.

- **la délibération du 22 décembre 2006** sur l'évolution du volume de l'offre de transport porté de 80 000 voyages à 84 000 à partir de l'année 2007 entraînant une revalorisation de la contribution forfaitaire.

- **l'avenant n°4 du 22 décembre 2008** pour la prolongation de la convention initiale ayant pour objet l'exploitation du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite.

Mobibus en cinq années

La fréquentation				
Années	F.R.	N.V.	S.V.	Total
2004	39 192	16 843	17 071	73 106
2005	39 686	17 544	20 518	77 748
2006	40 899	19 324	23 009	83 232
2007	40 580	19 768	23 721	84 069
2008	38 210	19 609	26 646	84 465
Evolution sur 5 ans	-2,5%	+16,4%	+56,1%	+15,5%

F.R. = fauteuil roulant manuel et électrique

N.V. = non voyant et semi valide visuel

S.V. = semi valide

chapitre 5

Les kilomètres				
Années	Commerciaux	Haut-Le-Pied	Total	% de sous-traitance
2004	570 731	766 822	1 337 553	7,41
2005	619 073	791 623	1 410 696	7,81
2006	683 946	856 539	1 540 485	8,32
2007	677 716	877 178	1 554 894	7,72
2008	671 257	889 289	1 560 546	7,90
Evolution sur 5 ans	+17,6%	+16%	+16,7%	0,49

L'analyse

En terme d'exploitation, on constate principalement que l'exploitant n'a pu honorer, et ce depuis le début du contrat, deux objectifs assignés :

- l'augmentation des distances commerciales par rapport à l'ensemble des kilomètres réalisés, les ratios annuels proposés par l'exploitant ont été inférieurs à ceux imposés par le contrat,
- la diminution du nombre de voyages refusés, en effet le taux de refus, par année, a toujours été supérieur à celui fixé par le contrat.

A l'examen des données disponibles, nous observons également que la part des kilomètres Haut-Le-Pied c'est-à-dire sans voyageur représente en moyenne 55% des distances parcourues.

Comme indiqué précédemment, le taux de refus peine à se réduire en de ça de 2% des demandes.

Ainsi parcours « à vide » et refus de l'exploitant à satisfaire les demandes sont assujettis à trois situations :

- pas de place disponible pour le jour et l'heure demandés.
- les usagers postulants ne souhaitent pas bénéficier d'un **trajet combiné** (mobibus et bus/tramway), on enregistre moins de 10 transports de ce type sur les deux dernières années
- les usagers postulants ne souhaitent pas profiter d'un **trajet groupé** (plusieurs voyageurs dans un même véhicule).

Les recettes et les dépenses			
Années	Recettes tarifaires	Dépenses	Couverture R / D
2004	172 048	2 764 589	6,22
2005	197 056	2 845 461	6,93
2006	212 192	3 105 450	6,83
2007	214 633	3 176 844	6,76
2008	217 204	3 253 983	6,68
Evolution sur 5 ans	+26,2%	+17,7%	0,46

Les coûts			
Années	du service	par voyage	par kilomètre
2004	2 592 541	35,46	1,94
2005	2 648 405	34,6	1,88
2006	2 893 258	34,76	1,88
2007	2 962 211	35,24	1,91
2008	3 063 779	35,95	1,95
Evolution sur 5 ans	+17,1%	+1,4%	+0,5%

L'exploitation du service			
Années	Nb de demandes	Taux refus	Taux annulation
2004	101 231	2,08	27,35
2005	103 912	2,38	24,73
2006	116 182	2,39	27,22
2007	118 216	2,06	27,76
2008	122 866	1,94	29,49
Evolution sur 5 ans	+21,4%	0,14	2,14

Les utilisateurs préfèrent donc utiliser Mobibus de leur lieu de résidence directement à leur lieu de destination.

Gageons que cette tendance s'inverse dans les années à venir et pour certains types de handicaps, en tenant compte de la volonté communautaire d'améliorer le réseau tbc (bus à plateformes, annonces sonores ...) et de l'optimisation de l'accessibilité consignée dans le schéma

directeur (loi pour l'égalité des chances de février 2005).

Il appartiendra enfin aux utilisateurs du service d'honorer leurs quêtes de transport.

En effet, on observe que le taux d'annulation du fait des usagers est élevé avec une moyenne annuelle significative entre 25% et 30%, malgré un règlement d'exploitation qui stipule « qu'au-delà de deux transports annulés, la personne est redevable des transports effectués ».

Un usager qui annule son transport, porte sans conteste préjudice à une demande émise pour le même jour et créneau horaire et pour laquelle un refus a été exprimé par l'exploitant, faute de place.

Dans ces circonstances, le travail de planification demeure un exercice complexe.

Les commentaires

Dans le cadre des dispositions administratives, le délégataire fait preuve de conformité eu égard aux exigences fixées par la Communauté urbaine de Bordeaux.

Ainsi, il n'est constaté aucun retard dans la production et la transmission des documents mensuels et annuels, qui a donné lieu à l'application des pénalités conformément aux dispositions fixées à l'annexe 9.

L'exploitant témoigne d'une certaine diligence quant aux demandes formulées par la direction des déplacements urbains. La principale requête a été déposée à propos de l'enquête de satisfaction.

La direction a prescrit l'adjonction de deux variables de mesure telles que le recensement des personnes par types de handicaps et leur assiduité au service.

L'échantillon se devait :

- d'être le plus représentatif,
- d'appréhender une possible dissonance de la satisfaction des usagers en fonction du handicap ;

chapitre 5

les besoins et les attentes ne sont pas les mêmes.

D'une manière générale, on retiendra que les analyses qualitatives demeurent trop concises, sans ouvrir de réelles pistes d'amélioration du service et proposer des moyens de mise en œuvre adaptés.

Nous apprécierons la certification AFNOR Services de mobibus et de sa reconduction jusqu'en 2010.

Le délégataire a su sensibiliser et mobiliser l'ensemble de son personnel dans l'atteinte de cet objectif contractuel.

Il convient de préciser que fort peu de services spécialisés dans le transport des personnes à mobilité réduite sont certifiés AFNOR, on citera le service Handitan de l'agglomération nantaise.

Une démarche de certification par la Communauté urbaine de Lille est prévue courant 2009.

En conclusion, on mesure l'évolution et le développement de l'activité de mobibus ainsi que la progression de sa fréquentation.

Toutefois, il semble que le service de transport à la demande, dans son organisation actuelle, ne soit plus à même de répondre à l'ensemble des demandes.

Au regard de notre analyse et des commentaires émis, une réflexion devra être engagée pour une approche nouvelle de l'activité de ce service.

Certaines dispositions pourront être étudiées, tout en tenant compte bien sûr, de l'évolution de l'accessibilité au réseau tbc, comme par exemple :

- reconstruire l'amplitude du service,
- développer le parc de véhicules,
- valoriser l'effectif des conducteurs,
- communiquer sur l'opportunité de trajets combinés avec tbc,

- améliorer la planification des transports,
- sensibiliser les usagers sur les conséquences liées aux annulations,
- etc

analyse détaillée

Le réseau de transport en commun - tbc



chapitre 6

L'offre 2008

les kilomètres du réseau de bus



21 262 814 kilomètres parcourus par les autobus sur l'année c'est-à-dire une augmentation de 10 012 km soit 0,05% en comparaison de 2007.

	2007	2008
Lignes régulières	18 383 568	18 093 678
Lignes affrétées	2 810 543	3 089 532
Autres services*	58 691	79 604
Total	21 252 802	21 262 814

* dessertes spécifiques et réseau de substitution

Répartition selon le type de réseau

	2007	2008
Structurant	9 352 621	9 489 161
Principal	7 681 100	7 220 586
Local	3 278 296	3 611 321
Soirée	829 706	813 484
Créabus	52 397	48 658
Dessertes	29 701	53 794
Substitution	28 990	25 810
Total	21 252 802	21 262 814

Evolution mensuelle des kilomètres

les kilomètres du tramway



4 025 967 kilomètres accomplis par les rames sur l'année c'est-à-dire une augmentation de 996 155 km soit + 32,9% en comparaison de 2007.

La part des distances d'exploitation du réseau de tramway est de 15,9%.

Les différentes extensions de lignes intervenues au cours de l'année expliquent cette évolution :

- ligne C en février 2008
- ligne A en mai 2008
- ligne B en octobre 2008

Répartition par lignes

	2007	2008
Ligne A	1 447 859	1 786 302
Ligne B	1 236 163	1 464 341
Ligne C	345 790	775 324
Total	3 029 812	4 025 967

l'offre kilométrique

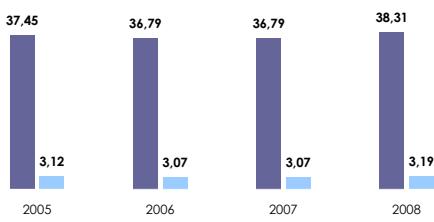
C'est le nombre de kilomètres effectués en une année ou sur un mois donné divisé par le nombre d'habitants du périmètre de transports urbains.

A ce jour, seul le recensement INSEE de 1999 sert de référence soit un total de 660 091 habitants. L'institut sera en mesure de transmettre les nouvelles données, pour l'ensemble des communes, début de l'année 2009.

Par le calcul de cet indice, on mesure la quantité de services offerts aux usagers sans présager toutefois de la qualité.

Le total des distances est constitué par les kilomètres d'exploitation et les kilomètres haut-le-pied c'est-à-dire parcours à vide en dehors des services.

Les trajets entre les dépôts et les terminus ou les jonctions entre deux lignes, sans transport de voyageurs sont des kilomètres haut-le-pied.



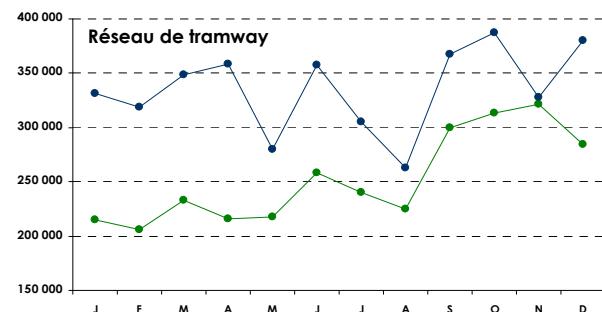
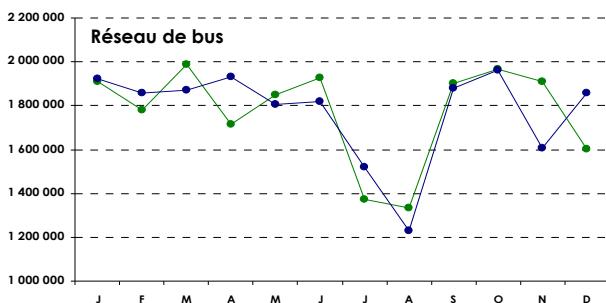
Après une stabilité sur les deux dernières années, on observe une évolution de l'offre de + 1,52 km par habitant sur l'année 2008 et + 0,12 km par habitant en moyenne mensuelle.

Cette situation résulte des différentes extensions des trois lignes de tramway et de la restructuration en phase 2 du réseau de bus, principalement des modifications d'itinéraires de lignes.



Année 2007 et Année 2008

A noter : fortes perturbations des réseaux en mai et juin suite à différents mouvements de grèves (personnel exploitant et autres)



chapitre 6

La fréquentation 2008

Cet indicateur est obtenu à partir des données de la billétique brute corrigées du taux de non validation mesuré par l'enquête fraude et pondérées des coefficients de mobilité des abonnements issus de l'enquête mobilité.

L'unité de mesure de la fréquentation est le voyage c'est-à-dire le trajet effectué sur une ligne, sans changement.

Ne pas confondre avec le déplacement qui est un trajet entre une origine et une destination avec ou sans correspondance.

Ainsi un déplacement nécessitant l'utilisation de deux lignes, avec une correspondance représentera deux voyages.

Tbc enregistre, pour l'année 2008, 91 291 003 voyages soit une évolution significative de 6,72%. En 2007, le nombre de voyages était de 84 607 310.

le réseau de bus

35 583 459 voyages réalisés sur l'année soit une baisse de 800 378 voyages (- 2,20%) en comparaison de 2007.

Répartition selon le type d'exploitation

	2007	2008
Lignes régulières	34 852 987	34 074 360
Lignes affrétées	1 494 416	1 504 718
Autres services*	36 434	4 381
Total	36 383 837	35 583 459

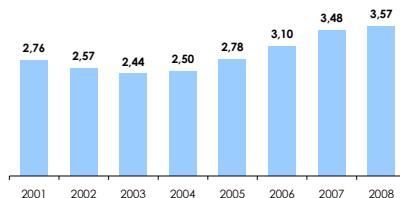
Répartition selon le type de réseau

	2007	2008
Structurant	24 852 731	23 969 149
Principal	9 337 285	9 187 852
Local	1 908 659	2 240 216
Soirée	231 293	163 684
Créabus	17 435	18 177
Dessertes	36 434	4 381
Total	36 383 837	35 583 459

le réseau de tramway

54 707 544 voyages accomplis sur les trois lignes c'est-à-dire une augmentation de 6 474 071 voyages soit + 13,4% en comparaison de 2007.

	2007	2008
Ligne A	20 977 194	22 308 660
Ligne B	20 210 037	20 712 683
Ligne C	7 036 242	11 686 201
Total	48 223 473	54 707 544



L'utilisation du réseau de bus, en 2008, est de 1,67 voyages par kilomètre contre 1,71 voyages par kilomètre en 2007.

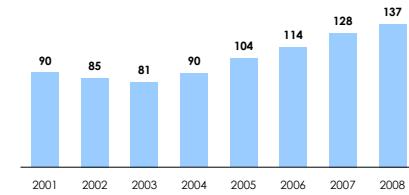
L'utilisation des trois lignes de tramway est de 14 voyages par kilomètre contre 16 voyages par kilomètre en 2007.



l'usage de tbc

ou les voyages par habitant

Ce ratio mesure le niveau de fréquentation globale du service à partir de l'unité choisie qu'est le voyage.



Les dernières extensions des lignes de tramway et la restructuration du réseau de bus en phase 2 ont permis d'optimiser de nouveau la qualité du service c'est-à-dire de fidéliser et conquérir de nouveaux usagers.

En 2007, le seuil de fréquentation atteint plus de 80 000 000 voyages puis cette année, le seuil des 90 000 000 voyages est dépassé soit une progression sur deux années successives d'environ 17%.

L'usage du réseau communautaire représente 137 voyages par habitant sur l'année écoulée.

On observe également que l'adaptation des services nécessaires aux besoins des usagers s'améliore avec un taux d'utilisation d'environ 3,60% voyages par kilomètre parcouru.

Il conviendra d'observer pour 2009 la poursuite de cette progression des indicateurs, en tenant compte de la stabilité du réseau tbc, absence d'extension de lignes de tramway et de restructuration concomitante du réseau de bus.



l'utilisation de tbc

ou les voyages par kilomètre

Ce taux se définit en rapportant le nombre de voyages comptabilisés au nombre de kilomètres d'exploitation réalisés sur la même période.

Il permet de juger de l'adaptation de l'offre de transport public aux besoins des usagers.

chapitre 6

Les lignes de tbc

Types	Lignes	Modifications d'exploitation en 2008
R T	ligne A - ligne NF Services	Extensions : vers St Augustin en septembre 2005 vers Flirac Dravemont en février 2007 vers Mérignac centre en juin 2007 vers La Gardette / Bassens / Carbon Blanc en mai 2008
R T	ligne B - ligne NF Services	Extensions : vers Pessac centre en mai 2007 vers Bassins à flot en juillet 2007 vers Bacalan Claveau en septembre 2008
R T	ligne C - ligne NF Services	Extensions : vers Grand Parc en novembre 2007 vers Les Aubiers et Terres Neuves en février 2008
R L	ligne 1	fin d'exploitation en novembre 2008
R L	ligne 2	nouvel itinéraire et rabattement sur tram C en mars 2008
R P	ligne 3	réduction de l'offre et modification de l'itinéraire en mai 2008
R S	ligne 4	diminution de l'offre et suppression de la période vacances scolaires en mars 2008
R P	ligne 5	nouveau terminus à Flirac Dravemont en février 2007
R S	ligne 6	renfort de l'offre, nouvelle desserte
R L	ligne 7	
R P	ligne 8	
R S	ligne 9	suppression de l'antenne Quai de Bacalan en mars 2008
R P	ligne 10	
R P	ligne 11	renfort de l'offre et correspondance avec tram C en mars 2008
R P	ligne 13	
R P	ligne 15	réduction de l'offre de moitié en novembre 2007
R S	ligne 16	modification de l'itinéraire et nouveau terminus à Capeyron en septembre 2008
R P	ligne 17	création en mars 2008 en renfort de la ligne 16 - pas d'exploitation en juillet et août
R S	lignes 20/21	y compris ligne 20exp jusqu'en mars 2008
R P	ligne 22 - ligne NF Services	
R S	ligne 23	modification de l'offre en mars 2008
R L	ligne 24	fusion des lignes 20exp et 23exp en mars 2008
R L	ligne 25	ancienne ligne 21 exp jusqu'en mars 2008 avec modification d'itinéraire
R P	ligne 27	renfort de l'offre et nouvel itinéraire en mars 2008
R L	ligne 29	fin d'exploitation en mars 2008
R P	ligne 30	création en juillet 2007 - desserte base aérienne 106 en J.O. en septembre 2008
R S	ligne 31	nouveau terminus pour correspondance tram B en mars 2008 - desserte Bx Lac le samedi en sept 2008
R L	ligne 32	modification de l'itinéraire en février 2007 et mars 2008
R P	ligne 34	y compris 23exp jusqu'en mars 2008 - report terminus pour correspondance tram C
R P	ligne 35	nouveau terminus à Eysines centre en juillet 2007
R P	ligne 35 exp	
R L	ligne 36	renfort de l'offre - nouveau terminus et desserte du Lac et Claveau en mars 2008
R L	ligne 37	renfort de l'offre - nouveau terminus et desserte lycée à Blanquefort en mars 2008
R P	ligne 38	renfort de l'offre avec rabattement sur ligne C et ligne 31 en mars 2008
R P	ligne 40	
R P	ligne 41	nouveau terminus CHR Haut-Lévêque en juillet 2007
R S	ligne 42 - ligne NF Services	
R P	ligne 43	
R P	ligne 44	modification de l'itinéraire en mai 2007

R	ligne régulière
A	ligne affrétée
S	ligne structurante
P	ligne principale
L	ligne locale

chapitre 6

Les lignes de tbc suite

R	ligne régulière
A	ligne affrétée
S	ligne structurante
P	ligne principale
L	ligne locale

Types	Lignes	Modifications d'exploitation en 2008
R S	ligne 45	nouveau terminus au CHR Haut-Lévêque en juillet 2007
R S	ligne 46 - ligne NF Services	nouveau terminus à Mérignac Arlac en juillet 2007
R L	ligne 47	renfort de l'offre et nouveau terminus au pôle de Pessac en mai 2007
R P	ligne 48 - ligne NF Services	nouveau terminus à Pessac centre en juillet 2007
A P	ligne 49	modification de l'itinéraire en juillet 2007 et des horaires en mars 2008
R S	lignes 50	modification de l'itinéraire et suppression de la 50exp en juillet 2007
R S	ligne 51	nouveaux terminus à Eysines et Le Haillan en juillet 2007
R S	lignes 53/53 exp - ligne NF Services	simplification de l'itinéraire entre Quinconces et Barrière St Médard en juillet 2007
R S	ligne 54 - ligne NF Services	
R S	lignes 55/55 exp - ligne NF Services	modification de l'itinéraire de la 55exp en juillet 2007
R S	ligne 56 - ligne NF Services	création d'une antenne vers Eysines Montalieu en juillet 2007
R P	ligne 57	nouvel itinéraire et renfort de l'offre en mars 2008
A P	ligne 58	nouvel itinéraire et rabattement sur tram C en mars 2008
A L	ligne 59	modifications de l'itinéraire en juillet 2007, mars 2008 et septembre 2008
R L	ligne 62	suppression de la desserte vers Lormont Bas en février 2007 et nouveau terminus à Lormont Lissandre en mars 2007
R P	ligne 63	nouveau terminus à La Morlette en février 2007
R L	ligne 64	
R L	ligne 66	nouvel itinéraire et nouveau terminus à Lormont Bas en mars 2007
R L	ligne 67	
A L	ligne 70	nouveau tracé en juillet 2007 et nouveaux horaires en mars 2008
R L	ligne 71	nouvel itinéraire avec desserte de St Médard en juillet 2007
R L	ligne 76	
A L	ligne 77	simplification de l'itinéraire en mars 2008
A L	ligne 78	
R L	ligne 80	nouvel itinéraire et terminus en mars 2007
R L	ligne 81	nouvel itinéraire et terminus en juillet 2007
R L	ligne 82	nouvel itinéraire et terminus en juillet 2007
A L	ligne 83	nouvelle desserte en septembre 2007
R L	ligne 84	nouvel itinéraire et terminus en mars 2007
A P	ligne 90	modification de l'itinéraire et rabattement sur tram A en mars 2008
R L	ligne 91	
A P	ligne 92	modification de l'itinéraire et rabattement sur tram A en mars 2008
A P	ligne 93	modification de l'itinéraire et rabattement sur tram A en mars 2008
A L	ligne 94	modification de l'itinéraire et nouveau terminus en mars 2008
A P	ligne 95	modification de l'itinéraire et rabattement sur tram A en mars 2008
A P	Navette électrique	
R	Créabus Bouliac	
R	Créabus Artigues	
A	Créabus St Médard	
A	Créabus Le Taillan	données de fréquentation dissociées de St Médard en septembre 2007
R soir	ligne S1	fin d'exploitation en novembre 2008
A soir	ligne S2	nouveau terminus à Palais de Justice en mars 2008
A soir	ligne S3	nouveau terminus à Mérignac centre en juin 2008
A soir	ligne S4	nouveau terminus à La Gardette en mai 2008
A soir	ligne S5	
A soir	ligne S6	nouvel itinéraire en mars 2008
A soir	ligne S7	nouvel itinéraire en mars 2007 suite extension de la ligne A
A soir	ligne S8	nouvel itinéraire en mars 2008
R soir	ligne S9	
R soir	ligne S10	nouveau terminus à Pessac centre en mai 2008
R soir	ligne S11	nouvel itinéraire en mars 2008
R soir	ligne S12	nouvel itinéraire en mars 2008
A soir	ligne S13	création en février 2007
A soir	ligne S14	création en juillet 2007

chapitre 6

L'exploitation

Classement selon la fréquentation 2008 par ordre décroissant

R	T	lignes	Kilomètres			Voyages			L'utilisation Voy / Km		
			2007	2008	Var.	2007	2008	Var.	% sur lbc	2007	
										2008	
R	T	ligne A - ligne NF Services	1 447 859	1 786 302	23,4%	20 977 194	22 308 660	6,3%	24,7%	14,5	12,5
R	T	ligne B - ligne NF Services	1 236 163	1 464 341	18,5%	20 210 037	20 712 683	2,5%	22,9%	16,3	14,1
R	T	ligne C - ligne NF Services	345 790	775 324	124,2%	7 036 242	11 686 201	66,1%	12,9%	20,3	15,1
R	S	ligne 9	809 695	792 818	-2,1%	3 258 649	3 209 260	-1,5%	3,6%	4,0	4,0
R	S	ligne 16	662 116	713 410	7,7%	2 841 679	2 907 426	2,3%	3,2%	4,3	4,1
R	S	lignes 53/53 exp - ligne NF Services	995 172	1 090 873	9,6%	1 545 621	2 098 109	35,7%	2,3%	1,6	1,9
R	S	lignes 20/21	805 488	792 441	-1,6%	1 800 260	1 867 440	3,7%	2,1%	2,2	2,4
R	S	ligne 56 - ligne NF Services	586 571	642 667	9,6%	1 577 199	1 744 063	10,6%	1,9%	2,7	2,7
R	S	lignes 50	572 325	515 853	-9,9%	1 743 493	1 462 587	-16,1%	1,6%	3,0	2,8
R	S	ligne 51	486 325	626 005	28,7%	1 395 878	1 422 902	1,9%	1,6%	2,9	2,3
R	S	ligne 4	253 040	220 830	-12,7%	1 724 061	1 379 549	-20,0%	1,5%	6,8	6,2
R	S	ligne 45	574 318	627 589	9,3%	1 003 833	1 299 936	29,5%	1,4%	1,7	2,1
R	S	ligne 23	400 219	487 656	21,8%	787 488	1 079 118	37,0%	1,2%	2,0	2,2
R	S	ligne 31	537 390	581 208	8,2%	1 552 699	1 062 161	-31,6%	1,2%	2,9	1,8
R	S	ligne 42 - ligne NF Services	389 101	399 015	2,5%	896 473	1 005 343	12,1%	1,1%	2,3	2,5
R	S	ligne 46 - ligne NF Services	516 338	616 440	19,4%	650 748	868 447	33,5%	1,0%	1,3	1,4
R	S	ligne 54 - ligne NF Services	378 075	357 220	-5,5%	958 658	860 429	-10,2%	1,0%	2,5	2,4
R	P	ligne 40	296 722	304 010	2,5%	664 441	812 791	22,3%	0,9%	2,2	2,7
R	S	lignes 55/55 exp - ligne NF Services	448 427	451 673	0,7%	703 573	745 962	6,0%	0,8%	1,6	1,7
R	P	ligne 41	331 408	314 994	-5,0%	619 791	740 515	19,5%	0,8%	1,9	2,4
R	P	ligne 11	223 962	237 068	5,9%	506 295	663 964	31,1%	0,7%	2,3	2,8
R	P	ligne 22 - ligne NF Services	228 732	233 746	2,2%	587 457	639 392	8,8%	0,7%	2,6	2,7
R	S	ligne 6	413 978	443 883	7,2%	564 125	609 228	8,0%	0,7%	1,4	1,4
R	P	ligne 57	231 326	273 809	18,4%	356 714	561 626	57,4%	0,6%	1,5	2,1
R	P	ligne 34	414 492	339 038	-18,2%	794 179	476 758	-40,0%	0,5%	1,9	1,4
R	P	ligne 35	323 576	387 677	19,8%	417 532	474 875	13,7%	0,5%	1,3	1,2
R	P	ligne 30	282 465	540 850		162 490	470 904		0,5%		
R	P	ligne 10	224 059	227 975	1,7%	349 474	404 430	15,7%	0,4%	1,6	1,8
A	P	ligne 58	346 320	392 777	13,4%	452 415	368 920	-18,5%	0,4%	1,3	0,9
R	P	ligne 15	238 510	129 580		885 540	347 189		0,4%		
R	P	ligne 5	214 044	202 779	-5,3%	387 529	340 027	-12,3%	0,4%	1,8	1,7
R	P	ligne 27	271 580	193 289	-28,8%	352 616	339 892	-3,6%	0,4%	1,3	1,8
R	P	ligne 44	273 790	299 701	9,5%	309 787	334 503	8,0%	0,4%	1,1	1,1
R	P	ligne 48 - ligne NF Services	327 696	202 471	-38,2%	551 232	327 074	-40,7%	0,4%	1,7	1,6
R	P	ligne 38	302 546	330 181	9,1%	147 350	247 600	68,0%	0,3%	0,5	0,7
R	P	ligne 3	382 452	291 976	-23,7%	240 876	242 629	0,7%	0,3%	0,6	0,8
A	P	ligne 49	287 864	289 934	0,7%	219 554	236 943	7,9%	0,3%	0,8	0,8
R	L	ligne 36	156 448	210 853	34,8%	145 491	216 072	48,5%	0,2%	0,9	1,0
R	L	ligne 47	206 081	197 587	-4,1%	199 212	201 576	1,2%	0,2%	1,0	1,0
R	P	ligne 43	165 857	172 690	4,1%	158 753	187 522	18,1%	0,2%	1,0	1,1
R	L	ligne 84	224 549	240 533	7,1%	195 473	186 225	-4,7%	0,2%	0,9	0,8
R	P	ligne 35 exp	155 894	168 853	8,3%	158 103	181 668	14,9%	0,2%	1,0	1,1
R	P	ligne 8	195 067	222 225	13,9%	168 803	175 508	4,0%	0,2%	0,9	0,8
A	P	Navette électrique	86 419	85 826	-0,7%	160 112	172 240	7,6%	0,2%	1,9	2,0
R	L	ligne 32	259 726	195 843	-24,6%	220 493	163 583	-25,8%	0,2%	0,8	0,8
R	L	ligne 2	241 969	248 062	2,5%	144 167	163 146	13,2%	0,2%	0,6	0,7
R	L	ligne 1	285 524	61 275		962 754	156 246		0,2%		
A	P	ligne 92	463 201	431 743	-6,8%	207 709	151 840	-26,9%	0,2%	0,4	0,4
R	P	ligne 17	112 350	63 204		164 407	148 975		0,2%		

chapitre 6

L'exploitation suite

Classement selon la fréquentation 2008 par ordre décroissant

R	L		Kilomètres			Voyages			L'utilisation Voy / Km	
			2007	2008	Var.	2007	2008	Var.	% sur tbc	2007
R	L	ligne 71	179 967	306 447	70,3%	76 945	136 031	76,8%	0,2%	0,4
R	P	ligne 63	207 781	212 800	2,4%	133 388	133 818	0,3%	0,1%	0,6
R	L	ligne 81	114 511	175 546	53,3%	83 445	130 616	56,5%	0,1%	0,7
R	L	ligne 37	139 747	207 073	48,2%	70 705	112 016	58,4%	0,1%	0,5
A	P	ligne 90	247 223	199 627	-19,3%	130 448	110 867	-15,0%	0,1%	0,5
R	L	ligne 82	174 178	255 762	46,8%	58 318	105 253	80,5%	0,1%	0,3
R	L	ligne 25	59 945	81 020	35,2%	67 289	96 527	43,5%	0,1%	1,1
A	P	ligne 95	218 342	173 624	-20,5%	121 626	96 329	-20,8%	0,1%	0,6
A	P	ligne 93	346 286	322 484	-6,9%	85 027	95 263	12,0%	0,1%	0,2
R	L	ligne 64	117 037	119 185	1,8%	67 052	70 939	5,8%	0,1%	0,6
A	L	ligne 94	174 614	169 533	-2,9%	65 309	60 884	-6,8%	0,1%	0,4
R	L	ligne 62	132 974	146 736	10,3%	44 097	58 903	33,6%	0,1%	0,3
R	L	ligne 80	128 183	135 717	5,9%	52 791	55 804	5,7%	0,1%	0,4
R	L	ligne 24		79 753			52 181		0,1%	
R	L	ligne 91	233 466	232 408	-0,5%	59 439	47 436	-20,2%	0,1%	0,3
R	L	ligne 66	134 943	140 226	3,9%	42 522	45 146	6,2%	0,1%	0,3
R	L	ligne 7	71 269	76 307	7,1%	34 638	42 767	23,5%	0,05%	0,5
R	soir	ligne S12	52 097	55 065	5,7%	65 589	38 427	-41,4%	0,04%	1,3
A	L	ligne 77	34 655	32 513	-6,2%	39 805	36 547	-8,2%	0,04%	1,1
R	L	ligne 29	242 676	51 149		190 429	32 675		0,04%	
R	L	ligne 67	77 258	78 876	2,1%	30 554	30 209	-1,1%	0,03%	0,4
R	soir	ligne S9	57 261	58 663	2,4%	27 814	24 947	-10,3%	0,03%	0,5
R	soir	ligne S10	118 943	108 529	-8,8%	24 258	24 086	-0,7%	0,03%	0,2
A	L	ligne 59	60 081	60 575	0,8%	27 378	19 092	-30,3%	0,02%	0,5
R	P	ligne 13	52 362	54 106	3,3%	17 564	18 304	4,2%	0,02%	0,3
A	soir	ligne S6	73 915	70 788	-4,2%	20 140	17 560	-12,8%	0,02%	0,3
A	L	ligne 70	26 730	58 602		8 846	17 312		0,02%	
R	L	ligne 76	67 850	69 554	2,5%	13 793	16 758	21,5%	0,02%	0,2
R	soir	ligne S11	31 011	23 607	-23,9%	40 263	13 896	-65,5%	0,02%	1,3
A	soir	ligne S2	85 931	90 848	5,7%	14 654	13 094	-10,6%	0,01%	0,2
A	soir	ligne S8	76 964	89 758	16,6%	10 606	10 861	2,4%	0,01%	0,1
A	L	ligne 78	5 340	5 362	0,4%	11 061	10 028	-9,3%	0,01%	2,1
A	L	ligne 83	10 148	25 973		2 778	8 919		0,01%	
A	soir	ligne S5	58 998	61 898	4,9%	8 143	7 997	-1,8%	0,01%	0,1
R		Créabus Bouliac	28 992	25 056	-13,6%	8 478	7 855	-7,3%	0,01%	0,3
R	soir	ligne S1	46 287	21 101		11 991	5 433			
R		Créabus Artigues	11 808	10 905	-7,6%	4 255	5 128	20,5%	0,01%	0,4
A		Créabus Le Taillan	2 243	6 109		1 528	3 765			
A	soir	ligne S14	22 261	50 819		663	2 837		0,003%	
A	soir	ligne S7	35 406	30 349	-14,3%	3 150	1 856	-41,1%	0,002%	0,1
A	soir	ligne S4	90 354	86 395	-4,4%	3 040	1 605	-47,2%	0,002%	0,0
A		Créabus St Médard	9 354	6 558		3 174	1 429			
A	soir	ligne S13	8 327	10 058		399	567		0,001%	
A	soir	ligne S3	71 951	55 606	-22,7%	583	508	-12,9%	0,001%	0,0
réseau de substitution			28 990	25 810	-11,0%					
dessertes spécifiques			29 701	53 794	81,1%	36 434	4 381			
Réseau structurant			9 352 612	9 489 161	1,5%	24 852 731	23 969 149	-3,6%	26,55%	2,7
Réseau principal			7 681 100	7 220 586	-6,0%	9 337 285	9 187 852	-1,6%	10,18%	1,2
Réseau local			3 278 296	3 611 321	10,2%	1 908 659	2 240 216	17,4%	2,48%	0,6
Réseau de soirée			829 706	813 484	-2,0%	231 293	163 684	-29,2%	0,18%	0,3
Créabus			52 397	48 628	-7,2%	17 435	18 177	4,3%	0,02%	0,3
Réseau de bus			21 252 802	21 262 784	0,0%	36 383 837	35 583 459	-2,2%	39,41%	1,7
Réseau tramway			3 029 812	4 025 967	32,9%	48 223 473	54 707 544	13,4%	60,59%	15,9
Réseau TBC			24 282 614	25 288 781	4,1%	84 607 310	90 291 003	6,7%		3,5
										3,6

chapitre 6

Les recettes et les dépenses

Classement selon la couverture 2008 par ordre décroissant

			Recettes			Dépenses			Couverture recettes / dépenses		
			2 007	2 008	Var.	2 007	2 008	Var.	2007	2008	Var.
R	T	ligne C - ligne NF Services	3 521 024	5 743 139	63,1%	2 856 921	6 701 196	134,6%	123,25%	85,70%	-37,5%
R	T	ligne B - ligne NF Services	8 834 275	9 313 215	5,4%	10 427 752	11 607 608	11,3%	84,72%	80,23%	-4,5%
R	T	ligne A - ligne NF Services	9 673 605	10 322 950	6,7%	12 576 701	14 230 899	13,2%	76,92%	72,54%	-4,4%
R	S	ligne 4	706 394	552 540	-21,8%	1 908 622	1 345 661	-29,5%	37,01%	41,06%	4,1%
R	S	ligne 9	1 385 125	1 353 417	-2,3%	4 694 976	4 613 356	-1,7%	29,50%	29,34%	-0,2%
R	S	ligne 16	1 280 616	1 284 617	0,3%	3 918 729	4 430 159	13,1%	32,68%	29,00%	-3,7%
R	S	ligne 56 - ligne NF Services	701 289	766 987	9,4%	2 943 859	3 408 412	15,8%	23,82%	22,50%	-1,3%
R	S	ligne 54 - ligne NF Services	410 188	381 531	-7,0%	1 943 331	1 727 811	-11,1%	21,11%	22,08%	1,0%
R	S	lignes 50	779 279	650 252	-16,6%	3 289 495	3 074 824	-6,5%	23,69%	21,15%	-2,5%
R	S	ligne 51	635 189	631 085	-0,6%	2 542 045	3 214 278	26,4%	24,99%	19,63%	-5,4%
R	P	ligne 40	254 694	310 896	22,1%	1 554 909	1 594 787	2,6%	16,38%	19,49%	3,1%
R	S	ligne 42 - ligne NF Services	353 724	389 528	10,1%	1 930 974	2 075 339	7,5%	18,32%	18,77%	0,5%
R	S	lignes 20/21	760 535	775 465	2,0%	4 158 004	4 212 463	1,3%	18,29%	18,41%	0,1%
R	P	ligne 11	200 151	260 043	29,9%	1 410 886	1 422 710	0,8%	14,19%	18,28%	4,1%
R	S	lignes 53/53 exp - ligne NF Services	668 082	917 566	37,3%	4 352 049	5 037 903	15,8%	15,35%	18,21%	2,9%
R	P	ligne 15	386 487	150 384		1 455 081	835 557		26,56%	18,00%	
R	P	ligne 22 - ligne NF Services	229 043	250 867	9,5%	1 396 509	1 429 609	2,4%	16,40%	17,55%	1,1%
R	S	ligne 45	403 097	518 584	28,6%	2 546 804	2 958 070	16,1%	15,83%	17,53%	1,7%
R	L	ligne 1	390 217	57 545		1 801 556	348 339		21,66%	16,52%	
A	P	Navette électrique	71 492	77 633	8,6%	474 437	476 571	0,4%	15,07%	16,29%	1,2%
R	P	ligne 41	222 670	262 824	18,0%	1 604 312	1 621 805	1,1%	13,88%	16,21%	2,3%
A	L	ligne 78	3 800	3 124	-17,8%	18 773	19 492	3,8%	20,24%	16,03%	-4,2%
R	S	ligne 31	612 435	435 048	-29,0%	2 857 852	2 878 852	0,7%	21,43%	15,11%	-6,3%
R	P	ligne 57	150 809	237 420	57,4%	1 143 568	1 587 925	38,9%	13,19%	14,95%	1,8%
R	S	ligne 23	315 371	421 782	33,7%	2 407 712	2 961 812	23,0%	13,10%	14,24%	1,1%
R	S	lignes 55/55 exp - ligne NF Services	293 595	312 240	6,4%	2 218 781	2 327 016	4,9%	13,23%	13,42%	0,2%
R	P	ligne 48 - ligne NF Services	211 087	132 940	-37,0%	1 645 439	1 037 039	-37,0%	12,83%	12,82%	0,0%
R	P	ligne 27	150 782	135 647	-10,0%	1 403 523	1 129 337	-19,5%	10,74%	12,01%	1,3%
R	P	ligne 17	65 968	55 468	-15,9%	709 191	464 233	-34,5%	9,30%	11,95%	2,6%
R	S	ligne 46 - ligne NF Services	246 460	332 458	34,9%	2 291 227	2 792 065	21,9%	10,76%	11,91%	1,2%
R	P	ligne 10	141 181	162 350	15,0%	1 348 091	1 412 434	4,8%	10,47%	11,49%	1,0%
A	P	ligne 58	197 684	149 542	-24,4%	1 131 465	1 332 862	17,8%	17,47%	11,22%	-6,3%
R	P	ligne 5	132 504	115 160	-13,1%	1 099 803	1 034 373	-5,9%	12,05%	11,13%	-0,9%
R	P	ligne 34	300 209	170 191	-43,3%	2 046 580	1 599 252	-21,9%	14,67%	10,64%	-4,0%
R	S	ligne 6	203 912	224 254	10,0%	2 003 782	2 186 781	9,1%	10,18%	10,25%	0,1%
A	P	ligne 49	93 989	108 466	15,4%	1 018 843	1 117 446	9,7%	9,23%	9,71%	0,5%
R	P	ligne 35	148 869	166 331	11,7%	1 383 443	1 728 991	25,0%	10,76%	9,62%	-1,1%
A	L	ligne 77	12 075	11 208	-7,2%	120 363	117 170	-2,7%	10,03%	9,57%	-0,5%
R	L	ligne 36	55 779	83 493	49,7%	603 184	942 531	56,3%	9,25%	8,86%	-0,4%
R	P	ligne 44	117 914	127 493	8,1%	1 268 859	1 506 605	18,7%	9,29%	8,46%	-0,8%
R	P	ligne 30	67 549	187 466		1 085 682	2 243 622		6,22%	8,36%	
R	P	ligne 35 exp	52 486	59 125	12,6%	654 392	724 275	10,7%	8,02%	8,16%	0,1%
R	P	ligne 43	53 607	62 399	16,4%	753 522	823 733	9,3%	7,11%	7,58%	0,5%
R	P	ligne 3	92 395	88 951	-3,7%	1 408 855	1 194 227	-15,2%	6,56%	7,45%	0,9%
R	L	ligne 25	20 900	27 999	34,0%	318 489	398 474	25,1%	6,56%	7,03%	0,5%
R	L	ligne 47	72 815	70 367	-3,4%	956 256	1 005 830	5,2%	7,61%	7,00%	-0,6%
R	L	ligne 2	62 581	69 287	10,7%	985 987	1 023 616	3,8%	6,35%	6,77%	0,4%
R	P	ligne 8	65 036	67 019	3,0%	922 255	1 076 241	16,7%	7,05%	6,23%	-0,8%
R	P	ligne 63	50 585	50 952	0,7%	830 872	848 003	2,1%	6,09%	6,01%	-0,1%

chapitre 6

Les recettes et les dépenses suite

Classement selon la couverture 2008 par ordre décroissant

R	L	ligne 81	Recettes			Dépenses			Couverture recettes / dépenses		
			2 007	2 008	Var.	2 007	2 008	Var.	2007	2008	Var.
R		Créabus Le Taillan	650	1 590	57,0%	9 086	26 986		7,15%	5,89%	
R	P	ligne 38	54 737	87 529	59,9%	1 179 338	1 508 910	27,9%	4,64%	5,80%	1,2%
R	L	ligne 84	62 915	62 688	-0,4%	907 791	1 083 308	19,3%	6,93%	5,79%	-1,1%
R	L	ligne 29	72 361	10 951	-84,9%	939 394	189 884	-79,8%	7,70%	5,77%	-1,9%
R	L	ligne 37	25 405	39 847	56,8%	450 850	694 716	54,1%	5,63%	5,74%	0,1%
R	L	ligne 32	69 589	50 667	-27,2%	1 092 969	894 554	-18,2%	6,37%	5,66%	-0,7%
R	L	ligne 24		18 562			336 563			5,52%	
R	P	ligne 13	8 029	6 707	-16,5%	118 917	127 711	7,4%	6,75%	5,25%	-1,5%
R	soir	ligne S12	24 801	15 578	-37,2%	323 853	298 183	-7,9%	7,66%	5,22%	-2,4%
R	L	ligne 64	24 440	24 735	1,2%	470 173	474 698	1,0%	5,20%	5,21%	0,0%
A	P	ligne 95	44 544	35 740	-19,8%	893 898	690 742	-22,7%	4,98%	5,17%	0,2%
R	L	ligne 7	13 881	18 109	30,5%	325 694	356 331	9,4%	4,26%	5,08%	0,8%
A	P	ligne 90	46 528	38 746	-16,7%	1 006 792	790 467	-21,5%	4,62%	4,90%	0,3%
A	P	ligne 92	78 632	56 007	-28,8%	1 277 203	1 254 943	-1,7%	6,16%	4,46%	-1,7%
A	L	ligne 94	25 720	23 890	-7,1%	596 215	582 225	-2,3%	4,31%	4,10%	-0,2%
R	L	ligne 62	14 244	20 128	41,3%	497 471	539 999	8,5%	2,86%	3,73%	0,9%
A	P	ligne 93	31 916	35 682	11,8%	1 033 958	964 264	-6,7%	3,09%	3,70%	0,6%
R	L	ligne 71	25 153	44 054	75,1%	733 301	1 279 140	74,4%	3,43%	3,44%	0,0%
R	L	ligne 67	11 396	10 693	-6,2%	309 117	312 142	1,0%	3,69%	3,43%	-0,3%
R	L	ligne 91	25 124	20 193	-19,6%	590 204	609 202	3,2%	4,26%	3,31%	-0,9%
A	L	ligne 59	10 395	7 463	-28,2%	219 098	229 866	4,9%	4,74%	3,25%	-1,5%
R	L	ligne 82	21 242	38 796	82,6%	724 920	1 201 441	65,7%	2,93%	3,23%	0,3%
A	L	ligne 70	3 688	7 087	92,2%	101 863	230 351	126,1%	3,62%	3,08%	-0,5%
R	L	ligne 80	18 226	18 119	-0,6%	574 101	601 900	4,8%	3,17%	3,01%	-0,2%
R	soir	ligne S9	11 131	9 669	-13,1%	313 522	325 616	3,9%	3,55%	2,97%	-0,6%
R	L	ligne 66	16 200	15 630	-3,5%	555 124	563 665	1,5%	2,92%	2,77%	-0,1%
A	soir	ligne S6	7 686	6 690	-13,0%	247 551	247 342	-0,1%	3,10%	2,70%	-0,4%
R		Créabus Artigues	1 974	2 332	18,1%	84 324	99 886	18,5%	2,34%	2,33%	0,0%
A	L	ligne 83	974	3 606		59 242	156 197		1,64%	2,31%	
R	L	ligne 76	5 337	6 562	23,0%	292 112	289 667	-0,8%	1,83%	2,27%	0,4%
R		Créabus Boulilac	3 744	3 528	-5,8%	161 609	159 667	-1,2%	2,32%	2,21%	-0,1%
R	soir	ligne S11	14 481	4 754	-67,2%	224 758	270 740	20,5%	6,44%	1,76%	-4,7%
A	soir	ligne S5	3 004	2 826	-5,9%	149 636	162 512	8,6%	2,01%	1,74%	-0,3%
R	soir	ligne S10	8 679	8 433	-2,8%	679 502	591 889	-12,9%	1,28%	1,42%	0,1%
R	soir	ligne S1	4 061	1 658		297 625	120 159		1,36%	1,38%	
A	soir	ligne S2	5 425	4 547	-16,2%	284 502	333 878	17,4%	1,91%	1,36%	-0,5%
A	soir	ligne S8	3 536	3 689	4,3%	280 425	337 289	20,3%	1,26%	1,09%	-0,2%
A		Créabus St Médard	1 462	635		63 041	60 121		2,32%	1,06%	
A	soir	ligne S7	950	611	-35,7%	108 223	96 103	-11,2%	0,88%	0,64%	-0,2%
A	soir	ligne S14	211	928		78 866	183 301		0,27%	0,51%	
A	soir	ligne S13	183	243	32,8%	42 208	51 559	22,2%	0,43%	0,47%	0,0%
A	soir	ligne S4	967	526	-45,6%	272 902	248 864	-8,8%	0,35%	0,21%	-0,1%
A	soir	ligne S3	224	163	-27,2%	253 202	203 793	-19,5%	0,09%	0,08%	0,0%
réseau de substitution						112 254	112 165				
desserteries spécifiques			25 870	1 697		147 158	229 174		17,58%	0,74%	
Réseau structurant		10 532 003	10 097 748	-4,1%	49 264 879	50 080 359	1,7%	21,38%	20,16%	-1,2%	
Réseau principal		3 611 773	3 510 545	-2,8%	33 945 500	32 933 001	-3,0%	10,64%	10,66%	0,0%	
Réseau local		607 869	797 687	31,2%	13 189 961	15 025 339	13,9%	4,61%	5,31%	0,7%	
Réseau de soirée		85 339	60 315	-29,3%	3 556 775	3 471 228	-2,4%	2,40%	1,74%	-0,7%	
Créabus		7 830	8 085	3,3%	318 060	346 660	9,0%	2,46%	2,33%	-0,1%	
Réseau de bus		14 950 684	14 476 077	-3,2%	100 534 587	102 197 926	1,7%	14,87%	14,16%	-0,7%	
Réseau tramway		22 028 904	25 379 304	15,2%	25 861 374	32 539 703	25,8%	85,18%	77,99%	-7,2%	
Réseau TBC		36 979 588	39 855 381	7,8%	126 395 961	134 737 629	6,6%	29,26%	29,58%	0,3%	

chapitre 6

Les coûts par lignes

Classement selon le coût par voyage 2008 par ordre croissant

R	T		Coût de la ligne ou du réseau			Coût par voyage			Coût par kilomètre		
			2007	2008	Var.	2007	2008	Var.	2007	2008	Var.
R	T	ligne C - ligne NF Services	-664 103	958 057	144,3%	-0,09	0,08	88,9%	-1,92	1,24	64,6%
R	T	ligne B - ligne NF Services	1 593 477	2 294 393	44,0%	0,08	0,11	40,5%	1,29	1,57	21,6%
R	T	ligne A - ligne NF Services	2 903 096	3 907 949	34,6%	0,14	0,18	26,6%	2,01	2,19	9,1%
R	S	ligne 4	1 202 228	793 121	-34,0%	0,70	0,57	-17,6%	4,75	3,59	-24,4%
R	S	ligne 9	3 309 851	3 259 939	-1,5%	1,02	1,02	0,0%	4,09	4,11	0,6%
R	S	ligne 16	2 638 113	3 145 542	19,2%	0,93	1,08	16,5%	3,98	4,41	10,7%
R	S	ligne 56 - ligne NF Services	2 242 570	2 641 425	17,8%	1,42	1,51	6,5%	3,82	4,11	7,5%
R	S	ligne 54 - ligne NF Services	1 533 143	1 346 280	-12,2%	1,60	1,56	-2,2%	4,06	3,77	-7,1%
R	P	ligne 40	1 300 215	1 283 891	-1,3%	1,96	1,58	-19,3%	4,38	4,22	-3,6%
A	L	ligne 78	14 973	16 368	9,3%	1,35	1,63	20,6%	2,80	3,05	8,9%
R	S	lignes 50	2 510 216	2 424 572	-3,4%	1,44	1,66	15,1%	4,39	4,70	7,2%
R	S	ligne 42 - ligne NF Services	1 577 250	1 685 811	6,9%	1,76	1,68	-4,7%	4,05	4,22	4,2%
R	P	ligne 11	1 210 735	1 162 667	-4,0%	2,39	1,75	-26,8%	5,41	4,90	-9,3%
R	S	ligne 51	1 906 856	2 583 193	35,5%	1,37	1,82	32,9%	3,92	4,13	5,2%
R	P	ligne 41	1 381 642	1 358 981	-1,6%	2,23	1,84	-17,7%	4,17	4,31	3,5%
R	S	lignes 20/21	3 397 469	3 436 998	1,2%	1,89	1,84	-2,5%	4,22	4,34	2,8%
R	P	ligne 22 - ligne NF Services	1 167 466	1 178 742	1,0%	1,99	1,84	-7,2%	5,10	5,04	-1,2%
R	L	ligne 1	1 411 339	290 794		1,47	1,86		4,94	4,75	
R	S	ligne 45	2 143 707	2 439 486	13,8%	2,14	1,88	-12,1%	3,73	3,89	4,1%
R	S	lignes 53/53 exp - ligne NF Services	3 683 967	4 120 337	11,8%	2,38	1,96	-17,6%	3,70	3,78	2,0%
R	P	ligne 15	1 068 594	685 173		1,21	1,97		4,48	5,29	
R	S	ligne 31	2 245 417	2 443 804	8,8%	1,45	2,30	59,1%	4,18	4,20	0,6%
A	P	Navette électrique	402 945	398 938	-1,0%	2,52	2,32	-8,0%	4,66	4,65	-0,3%
R	S	ligne 23	2 092 341	2 540 030	21,4%	2,66	2,35	-11,4%	5,23	5,21	-0,4%
R	P	ligne 57	992 759	1 350 505	36,0%	2,78	2,40	-13,6%	4,29	4,93	14,9%
R	S	lignes 55/55 exp - ligne NF Services	1 925 186	2 014 776	4,7%	2,74	2,70	-1,3%	4,29	4,46	3,9%
R	P	ligne 5	967 299	919 213	-5,0%	2,50	2,70	8,3%	4,52	4,53	0,3%
R	P	ligne 17	643 223	408 765	-36,5%	3,91	2,74	-29,9%	5,73	6,47	13,0%
R	P	ligne 48 - ligne NF Services	1 434 352	904 099	-37,0%	2,60	2,76	6,2%	4,38	4,47	2,0%
R	S	ligne 46 - ligne NF Services	2 044 767	2 459 607	20,3%	3,14	2,83	-9,9%	3,96	3,99	0,8%
A	L	ligne 77	108 288	105 962	-2,1%	2,72	2,90	6,6%	3,12	3,26	4,3%
R	P	ligne 27	1 252 741	993 690	-20,7%	3,55	2,92	-17,7%	4,61	5,14	11,5%
R	P	ligne 34	1 746 371	1 429 061	-18,2%	2,20	3,00	36,3%	4,21	4,22	0,0%
R	P	ligne 10	1 206 910	1 250 084	3,6%	3,45	3,09	-10,5%	5,39	5,48	1,8%
A	P	ligne 58	933 781	1 183 320	26,7%	2,06	3,21	55,4%	2,70	3,01	11,7%
R	S	ligne 6	1 799 870	1 962 527	9,0%	3,19	3,22	1,0%	4,35	4,42	1,7%
R	P	ligne 35	1 234 574	1 562 660	26,6%	2,96	3,29	11,3%	3,82	4,03	5,6%
R	P	ligne 35 exp	601 906	665 150	10,5%	3,81	3,66	-3,8%	3,86	3,94	2,0%
R	L	ligne 25	297 589	370 475	24,5%	4,42	3,84	-13,2%	4,96	4,57	-7,9%
R	L	ligne 36	547 405	859 038	56,9%	3,76	3,98	5,7%	3,50	4,07	16,4%
R	P	ligne 43	699 915	761 334	8,8%	4,41	4,06	-7,9%	4,22	4,41	4,5%
R	P	ligne 44	1 150 945	1 379 112	19,8%	3,72	4,12	11,0%	4,20	4,60	9,5%
A	P	ligne 49	924 854	1 008 980	9,1%	4,21	4,26	1,1%	3,21	3,48	8,3%
R	P	ligne 30	1 018 133	2 056 156		6,27	4,37		3,60	3,80	
R	P	ligne 3	1 316 460	1 105 276	-16,0%	5,47	4,56	-16,6%	3,44	3,79	10,0%
R	L	ligne 47	883 441	935 463	5,9%	4,43	4,64	4,6%	4,29	4,73	10,4%
R	L	ligne 32	1 023 380	843 887	-17,5%	4,64	5,16	11,1%	3,94	4,31	9,4%
R	L	ligne 81	469 588	690 087	47,0%	5,63	5,28	-6,1%	4,10	3,93	-4,1%
R	L	ligne 29	867 033	178 933	-79,4%	4,55	5,48	20,3%	3,57	3,50	-2,1%

chapitre 6

Les coûts par lignes suite

Classement selon le coût par voyage 2008 par ordre croissant

R	L	Coût de la ligne ou du réseau			Coût par voyage			Coût par kilomètre			
		2007	2008	Var.	2007	2008	Var.	2007	2008	Var.	
R	P	ligne 84	844 876	1 020 620	20,8%	4,32	5,48	26,8%	3,76	4,24	12,8%
R	P	ligne 38	1 124 601	1 421 381	26,4%	7,63	5,74	-24,8%	3,72	4,30	15,8%
R	P	ligne 8	857 219	1 009 222	17,7%	5,08	5,75	13,2%	4,39	4,54	3,3%
R	L	ligne 37	425 445	654 869	53,9%	6,02	5,85	-2,8%	3,04	3,16	3,9%
R	L	ligne 2	923 406	954 329	3,3%	6,41	5,85	-8,7%	3,82	3,85	0,8%
R	P	ligne 63	780 287	797 051	2,1%	5,85	5,96	1,8%	3,76	3,75	-0,3%
R	L	ligne 24		318 001			6,09			3,99	
R	L	ligne 64	445 733	449 963	0,9%	6,65	6,34	-4,6%	3,81	3,78	-0,9%
R	P	ligne 13	110 888	121 004	9,1%	6,31	6,61	4,7%	2,12	2,24	5,6%
A		Créabus Le Taillan	8 436	25 396		5,52	6,75		3,76	4,16	
A	P	ligne 90	960 264	751 721	-21,7%	7,36	6,78	-7,9%	3,88	3,77	-3,1%
A	P	ligne 95	849 354	655 002	-22,9%	6,98	6,80	-2,6%	3,89	3,77	-3,0%
R	soir	ligne S12	299 052	282 605	-5,5%	4,56	7,35	61,3%	5,74	5,13	-10,6%
A	P	ligne 92	1 198 571	1 198 936	0,0%	5,77	7,90	36,8%	2,59	2,78	7,3%
R	L	ligne 7	311 813	338 222	8,5%	9,00	7,91	-12,1%	4,38	4,43	1,3%
R	L	ligne 62	483 227	519 871	7,6%	10,96	8,83	-19,5%	3,63	3,54	-2,5%
R	L	ligne 71	708 148	1 235 086	74,4%	9,20	9,08	-1,3%	3,93	4,03	2,4%
A	L	ligne 94	570 495	558 335	-2,1%	8,74	9,17	5,0%	3,27	3,29	0,8%
A	P	ligne 93	1 002 042	928 582	-7,3%	11,78	9,75	-17,3%	2,89	2,88	-0,5%
R	L	ligne 67	297 721	301 449	1,3%	9,74	9,98	2,4%	3,85	3,82	-0,8%
R	L	ligne 80	555 875	583 781	5,0%	10,53	10,46	-0,7%	4,34	4,30	-0,8%
R	L	ligne 82	703 678	1 162 645	65,2%	12,07	11,05	-8,5%	4,04	4,55	12,5%
A	L	ligne 59	208 703	222 403	6,6%	7,62	11,65	52,8%	3,47	3,67	5,7%
R	L	ligne 66	538 924	548 035	1,7%	12,67	12,14	-4,2%	3,99	3,91	-2,1%
R	L	ligne 91	565 080	589 009	4,2%	9,51	12,42	30,6%	2,42	2,53	4,7%
R	soir	ligne S9	302 391	315 947	4,5%	10,87	12,66	16,5%	5,28	5,39	2,0%
A	L	ligne 70	98 175	223 264	127,4%	11,10	12,90	16,2%	3,67	3,81	3,7%
A	soir	ligne S6	239 865	240 652	0,3%	11,91	13,70	15,1%	3,25	3,40	4,8%
R	L	ligne 76	286 775	283 105	-1,3%	20,79	16,89	-18,7%	4,23	4,07	-3,7%
A	L	ligne 83	58 268	152 591		20,97	17,11		5,74	5,87	
R		Créabus Artigues	82 350	97 554	18,5%	19,35	19,02	-1,7%	6,97	8,95	28,3%
R	soir	ligne S11	210 277	265 986	26,5%	5,22	19,14	266,5%	6,78	11,27	66,2%
R		Créabus Bouliac	157 865	156 139	-1,1%	18,62	19,88	6,8%	5,45	6,23	14,4%
A	soir	ligne S5	146 632	159 686	8,9%	18,01	19,97	10,9%	2,49	2,58	3,8%
R	soir	ligne S1	293 564	118 501		24,48	21,81		6,34	5,62	
R	soir	ligne S10	670 823	583 456	-13,0%	27,65	24,22	-12,4%	5,64	5,38	-4,7%
A	soir	ligne S2	279 077	329 331	18,0%	19,04	25,15	32,1%	3,25	3,63	11,6%
A	soir	ligne S8	276 889	333 600	20,5%	26,11	30,72	17,7%	3,60	3,72	3,3%
A		Créabus St Médard	61 579	59 486		19,40	41,63		6,58	9,07	
A	soir	ligne S7	107 273	95 492	-11,0%	34,05	51,45	51,1%	3,03	3,15	3,9%
A	soir	ligne S14	78 655	182 373		118,63	64,28		3,53	3,59	
A	soir	ligne S13	42 025	51 316	22,1%	105,33	90,50	-14,1%	5,05	5,10	1,1%
A	soir	ligne S4	271 935	248 338	-8,7%	89,45	154,73	73,0%	3,01	2,87	-4,5%
A	soir	ligne S3	252 978	203 630	-19,5%	433,92	400,85	-7,6%	3,52	3,66	4,2%
réseau de substitution		112 254	112 165					3,87	4,35		
dessertes spécifiques		121 288	227 477		3,33	51,92		4,08	4,23		
Réseau structurant		38 732 876	39 982 611	3,2%	1,56	1,67	7,0%	4,14	4,21	1,7%	
Réseau principal		30 333 727	29 422 456	-3,0%	3,25	3,20	-1,4%	3,95	4,07	3,2%	
Réseau local		12 582 092	14 227 652	13,1%	6,59	6,35	-3,7%	3,84	3,94	2,7%	
Réseau de soirée		3 471 436	3 410 913	-1,7%	15,01	20,84	38,8%	4,18	4,19	0,2%	
Créabus		310 230	338 575	9,1%	17,79	18,63	4,7%	5,92	6,96	17,6%	
Réseau de bus		85 583 903	87 721 849	2,5%	2,35	2,47	4,8%	4,03	4,13	2,4%	
Réseau tramway		3 832 470	7 160 399	86,8%	0,08	0,13	64,7%	1,26	1,78	40,6%	
Réseau TBC		89 416 373	94 882 248	6,1%	1,06	1,05	-0,6%	3,68	3,75	1,9%	

chapitre 6

Le parc de véhicules

Au 31 décembre 2008, le parc est composé de 447 autobus, 6 navettes électriques et 74 rames dont la classification est la suivante :

Navettes	6
Minibus	4
Gabarits réduits	12
Articulés	182
Standards	245
Parc autobus	449
Parc rames	74
Parc tbc	523

Pour l'ensemble des autobus, 89% sont à planchers surbaissés, 30% possèdent des plateformes rétractables pour les personnes à mobilité réduite et 53% d'entre eux fonctionnent au GNV (Gaz Naturel pour Véhicules).



les autobus

Ceux-ci sont affectés dans trois dépôts :

- le dépôt du Lac (CEL), situé au nord de l'agglomération en bordure du boulevard Aliénor d'Aquitaine,
- le dépôt de Lescure, situé au centre ouest de l'agglomération, en bordure du boulevard Antoine Gautier. Ce site dispose de l'atelier de carrosserie et de sellerie pour les autobus,
- le dépôt Allée des Pins, à proximité immédiate de Lescure, compte tenu de sa conception et de son environnement de voirie, ce lieu n'accueille pas d'autobus articulés. Il dispose de l'atelier de mécanique pour les autobus.

les rames

Les rames de tramway Citadis sont de deux catégories :

- 402 affectée sur les lignes A et B (44 m - 300 places dont 70 assises),
- 302 affectée sur la ligne C (32 m - 218 places dont 48 assises).

Rames 402	62
Rames 302	12

L'ensemble des rames se répartit entre le centre de maintenance et d'exploitation « Bastide » et depuis le 20 octobre 2008 au centre de maintenance de « Achard » à Bacalan.

Implantée rue Achard, cette nouvelle structure est dévolue au stockage et à l'entretien de 26 rames de 44 mètres, en l'occurrence la totalité des rames circulant sur la ligne B.

Ce dépôt vient soulager celui de La Bastide tant pour la maintenance légère des rames concernées, que pour leur remisage durant les heures creuses et en soirée.

Il dispose de locaux d'exploitation, d'une zone de nettoyage des rames, d'un centre de commande, d'un réfectoire et d'une salle de détente pour le personnel tbc qui y prend son service.

Le coût global de cet équipement a été de 13 millions d'euros.



l'âge du parc autobus

Au titre de la convention de Délégation de Service Public, la Communauté urbaine de Bordeaux s'est engagée à renouveler le parc d'autobus.

Le contrat prévoit que l'âge moyen du parc ne doit pas excéder 7 ans au 31 décembre de chaque année.

Au 31 décembre 2008, l'âge moyen affiché est de 6,87 ans soit une conformité à l'exigence contractuelle.

La vitesse commerciale

Elle correspond à la vitesse moyenne d'une ligne de transport y compris le temps passé aux arrêts. Elle tient compte, si le mode de transport n'est pas en site propre, des embouteillages.

calcul

Pour le réseau de bus, il est réalisé sur la base de trente lignes les plus fréquentées conformément à l'avenant n°6 à la convention, complétées par la ligne 4.

La vitesse commerciale pour le réseau de bus est de 16,4 km/h contre 15,93 en 2007. Pour le réseau de tramway, la vitesse est de 18,20 km/h (identique en 2007).

le schéma d'amélioration

Ce dernier, étudié au cours de l'année 2006 et 2007, concernait 17 lignes structurantes et circulaires. On notera ainsi pour l'année écoulée :

- les études pour les couloirs bus sur une dizaine de sites, sont en cours de validation par les services communautaires avant envoi aux mairies concernées,
- conformément aux exigences de la loi du 11/02/2005 et après analyse une vingtaine d'arrêt seront maintenus en l'état (impact sur la circulation et études de la 3^{ème} phase de TCSP),
- neuf arrêts sur chaussée ont été réalisés en 2008,
- vingt arrêts sont en cours de validation par les services compétents en vue d'une programmation des travaux pour le troisième trimestre 2009,
- l'optimisation des feux, pour la circulation des bus, se fait au fur et à mesure des demandes mais après étude sur l'impact lié à la circulation.

chapitre 6

Les parcs relais

Aires de stationnement qui permettent aux usagers du réseau tbc de garer leur véhicule pour emprunter les lignes bus et tramway.

Les parcs relais, de surface ou en superstructure, sont sécurisés durant leurs heures d'ouverture par un système de vidéo surveillance.

Les parcs sont gardiennés soit par des agents de Véolia Transport soit par une société mandatée par le délégataire.

les conditions d'accès

Pour les abonnés de tbc, leur accès est gratuit (abonnements mensuels, annuels et tickarte hebdomadaire), il suffit de valider le Pass à l'entrée du parc.

Les personnes qui ne sont pas abonnées à tbc, achètent des titres auprès du gardien soit :

- un tickarte parc relais qui permet le stationnement dans le parc mais également de pouvoir effectuer un aller et retour dans la journée sur l'ensemble des lignes du réseau,
- un titre Bordeaux Découverte 1 jour qui permet le stationnement et la libre circulation sur le réseau communautaire.

le descriptif

Mises en service et nombre de places

Lauriers	A	21/12/2003	190
Galin	A	21/12/2003	399
Buttinière	A	15/03/2004	603
Unitec	B	03/07/2004	249
Bougnard	B	03/07/2004	187
Arts et Métiers	B	15/09/2004	594
Stalingrad	A	22/11/2004	250
Dravemont	A	01/06/2007	46
Carle Vernet	C	28/02/2008	206
Les Aubiers	C	29/02/2008	246
Arlac	A	28/04/2008	395
La Gardette	A	31/05/2008	390
Quatre Chemins	A	15/09/2008	398
Ravezies	C	27/10/2008	369
Total			4 522

la fréquentation

	Véhicules	Voyageurs
Lauriers	57 468	93 521
Galin	138 406	198 949
Buttinière	223 047	343 259
Unitec	62 360	98 385
Bougnard	86 672	142 369
Arts et Métiers	102 197	181 623
Stalingrad	86 513	112 332
Dravemont	non recetté	
Carle Vernet	37 554	52 532
Les Aubiers	43 642	69 007
Arlac	39 049	55 656
La Gardette	36 039	52 463
Quatre Chemins	12 233	22 407
Ravezies	4 689	8 050
Total	929 869	1 430 553

La fréquentation des parcs, en comparaison de 2007, a évolué de 17% mais ce résultat n'est pas significatif dès lors que six nouveaux parcs ont été mis à disposition des usagers.

Toutefois, pour les structures de la 1^{ère} phase (Lauriers, Galin, Buttinière, Unitec, Bougnard, Arts et Métiers et Stalingrad), on constate une baisse d'environ 2% à l'exception du parc Unitec qui enregistre un recul de 13% et du parc Arts et Métiers qui propose 2% d'augmentation.

Les nouvelles structures connaissent une évolution constante de leur fréquentation depuis leur ouverture mais il conviendra d'observer cette tendance pour l'année 2009.

Pour le parc relais de Floirac Dravemont, une réinitialisation du système a été effectuée. Celle-ci a été réceptionnée par le délégataire au cours du mois de juillet 2008.

Cependant, des difficultés persistent et à ce jour, l'exploitant n'est pas en mesure de fournir les données de fréquentation. Cette situation inacceptable a été relevée, par mise en demeure, afin de contraindre le délégataire à un fonctionnement correct du système.

le taux de remplissage

Cet indice est calculé à partir de la fréquentation moyenne mensuelle des véhicules, rapportée à l'année et par type de jours soit 364 jours au

total, tbc ne fonctionnant pas le 1^{er} mai.

Ainsi le taux moyen d'un parc, par type de jours est évalué comme suit :

Fréquentation moyenne x nb de jours

nombre de places offertes

• les taux moyens annuels en %

	2007	2008
Lauriers	113	83
Galin	100	95
Buttinière	106	102
Unitec	81	69
Bougnard	144	127
Arts et Métiers	47	47
Stalingrad	97	95
Dravemont	-	-
Carle Vernet	-	60
Les Aubiers	-	59
Arlac	-	40
La Gardette	-	43
Quatre Chemins	-	29
Ravezies	-	20
Total	90	72,5

• les taux par types de jours en %

	J.O.	samedi	dimanche
Lauriers	101	69	19
Galin	116	82	19
Buttinière	120	97	29
Unitec	83	59	17
Bougnard	139	156	53
Arts et Métiers	51	62	18
Stalingrad	119	82	23
Dravemont	-	-	-
Carle Vernet	73	44	18
Les Aubiers	66	63	22
Arlac	46	33	12
La Gardette	52	36	11
Quatre Chemins	28	39	14
Ravezies	15	30	11
Total	85	71	21

On constate que les taux moyens de remplissage sont relativement stables ou en très légère baisse par parc, par type de jours et sur l'année par rapport à 2007.

Les taux des nouveaux parcs seront à considérer en 2009.

Il conviendra d'observer que les taux « samedis » sont relativement élevés par rapport aux taux « jours ouvrables » voire supérieurs pour les parcs relais de Bougnard et Arts et Métiers.

chapitre 6

D'autre part, des parcs de stationnement exploités par la régie Parcub mettent à disposition 252 places mais uniquement accessibles aux abonnés, les jours ouvrables et hors mois d'été.

Les parcs mixtes

On recense ainsi trois parcs : Pessac centre et Porte de Bordeaux depuis le 29 mai 2007 et Mérignac centre depuis le 21 juin 2007 offrant chacun 84 places.

• la fréquentation en 2008

	Fréq.	Taux
Pessac centre	798	3,65%
Porte de Bordeaux	1 458	6,68%
Mérignac centre	8 209	37,58%
Total	10 465	15,97%

• le constat

Les parcs ne fidélisent pas un nombre significatif d'abonnés, les taux de remplissage sont très faibles, le parc de Mérignac centre semble être le plus attractif. Par analogie, le parc relais Quatre Chemins, situé dans un même secteur, présente un taux de remplissage de 28% en J.O. sur trois mois et demi d'exploitation.

La mobilité des usagers

La Communauté urbaine souhaite appréhender, par enquête et chaque année, la mobilité des titres à forfait ou abonnements sur le réseau de transport.

A ce titre, une enquête téléphonique est menée auprès des voyageurs titulaires d'un abonnement.



l'enquête

La mesure de la mobilité s'est déroulée du 6 octobre au 3 novembre 2008 auprès d'un échantillon de 3 055 abonnés.

la répartition des titres étudiés

	nb	%
Cité Pass mensuel	318	10,4
Cité Pass annuel	313	10,2
Cité Pass Groupe	306	10,0
Bordeaux Subventionné	304	10,0
Pass Jeune mensuel	302	9,9
Pass Jeune annuel	504	16,5
Demandeurs d'emploi	501	16,4
Titres sociaux	507	16,6
total	3 055	

C'est ainsi qu'au travers de cette étude, 10 006 déplacements ont été recensés.

L'analyse de base permet de définir les pratiques d'utilisation du réseau par les titulaires d'abonnements.

le coefficient de mobilité

L'utilisateur se définit comme une personne ayant utilisé au moins une fois les transports en commun au cours des trois jours précédant l'enquête.

Ainsi, le coefficient de mobilité est égal au nombre de déplacements transports en commun par le nombre d'abonnés jour.

	J.O.B.	Merc.	Sam.	Dim.
Cité Pass mensuel	1,93	1,78	0,91	0,26
Cité Pass annuel	1,57	1,39	0,59	0,28
Cité Pass groupe	1,39	1,26	0,49	0,18
Bordeaux Subventionné	1,61	1,54	0,39	0,08
Pass Jeune mensuel	1,79	1,63	0,64	0,40
Pass Jeune annuel	1,71	1,73	0,74	0,31
Demandeurs d'emploi	1,02	0,92	0,69	0,25
Titres sociaux	0,52	0,50	0,47	0,17

J.O.B. : jours ouvrables de base, lundi, mardi, jeudi et vendredi.

le taux de correspondance

Cet indice se mesure par le nombre de voyages des utilisateurs du réseau rapporté au nombre de déplacements de ces mêmes utilisateurs.

L'utilisateur est défini comme une personne ayant utilisé au moins une

fois les transports en commun au cours des trois jours précédant l'enquête.

	2006	2007	2008
Cité Pass mensuel	1,46	1,55	1,53
Cité Pass annuel	1,49	1,42	1,40
Cité Pass Groupe	1,31	1,31	1,33
Bordeaux Subventionné	1,37	1,30	1,27
Pass Jeune mensuel	1,39	1,39	1,31
Pass Jeune annuel	1,36	1,29	1,30
Demandeurs d'emploi	1,51	1,49	1,39
Titres sociaux	1,37	1,38	1,30

les principales évolutions

D'une manière générale, on observe une progression de la mobilité des titres.

Au niveau de la mobilité des déplacements, en jours ouvrables de base, tous les titres progressent par rapport à l'année 2007, toutefois seul le Cité Pass annuel dispose d'un coefficient de mobilité légèrement inférieur à celui observé en 2007.

Pour la mobilité des voyages, on enregistre une progression de l'ensemble des titres en jours ouvrables de base à l'exception du titre « demandeur d'emploi » qui reste au même niveau que l'année précédente.

Au niveau des taux de correspondance, à l'inverse des coefficients de mobilité, le taux de correspondance est en baisse sur l'ensemble des abonnements à l'exception du titre « Cité Pass Groupe » qui présente une très légère augmentation.

En tendance, les abonnés circulent davantage (plus de déplacements et de voyages) mais réalisent des déplacements moins complexes qu'en 2007 c'est-à-dire avec moins de correspondances.

On notera, enfin, une évolution de la part des utilisateurs du réseau tbc sur l'ensemble des titres sauf pour les deux titres « Cité Pass Annuel » et « Cité Pass Groupe ».

chapitre 6

Le contrôle des voyageurs

Dans le cadre de ces vérifications, « est en situation irrégulière tout usager sans titre de transport ou qui présente un titre non valable ou non validé et non conforme aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre ».

Deux types de procès verbaux peuvent être appliqués :

- soit pour absence de titre de transport,
- soit pour un titre non valide ou sans justification des droits.

le taux de contrôle

Pour 2008, 1 496 384 usagers ont été contrôlés au cours de leurs déplacements soit un taux de 1,66% pour 90 291 003 voyages réalisés.

Taux moyens annuels		
	2007	2008
Bus	1,54	1,61
Tramway	1,80	1,77
tbc	1,69	1,66

le taux d'infractions

Ce dernier correspond au nombre d'irrégularités relevées par procès verbaux rapporté au nombre de voyages contrôlés par les 72 agents du délégataire.

Le taux d'infractions en 2008 est de 5,96% pour 6,78% l'année précédente.

L'encaissement

Les infractions payées, en 2008, sont au nombre de 28 178 pour 89 013 irrégularités enregistrées.

Le montant d'encaissement est de 936 731,24€.

La fraude

La Communauté urbaine souhaite, au travers d'une enquête, identifier le profil des usagers « fraudeurs » et évaluer le taux de fraude sur le réseau tbc.

l'enquête

Le principe méthodologique, retenu pour répondre aux objectifs repose

sur un questionnaire «en embarqué» réalisé auprès de voyageurs selon un tirage aléatoire.

La mesure s'est déroulée sur une période de 7 jours allant du 13 novembre au 19 novembre 2008 auprès de 5 580 personnes. Parmi celles-ci 5 202 ont accepté de répondre au questionnaire soit 93%.

L'étude porte sur les 25 plus fortes lignes en terme de trafic : **A, B, C, 4, 6, 9, 11, 16, 20/21, 22, 23, 31, 35, 40, 41, 42, 45, 46, 50, 51, 53/53exp, 54, 55/55exp, 56 et 57**, selon sept tranches horaires et deux secteurs géographiques tels que l'intérieur des boulevards plus la rive droite et l'extérieur des boulevards.

Cette étude met en valeur, un taux global de fraude de 10,6% réparti en 7,8% pour les bus et 11,9% pour le tramway.

Le taux de non validation s'élève à 13,3% soit 11,8% pour les bus et 14,1% pour le tramway. En 2007, le taux était de 10% avec 7,9% pour le réseau de bus et 11% pour le réseau de tramway.

irrégulières, l'absence de titres (68,8%) et la non validation des tickartes (20,4%).

Le phénomène de fraude est très présent durant la période creuse du matin (12,3%) mais on notera des disparités entre bus et tramway, élément nouveau par rapport aux mesures de 2006 et 2007 : pic de fraude bus après 18h30 avec 11,7% et pic de fraude tramway avant 7h avec 15,1%.

58,6% des fraudeurs sont des hommes alors qu'ils ne représentent que 42,3% du trafic.

C'est chez les moins de 34 ans que la propension à frauder est la plus forte avec 82,9% des cas de fraude alors qu'ils ne représentent que 62,2% du trafic.

Sans surprise, c'est lors des déplacements non obligatoires que l'on trouve le plus de fraude.

Le taux de non validation des titres « abonnements » connaît une progression de 3,3% par rapport à 2007.

La non validation concerne les déplacements réguliers et les déplacements scolaires.

l'évolution du taux de fraude



les taux de fraude par réseaux

	2006	2007	2008
bus	11,7	9,4	7,8
tramway	11,3	10,1	11,9

les principales observations

Deux types de fraude concentrent presque 90% des cas de situations

Le phénomène est très présent au cours de la période de 14h – 16h avec toutefois des disparités entre le réseau de bus et de tramway :

- pic de non validation bus entre 12h et 14h avec 16,8%,
- pic de non validation tramway entre 9h et 12h avec 17,7%.



chapitre 6

La tarification

Depuis plusieurs années, la politique tarifaire menée sur le réseau de transports en commun repose sur les objectifs suivants :

- développer une fidélisation des usagers par une dégressivité des tarifs,
 - développer l'intermodalité par la création de titres combinés avec le département de la Gironde et la région Aquitaine et par l'ouverture de parcs relais,
 - simplifier la grille tarifaire pour une meilleure lisibilité par les usagers.

la gamme tarifaire

Relativement classique, elle comporte un nombre limité de titres qui se déclinent majoritairement en fonction de l'âge mais également en fonction du statut.

La gamme tarifaire de tbc renvoie à cinq catégories telles que décrites ci-dessous :

tarifaire de tbc et celles pratiquées sur des réseaux comparables.

Unité	Titres		Abonnements				
	Plein Tarif 10 voyages	Hebdo.	Mensuel jeune ou étudiant	Mensuel Plein Tarif	Annuel jeune montant mensuel	Annuel Plein Tarif	
Rennes	1,20	10,50	11,00	26,90	35,60	20,75	354,00
St Etienne	1,20	10,70	-	30,80	37,00	20,83	331,00
Lille	1,25	10,30	11,20	30,75	41,00	24,80	430,00
Bordeaux	1,30	10,00	9,45	26,50	37,60	14,25	376,00
Grenoble	1,30	10,90	12,60	23,80	41,30	23,80	413,00
Montpellier	1,30	10,80	12,30	30,00	37,50	17,50	330,00
Nantes	1,30	10,20	12,40	26,90	40,50	16,58	390,00
Strasbourg	1,30	11,50	-	26,50	40,00	19,87	400,00
Toulouse	1,40	11,70	10,50	22,00	37,00	-	336,00
Rouen	1,40	10,70	7,70	26,00	42,20	16,00	372,00
Lyon	1,60	12,80	14,80	31,50	45,00	14,83	-
Marseille	1,70	-	10,60	38,00	41,00	20,00	400,00
Moyenne	1,35	10,92	11,26	28,30	39,64	19,02	375,64

4 les évolutions tarifaires

Ces dernières portent à la fois sur une modification de la grille tarifaire existante ainsi que sur les niveaux de tarifs.

Les modifications apportées, à compter du 1^{er} août 2008, se résument de la façon suivante :

- maintien du tickarte 1 voyage,
 - revalorisation des tickartes 5 et 10 voyages (+10%) et 10 voyages tarif réduit (+6,6%),

la grille 2008

Tickarte	1,40€
Tickarte 10 V plein tarif	10,10€
Tickarte 5 V plein tarif	5,05€
Tickarte 10 V tarif réduit	6,10€
Parcs relais	3,00€
Bordeaux Découverte	4,10€
Carte hebdomadaire	9,70€
Pass Jeune	14,70€
Mensuel Jeune	27,20€
Cité Pass mensuel	38,20€
Cité Pass annuel	31,33€
Cité Pass Groupe 30	28,20€
Cité Pass Groupe 200	25,06€
Cité Pass Groupe 500	21,93€

→ la gratuité et le tarif réduit

Par délibération du 19/09/2003, le Conseil de la Communauté urbaine de Bordeaux a décidé de l'évolution des mesures tarifaires sociales appliquées sur le réseau de transport, pour les personnes qui résident sur le territoire communautaire.

Les catégories décrites ci-après peuvent donc bénéficier de ces mesures, gratuité ou tarif réduit :

- revalorisation de l'abonnement hebdomadaire (+18,5%) compte tenu du faible niveau de cet abonnement comparativement aux autres réseaux,
 - revalorisation des abonnements Pass Jeune mensuel (+5,7%) et annuel (+10,2%) et du Cité Pass mensuel (+6,1%),
 - maintien du Cité Pass annuel et Cité Pass groupé,
 - suppression du Clip Jeune et des abonnements Bordeaux 2 et 3 jours.

mesures, gratuité ou tarif réduit :

 - **les demandeurs d'asile** : pas de condition de ressources,
 - **les stagiaires non rémunérés en stage d'insertion professionnelle** : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
 - **les bénéficiaires du revenu minimum avec un contrat d'insertion sociale avec des** ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,

4 L'analyse comparative

Celle-ci met en évidence le constat effectué depuis plusieurs années, selon lequel les tarifs du réseau tbc sont majoritairement en-dessous de la moyenne, que ce soit pour les titres à décompte de voyages comme pour les abonnements.

Le tableau ci-après propose une comparaison détaillée, réalisée en fin d'année 2007, entre la grille

chapitre 6

▪ les bénéficiaires d'un contrat **Emploi Solidarité** ou d'un contrat **Emploi Consolidé** avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,

▪ les bénéficiaires de la **Couverture Maladie Universelle Complémentaire** avec attestation du droit à la couverture,

▪ les **anciens combattants** sans condition de ressources,

▪ les **demandeurs d'emplois non secourus** : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,

▪ les **demandeurs d'un premier emploi** sans condition de ressources,

▪ les **personnes âgées** ayant atteint l'âge de 60 ans avec les conditions suivantes :

▪ pour la gratuité, ne pas dépasser un montant total de ressources de 8 304,39€ par an pour une personne seule, 16 608,77€ par an pour un couple et 4 152,19€ par an en plus par enfant à charge.

▪ pour le tarif réduit, ne pas dépasser 3 149,62€ par an pour une personne seule, 15 433,08€ pour un couple et 4 152,19€ par an en plus par enfant à charge.

▪ les **personnes malvoyantes et handicapées** avec les conditions suivantes :

▪ pour la gratuité, ne pas dépasser un montant total de ressources de 8 304,39€ par an pour une personne seule, 16 608,77€ par an pour un couple et 4 152,19€ par an en plus par enfant à charge.

▪ pour le tarif réduit, il n'y a pas de condition de ressources.

la vente des titres de transport

Les quantités indiquées, pour les titres annuels et mensuels, représentent les quantités annuelles en équivalent mensuel.

Il faut tenir compte de la durée de validité des titres pour obtenir une quantité moyenne mensuelle.

la vente des titres en 2008

Nature des titres	Quantités	Var. en % sur 2007	Recettes H.T.
Tickartes	4 356 379	1,79	5 522 821,93
Tickartes 10V Plein Tarif	1 032 064	6,52	9 813 560,96
Tickartes 5V Plein Tarif	971 784	16,56	2 311 680,06
Tickartes 10V Tarif Réduit	255 977	2,82	1 479 593,21
Cartes Hebdomadaires 7Jours	138 084	10,00	1 250 511,59
Bordeaux Scolaires validité de 12 mois	11593*	-9,67	-21 206,26
Clip Jeune titre supprimé en août 2008	2 319	-	41 970,21
Pass Jeune validité de 12 mois	778159*	6,98	10 579 830,21
Mensuel Jeune	13 193	1,30	335 041,10
Cité Pass mensuel	22 263	5,57	798 335,95
Cité Pass annuel validité de 12 mois	73143*	26,28	2 178 293,11
Cité Pass Groupe validité de 12 mois	116807*	40,95	2 462 572,11
Cartes Groupes	3 310	-1,87	77 317,42
Cartes Congrès	38 151	-31,39	43 164,56
Cartes Bordeaux Découverte	54 552	15,33	240 774,52
Parcs relais	469 081	10,85	1 234 690,00
Cartes TER BUS	26 382	20,95	378 704,44
CAR BUS	12 597	1,56	168 143,51
Tickets Foire	1 024	-	7 279,62
Vente Billétique	-	-	254 930,64
Permis administration (forfait police)	4 800	-	114 000,05
Total			39 272 008,94
Titres sociaux validité 12 mois	137 492		
Demandeurs d'emplois validité 3 mois	149 687		
Voyages anciens combattants	16 346		Recette : 21 468,30€ T.T.C.

A noter : pour le titre **Bordeaux Scolaires**, depuis décembre 2008, le Conseil général de la Gironde reverse dorénavant les recettes directement à la Cub. Le solde négatif correspond au total des recettes perçues de janvier à octobre, d'une régularisation sur 2007 en novembre et d'un versement en décembre.

Les quantités suivies du symbole * correspondent à la somme des nouveaux abonnements et des renouvellements intervenus sur l'année 2008.

Les actes d'incivilité

Les évènements survenus sur l'ensemble des lignes de bus et tramway font l'objet d'un recensement mensuel du délégitataire.

Aucun suivi contractuel n'étant prescrit, la direction des déplacements urbains suit particulièrement les différents comportements et actes déviant perpétrés sur tbc.

Les objectifs recherchés sont :

- d'améliorer la connaissance des évènements et leurs natures par un état des lieux aussi exhaustif que possible,
- de promouvoir la sécurité et la qualité des transports par une amélioration des comportements des usagers.

la classification

Une grille de lecture des situations observées par les agents du

délégitataire, a été mise en place selon quatre catégories :

Catégorie 1 - Vandalisme

Incendies ou tentatives (mobilier, locaux, véhicules), décompression ou blocage des portes, dégradations volontaires du matériel, jets de projectiles, déplacements des bus en terminus, bris de glace volontaire, tags ou gravage des vitres.

Catégorie 2 - Vol et effraction

Vols de caisses ou de monnayeurs, vols sur voyageurs, vols de matériel ou de véhicules, rackets sur voyageurs, effraction des locaux ou des véhicules.

Catégorie 3 - Actes asociaux

Etats d'ébriété, agressions verbales et physiques sur le conducteur ou le contrôleur, insultes et agressions

chapitre 6

entre usagers, différends avec automobilistes ou cyclistes, agressions des agents ou usagers avec gaz lacrymogène, exhibitionnisme, tabagisme dans les véhicules, menaces sur agents ou usagers à l'arme blanche, emploi de fumigènes, actions sur l'arrêt d'urgence.

Catégorie 4 - Interventions

Services de police, équipe de sécurité Véolia, services de secours (pompiers, ambulances).

Pour 2008, on dénombre 936 actes pour les catégories 1 à 3 et un total de 617 interventions des différents services.

La part du vandalisme est de 21% (25% en 2007), les vols et effractions représentent 2% (0,5% pour 2007), les comportements asociaux un taux de 77% (74,5% en 2007).

observations

Ainsi, on observe une diminution du vandalisme de 4% tandis que les vols et effractions augmentent de 1,5% (deux items en progression : les vols ou rackets sur les voyageurs et les effractions des locaux).

La hausse des comportements asociaux, est de 2,5% en particulier pour les items « états d'ébriété accompagnés d'actes d'incivilité ou de violence » avec +73% (essentiellement dans le tramway), les autres items restent relativement stables d'une année sur l'autre.

Les actions sur les arrêts d'urgence, dans les rames, sont en diminution avec 116 cas en 2007 contre 59 cette année.

Les lignes les plus impliquées dans ce recensement c'est-à-dire en nombre d'évènements supérieur à trois par mois (seuil arbitraire) sont les lignes de tramway et les lignes 9, 16 et 31 du réseau de bus.

Les interventions des différents services concernent principalement le réseau de tramway et sont en progression de 12% (+9,6% pour les services de police, +18% pour les services de sécurité de Véolia et +9,6% pour les services de secours).

Les abris voyageurs

Les objectifs de la Communauté urbaine, dans ce domaine, sont :

- d'améliorer le confort des usagers,
- d'être réactif aux évolutions du réseau de bus,
- de répondre aux demandes des communes ou des usagers,
- de donner une unité à l'ensemble du réseau tbc.

l'organisation

Chaque mois, des rencontres se déroulent entre la direction des Déplacements urbains et le titulaire du marché, la société Clear Channel.

Ces réunions permettent de recenser les abris posés ou en cours d'installation mais également d'échanger sur les difficultés rencontrées.

la situation en 2008

le vandalisme

En 2008, on dénombre 2 708 cas de dégradations du mobilier soit 69% en bris de glace et 31% sur les autres composantes de l'abri (habillage, cadre horaire, etc.).

Conformément au marché, les coûts de remplacement et les fournitures sont pris en charge par la société Clear Channel.

Toutefois et compte tenu des dommages répétés, 6 arrêts ont été équipés d'abris anti-vandalisme (grillage, etc.).



Abris implantés

	V1	V2	V3	V4	V5	Total	Bris de glaces	Divers (habillage, cadre ...)	Total
Ambarès et Lagrave	49	11		5		65	171	53	224
Ambès	12	3		1		16	19	13	32
Artigues-Près-Bordeaux	28	1		3		32	24	10	34
Bassens	21	6		2	1	30	119	28	147
Bègles	24	22	3	9		58	14	36	50
Bouliac	7	6	1	3		17	8	18	26
Blanquefort	28	3		4		35	70	23	93
Bordeaux	200	20	16	17	9	262	185	111	296
Bruges	33	3	7	5		48	20	8	28
Carbon Blanc	31	6		2		39	50	25	75
Cenon	33	6	2	2		43	47	27	74
Eysines	30	8	3	6	3	50	52	23	75
Floirac	30	14	1	5		50	125	55	180
Gradignan	38	8	1	3	1	51	128	30	158
Le Bouscat	26	3	4	2	1	36	11	9	20
Le Haillan	20	13		1		34	21	39	60
Lormont	46	13	1	2	1	63	127	38	165
Mérignac	112	20	8	9	3	152	144	75	219
Parempuyre	8	6				14	30	6	36
Pessac	124	25	8	17	2	176	171	78	249
St Aubin-de-Médoc	4	3				7	13	4	17
St Louis de Montferrand	12	3		2		17	12	7	19
St Médard en Jalles	49	4		6	2	61	32	44	76
St Vincent de Paul	10	1		2		13	31	8	39
Le Taillan-Médoc	19	7		5		31	25	20	45
Talence	41	6	2	6	4	59	60	25	85
Villenave d'Ornon	60	11	4	7	1	83	153	43	196
Total	1 095	232	61	126	28	1 542	1 862	856	2 718

chapitre 6

La Qualité

La qualité de service est un concept qui permet d'une part d'optimiser les ressources de l'exploitant et d'autre part de garantir de bonnes performances pour répondre aux besoins des usagers de tbc.

La certification

► de quoi s'agit-il ?

La certification est une procédure par laquelle un organisme certificateur donne une assurance écrite qu'un service est conforme à des exigences spécifiées dans une norme ou un référentiel.

► Qu'est-ce qu'un référentiel ?

C'est un document technique définissant les caractéristiques que doit présenter le service et les modalités du contrôle de la conformité à ces caractéristiques.

Chaque référentiel de certification définit son propre champ d'application (nature des informations considérées comme essentielles, méthodes de mesure ...).

► l'obtention d'une certification

L'organisme de certification assure l'instruction du dossier. Il examine la demande de certification et procède à l'évaluation du service concerné notamment au moyen d'audits.

En se fondant sur les informations recueillies, il décide ou non d'octroyer la certification. Celle-ci est accordée pour une durée limitée pendant laquelle une surveillance est exercée par l'organisme certificateur.

L'obtention d'une certification a évidemment un coût, à la charge du déléguétaire, correspondant aux frais de gestion du dossier, frais d'essais et d'audits, droits d'usage de la marque, etc.

► les certifications demandées

Les services techniques et achats selon la norme ISO 9002, dont l'objectif pour l'exploitant est de

mettre en œuvre un système de management de la qualité afin de démontrer son aptitude à fournir régulièrement un service (gestion, maintenance de moyens matériels...) conforme aux exigences de clients internes et/ou externes et aux exigences réglementaires applicables.

La certification a été obtenue en 1997, suivie chaque année d'audits de suivi. Le prochain audit de renouvellement est prévu au cours de l'année 2010.

Le cycle des recettes, selon la norme ISO 9001 version 2000, avec pour but que le déléguétaire mette en œuvre un système de management de la qualité pour démontrer son aptitude à gérer et restituer à l'identique les recettes perçues pour le compte de la Communauté urbaine de Bordeaux.

La certification a été obtenue en novembre 2006, suivie d'un audit de renouvellement en novembre 2007. Le prochain audit est prévu au cours de l'année 2009.

Le service de contrôles, les normes NF 281 et NF 298 sont utilisées, pour permettre cette certification.

L'objectif est d'attester que le service (équipes chargées du contrôle des voyageurs) est conforme aux exigences spécifiées dans le recueil des engagements de service (tenue, courtoisie, information...).

La certification a été obtenue le 31/10/2003, suivie d'un audit de renouvellement en septembre 2008. Le prochain audit est prévu au cours de l'année 2009.

Les lignes de bus et de tramway, les mêmes normes, que le service de contrôle, sont utilisées pour certifier les lignes. Celles-ci vont attester que le service des lignes est conforme aux exigences spécifiées dans le recueil des engagements de service et ceci pour chaque ligne intéressée (ponctualité, conformité de l'information, propreté des véhicules et des arrêts, réponse aux réclamations, lutte contre la fraude, disponibilité des équipements ...).

► les lignes certifiées

Le déléguétaire Véolia Transport Bordeaux se devait conformément aux dispositions contractuelles de pourvoir à la certification AFNOR des trois lignes de tramway et de huit lignes de bus.

	Années de certification	Fréquentation de la ligne
Ligne 53	Quinconces - Saint-Médard-en-Jalles	2003
Ligne A	Mérignac centre - Floirac	2005
Ligne C	Les Aubiers - Bègles	2005
Ligne 22	Gare St Jean - Bègles	2006
Ligne 48	Palais de justice - Pessac	2006
Ligne 54	Quinconces - Eysines Migran	2007
Ligne 55	Quinconces - Le Taillan-Médoc	2007
Ligne 56	Quinconces - Eysines/Blanquefort	2007
Ligne B	Claveau - Pessac centre	2007
Ligne 42	Talence - Gradignan	2008
Ligne 46	Pessac - Mérignac	2008
Total de voyages certifiés		62 466 363
Taux de voyages certifiés		69,18%

On constate un taux significatif de voyages certifiés pour l'ensemble du réseau : le réseau de tramway est de 100% et le taux de certification du réseau de bus est de 23%.

chapitre 6

Les indicateurs Qualité

Ces critères font l'objet d'un suivi mensuel sur la base des méthodes d'évaluation mais également des niveaux d'exigence fixés en termes de seuil minimum et d'objectif qualité à atteindre.

► les parcours perdus par les bus

Sachant qu'un parcours est considéré comme perdu dès lors que plus de 50% de la longueur du trajet n'est pas réalisée en course aller et retour, l'indicateur quotidien d'appréciation de la production du réseau (IQBR) est représenté par le rapport de ces trajets perdus sur le nombre de parcours théoriques.

Les parcours sont relevés, chaque jour, et classés selon trois catégories :

- Nef : manifestations, intempéries et incidents liés à la circulation,
- Nep : pannes et actes de vandalisme,
- Nex : services non couverts par manque de chauffeurs, chute de passagers et collisions avec autres véhicules.

Les données collectées sont soumises au calcul de l'indice de production où : **(Nep+Nex) / Net** où Net représente le total des parcours théoriques.

Les objectifs fixés, par le plan qualité, sont de deux ordres : avec un seuil de qualité minimale égal à IQBR < 0,6% et un objectif qualité IQBR < 0,4%.

Récapitulatif pour 2008

	Parcours perdus	Parcours théoriques	IQBR 2008	IQBR 2007
J	621	160 474	0,39	0,38
F	650	151 955	0,43	0,33
M	480	155 905	0,31	0,22
A	692	155 130	0,45	0,33
M	1 735	148 088	1,17	0,39
J	1 160	155 552	0,75	0,41
J	384	128 936	0,30	0,37
A	392	286 292	0,14	0,52
S	423	155 628	0,27	0,31
O	673	163 838	0,41	0,36
N	341	144 968	0,24	0,23
D	771	152 089	0,51	0,38
	8 322	1 958 855	0,42	0,35

Les parcours perdus sont de +33% en comparaison de 2007 avec une évolution des parcours théoriques de 8%.

Cette hausse s'interprète par les mouvements de grève du personnel de conduite au cours des mois de mai et juin. C'est ainsi que l'on observe que 57% des parcours perdus sur 2008 sont consécutifs à un manque de conducteurs (26% pour les seuls mois de mai et juin).

Enfin, 36% des parcours non réalisés par suite de pannes du matériel roulant.

En 2008, 1 432 parcours perdus par les lignes de bus, pour la mise en place du réseau de substitution. Ces parcours ne sont pas comptabilisés dans le calcul de l'indicateur IQBR.

► les kilomètres perdus par les rames

Le calcul de l'indicateur IQBR pour le tramway ainsi que le seuil minimal et objectif qualité sont identiques à ceux décrits pour le réseau de bus.

La différence se situe dans la classification des événements à retenir.

On prendra donc en compte les problèmes de circulation, les coupures d'énergie, les pannes du système APS et les manifestations pour décrire la catégorie Nef c'est-à-dire les kilomètres non effectués par suite de force majeure ou de motifs ne relevant pas du délégataire.

Pour la catégorie Nex, incidents empêchant une rame de continuer son service dans des conditions normales d'exploitation, on retient les accidents de rames, les agressions, les chutes ou malaises des usagers, les problèmes de régulation, le manque de conducteurs et enfin les actes de vandalisme.

La catégorie Nep recense les pannes du matériel roulant et les services non couverts par manque de rames.

Récapitulatif pour 2008

	km perdus	km théoriques	IQBR 2008	IQBR 2007
J	739	309 188	0,24	0,64
F	698	301 493	0,23	0,65
M	1 804	338 740	0,53	-0,09
A	535	341 613	0,16	0,13
M	292	326 924	0,09	0,17
J	635	345 194	0,18	0,15
J	538	292 555	0,18	1,51
A	-236	247 625	-0,10	0,37
S	476	350 939	0,14	0,76
O	1 936	374 199	0,52	0,52
N	1 152	359 777	0,32	0,21
D	770	375 447	0,21	0,85
	9 339	3 963 694	0,24	0,50

Les kilomètres perdus, par le réseau de tramway, sont en net fléchissement de -36% en comparaison de 2007 alors que les distances théoriques, suite aux extensions des lignes, ont progressé de 36%.

On notera que 34% des kilomètres non réalisés sont inhérents aux problèmes de régulation sur les lignes A et B. L'exploitant a rencontré des difficultés pour assumer une charge trop importante en heures de pointe.

Le manque de conducteurs, pour les mois de mai et juin (grève) est moins manifeste que sur le réseau de bus avec seulement 6% de kilomètres perdus.

Les 27% des distances isolées sont consécutives à des pannes du matériel roulant et les 16% par un manque de rames portent également préjudice au fonctionnement du réseau de tramway.

Les pannes liées au système APS, qui ne sont pas retenues pour le calcul de l'indice IQBR, ont entraîné la perte de 69 km.



chapitre 6

la ponctualité des bus

Le service de référence se définit comme suit : « l'usager attend conformément aux indications mentionnées sur les fiches horaires c'est-à-dire les heures de départ, de passage et d'arrivée aux points d'arrêts et terminus des lignes empruntées ».

Il convient de distinguer, pour cet indicateur, les lignes équipées du S.A.E. (Système d'Aide à l'Exploitation) et les lignes qui en sont dépourvues.

Pour les lignes organisées par le S.A.E., celui-ci permet d'obtenir un enregistrement de l'heure de départ incontestable mais également d'enregistrer les dysfonctionnements.

A ce jour, 26 lignes sont équipées du système : 1, 3, 4, 5, 6, 9, 16, 20, 31, 34, 35, 36, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 84.

Pour les lignes non équipées, 2% des départs sont contrôlés sur un jour de la semaine ainsi l'ensemble des jours et des tranches horaires est sondé selon un planning de rotation. Ces lignes sont donc vérifiées sur trois mois.

Le seuil de ponctualité est calculé par la formule où $R = NH/(NT-NHN)$, la valeur NH exprime le total des parcours effectués à l'heure, NT le total des parcours théoriques et NHN le total des parcours hors normes (déviations, travaux, pannes totales ou partielles du S.A.E., réseau de substitution ...).

Les travaux de voirie et les déviations de lignes liées sont les principaux motifs d'une ponctualité défaillante.

La circulation des autobus s'est sensiblement améliorée par rapport à 2007 (91,2% de bus à l'heure en 2008) cependant le dernier trimestre connaît une baisse significative.

Compte tenu d'un système S.A.E. vieillissant, les pannes totales ou partielles sont nombreuses et représentent 25% de données perdues par mois.



la régularité des rames

Dans le cadre de ce service, l'usager attend conformément aux fréquences mentionnées sur la fiche horaire et aux temps d'attente indiqués par le S.I.V. (Système d'Information Voyageurs) aux stations des lignes empruntées.

Le seuil de régularité s'exprime par la formule $R = NH/NT$ avec NH pour le total de relevés de fréquence se situant dans la fourchette 0 à +3 minutes et NT le total de relevés de fréquences pour les trois lignes

On note une dégradation de la régularité des rames en comparaison de 2007.

Les problèmes de régulation et les nombreuses interruptions du trafic (grève, manifestations diverses) sont les deux facteurs principaux de cette détérioration.

Les relevés de régularité

Le tableau présenté ci-dessous recense le nombre de jours perdus pour le calcul du seuil de régularité, tous types de causes confondus.

Mois	Jours	Jours perdus
J	31	6
F	29	2
M	31	2
A	30	1
M	30	10
J	30	7
J	31	5
A	31	0
S	30	2
O	31	1
N	30	3
D	31	10
Total	365	49
Taux		14%

la propreté des véhicules

C'est la tenue et les soins apportés aux véhicules (bus et rames) au cours de leur exploitation. A ce titre, y sont relevées l'hygiène ainsi que la propreté intérieure et extérieure.

Le traitement de cet indicateur est réalisé par des fiches de contrôles d'opérations d'entretien avec une notation des opérations de nettoyage.

Les objectifs sont de trois ordres :

- qualité de service et image du réseau de transport pour les usagers,
- niveau de propreté et d'hygiène constant,
- suivi et état du parc de bus et de rames (matériaux, produits, vieillissement, etc.).

Les objectifs qualité sont fixés par une note moyenne mensuelle minimale de 25 points pour les bus et de 20 points pour les rames sur un maximum de 35 points. Une condition particulière est qu'il ne soit pas fait état de plus de cinq moyennes quotidiennes inférieures à 20 points dans un même mois, dans ce cas des pénalités sont appliquées.

En 2008, 12 217 contrôles réalisés sur les autobus avec un total de points équivalent à 321 512..

Pour les rames de tramway, on enregistre 385 contrôles pour un total de 10 368 points.

Ainsi la moyenne annuelle est de 26,33 pour les bus et de 24,68 pour les rames soit des moyennes supérieures à celles fixées par les objectifs respectifs.

les espaces commerciaux

La propreté de ces espaces se mesure par la tenue et les soins apportés aux locaux accueillant du public.

Le traitement se fait par fiches de réception hebdomadaires réalisées de façon contradictoire entre les responsables des sites concernés et l'entreprise de nettoyage.

chapitre 6

L'objectif pour cet indicateur est l'obtention d'une moyenne mensuelle minimale de deux points sur l'ensemble de la prestation réalisée dans chaque espace commercial.

L'engagement du délégataire est d'afficher une moyenne mensuelle supérieure à 2,00 mais il n'est pas prévu de pénalité si le résultat n'est pas conforme à l'exigence.



Espace commercial Gare Saint Jean

Les espaces commerciaux de Gambetta et de la Gare St Jean obtiennent des moyennes respectives relativement stables comprises entre 2,80 et 3,00 et 2,30 et 2,90 et conformes aux exigences

L'espace situé place des Quinconces affiche, depuis son ouverture, une irrégularité de ses moyennes, cet état résulte du revêtement de type stabilisé proposé sur la place.

la disponibilité des équipements

Cette dimension est associée à trois facteurs que sont les pannes de l'appareil signalées ou détectées, les actes de vandalisme et les pannes des systèmes connexes dont dépendent tout ou partie des fonctions de l'appareil.

Les incidents sont rapportés au nombre total d'équipements mis en service chaque jour.

Réseau de bus	Valideurs		Plan Qualité	
	Panneaux S.I.V.	Taux moyens 2008	Taux moyen 2008	Seuil mini en %
			99,8	80
	Girouettes avant et latérales	95,0	80	90
	Distributeurs de titres	96,6	95	98
Réseau de tramway	Rendu de monnaie des distributeurs	98,0	70	85
	Valideurs	99,7	80	90
	Panneaux S.I.V.	98,1	65	80
	Girouettes avant et latérales	99,8	80	90

Les girouettes sont les supports d'information indiquant le numéro ou la lettre de la ligne et le terminus desservi.

Pour les bus, seul le n° de ligne est mentionné sur la girouette latérale.

Au regard des résultats, on note que les équipements mis à disposition des usagers, obtiennent un taux moyen annuel notablement supérieur à celui fixé comme objectif qualité, à l'exception des panneaux S.I.V. sur le réseau de bus et des distributeurs de titres (D.T.T.) implantés en stations.

Les dysfonctionnements du S.I.V. proviennent de la difficulté du logiciel à transmettre les informations nécessaires aux panneaux implantés aux arrêts.

DTT 1^{ère} et 2^{ème} générations



la conformité de l'information

Représente les renseignements et les annonces mis à disposition des voyageurs, par l'intermédiaire des différents types de supports comme par exemple : les girouettes frontales et latérales, les plans de lignes...

Cette information embarquée peut être classée selon deux catégories :

- à caractère permanent avec une procédure de contrôle initial,
- liée au service qu'effectue le véhicule avec une actualisation et une vérification journalières.

La note mensuelle pour le réseau de bus doit être de 1 600 points minimum (soit 80%) avec un objectif qualité supérieur à 1 800 points (soit 90%).

Pour le réseau de bus, les mesures s'élèvent à 510 par mois pour un total mensuel variant entre 1 897 à 1 944 points.

La note mensuelle pour le réseau de tramway doit être de 600 points minimum (soit 80%) avec un objectif qualité supérieur à 675 points (soit 90%).

Pour le tramway, les mesures s'élèvent à 150 par mois pour un total mensuel de points variant entre 741 à 750 points.

le traitement des réclamations

Ces plaintes correspondent aux exigences et remarques des usagers (téléphoniques, écrites ou via Internet) relatives aux relations avec le personnel de l'exploitant, au matériel ou par exemple au niveau de l'offre.

Le service Clientèle de Véolia Transport Bordeaux est chargé de :

- de centraliser les réclamations,
- de procéder aux enquêtes nécessaires dans les services,
- de rédiger les lettres pour assurer une qualité de réponse,

chapitre 6

- de suivre le dossier pour respecter les délais de réponse et réaliser ainsi le suivi des réclamations.

Pour 2008, on enregistre un total de 3 728 réclamations traitées par Véolia Transport Bordeaux soit une progression de 13% en comparaison de 2007.

Représentativité en % des principales réclamations

2008 2007

	2008	2007
Non respect des horaires	10	9
Confort des arrêts	1	1
Incidents de circulation	1	1
Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	6	12
Sécurité non liée à la conduite	2	2
Tramway	8	8
Comportements anti-commerciaux	6	8
Billétique / D.T.T.	42	33
Amélioration de l'offre	10	13
Confort des déplacements	4	5
autres	10	8

Nature	Nb
Remarques liées aux contraventions	15
Problèmes sur arrêts de bus	9
Abris voyageurs	5
Réseau bus (modification des lignes, demandes de dessertes ...)	62
Dysfonctionnements du réseau de bus	14
Dysfonctionnements du réseau de tramway et des parcs relais	22
Problèmes en terminus	18
Incivilité, agressions, fraudes	12
Mesures tarifaires sociales	21
Saturation du réseau tramway	6
Horaires	6
Grèves	2
Divers (site Internet, distributeurs de titres, annonces sonores ...)	22
Mobibus	2

Globalement, pour l'année écoulée, les différents thèmes décrits sont relativement stables en comparaison de 2007.

Les doléances, relatives aux problèmes de billettique ou au fonctionnement des distributeurs de titres, sont en augmentation et restent très majoritaires.

La direction des déplacements urbains a également considéré, au cours de l'année écoulée, 216 réclamations d'usagers contre 194 pour l'année précédente soit une hausse de 11%.

Les plaintes se répartissent comme suit, en données brutes :

analyse détaillée

Le service de transport à la demande - mobibus



chapitre 7

L'offre 2008

la production kilométrique

Pour l'année 2008, 1 560 546 km ont été parcourus par les véhicules de mobibus.

Cette donnée annuelle se distribue en 671 257 kilomètres commerciaux soit 43,01% et 889 289 de kilomètres haut-le-pied soit 56,99% des distances réalisées.

Chaque année, les mois de juillet et particulièrement le mois d'août connaissent une baisse significative des distances parcourues, ce que confirme l'indicateur lié à la fréquentation.

La production commerciale se distribue en jours ouvrables, samedis, dimanches et jours fériés.

Ainsi pour l'année écoulée, les données kilométriques hors Haut-Le-Pied sont les suivantes :

	km	%
Jours ouvrables	596 326	88,8
Samedis	36 017	5,4
Dimanches	33 263	5,0
Jours fériés	5 651	0,8
Total	671 257	

Au regard des résultats obtenus en 2007, on constate une répartition comparable des distances parcourues en fonction du type de jours.

Il conviendra de noter que la convention ne prévoit aucune modalité particulière quant à cette répartition de kilomètres.

2008 2007

Jours ouvrables	596 326	594 999
Samedis	36 017	40 459
Dimanches	33 263	35 942
Jours fériés	5 651	6 316
Km H.L.P.	889 289	877 178
Total	1 560 546	1 554 894

La progression des distances parcourues est de + 0,4% en comparaison de 2007 alors qu'elle affichait + 0,93% entre 2006 et 2007.

Pour 2008, on observe que le nombre de kilomètres haut-le-pied est en augmentation de 1,4% alors que les distances réalisées avec des voyageurs sont de + 1%.

les kilomètres commerciaux

Conformément à l'annexe 7 de la convention, le délégataire se doit d'améliorer le pourcentage des distances commerciales par rapport aux kilomètres totaux.

Le kilométrage annuel est constitué par la somme des distances commerciales (avec voyageurs) et non commerciales (haut-le-pied).

Le planning d'amélioration du ratio, fixé sur la durée du contrat, doit être satisfait par le délégataire si celui-ci ambitionne un intérêt.

Toutefois, ce dernier sera redevable d'une pénalité si l'objectif annuel d'évolution est non atteint.

Ratios en %		
	Contractuels	Obtenus
2004	52,00	42,63
2005	53,56	43,88
2006	55,12	44,40
2007	56,68	43,59
2008	58,24	43,01



La fréquentation 2008

Mobibus a réalisé un total de 84 465 voyages en 2008 selon la base de données de l'exploitant et vérifiée par la vente effective des titres de transport.

Ces titres spécifiques au service mobibus ouvrent droit à la correspondance gratuite sur le réseau tbc.

Acceptés sur les deux réseaux de transport, ils sont comptabilisés pour un voyage sur chacun d'eux.

	2008	2007
Fauteuil roulant	23 725	27 350
Fauteuil électrique	14 485	13 230
Semi valide	26 646	23 721
Semi valide visuel	10	27
Non voyant	19 599	19 741
Total	84 465	84 069

Au regard du tableau présenté ci-dessus, on note une augmentation de la fréquentation de 0,5% en comparaison de 2007 soit 396 voyages supplémentaires.

Depuis les deux dernières années, l'évolution est moins significative puisque l'on enregistrait une hausse de +7,05% entre 2006 et 2005.

L'évolution de la fréquentation est irrégulière selon le handicap.

Le fléchissement pour les usagers en fauteuil et la baisse notable de usagers semi valides visuels, constatés pour les années 2006 et 2007, perdurent en 2008.

L'amélioration de l'accessibilité du réseau tbc peut expliquer cet affaiblissement des usagers semi valides visuels mais aucun paramètre ou analyse de la situation ne permet de dispenser, à ce jour, une explication.

La baisse de fréquentation des usagers en fauteuil manuel et l'augmentation des usagers en fauteuil électrique peuvent trouver une interprétation possible.

En effet une personne, en fauteuil manuel avec aide, souhaitant davantage d'autonomie, choisit d'utiliser un fauteuil électrique.



chapitre 7

La sous-traitance

Sous réserve du respect des lois et des exigences en vigueur dans la convention, le délégataire TPMR Bordeaux dispose de tous les pouvoirs pour assurer l'exploitation du service de transport à la demande.

Dans le cadre de cette sous-traitance, l'exploitant peut donc faire appel à d'autres sociétés telles que « Gill », « Soubise » et « Roue Libre Aquitaine ».



Pour 2008, le volume de distances sous-traitées est de 122 545 kilomètres c'est-à-dire 51 416 de kilomètres commerciaux et 71 129 de kilomètres haut-le-pied.

Le pourcentage de ce volume kilométrique est de 7,85% pour l'ensemble des parcours réalisés.

Cette part était de 7,72% pour l'année 2007.

Le volume de voyages sous-traités est de 6 444 soit 7,63% de la fréquentation annuelle.

On notera un écart de moins 0,5% en comparaison de 2007.

Les pannes de véhicules

Le recensement de ces dernières permet le calcul du taux de pannes c'est-à-dire le nombre de pannes divisé par le nombre de kilomètres réalisés hors sous-traitance rapporté au 10 000 kilomètres.

En 2008, on répertorie 146 pannes pour 1 560 546 kilomètres.

Le taux de pannes 2008 est donc de 0,94 pour 10 000 km, il était de 1,13 en 2007.

Ce résultat est conforme à l'objectif fixé c'est-à-dire inférieur à 2,70 pour 10 000 km.

Aucun intérressement ou application de pénalité ne sont prévus pour respect ou non de l'objectif contractuel.

Les critères obligatoires sont au nombre de onze : l'accessibilité au standard, l'information sur l'offre de service, l'accueil, l'information générale, les réservations et la prise en compte des demandes, la ponctualité, l'attitude du conducteur, le confort de conduite, la propreté des véhicules, la fiabilité des véhicules, l'information dans les véhicules.

Les critères spécifiques obligatoires tels que le traitement des réclamations et l'information en situation perturbée.

Ces critères sont désignés comme spécifiques eu égard aux particularités du service.

Le critère spécifique non obligatoire, repéré par les enquêtes de satisfaction, concerne la présentation personnalisée des conducteurs.

Les critères complémentaires qui regroupent l'assistance aux voyageurs et les règles de sécurité pour ces derniers ainsi que les règles de sécurité spécifiques au matériel.

En date du 4 septembre 2007, le service de transport à la demande mobibus a été certifié NF Services.

Les audits du 12 et 13 juin 2008 ont permis le renouvellement de cette certification.

Les indicateurs Qualité

Ces critères font l'objet d'un suivi mensuel sur la base des méthodes d'évaluation mais également des niveaux d'exigence fixés en termes de seuil minimum et d'objectif qualité à atteindre.

► la ponctualité

La marge de plus ou moins 10 minutes, par rapport à l'heure convenue de prise en charge et consentie par la Communauté urbaine a pour objectif de pallier les aléas de la circulation.

Elle permet également de donner une plus grande souplesse au

chapitre 7

service de planification, en permettant, entre autres, le groupage de transports.

Deux outils interviennent dans l'optimisation de la ponctualité :

- l'application informatique « Titus » qui aide à la planification,

- la radio embarquée qui permet aux conducteurs de se tenir informés de l'état de la circulation en temps réel.

Le calcul de l'indicateur s'effectue par la formule ci-après :

Nb de missions dans la tolérance de + ou - 10 minutes

Nb total de missions

Il convient de rappeler que le voyage correspond à un trajet et que la mission réunit un ou plusieurs voyages avec transports groupés éventuellement.

Le taux de ponctualité, relevé en 2008, est de 95,55% de missions dans la tolérance.

Pour rappel, celui-ci était de 97,34% en 2007.

On constate une baisse de la ponctualité de 1,7% par rapport à l'année précédente.

La planification connaît des évolutions mais elle ne peut prendre en compte toutes les conditions de circulation, qui au cours de l'année, ont été particulièrement difficiles (nombreuses manifestations et des multiples travaux liés à la voirie...).

Le seuil de qualité minimale exigé est de 95% de prises en charge se situant dans l'amplitude de plus ou moins 10 minutes.

L'objectif qualité, base de l'intérressement, est de 98%.

la propreté des véhicules

Elément essentiel de la qualité de service et d'image du service

mobibus, des niveaux d'exigences ont été déterminés.

Ainsi, l'objectif de qualité est fixé à 98% de véhicules répondant aux critères de propreté.

Le seuil minimal est de 95% de véhicules qui répondent aux critères.

Les véhicules de l'exploitant et des sous-traitants font l'objet de contrôles réguliers sur la base d'une fiche de vérifications.

On recense ainsi un ensemble de critères avec application d'une moyenne mensuelle, par exemple enlèvement des détritus, propreté des vitres et rideaux, propreté des sièges, poste de conduite, etc.

Le taux moyen de propreté des véhicules est de 98,77%, pour rappel il était de 98,18% en 2007.

On observe ainsi une légère progression en comparaison de l'année précédente toutefois ce résultat est conforme aux exigences.

Cette situation permet ainsi au délégué de prétendre à un intérressement.

la disponibilité du service

Cet indicateur est symbolisé par le taux de refus et calculé selon la base :

Nb de transports refusés par l'exploitant

Nb total de transports demandés

Au cours de six premiers mois d'exploitation, en 2004, le taux de refus enregistré était de 2,5%.

C'est ainsi que les réductions régulières, inscrites dans le plan qualité, ont été calculées sur la base du taux mentionné ci-dessus.

Pour les années d'exploitation suivantes, le taux de refus devra présenter les valeurs suivantes :

4^{ème} trimestre 2004
- 10% soit un taux de 2,25%

Année 2005
- 20% soit un taux de 2,00%

Année 2006
- 30% soit un taux de 1,75%

Année 2007
- 40% soit un taux de 1,50%

Année 2008
- 50% soit un taux de 1,25%

Suivant la formule de calcul, le refus doit être analysé avec le nombre de transports demandés.

Le nombre de transports demandés est estimé sur la base du total des transports réalisés accompagnés du total des transports annulés et du total des transports refusés par l'exploitant.

Les transports demandés

Pour 2008, le **nombre de transports demandés par les usagers est de 122 866** soit une augmentation de 4% par rapport à 2007.

A titre indicatif, les missions réalisées se distribuent en jours ouvrables avec 87,8%, en transports le samedi et dimanche avec 11,4% et en jours fériés à hauteur de 0,8%.

Les transports annulés

Au cours de l'année 2008, 36 237 transports ont été annulés du fait des usagers.

Le taux d'annulation observé est de 29,49% contre 27,76% en 2007.

En date du 1^{er} mars 2005 jusqu'à ce jour, l'article 2.3 du règlement d'exploitation indique : « que pour annuler une réservation, l'usager est tenu de prévenir le transporteur au minimum 24 heures à l'avance.

Lorsque l'annulation n'est pas effectuée dans le délai de prévenance précité, et au-delà de deux transports annulés par mois calendrier, l'usager sera tenu pour redevable des transports effectués ».

chapitre 7

Les transports refusés

Comme précédemment décrit, la disponibilité du service mobibus est symbolisée par le calcul du taux de refus. Ce dernier, pour 2008, et conformément aux obligations doit être de 1,25%.

Le taux de refus, enregistré pour l'année, est équivalent à 1,94% c'est-à-dire 2 383 transports récusés par l'exploitant 122 866 voyages demandés.

En 2007, le taux était de 2,06% soit 2 430 refus pour 118 216 demandes.

Malgré, une diminution du taux de refus, par rapport à 2007, le délégataire n'a pu honorer, pour cette année, le taux fixé. Ainsi une pénalité lui est appliquée.

La satisfaction des usagers

Cette étude quantitative a été réalisée par questionnement téléphonique auprès de 302 usagers potentiels de mobibus.

La sélection des personnes interrogées s'est effectuée par tirage au sort aléatoire sur la base du fichier « clients ».

La passation des appels a eu lieu du 9 juin au 13 juin 2008.

Mobibus est ainsi accrédité d'une bonne qualité de service avec un indice de satisfaction de 69%.

La note de satisfaction globale est de 16,10/20 où 28% des usagers considèrent que le service s'est amélioré au cours des douze derniers mois.

Le poids des opinions contraires est marginal avec 5%.

Cinq enseignements se dégagent de l'étude menée auprès des personnes interrogées :

- une bonne qualité de service** comme l'attestent la note et l'indice de satisfaction.

- une dynamique de progrès constant**, en effet au cours de cette étude, un solde net d'évolution est calculé.

Il correspond à la différence entre le pourcentage d'usagers qui considèrent que la qualité de service s'est améliorée au cours des douze derniers mois (28%) et ceux qui affirment l'inverse (5%).

- une progression de trois critères :**

- l'écoute envers les usagers,
- la ponctualité,
- la qualité de conduite des chauffeurs.

L'amélioration de la ponctualité s'avère d'autant plus remarquable qu'elle s'effectue dans un contexte de forte augmentation de trafic et qu'elle correspond à une attente prioritaire des voyageurs.

- une baisse, constatée depuis 2005, sur la facilité à joindre le standard téléphonique.**

- une réflexion, à mener par mobibus, pour l'amélioration de trois items :**

- la facilité à disposer d'un transport en cas de besoin,
- la proposition d'une solution de transport alternative en cas d'impossibilité pour la demande initiale,
- l'information des voyageurs en cas de retard.



Les véhicules proposés

Depuis le début de la convention, le service mobibus dispose de 26 véhicules répartis en :

- 10 Renault Master (5 fauteuils),
- 11 Renault Master (3 fauteuils),
- 5 Renault Kangoo (1 fauteuil).

Quatre de ces véhicules ont été renouvelé fin 2008.

Ce renouvellement permet de proposer un âge du parc de véhicules de 3,90 ans contre 4,42 en 2007.

le transport et les 27 communes

(st) : ligne structurante - (pr) : ligne principale - (lo) : ligne locale

Ambarès et Lagrave

Population de 11 204 habitants

Territoire de 24,76 km²



Le réseau tbc

Les lignes 92 (pr) - 93 (pr) - 94 (lo) - S4

Les parcours aller et retour **75,6 km**
réseau de jour

10,9 km
réseau de soirée

Les arrêts **65** avec abris

94 sur poteaux

Le transport scolaire

7 circuits

290 enfants inscrits

11 établissements desservis

Ambès

Population de 2 823 habitants

Territoire de 28,85 km²



Le réseau tbc

Les lignes 91 (lo) - 92 (pr) - S4

Les parcours aller et retour **32,3 km**
réseau de jour

16,2 km
réseau de soirée

Les arrêts **16** avec abris

47 sur poteaux

Le transport scolaire

2 circuits

50 enfants inscrits

2 établissements desservis

Artigues-Près-Bordeaux

Population de 5 984 habitants

Territoire de 7,36 km²



Le réseau tbc

Les lignes

63 (pr) - 64 (lo) - 66 (lo) - 67 (lo) - S13 - Créabus

Les parcours aller et retour

31,6 km
réseau de jour

6,4 km
réseau de soirée

Les arrêts

32 avec abris

37 sur poteaux

Le transport scolaire

10 circuits

635 enfants inscrits

6 établissements desservis

Bassens

Population de 6 972 habitants

Territoire de 10,28 km²



Le réseau tbc

Les lignes

90 (pr) - 91 (lo) - 92 (pr) - 93 (pr) - 95 (pr) - S4

Les parcours aller et retour

35,1 km
réseau de jour

6,8 km
réseau de soirée

Les arrêts

30 avec abris

43 sur poteaux

Le transport scolaire

2 circuits

66 enfants inscrits

4 établissements desservis

Bègles

Population de 22 538 habitants

Territoire de 9,96 km²



Le réseau tbc

Les lignes 2 (lo) - 20 (st) - 21(st) - 22 (pr) - 23 (st) - 24 (lo) - 34 (pr) - S8 - tram C

Les parcours aller et retour **52,2 km** réseau de jour **19,8 km** réseau de soirée **0,1 km** réseau de tramway

Les arrêts **58** avec abris **52** sur poteaux **1** station

Le transport scolaire

4 circuits dont 3 en régie 156 enfants inscrits 9 établissements desservis

Blanquefort

Population de 13 902 habitants

Territoire de 33,72 km²



Le réseau tbc

Les lignes 37 (lo) - 56 (st) - 58 (pr) - 77 (lo) - 78 (lo) - S6

Les parcours aller et retour **74,4 km** réseau de jour **16,0 km** réseau de soirée

Les arrêts **35** avec abris **82** sur poteaux

Le transport scolaire

3 circuits dont 2 en régie 147 enfants inscrits 8 établissements desservis

Bordeaux

Population de 215 374 habitants

Territoire de 49,36 km²



Le réseau tbc

Les lignes

2 (lo) - 3 (pr) - 4 (st) - 5 (pr) - 6 (st) - 7 (lo) - 8 (pr) - 9 (st) - 10 (pr) - 11 (pr) - 13 (pr) - 15 (pr) - 16 (st)
17 (pr) - 20/21 (st) - 22 (pr) - 23 (st) - 27 (pr) - 36 (lo) - 37 (lo) - 38 (pr) - 40 (pr) - 41 (pr) 45 (st) - 48 (pr)
49 (pr) - 50 (st) - 51 (st) - 53/53exp (st) - 54 (st) - 55/55exp - 56 (st) - 57 (pr) - 58 (pr) - 59 (lo) - 76 (lo)
83 (lo) - 91 (lo) - S1 - S2 - S5 à S9 - S11 - S12 - navette électrique Créabus - tram A, B et C

Les parcours aller et retour

367,1 km
réseau de jour

92,5 km
réseau de soirée

46,2 km
réseau de tramway

Les arrêts

262 avec abris

444 sur poteaux

98 stations

Le transport scolaire

4 circuits

196 enfants inscrits

1 établissement desservi

Bouliac

Population de 3 244 habitants

Territoire de 7,48 km²



Le réseau tbc

Les lignes

7 (lo) - 8 (pr) - S7 - Créabus

Les parcours aller et retour

13,0 km
réseau de jour

2,2 km
réseau de soirée

Les arrêts

17 avec abris

26 sur poteaux

Le transport scolaire

7 circuits

128 enfants inscrits

2 établissements desservis

Le Bouscat

Population de 22 457 habitants

Territoire de 5,28 km²



Le réseau tbc

Les lignes	27 (pr) - 35exp (pr) - 36 (lo) - 38 (pr) - 54 (st) - 55/55exp (st) - 56 (st) 57 (pr) - 76 (lo) - S2 - S6 - tram C		
Les parcours aller et retour	48,9 km réseau de jour	5,8 km réseau de soirée	0,4 km réseau de tramway
Les arrêts	36 avec abris	66 sur poteaux	1 station

Le transport scolaire

3 circuits

174 enfants inscrits

6 établissements desservis

Bruges

Population de 10 613 habitants

Territoire de 14,22 km²



Le réseau tbc

Les lignes	27 (pr) - 35exp (pr) - 36 (lo) - 56 (st) - 57 (pr) - 58 (pr) - S2 - S6		
Les parcours aller et retour	49,0 km réseau de jour	8,3 km réseau de soirée	
Les arrêts	48 avec abris	57 sur poteaux	

Le transport scolaire

2 circuits

68 enfants inscrits

3 établissements desservis

Carbon Blanc

Population de 6 620 habitants

Territoire de 3,86 km²



Le réseau tbc

Les lignes 90 (pr) - 92 (pr) - 93 (pr) - 94 (lo) - 95 pr) - S4

Les parcours aller et retour **28,0 km**
réseau de jour

4,9 km
réseau de soirée

Les arrêts **39** avec abris

48 sur poteaux

Le transport scolaire

1 circuit 45 enfants inscrits 4 établissements desservis

Cenon

Population de 21 283 habitants

Territoire de 5,52 km²



Le réseau tbc

Les lignes 3 (pr) - 5 (pr) - 8 (pr) - 32 (lo) - 62 (lo) - 63 (pr) - 64 (lo) - 66 (lo) - 67 (lo)
91 (lo) - S7 - S13 - tram A

Les parcours aller et retour **34,6 km**
réseau de jour **2,7 km**
réseau de soirée **7,9 km**
réseau de tramway

Les arrêts **43** avec abris **37** sur poteaux **16** stations

Le transport scolaire

3 circuits 122 enfants inscrits 5 établissements desservis

Eysines

Population de 18 411 habitants

Territoire de 12,01km²



Le réseau tbc

Les lignes 35/35exp (pr) - 36 (lo) - 51 (st) - 53/53exp (st) - 54 (st) - 55/55exp (st)
56 (st)- 82 (lo) - 83 (lo) - S2 - S3

**Les parcours
aller et retour**

84,6 km
réseau de jour

14,3 km
réseau de soirée

Les arrêts

50 avec abris

57 sur poteaux

Le transport scolaire

5 circuits dont 2 en régie

120 enfants inscrits

8 établissements desservis

Floirac

Population de 16 156 habitants

Territoire de 8,59 km²



Le réseau tbc

Les lignes 5 (pr) - 6 (st) - 7 (lo) - 8 (pr) - 32 (lo) - S7 - Créabus - tram A

**Les parcours
aller et retour**

41,1 km
réseau de jour

6,9 km
réseau de soirée

0,3 km
réseau de tramway

Les arrêts

50 avec abris

44 sur poteaux

1 station

Le transport scolaire

1 circuit

20 enfants inscrits

2 établissements desservis

Gradignan

Population de 22 180 habitants

Territoire de 15,77 km²



Le réseau tbc

Les lignes

41 (pr) - 42 (st) - 43 (pr) - 80 (lo) - S10 - S11

Les parcours aller et retour

62,9 km
réseau de jour

12,4 km
réseau de soirée

Les arrêts

51 avec abris

63 sur poteaux

Le transport scolaire

2 circuits

42 enfants inscrits

5 établissements desservis

Le Haillan

Population de 8 134 habitants

Territoire de 9,26 km²



Le réseau tbc

Les lignes

51 (st) - 53/53exp (st) - 56 (st) - 71 (lo) - 82 (lo) - S3

Les parcours aller et retour

33,0 km
réseau de jour

6,4 km
réseau de soirée

Les arrêts

34 avec abris

36 sur poteaux

Le transport scolaire

2 circuits

8 enfants inscrits

1 établissement desservi

Lormont

Population de 21 340 habitants

Territoire de 7,36 km²



Le réseau tbc

Les lignes 3 (pr) - 32 (lo) - 38 (pr) - 62 (lo) - 63 (pr) - 64 (lo) - 66 (lo) - 67 (lo) - 90 (pr)
91 (lo) - 92 (pr) - 93 (pr) - 94 (lo) - 95 (pr) - S4 - S13 - tram A

Les parcours aller et retour **53,3 km** réseau de jour **2,7 km** réseau de soirée **9,3 km** réseau de tramway

Les arrêts **63** avec abris **67** sur poteaux **15** stations

Le transport scolaire

11 circuits 532 enfants inscrits 14 établissements desservis

Mérignac

Population de 61 990 habitants

Territoire de 48,17 km²



Le réseau tbc

Les lignes 13 (pr) - 16 (st) - 30 (pr) - 35/35exp (pr) - 36 (lo) - 46 (st) - 49 (pr) - 50 (st)
51 (st) - 53/53exp (st) - 70 (lo) - 81 (lo) - 82 (lo) - 83 (lo) - S2 - S3 - S14
tram A

Les parcours aller et retour **156,0 km** réseau de jour **27,0 km** réseau de soirée **8,7 km** réseau de tramway

Les arrêts **152** avec abris **144** sur poteaux **15** stations

Le transport scolaire

29 circuits 795 enfants inscrits 30 établissements desservis

Parempuyre

Population de 6 620 habitants

Territoire de 21,18 km²



Le réseau tbc

Les lignes 58 (pr) - 59 (lo) - 77 (lo) - S6

Les parcours aller et retour **32,9 km**
réseau de jour **2,4 km**
réseau de soirée

Les arrêts **14** avec abris **32** sur poteaux

Le transport scolaire

2 circuits 66 enfants inscrits 4 établissements desservis

Pessac

Population de 56 151 habitants

Territoire de 32,82 km²



Le réseau tbc

Les lignes 34 (pr) - 35/35exp (pr) - 43 (pr) - 44 (pr) - 45 (st) - 46 (st) - 47 (lo) - 48 (pr)
80 (lo) - 81 (lo) - 84 (lo) - S5 - S10 - S11 - S14 - tram B

Les parcours aller et retour **197,6 km**
réseau de jour **38,8 km**
réseau de soirée **8,4 km**
réseau de tramway

Les arrêts **176** avec abris **153** sur poteaux **15** stations

Le transport scolaire

27 circuits 1 157 enfants inscrits 24 établissements desservis

Saint-Aubin-de-Médoc

Population de 4 985 habitants

Territoire de 34,72 km²



Le réseau tbc

Les lignes 37 (lo) - 53 (st) - 71 (lo) - 82 (lo) - 83 (lo) - S3 - Créabus

Les parcours aller et retour

47,3 km
réseau de jour

3,7 km
réseau de soirée

Les arrêts

7 avec abris

39 sur poteaux

Le transport scolaire

12 circuits

420 enfants inscrits

12 établissements desservis

Saint-Louis-de-Montferrand

Population de 1 863 habitants

Territoire de 10,08 km²



Le réseau tbc

Les lignes 91 (lo) - 92 (pr) - S4

Les parcours aller et retour

20,1 km
réseau de jour

7,3 km
réseau de soirée

Les arrêts

17 avec abris

15 sur poteaux

Le transport scolaire

1 circuit

16 enfants inscrits

2 établissements desservis

Saint-Médard-en-Jalles

Population de 25 590 habitants

Territoire de 85,28 km²



Le réseau tbc

Les lignes 37 (lo) - 53/53exp (st) - 55 (st) - 71 (lo) - 82 (lo) - S3 - Créabus

Les parcours aller et retour

99,5 km
réseau de jour

8,5 km
réseau de soirée

Les arrêts

61 avec abris

107 sur poteaux

Le transport scolaire

34 circuits

1 892 enfants inscrits

25 établissements desservis

Saint-Vincent-de-Paul

Population de 10 056 habitants

Territoire de 13,88 km²



Le réseau tbc

Les lignes 92 (pr) - 94 (lo) - S4

Les parcours aller et retour

14,9 km
réseau de jour

14,8 km
réseau de soirée

Les arrêts

13 avec abris

6 sur poteaux

Le transport scolaire

1 circuit

33 enfants inscrits

2 établissements desservis

Le Taillan-Médoc

Population de 7 884 habitants

Territoire de 15,16 km²



Le réseau tbc

Les lignes 37 (lo) - 55/55exp (st) - 71 (lo) - 78 (lo) - S2 - Créabus

Les parcours aller et retour

38,1 km
réseau de jour

9,4 km
réseau de soirée

Les arrêts

31 avec abris

23 sur poteaux

Le transport scolaire

6 circuits

239 enfants inscrits

12 établissements desservis

Talence

Population de 37 228 habitants

Territoire de 8,35 km²



Le réseau tbc

Les lignes 20/21 (st) - 25 (lo) - 34 (lo) - 35/35exp (pr) - 40 (pr) - 41(pr) - 42 (st)
45 (st) - 84 (lo) - S5 - S10 - S11- tram B

Les parcours aller et retour

53,6 km
réseau de jour

16,5 km
réseau de soirée

5,8 km
réseau de tramway

Les arrêts

59 avec abris

28 sur poteaux

11 stations

Le transport scolaire

2 circuits

45 enfants inscrits

4 établissements desservis

Villenave d'Ornon

Population de 27 489 habitants

Territoire de 21,26 km²



Le réseau tbc

Les lignes

2 (lo) - 20/21 (st) - 24 (lo) - 25 (lo) - 34 (pr) - 40 (pr) - S8

Les parcours aller et retour

78,3 km
réseau de jour

8,0 km
réseau de soirée

Les arrêts

83 avec abris

49 sur poteaux

Le transport scolaire

15 circuits dont 7 en régie

708 enfants inscrits

27 établissements desservis

Autres communes desservies

tbc

Commune de Cadaujac : ligne 20 (st) avec 11 arrêts

Commune de Canéjan : ligne 44 (pr) avec 4 arrêts

Commune de St Loubès : ligne 94 (lo) avec 1 arrêt

Autres organisateurs secondaires

Le transport scolaire

Etablissement Lycée horticole de Blanquefort : 3 circuits pour 168 élèves

Etablissement Notre Dame de Sévigné à Talence : 2 circuits pour 100 élèves

S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès) : 11 circuits pour 284 élèves

Etablissement Tivoli à Bordeaux : 1 circuit pour 37 élèves



ce qu'il faut retenir

faits marquants

- Prolongement de la ligne C vers Les Aubiers et Bègles Terres Neuves
- Ouverture du parc relais Carle Vernet
- Ouverture du parc relais Les Aubiers
- Restructuration du réseau de bus suite aux différentes extensions des lignes de tramway
- Ouverture du parc relais Arlac
- Prolongement de la ligne A vers La Gardette / Bassens / Carbon Blanc
- Ouverture du parc relais Quatre Chemins
- Prolongement de la ligne B vers Bacalan Claveau
- Ouverture du parc relais Ravezies
- Ouverture du centre de maintenance Bacalan

repères

- tbc

69 lignes de bus régulières, 3 lignes express, 13 lignes en réseau de soirée, 3 lignes de tramway, 1 navette électrique et un service Créabus, 14 parcs relais pour une capacité de 4 522 places

25 288 781 kilomètres parcourus

90 291 003 voyages

- mobibus

1 560 546 kilomètres parcourus

84 465 voyages réalisés

266 nouveaux inscrits soit 2 000 usagers potentiels

- scolaire

31 organisateurs secondaires

215 circuits pour 8 759 élèves inscrits

188 établissements desservis

Communauté urbaine de Bordeaux

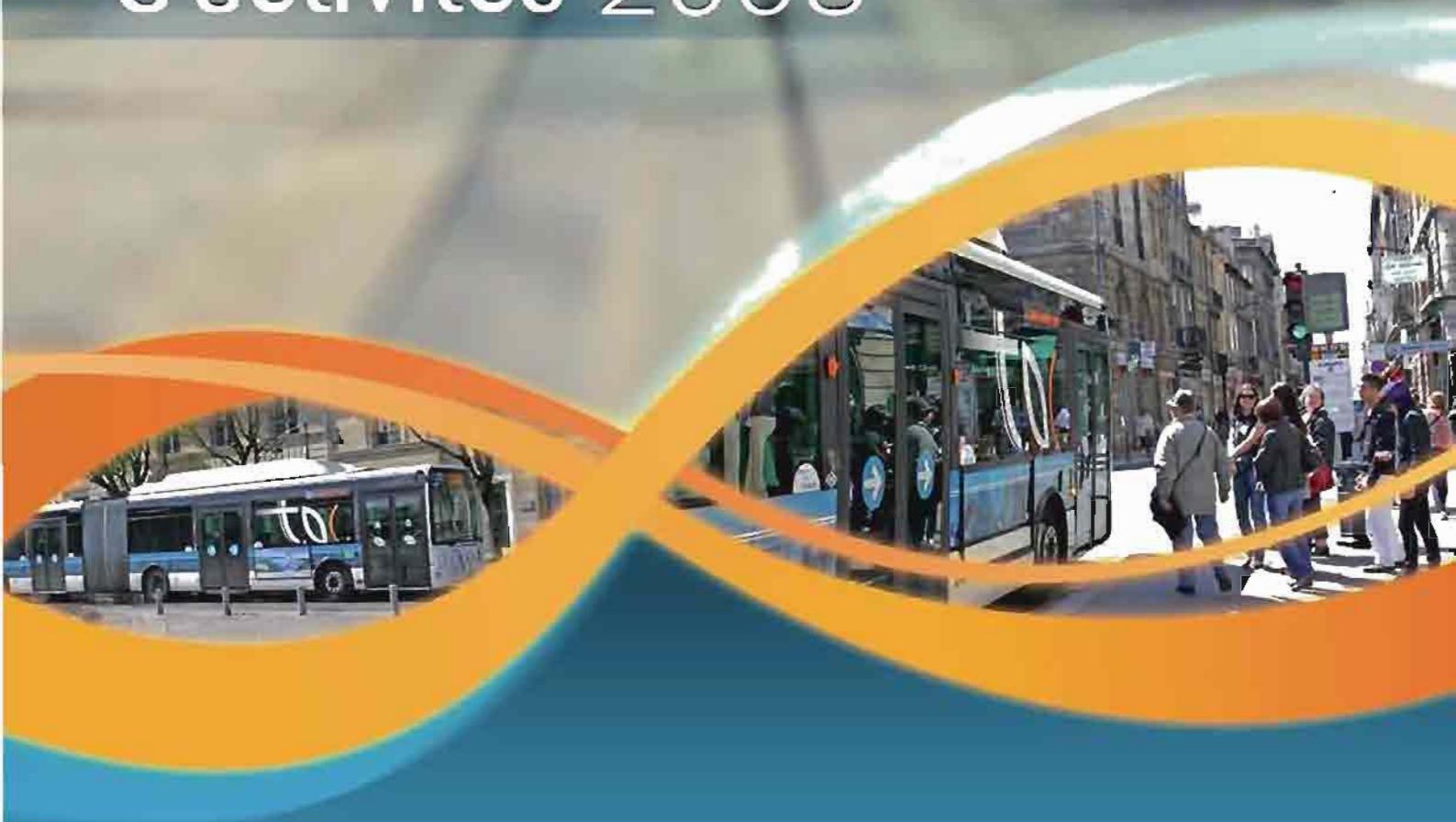
direction des Déplacements urbains

Esplanade Charles de Gaulle - 33 076 Bordeaux Cedex - Tél : 05 56 99 84 84 - Fax DDU : 05 56 96 19 40

www.lacub.com



Rapport d'activités 2008



TRAM ET BUS DE LA CUB



2008, un tramway à maturité !

L'année 2008 marque la fin de la mise en œuvre de la deuxième phase du tramway.

Voté en 1996, inauguré à la fin de l'année 2003, après 14 extensions et inaugurations successives, le réseau tbc met aujourd'hui à la disposition des 660 000 habitants de l'agglomération bordelaise 43,9 km de tramway qui ont embelli et transformé des territoires en pleine mutation urbaine et modifié les comportements et les habitudes de déplacement des habitants de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

A chaque extension de ligne, le réseau bus a été repensé et optimisé par les services de la Communauté Urbaine et ceux de Veolia Transport Bordeaux favorisant l'intermodalité et la complémentarité des différents modes de transport mis à la disposition d'une population de plus en plus séduite et sensibilisée à l'utilisation des transports en commun.

Par son organisation, le réseau Tbc propose aujourd'hui une offre de transport complète, diversifiée et structurée au travers d'un réseau moderne et multimodal.



Aujourd'hui, le réseau Tbc c'est :

- La desserte des lieux à haute fréquentation par le Tramway,
- Le rabattement des lignes de bus au plus tôt sur les stations Tramways,
- Une hiérarchisation du réseau bus pour une meilleure lisibilité avec des lignes structurantes et une fréquence à 10 minutes, des dessertes locales pour un service de proximité, des dessertes de périphérie à périphérie, du transport à la demande pour une desserte fine de la clientèle et un réseau de soirée.

L'intermodalité s'illustre par la mise en place de pôle d'échanges majeurs urbains/interurbains/trains et une billettique unique permettant l'accès à l'ensemble du réseau Tbc. Pas moins de 14 parcs relais sont mis à la disposition du public avec une capacité de 4 522 places et une fréquentation en hausse de 17% par rapport en 2007 soit 929 869 véhicules en 2008.

Ces derniers sont renforcés par 3 sites de la régies Parcub réservées aux abonnés Cité Pass du réseau Tbc (Pessac centre, Mérignac centre et Porte de Bordeaux) qui à eux trois ont accueilli 10 465 véhicules appartenant à des utilisateurs du réseau Tbc.



○ **3 lignes de tramway**

○ **43,9 km** dont 12,10 km en alimentation par le Sol (APS)

○ **90 stations**

○ **74 rames**

Ligne A

Mérignac centre - Lormont ou La Gardette - Bassens - Carbon Blanc
20,4 km dont 3,77 km en APS

Ligne B

Claveau-Pessac centre
15,23 km dont 5,85 km en APS

Ligne C

Bègles Terres Neuves - Les Aubiers (Bordeaux Lac)
8,08 km dont 2,48 km en APS.

Quatre extensions pour trois lignes

○ Le 27 février 2008,

la ligne C inaugure deux extensions. La première à Bègles «Terres Neuves» avec une prolongation de 1,8 km depuis la Gare Saint-Jean avec la création d'un pont jumeau à celui du Pont du Guit.

La deuxième au quartier des Aubiers à Bordeaux Lac avec 1,2 km supplémentaire depuis la station «Grand-Parc».

Deux parcs de stationnement de 206 et 246 places sont ouverts parallèlement : « Carle Vernet » et « Les Aubiers ».

En novembre **un parc-relais** « place Ravesies » offre 369 places de stationnement supplémentaires.

Les lignes de bus 2, 9, 17, 22, 25 (anciennement ligne 21 Express), **27, 31, 34, 36, 37, 38, 56, 58, 59, 77, S2, S6, S8 et S12 sont modifiées.** La ligne 24 reliant Villenave Bourg à Terres Neuves est créée. Les lignes 20 exp. 23 exp. ont fusionnées pour créer la ligne 34. La ligne 29 est supprimée.



○ Le 31 mai 2008,

la ligne A est prolongée jusqu'à la station La Gardette-Bassens-Carbon-Blanc, soit 1,9 km supplémentaire à partir de la station « Lauriers » de Lormont. Deux ouvrages sont réalisés dans le cadre de cette extension : le pont de Mireport qui permet au tramway de franchir la rocade et le pont de la Croix-Rouge qui permet le franchissement de la Côte de la Garonne.

Trois parcs-relais de 230 et 170 places sont à cette occasion mis en service.

- Arlac 395 places
- La Gardette 390 places
- 4 chemins 398 places

L'offre bus est réorganisée. Plusieurs lignes changent de terminus (lignes 90, 92, 93, 94, 95 et S4). La ligne 3 voit son terminus déplacé à Carriet et à Buttinière pour la ligne 32.

○ Le 20 octobre 2008,

la ligne B est à son tour prolongée. Longue de 2 kilomètres, cette extension relie la station « Bassins à Flot » jusqu'à son nouveau terminus « Claveau ».

Deux ouvrages de franchissement des écluses sont réhabilités.

Actuellement, c'est le pont amont qui est en service, le pont principal devant être opérationnel dans le courant du premier semestre 2009.

Là aussi, **le réseau de bus est restructuré** avec la suppression des lignes 1 et S1.

Un nouveau dépôt

Parallèlement à l'inauguration de la nouvelle extension de la ligne B, le Centre de Maintenance Tramway de Bacalan a été inauguré. Situé entre la rue Achard et la Garonne au niveau de la rue Delbos, ce nouveau dépôt, d'une superficie de 2 100 m² accueille une station-service avec deux passerelles permettant des interventions de maintenance sur le toit des rames et une fosse de visite. A la sortie est situé un poste de lavage. Un deuxième bâtiment abrite un poste de manœuvre de dépôt (PMD), plusieurs salles de formation et une salle conducteur. Le rez-de-chaussée de ce bâtiment est utilisé comme magasin de matériel.

En 2009, le centre de maintenance accueillera 26 rames 402 CITADIS.



Faciliter l'accessibilité du réseau

L'accessibilité pour tous est un droit fondamental que la loi du 11 février 2005 impose à travers le développement et la mise en œuvre de moyens pour la participation des personnes handicapées à la vie de la cité et l'obligation de mise en accessibilité des bâtiments et des transports d'ici 2015.



La Communauté Urbaine de Bordeaux investit régulièrement dans ce domaine. **A ce jour 175 autobus sont équipés de plate-forme rétractable** pour faciliter l'accès des Personnes à Mobilité Réduite. L'aménagement intérieur des rames a été repensé pour faciliter les accès aux personnes en fauteuil roulant (seuils fixes et trilobes) comme les distributeurs de titres de transport des stations.

Parallèlement, le site www.infotbc.com a été reformé pour devenir accessi-web, permettant aux personnes mal ou non voyantes équipées d'un système informatique adéquat de consulter les informations nécessaires à leurs déplacements. Des annonces sonores annonçant la direction des autobus et l'arrêt desservi, ont été, à l'image du tramway, mises en œuvre sur certaines lignes.

Depuis la fin de l'année 2008, **Veolia Transport a développé et mis en place un module de formation** afin de sensibiliser le personnel de conduite aux difficultés rencontrées par les Personnes à Mobilité Réduite.

Cette formation, créée et animée par les formateurs de Veolia Transport et les associations représentatives des Personnes à Mobilité Réduite (ADAPEI, AFM, APF, Audition et Ecoute 33, GIHP, UNADEV...) permet une approche innovante et riche sur le plan humain.

Elle se déroule en deux demi-journées : la première partie a lieu dans le cadre de la Formation Continue Obligatoire (FCO) et aborde le contexte législatif, le matériel et les différents handicaps auxquels les conducteurs sont susceptibles d'être confrontés.

La 2ème demi-journée est constituée de plusieurs ateliers. Le conducteur est placé en situation de handicap : utilisation d'un fauteuil roulant, découverte de la lecture labiale, déplacement et repérage sans visibilité.

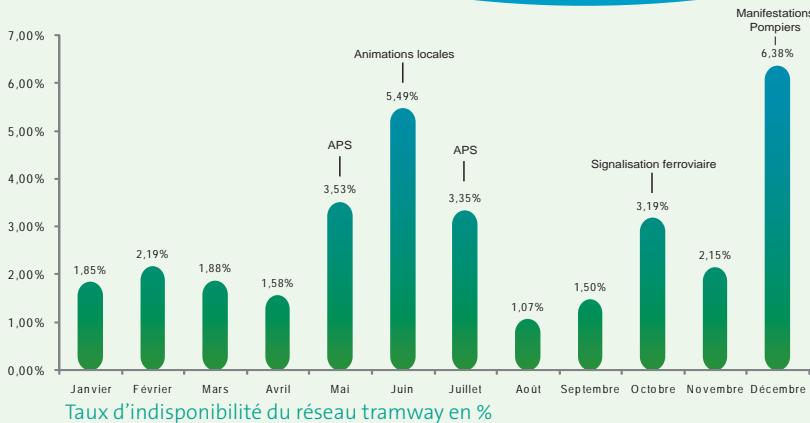
Ces ateliers ont lieu en salle mais surtout sur des lignes de bus et de tramway en situation réelle.



52,3 % du parc de véhicules (Tram et Bus) du réseau tbc sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite au 31/12/2008.

2008 en quatre points

**Taux d'indisponibilité
du réseau tramway
en 2008 : 2,85 %**



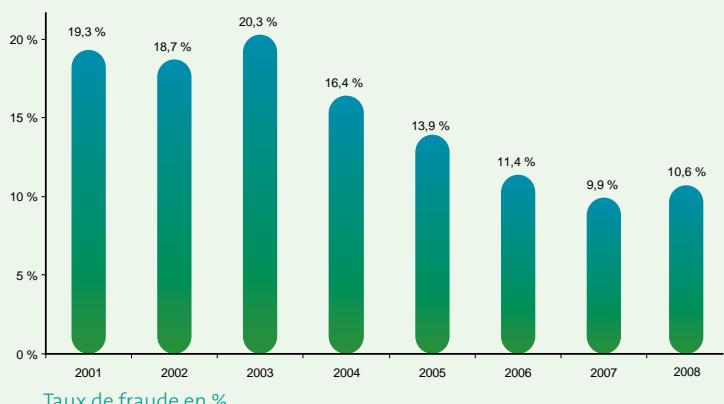
○ Agir contre la fraude et la non-validation :

Enjeu commercial, financier et social, la lutte contre la fraude et la non-validation est et reste une priorité. Au 31/12/2008, les équipes de Vérificateurs de Perception comptaient 72 personnes.

Une nouvelle campagne de sensibilisation a été réalisée du 9 au 15 octobre 2008.

En 2008, le taux de non-validation a été évalué à 13,3 % (11,8 % pour le Bus et 14,1 % pour le Tram).

Le taux de fraude s'élève lui à 10,6 % (7,8 % pour le bus et 11,9 % pour le tram).



○ Agir sur la fiabilité des matériels

Avec les dernières extensions des lignes de tramway et pour assurer le meilleur service possible à la clientèle aux heures de pointe comme aux heures creuses, le service technique de Veolia Transport veille à ce que tous les matériels soient disponibles à l'heure prévue.

Tous les matins, 66 rames doivent être opérationnelles et aptes à la mise en service commerciale (UDM).

C'est avec ce même objectif qu'a été mise en place l'Unité Mobile de Dépannage Bus qui intervient sur le réseau de 5h00 à 20h00 du lundi au vendredi. Grâce à celle-ci, 90 % des interventions ont évité la sortie d'un bus de remplacement.

La fiabilité des matériels et des systèmes, tant pour le bus que pour le tramway est au cœur d'un service à la clientèle optimal.

2008 en quatre points



Agir pour la planète

Dans le cadre de la semaine du développement durable qui a eu lieu du 1er au 7 avril 2008, à l'initiative de Veolia Transport, le réseau tbc s'est « exposé ».

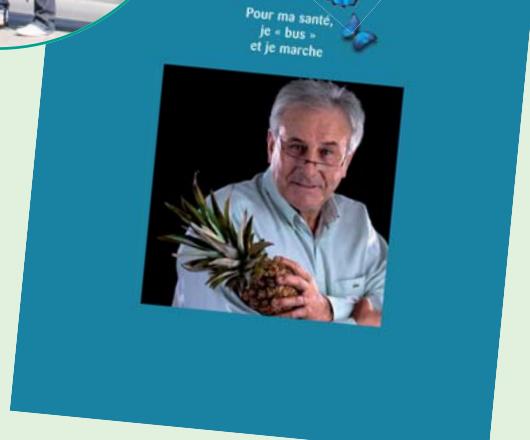
Conçue en collaboration avec Cap Sciences, cette campagne de communication a eu pour objectif de remercier les utilisateurs du réseau tbc ainsi que l'ensemble des employés de Veolia Transport pour leur contribution au respect de l'environnement. L'exposition, déclinée sur l'ensemble du réseau, a passé en revue les thèmes clés du développement durable (social, écologie et économie), une valeur centrale de la Communauté Urbaine de Bordeaux et de Veolia Transport qui vise à répondre aux exigences environnementales de la planète mais également aux attentes des habitants de l'agglomération bordelaise.

Agir pour faire connaître l'offre de transport

Souvent l'offre des transports en commun est méconnue sinon ignorée par les personnes pouvant le plus en profiter car à proximité de leur domicile ou de leur lieu de travail. Pour permettre à chaque quartier de découvrir l'offre de transport mis à sa disposition, Veolia Transport a développé une campagne de communication pour valoriser et faire découvrir tous les avantages du réseau tbc : économie, confort, propreté, fréquence.

Celle-ci a eu pour but de toucher tous les utilisateurs potentiels des transports en commun.

Elle a été déployée sur les lignes 53, 54/55 et 56 entre le 15 et 29 octobre 2008 sous l'appellation : « Osez le bus ».



Une qualité de service reconnue

Le plan signé avec la Communauté Urbaine de Bordeaux s'articule autour de 3 grands axes :

1. la certification d'un certain nombre de services,
2. le suivi d'indicateurs qualité sur des éléments clés du service clients,
3. la mesure de la satisfaction de la clientèle conduisant à l'étude et à la mise en place d'actions correctives.



Les certifications

- **NF Service** : cette certification de résultats se traduit par l'atteinte d'objectif, d'un niveau élevé, fixés par un règlement de certification AFNOR et validés par un comité tripartite composé de représentants de la CUB, d'une association de voyageurs et de Veolia Transport Bordeaux.

En 2008, ont obtenu ou ont vu leur certification NF Service reconduite, les lignes A, B et C du tramway, les lignes de bus 22, 42, 46, 48, 53, 54, 55 et 56 ainsi que l'activité contrôle et recouvrement.

- **ISO 9001/2000** : première entreprise de transport en France à effectuer une telle démarche, Veolia Transport Bordeaux a vu la certification ISO 9001/2000 de son circuit de recettes confirmée. Parallèlement, le Service Technique a vu sa certification ISO 9001 version 2000 renouvelée concernant son activité maintenance et entretien du matériel roulant.



Transport urbain de voyageurs - NF286
Ligne de Bus 22 - 42 - 46 - 48 - 53 - 54 - 55 - 56
Ligne de Tram A - B - C
Délivrée par AFNOR Certification - www.marque-nf.com

Les indicateurs de Qualité



○ **Respect de l'offre bus :** le pourcentage de parcours perdus par rapport au nombre de parcours théoriques s'élève à 0,42 %.

○ **Ponctualité des départs en terminus pour les bus (moyenne annuelle) :** le pourcentage des départs effectués à l'heure s'élève à 91,21 %.

○ **Maintenance bus :**

- Disponibilité des valideurs : 99,83 %
- Taux de panne : 1,04 pour 10 000 kilomètres
- Propreté des véhicules : sur une échelle allant de 0 à 30 (30 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 26 et 26,8
- Propreté des locaux commerciaux : sur une échelle allant de 0 à 3 (3 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 2,3 et 3.

○ **Respect de l'offre tramway:** le pourcentage de kilomètres perdus par rapport au nombre de kilomètres théoriques s'élève à 0,24 %.

○ **Régularité en station pour le tramway :** le pourcentage des départs effectués à l'heure s'élève à 91,47 %.

○ **Maintenance tramway :**

- Disponibilité des valideurs : 99,68 %
- Taux de panne : 5,92 pour 10 000 kilomètres
- Propreté des rames : sur une échelle allant de 0 à 30 (30 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 26,3 et 27,4

- Propreté des stations : sur une échelle allant de 0 à 25 (25 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 22,5 et 23,10.

- Propreté des plates-formes : sur une échelle allant de 0 à 20 (20 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 12,5 et 15,9.

- Propreté des parcs-relais : sur une échelle allant de 0 à 20 (20 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 14,4 et 15,8.

○ **Information et relation clientèle :**

- Charte d'information : 100 % des arrêts sont équipés des horaires de passage aux arrêts et d'un plan de ligne sur fond géographique

- Information embarquée dans les bus :

96,4 % des bus contrôlés sont conformes

- Information embarquée dans les tramways :

99,52 % des rames contrôlées sont conformes

- Traitement des réclamations :

100 % des réponses ont été faites dans un délai de 30 jours et 90 % dans un délai de 15 jours.

○ **Le Service Sécurité :**

- Disponibilité des équipements de sécurité : 100 % des interventions ont été réalisées dans un délai de 30 minutes.

- En 2008 : le délai moyen d'intervention a été de 9 minutes et 40 secondes.

Le baromètre satisfaction



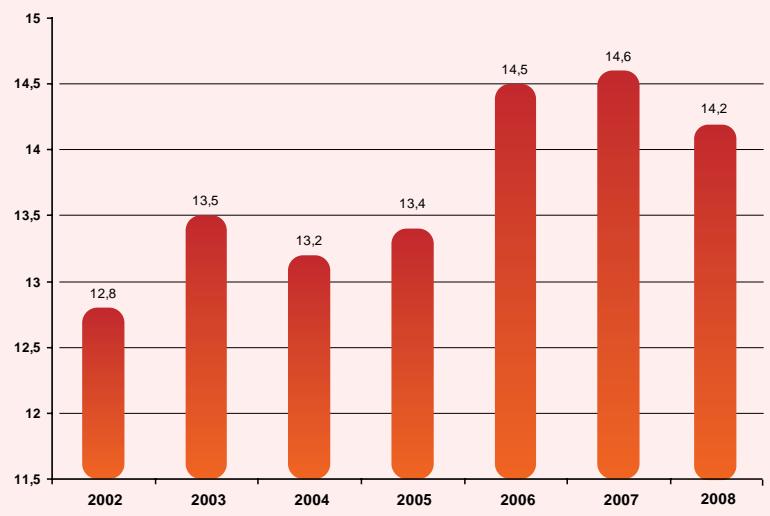
L'enquête a été réalisée courant décembre 2008 auprès de 1 011 clients du réseau tbc selon une méthodologie identique aux années précédentes.

3 types de clientèle ont été identifiés :

- Les clients mixtes utilisant le tramway et le bus
- Les clients utilisant exclusivement le bus
- Les clients utilisant exclusivement le tramway

La note de satisfaction globale pour l'année 2008 s'élève à
14,2/20

L'indice de satisfaction est de 44 %



Evolution de la note de satisfaction globale depuis 2002

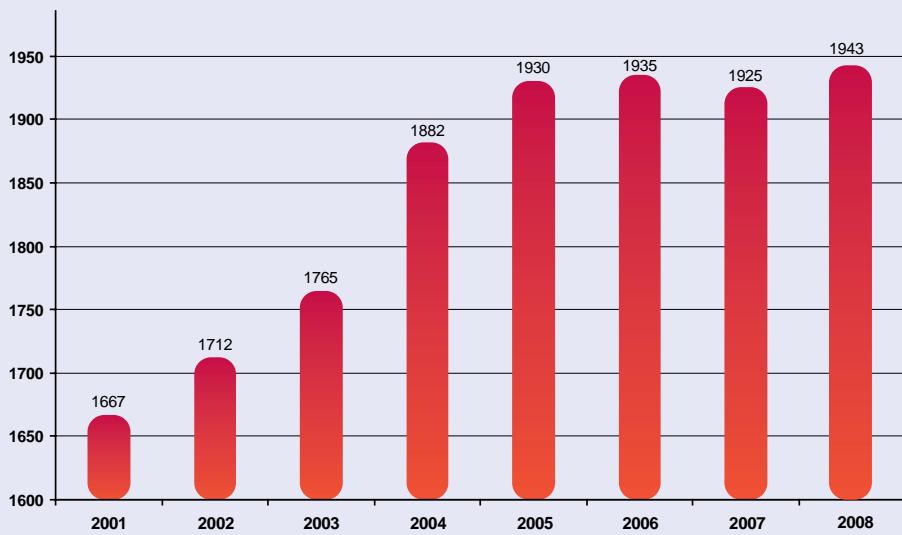
L'effectif

1943
salariés



24
270
1 268
64
317

cadres
Agents de Maîtrise
Conducteurs-Receveurs
Employés
Ouvriers



3,51 % de la masse salariale ont été consacrés en 2008 à la formation des collaborateurs de Veolia Transport Bordeaux. Axe majeur de développement des compétences au sein de l'entreprise, plus de 950 personnes au moins ont suivi une formation en 2008.

Evolution de l'effectif

523 véhicules

Tramway : 74 rames

62 Citélis 402

12 Citélis 302

Bus :

182 articulés (dont 129 GNV)

245 standard (dont 152 GNV)

12 autobus à gabarit réduit

4 minibus

Age moyen du parc autobus : 6,87 ans

Navette électrique : 6

Le parc de véhicules

(au 31/12/2008)



La fréquentation

	2007	2008	Ecart %
Bus	36 383 837	35 583 459	- 2,2 %
Tram	48 223 473	54 707 544	+ 13,4 %
TOTAL	84 607 310	90 291 003	+ 6,7 %



Le réseau 2008

**Kilomètres
parcourus** (millions) :

	2007	2008	
Bus :	21,25	21,26	0 %
Tram :	3,03	4,03	+33 %
TOTAL :	24,28	25,23	+3,9 %



Vitesse commerciale

	2007	2008
Bus	15,93 km/h	16,40 km/h
Tram	18,20 km/h	18,20 km/h



La tarification

Tickartes

1 Voyage - mise en correspondance le 24/04/2004
10V plein tarif
5V plein tarif
10V tarif réduit

1,40 €
10,10 €
5,05 €
6,10 €

Pass

Pass Jeune (mensuel)
Cité Pass (mensuel)
Hebdo 7j glissants

27,20 €
38,20 €
9,70 €

TARIFS AU 1/08/2008

Les résultats financiers de Tbc



	2007	2008	%
Contribution forfaitaire (en milliers d'euros)	133 867	141 510	+ 5,7 %
Recettes d'exploitation (en milliers d'euros)	38 836	41 662	+ 7,3 %
Déficit (en milliers d'euros)	95 031	99 848	+ 5,1 %
Recettes/Dépenses	29,01 %	29,44 %	+ 1,5 %
Compensations sociales (en milliers d'euros)	24 121	26 234	+ 8,8 %
Déficit (hors aides) (en milliers d'euros)	70 910	73 614	+ 3,8 %

Repères	2007	2008	%
Dépenses/Kilomètre	5,51 €	5,61 €	+ 1,7 %
Recettes/Kilomètre	1,60 €	1,65 €	+ 3,2 %
Dépenses/Voyage	1,58 €	1,57 €	- 0,6 %
Recettes/Voyage	0,46 €	0,46 €	
Déficit/Voyage	1,12 €	1,11 €	- 0,9 %

Les résultats financiers de Tbc



Dépenses d'exploitation (en millier d'euros)

	2007	2008
Prix forfaitaire contractuel actualisé	126 798	133 626
Incidence des investissements CUB	- 546	- 654
Valorisation des modifications de l'offre	- 240	+ 650
Variations calendaires	0	0
Vitesse commerciale	+ 2 136	+ 2 246
TIPP	- 108	- 50
Pénalités qualité	- 333	- 237
Primes qualité	+ 103	+ 95
Effets des grèves	- 499	- 672
Autres	+ 576	+ 399

Prix forfaitaire

127 887

135 403

Intéressement recettes	1 560	1 863
Intéressement amendes	677	474
Intéressement publicité	15	- 22
Intéressement fréquentation	- 96	- 101
Intéressement gestion des espaces commerciaux et autres	6	6
Impôts et taxes	3 818	3 886

Total dépenses

133 867

141 510

Recettes d'exploitation

Vente de titres	36 025	38 919
Amendes	968	949
Frais établissement des cartes	51	52
Redevance publicité	1 706	1 593
Redevance concessions		149

Dessertes hors CUB (*1)

54

91

Transports occasionnels (*1)

32

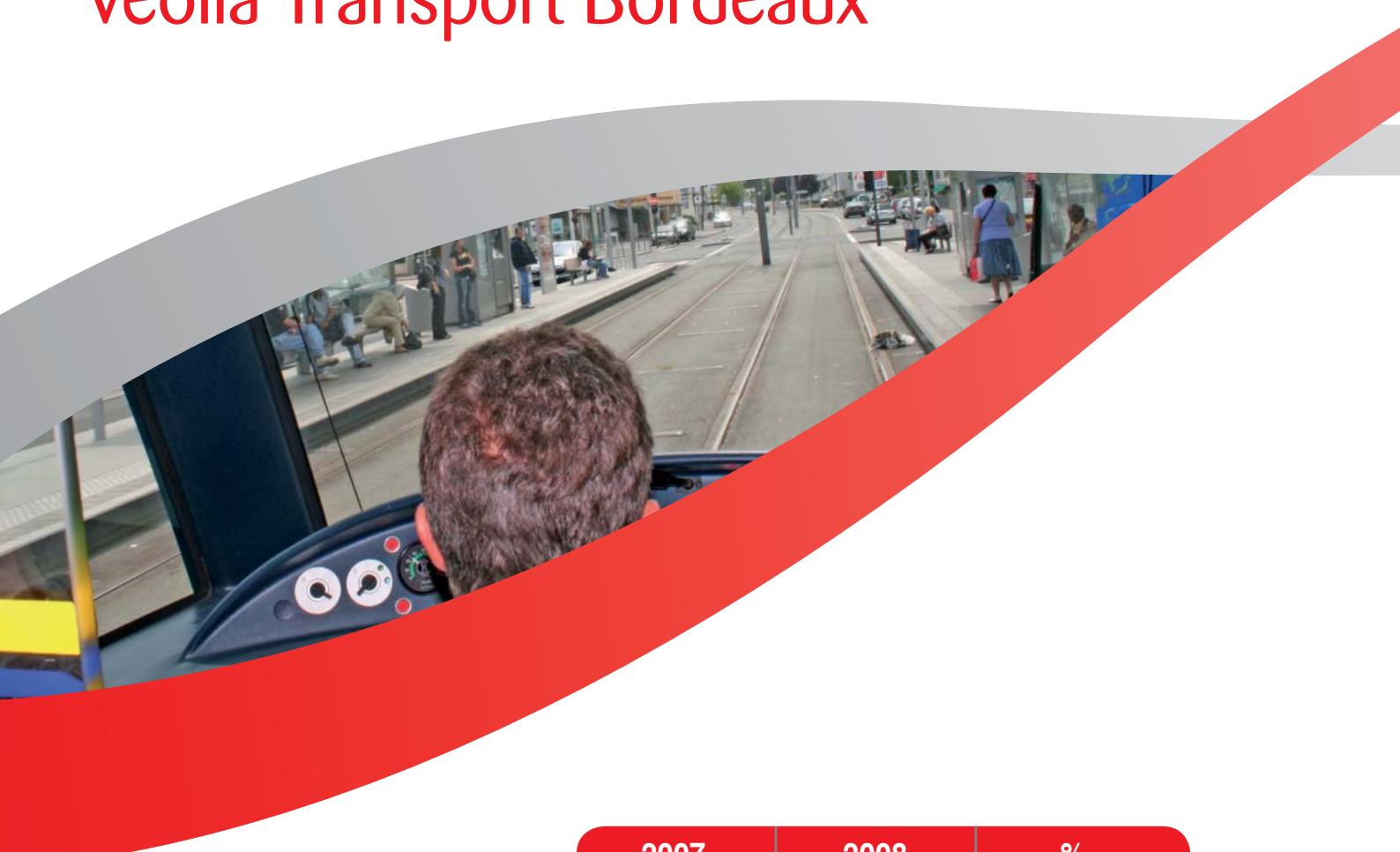
11

(*1) Perçu directement par la CUB

Les résultats financiers de Tbc

RECETTES TITRES TRANSPORT	2007	2008
Titres oblitérables		
- Billets	5 463 397,51	5 522 821,93
- Tickartes plein tarif 10 voyages	9 179 452,84	9 813 560,96
- Tickartes tarif réduit 5 voyages	1 974 757,89	2 311 680,06
- Tickartes tarif réduit	1 438 947,92	1 479 593,21
- Tickartes hebo 7 jours	1 123 986,55	1 250 511,59
- Vente Billettique	232 935,19	254 930,64
- Parcs-relais	1 042 288,67	1 234 690,00
Sous-total titres oblitérables	20 455 766,57	21 867 788,39 + 6,90 %
Abonnements		
- Bordeaux scolaires	319 314,39	-21 206,26
- Clip jeune	66 359,52	41 970,21
- Cartes foire	20 814,23	7 279,62
- Cartes Pass jeune	9 818 323,56	10 579 830,21
- Ter - Bus (SNCF)	303 356,56	378 706,44
- Car-Bus	117 019,99	168 143,51
- Mensuel Jeunes	327 001,51	335 041,10
- Cité Pass mensuel	751 303,37	798 335,95
- Cité Pass annuel	1 722 199,21	2 178 293,11
- Cité Pass Groupe	1 785 461,83	2 462 572,11
Sous-total abonnements	15 231 334,17	16 928 966,00 + 11,15 %
Titres de transport divers (cartes)		
- Permis administrations	113 999,97	114 000,05
- Cartes spéciales congrès	43 715,11	43 164,56
- Cartes groupes	78 805,50	77 317,42
- Cartes Bordeaux découverte	220 410,38	240 774,52
- Recettes harmonisées	14 738,63	12 184,50
- Remboursement grèves	-	-203 486,23
- Régul. recettes titres	-134 244,88	-161 881,95
Sous-total cartes	337 424,71	122 072,87
TOTAL RECETTES TITRES	36 024 525,45	38 918 827,26 +8,03 %
AUTRES RECETTES		
Amendes	968 285,13	948 621,57
Frais d'établissement de cartes	51 304,32	51 634,59
Redevance pour publicité	1 706 169,00	1 593 496,93
Redevance Concessions	-	149 351,92
TOTAL DES RECETTES	38 750 283,90	41 661 932,27 + 7,51 %

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux



	2007	2008	%
Chiffre d'affaires	133 421	141 690	+ 6,20 %
Autres produits	3 890	4 512	
Total produits exploitation	137 311	146 202	+ 6,48 %
Total des charges	134 894	144 061	+ 6,80 %
dont salaires et charges	87 148	91 511	+ 5,01 %
	2007	2008	%
Résultats d'exploitation	2 414	2 141	- 11,31 %
Résultats financier	987	883	- 10,54 %
Résultats courant avant impôt	3 404	3 024	- 11,16 %

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

- 1 -

BILAN ACTIF

2050

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX
 Adresse : 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX
 N°SIRET : 43458223500017

Durée N : 12
 Durée N-1 : 12

Rubriques		Montant brut	Amortissements	31/12/2008	31/12/2007
Capital souscrit non appelé	I AA				
IMMOBILISAT. INCORPORELLES					
Frais d'établissement	AB		AC		
Frais de développement	CX		CO		
Concessions.brevets.droits similaires	AF		AG		
Fonds commercial (1)	AH		AI		
Autres immobilisations incorporelles	AJ	18 697,08	AK	18 697,08	
Avances,acomptes immob. incorpor.	AL		AM		
IMMOBILISATIONS CORPORELLES					
Terrains	AN		AO		
Constructions	AP	763 923,90	AQ	400 616,77	363 307,13
Installations techniq... matériel, outillages	AR	362 138,53	AS	175 001,89	187 136,64
Autres immobilisations corporelles	AT	1 285 678,11	AU	1 137 255,93	148 422,18
Immobilisations en cours	AV		AW		
Avances et acomptes	AX		AY		
IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)					
Participations par mise en équivalence	CS		CT		
Autres participations	CU		CV		
Créances rattachées à participations	BB		BC		
Autres titres immobilisés	BD		BE		
Prêts	BF		BG		
Autres immobilisations financières	BH	80 658,96	BI	80 658,96	77 607,19
TOTAL II	BJ	2 511 096,58	BK	1 731 571,67	779 524,91
					937 369,89
STOCKS ET EN-COURS					
Matières premières, approvisionnements	BL	4 681 920,02	BM	34 869,07	4 647 050,95
En-cours de production de biens	BN		BO		2 846 942,43
En-cours de production de services	BP		BQ		
Produits intermédiaires et finis	BR		BS		
Marchandises	BT		BU		
Avances,acomptes versés/commandes	BV	166 000,00	BW		166 000,00
CREANCES					
Créances clients & cotés rattachés (3)	BX	5 831 009,78	BY		5 831 009,78
Autres créances (3)	BZ	23 363 202,85	CA		23 363 202,85
Capital souscrit et appelé, non versé	CB		CC		4 722 154,30
DIVERS					23 580 155,77
Valeurs mobilières de placement (dt actions propres [])	CD		CE		
Disponibilités	CF	109 079,04	CG		109 079,04
COMPTES DE REGULARISATION					
Charges constatées d'avance (3)	CH	100 345,33	CI		100 345,33
TOTAL III	CJ	34 251 557,02	CK	34 869,07	34 216 687,95
					31 579 837,59
Frais émission d'emprunts à étailler	IV CW				
Primes rembours des obligations	V CM				
Ecarts de conversion actif	VI CN				
TOTAL GENERAL (I à VI)	CO	36 762 653,60	1A	1 766 440,74	34 996 212,86
Renvois:(1) droit bail N-1		(2)Part -1an immo.fin. N-1	CP	80 658,96 2 274,16	(3)Part à + 1 an: [CR] N-1
Clause réserv. prop. Immobilisations :		Stocks :			Créances :

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

- 2 -

BILAN PASSIF

2051

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX

Rubriques		31/12/2008	31/12/2007
CAPITAUX PROPRES			
Capital social ou individuel (1) (dont versé : 300 000,00)	DA	300 000,00	300 000,00
Primes d'émission, de fusion, d'apport	DB		
Ecarts de réévaluation (2) (dont écart d'équivalence : EK)	DC		
Réserve légale (3)	DD	30 000,00	30 000,00
Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
Réserves réglementées (3) (dont rés. prov. cours B1)	DF		
Autres réserves (dont achat d'œuvres orig. EJ)	DG		
Report à nouveau	DH	880,17	63,45
RESULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	1 758 570,85	2 199 816,72
Subventions d'investissements	DJ		
Provisions réglementées	DK		
	TOTAL I	DL 2 089 451,02	2 529 880,17
AUTRES FONDS PROPRES			
Produits des émissions de titres participatifs	DM		
Avances conditionnées	DN		
	TOTAL II	DO	
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			
Provisions pour risques	DP	20 000,00	912 019,00
Provisions pour charges	DQ	876 705,00	1 828 294,00
	TOTAL III	DR 896 705,00	2 740 313,00
DETTES (4)			
Emprunts obligataires convertibles	DS		
Autres emprunts obligataires	DT		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	314 826,12	407 709,58
Emprunts, dettes fin. divers (dont emp. participatifs EI)	DV		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW	757,55	290,67
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	8 614 731,39	7 180 836,36
Dettes fiscales et sociales	DY	14 241 488,57	12 768 012,28
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	407 071,41	384 025,12
Autres dettes	EA	8 431 181,80	6 506 140,30
COMPTES DE REGULARISATION			
Produits constatés d'avance (4)	EB		
	TOTAL IV	EC 32 010 056,84	27 247 014,31
Ecarts de conversion passif	V	ED	
	TOTAL GENERAL (I à V)	EE 34 996 212,86	32 517 207,48

Renvois

(1) Ecart de réévaluation incorporé au capital	1B		
- Réserve spéciale de réévaluation (1959)	1C		
(2) Dont	1D		
- Ecart de réévaluation libre	1E		
- Réserve de réévaluation (1976)	EF		
(3) Dont réserve réglementée des plus-values à long terme	EG	32 009 299,29	27 246 723,64
(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'1 an	(balo)	314 826,12	407 709,58
(5) Dont concours bancaires, soldes créditeurs de banque, CCP	EH		
Dettes à plus d'un an	(balo)		
Dettes à moins d'un an	(balo)	32 010 056,84	27 247 014,31

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

- 3 -

COMPTE DE RESULTAT (en liste)

2052

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

- 4 -

COMpte de résultat (suite)

2053

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX

Rubriques		31/12/2008	31/12/2007
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA		
Produits exceptionnels sur opérations en capital	HB		
Reprises sur provisions et transferts de charges	HC	8 019,00	
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (7)	VII	8 019,00	
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	7 262,50	22 535,00
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	HF		
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	HG	20 000,00	8 019,00
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (7)	VIII	27 262,50	30 554,00
4. RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)	HI		
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise	IX	445 013,00	438 278,00
Impôts sur les bénéfices	X	801 784,00	735 002,00
TOTAL DES PRODUITS	(I + III + V + VII)	147 103 534,28	138 315 440,14
TOTAL DES CHARGES	(II + IV + VI + VIII + IX + X)	145 344 963,43	136 115 623,42
5. BÉNÉFICE OU Perte	(total des produits - total des charges)	1 758 570,85	2 199 816,72

Au regard de la norme EDI-TDFC, veuillez saisir ces informations dans l'annexe " 2053 - Produits et charges exceptionnels ", présente dans la rubrique Complément EDI - TDFC.

(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs	Exercice N	
	Charges	Produits

*Au regard de la norme EDI-TDFC, veuillez saisir ces informations dans l'annexe
" 2053 - Produits et charges s/exercices ant. ", présente dans la rubrique Complément EDI - TDFC.*



MERREDI 31 OCTOBRE soirée
VENEZ FETER HALLOWEEN AU in
MEGARAMA BORDEAUX. ANIMATIONS

Satisfaction Clientèle



Radioscopie 2008 du réseau TBC

Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
20	<p>Q33 Présence d'un titre de transport adapté</p> <p>Q39 Facilité à comprendre l'info. sur les horaires</p> <p>Q24 Facilité à se rendre d'un quartier au CV</p>	<p>Q40 Praticité du site internet</p> <p>Q34 Facilité à trouver un point d'achat des titres</p> <p>17.5</p> <p>16.3</p> <p>15.6</p> <p>15.0</p> <p>14.7</p> <p>14.6</p> <p>14.4</p> <p>14.3</p> <p>14.0</p> <p>13.1</p> <p>12.9</p> <p>12.3</p> <p>11.6</p> <p>10.6</p> <p>9.7</p>
Excellent		
15	<p>Q22 Déserte des TC dans le quartier</p> <p>Q26 Rapidité du trajet TC / voiture</p> <p>Q25 Facilité à trouver le bon arrêt et la ligne</p> <p>Q27 Simplicité des correspondances</p> <p>Q12T Confort aux arrêts de tram</p>	<p>Q38 Compétence du personnel des Espaces-Accueil</p> <p>Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans rames</p> <p>Q18T Clarté des informations fournies dans les trams</p> <p>Q08T Connaissance de l'heure de passage du tram à l'arrêt</p> <p>Q20 Attitude conducteurs de bus pour renseigner</p> <p>Q16T Conduite des conducteurs de tram</p> <p>Q17T Clarté des informations fournies aux arrêts tram</p> <p>Q32 Pratique des infos données par "Allô TBC"</p> <p>Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans les bus</p> <p>Q21 Attitude des conducteurs de bus / usagers voirie</p> <p>Q07T Ponctualité des tramways</p> <p>Q19 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle</p> <p>Q15T Propreté intérieure du tram</p> <p>14.7</p> <p>14.6</p> <p>14.4</p> <p>14.3</p> <p>14.0</p> <p>13.1</p> <p>12.9</p> <p>12.3</p> <p>11.6</p> <p>10.6</p> <p>9.7</p>
Assez bon		
13		
Passable		
10		
Insuffisant		

Evolution par item 2004/2008

ENSEMBLE DES CLIENTS

Items du réseau	2004	2008	Items bus	2004	2008	Items tram	2004	2008
Rapidité d'info en cas de perturbation	10.8 13.3	10.8 13.3	Espace disponible en HP dans les bus	10.4 12.1	10.4 12.1	Punctualité des tramways	13.9 15.1	
Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne	12.6 14.3	12.6 14.3	Connaissance heure d'arrivée à destination	10.9 12.6	10.9 12.6			
Pratичité du site internet	15.4 17.0	15.4 17.0	Punctualité des bus	10.8 12.3	10.8 12.3			
Desserte des TC dans le quartier	13.2 14.7	13.2 14.7	Propreté intérieure des bus	12.5 13.7	12.5 13.7			
Facilité à se rendre quartier à un autre hors CV	11.3 12.8	11.3 12.8	Temps d'attente du bus à l'arrêt	10.5 11.6	10.5 11.6			
Facilité à comprendre l'info sur les horaires	14.8 16.3	14.8 16.3	Confort aux arrêts de bus	9.4 10.6	9.4 10.6			
Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture	13.2 14.6	13.2 14.6	Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus	13.0 14.0	13.0 14.0			
Facilité à se rendre d'un quartier au CV	14.3 15.6	14.3 15.6	Connaissance heure de passage bus à l'arrêt	11.4 12.4	11.4 12.4			
Simplicité des correspondances	12.7 14.0							
Facilité à joindre Allô TBC	13.2 14.2							
Pratичité des infos données par Allô TBC	14.5 15.5							
Progressions au cours des 4 dernières années				Régressions au cours des 4 dernières années				

11 progressions
0 régression

8 progressions
0 régression

1 progression
1 régression

Evolution par item 2004/2008

CLIENTS MIXTES

Items du réseau	2004	2008	Items bus	2004	2008	Items tram	2004	2008
Rapidité d'info en cas de perturbation	10.9	13.2	Connaissance heure d'arrivée à destination	10.7	12.5	Punctualité des tramways	14.0	15.4
Pratичlité du site Internet	15.7	17.1	Espace disponible en HP dans les bus	10.5	12.2	Connaissance heure d'arrivée à destination	13.4	14.4
Facilité à se rendre quartier à un autre hors CV	11.3	12.7	Propreté intérieure des bus	12.0	13.6			
Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne	12.6	13.9	Punctualité des bus	10.7	12.1			
Facilité à comprendre l'info sur les horaires	15.0	16.3	Confort aux arrêts de bus	9.2	10.4			
Facilité à se rendre d'un quartier au CV	14.2	15.5	Connaissance heure de passage bus à l'arrêt	11.1	12.2			
Simplicité des correspondances	12.8	13.8	Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus	12.7	13.7			
Desserte des TC dans le quartier	13.2	14.2	Temps d'attente du bus à l'arrêt	10.4	11.4			
								Propreté intérieure du tram
								15.8 14.6

8 progressions
0 régression

2 progressions
0 régression

2 progressions
1 régression

Evolution par item 2004/2008

EXCLUSIFS BUS

Items du réseau	2004	2008	Items bus	2004	2008	Items tram	2004	2008
Praticité du site internet	14.7 17.4	14.7 17.4	Punctualité des bus	11.0 13.5	11.0 13.5			
Rapidité d'info en cas de perturbation	10.2 12.6	10.2 12.6	Temps d'attente du bus à l'arrêt	10.7 12.9	10.7 12.9			
Simplicité des correspondances	12.6 14.5	12.6 14.5	Connaissance heure d'arrivée à destination	11.5 13.5	11.5 13.5			
Facilité à comprendre l'info sur les horaires	14.5 16.3	14.5 16.3	Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus	13.7 15.5	13.7 15.5			
Facilité à se rendre d'un quartier au CV	14.3 16.0	14.3 16.0	Confort aux arrêts de bus	10.0 11.7	10.0 11.7			
Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne	12.6 14.3	12.6 14.3	Attitude des conducteurs de bus avec les autres usagers de la voirie	14.6 16.1	14.6 16.1			
Présence d'un titre de transport adapté	16.1 17.7	16.1 17.7	Espace disponible en HP dans les bus	10.3 11.8	10.3 11.8			
Facilité à joindre Allô TBC	13.1 14.5	13.1 14.5	Sentiment de sécurité aux arrêts de bus	12.8 14.3	12.8 14.3			
Desserte des TC dans le quartier	13.2 14.6	13.2 14.6	Connaissance heure de passage bus / arrêt	12.0 13.4	12.0 13.4			
Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture	13.0 14.3	13.0 14.3	Conduite des conducteurs de bus	13.0 14.3	13.0 14.3			
Prix des titres de transport	12.3 13.3	12.3 13.3	Propreté intérieure des bus	13.6 14.8	13.6 14.8			

Progressions au cours des 4 dernières années

Régressions au cours des 4 dernières années

11 progressions
0 régression



11 progressions
0 régression

Evolution par item 2004/2008

EXCLUSIFS TRAM

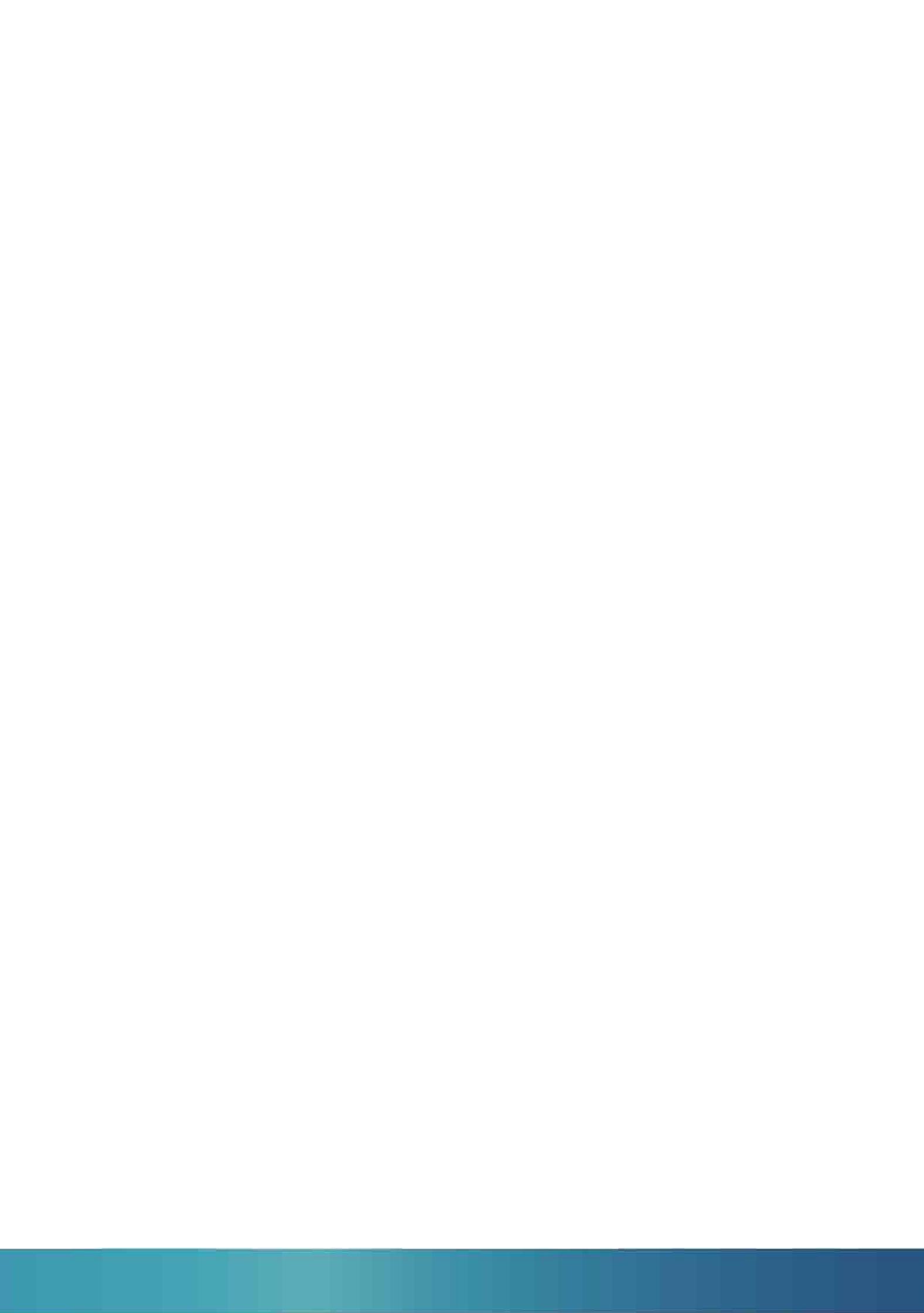
Items du réseau	Items bus	Items tram
Desserte des TC dans le quartier Rapidité d'info en cas de perturbation Simplicité des correspondances Facilité à se rendre quartier à un autre hors CV Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne Présence d'un titre de transport adapté Pratичité du site internet Facilité à comprendre l'info sur les horaires Facilité à se rendre d'un quartier au CV	13.0 15.6 11.7 13.7 12.1 14.1 11.5 13.4 13.2 15.0 15.9 17.6 15.1 16.7 14.6 16.2 14.6 15.8	11.4 13.3 14.2 15.4 Connaissance heure d'arrivée à destination Clarté des infos fournies aux arrêts de tram
Perception du réseau de soirée	13.5 12.2	16.1 15.0 Propreté intérieure du tram
Progressions au cours des 4 dernières années		



9 progressions
1 régression



2 progressions
1 régression





TRAM ET BUS DE LA CUB



25 rue Commandant Marchand
33082 Bordeaux Cedex

mobibus



TPMR Bordeaux
3, rue de Campilleau
33520 Bruges



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2008

TPMR Bordeaux

3, rue de Campilleau - 33 520 Bruges

Tél : 05 56 166 166 - Fax : 05 56 28 48 93

SAS au capital de 37000 € - SIRET 452 084 866 00014 - TVA intracommunautaire : FR 284 520 84 866



SOMMAIRE

ANALYSE DESCRIPTIVE DE L'ACTIVITE.....	1
1) ACTIVITE 2008.....	2
PREAMBULE.....	2
LES VOYAGES.....	2
LA CLIENTELE.....	3
LES NOUVEAUX CLIENTS.....	3
LA COMMISSION D'ACCESSIBILITE.....	4
LES VEHICULES.....	4
LES KILOMETRES.....	5
LE PERSONNEL.....	5
LA QUALITE.....	5
LES EVENEMENTS ASSOCIATIFS.....	6
2) PERSPECTIVES 2009.....	7
CLIENTELE.....	7
VOLUME DE L'OFFRE.....	7
PARC.....	7
STANDARD TELEPHONIQUE.....	7
RAPPORT DE SYNTHESE.....	8
PRODUCTION KILOMETRIQUE.....	9
FREQUENTATION ANNUELLE.....	10
ANNULATIONS DES TRANSPORTS.....	11
REFUS DE TRANSPORTS.....	12
VOLUME D'ACTIVITE LIE A LA SOUS TRAITANCE.....	13
ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE.....	14
LE PLAN QUALITE.....	15
LES OBJECTIFS DE QUALITE DEFINIS PAR LA CUB.....	15
LA CERTIFICATION NF SERVICE.....	18
MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE.....	19
ANNEXE I.....	20
ANNEXE II.....	21
ANNEXE III.....	22
ANNEXE IV.....	23
ANNEXE V.....	24
ENQUETE DE MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE.....	25
ETAT DE L'EFFECTIF AU 31 DECEMBRE.....	43
ETAT DU PARC DE VEHICULES.....	45
COMPTE RENDU FINANCIER DETAILLE AU 31 DECEMBRE 2008.....	47
COMPTE DE RESULTAT ANNUEL.....	55
COMPTE RENDU DES INVESTISSEMENTS REALISES.....	58
CONTRATS SUPERIEURS A 30 000 EUROS HT.....	60

mobibus

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

**ANALYSE DESCRIPTIVE DE
L'ACTIVITE**

1) ACTIVITE 2008

PREAMBULE

La Communauté Urbaine de Bordeaux a confié à TPMR-Bordeaux pour 5 ans l'exploitation du service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite de l'agglomération bordelaise.

LES VOYAGES

L'objectif fixé par la Communauté Urbaine de Bordeaux est la réalisation de 80.000 voyages annuels cet objectif a été recalé à 84.000 par délibération du 22 décembre 2006.

73 106 voyages ont été effectués en 2004.

77 748 voyages ont été effectués en 2005

83 232 voyages ont été effectués en 2006

84 069 voyages ont été effectués en 2007

En 2008, le nombre de voyages réalisés s'élève à 84 465, soit 11 359 voyages supplémentaires par rapport à l'année 2004 (+15,53%), soit 0,5% de 2008 à 2007.

Selon les types de handicaps, ces voyages se répartissent comme suit :

- | | |
|---|---------|
| – Personnes en fauteuils roulants manuels : | 28,09 % |
| – Personnes en fauteuils roulants électriques : | 17,15 % |
| – Personnes non-voyantes : | 23,20 % |
| – Personnes semi-valides : | 31,56 % |

Sur 122 866 transports demandés en 2008, 2 383 transports ont été refusés (1,94%) et 36 237 transports ont été annulés par la clientèle (29,49%)

Le principe des trajets combinés (Mobibus + Tram ou Mobibus + Bus) continue à être « boudé » par l'ensemble de la clientèle qui préfère utiliser les services de Mobibus du lieu de prise en charge au lieu de destination.

6 transports combinés ont été dénombrés en 2008.
(10 transports combinés avaient été assurés en 2007)

LA CLIENTELE

- Plus de 2000 personnes sont inscrites au fichier clientèle au 31-12-2008.
- Mobibus assure quotidiennement jusqu'à 350 transports dont les 2/3 sont classés en transports dits « réguliers », c'est à dire réservés aux personnes handicapées se rendant régulièrement sur leur lieu d'occupation.
- Ces « réservations régulières » encombrent et saturent les tranches horaires du matin (6h30 – 9h30) et du soir (16h – 20h) où Mobibus éprouve de plus en plus de difficultés pour donner satisfaction aux nouvelles demandes.
- Conformément à la convention, tous les clients ont reçu en 2008 leur nouvelle carte d'accès au transport.

LES NOUVEAUX CLIENTS (DEPUIS LE DEBUT DE LA CONVENTION-01/2004)

- 1 155 personnes (accès de plein droit + commission d'accessibilité) ont été inscrites au service depuis le 1^{er} janvier 2004.
 - 224 personnes en 2004
 - 223 personnes en 2005
 - 215 personnes en 2006
 - 227 personnes en 2007
 - 266 personnes en 2008
- Répartition des 1 155 nouveaux clients par tranche d'âge :

Tranche d'âge	Nombre d'inscriptions	% d'inscriptions	
6 à 15 ans	9	0,78%	21,13%
16 à 20 ans	106	9,18%	
21 à 25 ans	75	6,49%	
26 à 30 ans	54	4,68%	
31 à 35 ans	43	3,72%	18,61%
36 à 40 ans	50	4,33%	
41 à 45 ans	59	5,11%	
46 à 50 ans	63	5,45%	
51 à 55 ans	76	6,58%	19,05%
56 à 60 ans	56	4,85%	
61 à 65 ans	56	4,85%	
66 à 70 ans	32	2,77%	
71 à 75 ans	74	6,41%	41,21%
76 à 80 ans	109	9,43%	
81 à 85 ans	141	12,21%	
86 à 90 ans	85	7,36%	
91 à 95 ans	47	4,07%	
96 à 100 ans	18	1,56%	
Plus de 100 ans	2	0,17%	
TOTAL	1 155	100%	

LA COMMISSION D'ACCESSIBILITE

Cette commission composée d'élus, de représentants de l'autorité organisatrice et de représentants d'associations de handicapés, est chargée d'examiner la situation des personnes qui ne peuvent accéder de plein droit au service de transport à la demande.

En 2008, cette commission s'est réunie trois fois :

- Le 29 janvier
- Le 25 septembre
- Le 25 novembre
-

La commission s'est prononcée sur :

- 56 accords définitifs
- 15 accords provisoires
- 27 refus et suspensions de transports

195 personnes ont bénéficié de « l'accès de plein droit » au service :

- 180 personnes en fauteuil roulant
- 15 personnes non-voyantes

LES VEHICULES

- Conformément à la convention, TPMR-Bordeaux a mis en service quatre véhicules neufs en 2008.

Il s'agit de :

- 1 RENAULT MASTER aménagés pour 5 fauteuils roulants par le carrossier DURISOTTI.
(Conformément au souhait des associations de PMR ces véhicules sont climatisés).
- 1 RENAULT MASTER aménagé pour 3 fauteuils roulants par le carrossier DURISOTTI.
(Conformément au souhait des associations de PMR ce véhicule est climatisé).
- 2 RENAULT KANGOO aménagés pour 1 fauteuil roulant par le carrossier SOMAC.
(Conformément au souhait des associations de PMR ces véhicules sont climatisés)

Au 31 décembre 2008, l'âge moyen du parc est de 3,90 ans (pour mémoire : 6,66 ans au 01/01/04).

LES KILOMETRES

1 560 546 kilomètres ont été parcourus en 2008 soit une augmentation de 1,00% par rapport au kilométrage 2007.

- 671 257 km en services commerciaux (43,01 %)
(pour mémoire : 43,59 % en 2007)
- 889 229 km en haut le pied (56,99 %)
(pour mémoire : 56,41 % en 2007)

Le kilométrage total effectué par les sous-traitants a été de 122 545 km (soit 7,85 % du kilomètre total annuel)

LE PERSONNEL DE TPMR-BORDEAUX

L'effectif de l'entreprise a diminué provisoirement en fin d'année de 3 personnes transférées au réseau urbain.

Cette perte d'effectif a été compensée par l'emploi de 3 conducteurs intérimaires.

Au 31 décembre 2008, l'effectif de 49 personnes (46,5 personnes équivalent temps plein) se répartit comme suit :

- 1 Responsable d'Exploitation
- 39 Conducteurs (dont 1 mi-temps)
- 1 Responsable Planification des Transports
- 1 Responsable Qualité
- 5 Planificateurs (dont 3 mi-temps)
- 1 Agent Administratif (à mi-temps)
- 1 Secrétaire-Comptable

LA QUALITE

- TPMR-Bordeaux a obtenu le 4 septembre 2007 la certification NF pour l'ensemble de son service.

Un audit de reconduction se tiendra en 2009.

- TPMR-Bordeaux est le 3^{ème} réseau français de transport de personnes à mobilité réduite à avoir obtenu cette distinction.

LES EVENEMENTS ASSOCIATIFS 2008

13 mai 2008 : Mairie de Bordeaux :
Création d'un Centre Communal de l'Accessibilité (C.C.A)

2) PERSPECTIVES 2009

CLIENTELE

En 2009, plus de 250 inscriptions supplémentaires sont encore à prévoir.

VOLUME DE L'OFFRE

L'objectif du nombre de voyages à réaliser en 2009 reste fixé à 84 000.

PARC

Sous réserve de l'accord de la CUB, deux Masters supplémentaires devraient venir compléter le parc, sans déclassement de véhicules.

STANDARD TELEPHONIQUE

Sous réserve de l'accord de la CUB, un SVI (serveur vocal) devrait être mis en place, permettant de gérer automatiquement les confirmations de réservations et les annulations, sans passer par la planification.

mobibus

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

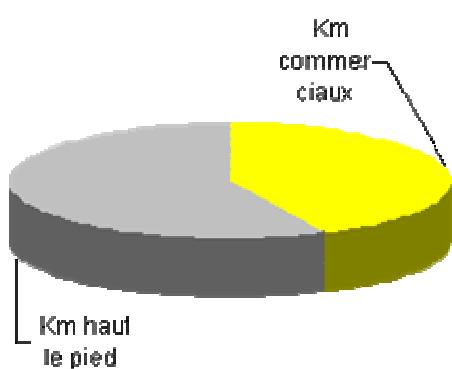
RAPPORT DE SYNTHESE

PRODUCTION KILOMETRIQUE

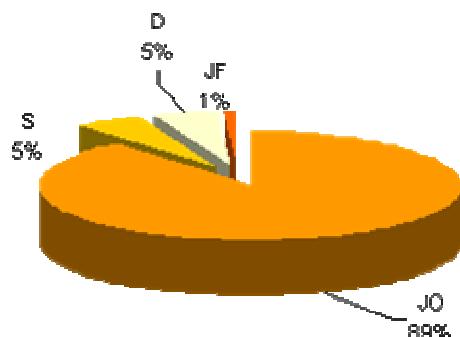
ANNEE 2008

PRODUCTION KILOMETRIQUE ET REPARTITION DES KILOMETRAGES COMMERCIAUX

Kilomètres commerciaux / haut le pied



Répartition des Kms commerciaux



Production kilométrique :

Km commerciaux	671 257
Km haut le pied	889 289
Total	1 560 546

Répartition des Kms commerciaux :

JO	596 326
S	36 017
D	33 263
JF	5 651
Total	671 257

Répartition des Km haut le pied :

JO	596 326
S	36 017
D	33 263
JF	5 651
Total	889 289

Commentaires :

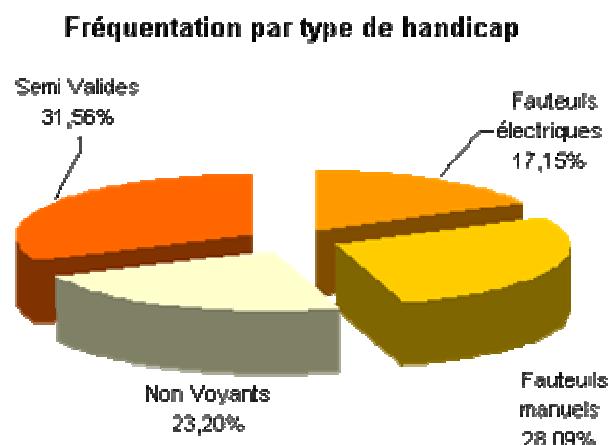
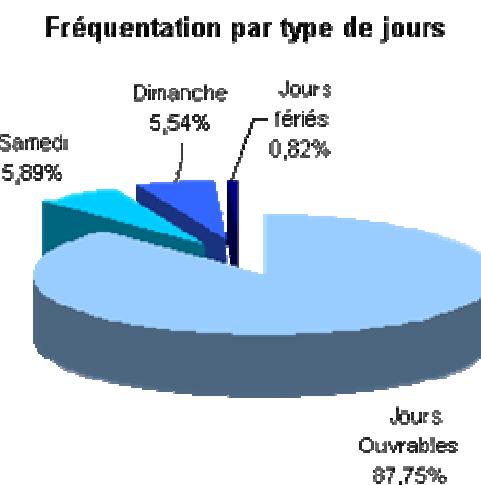
Les kilomètres commerciaux représentent 43,01 % des kilomètres totaux.

L'objectif théorique des 58,24% de kilomètres commerciaux à réaliser en 2008 n'a pas été atteint.

FREQUENTATION ANNUELLE

ANNEE 2008

FREQUENTATION ANNUELLE



Fréquentation par type de jours :

Jours Ouvrables	74 117
Samedi	4 978
Dimanche	4 678
Jours fériés	692
Total	84 465

Fréquentation par type de handicap :

Fauteuils électriques	14 485
Fauteuils manuels	23 725
Non Voyants	19 599
Semi Valides	26 656
Total	84 465

Commentaires :

650 clients utilisent fréquemment le service MOBIBUS.

Le nombre de transports journaliers (jours ouvrables) se situe entre 320 et 370 transports.

Les transports réguliers (personne se rendant à son lieu de travail ou à son lieu d'occupation) représentent environ 70% de la totalité des transports.

En 2008, 266 nouvelles inscriptions ont été enregistrées.

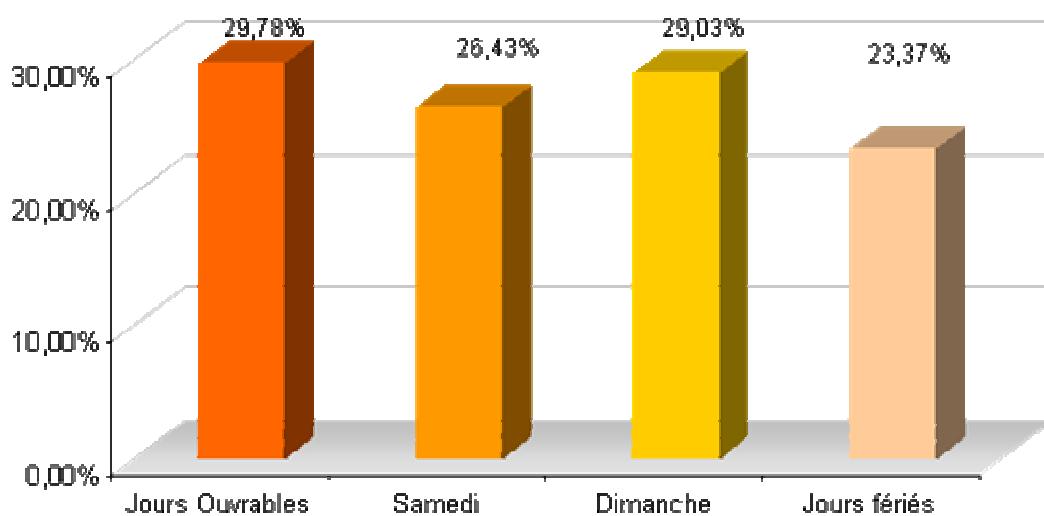
Depuis le 1er janvier 2004, 1155 nouveaux clients bénéficient des services de Mobibus (sur un total de plus de 2000 personnes inscrites).

ANNULATIONS DE TRANSPORTS

ANNEE 2008

ANNULATIONS DE TRANSPORTS

Taux d'annulation par type de journées



Taux d'annulation par type de journées :

	Nb de demandes	Nb d'annulations	Taux d'annulation
Jours Ouvrables	107 875	32 125	29,78%
Samedi	7 178	1 897	26,43%
Dimanche	6 876	1 996	29,03%
Jours fériés	937	219	23,37%
Total	122 866	36 237	29,49%

Commentaires :

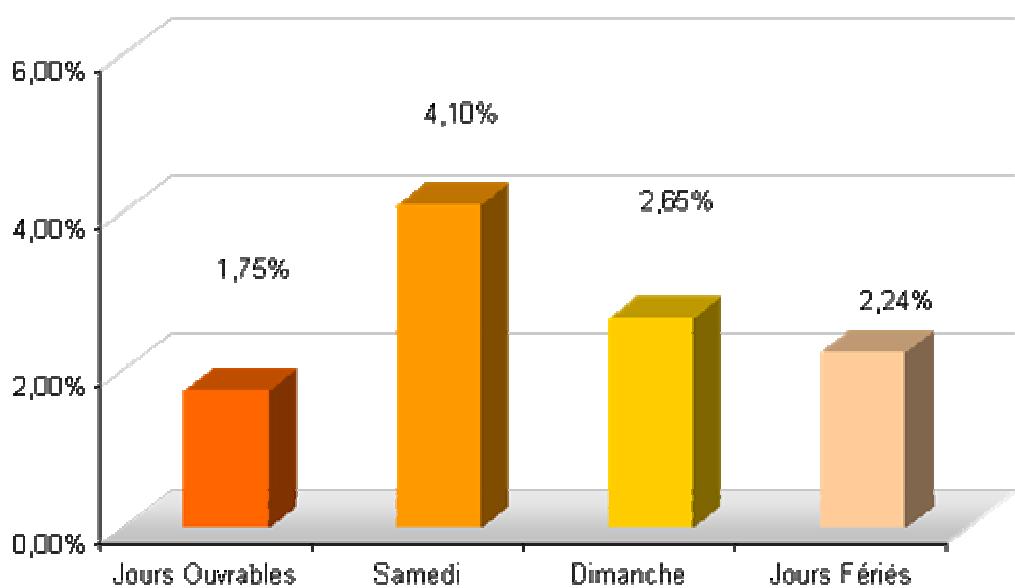
Sur les 36 237 annulations enregistrées en 2008, 1727 ont été facturées à la clientèle pour cause d'un troisième transport mensuel annulé dans les 24 heures.

Ce nombre d'annulations reste beaucoup trop élevé (4 251 annulations pour le seul mois de décembre 2008) pénalisant fortement les clients en attente de transport.

REFUS DE TRANSPORTS

ANNEE 2008

REFUS DE TRANSPORTS



Taux de refus par type de journées :

	Nb de demandes	Nb de refus	Taux de refus
Jours Ouvrables	107 875	1 886	1,75%
Samedi	7 178	294	4,10%
Dimanche	6 876	182	2,65%
Jours Fériés	937	21	2,24%
Total	122 866	2 383	1,94%

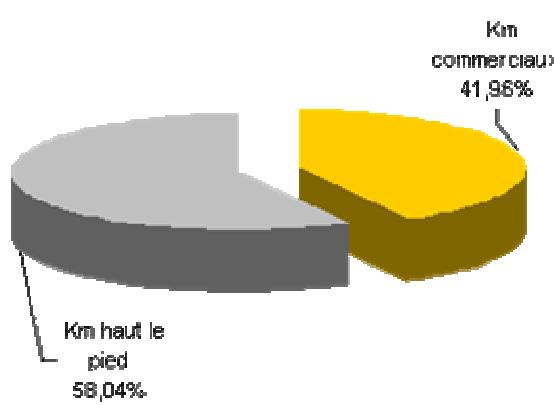
Commentaires :

L'objectif théorique de 1,25% de taux de refus en 2008 n'a pas été atteint.

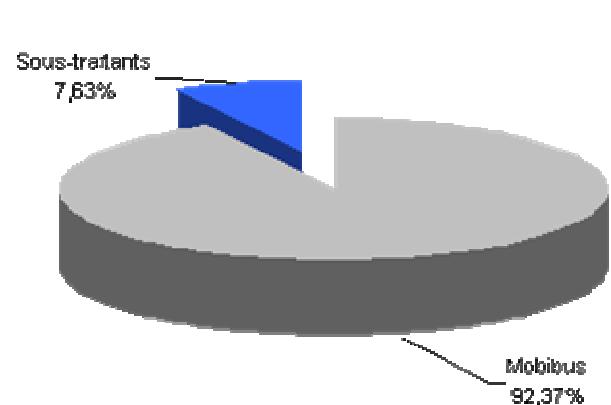
VOLUME D'ACTIVITE LIE A LA SOUS-TRAITANCE

VOLUME D'ACTIVITE LIE A LA SOUS-TRAITANCE

Production kilométrique



Nombre de clients transportés



Production kilométrique :

Km commerciaux	51 416
Km haut le pied	71 129
Total	122 545

Nombre de clients transportés :

Mobibus	78 021
Sous-traitants	6 444
Total	84 465

Commentaires :

Kilométrages sous-traitants :

7,85% du kilométrage total

Clients transportés :

7,63% de la fréquentation totale

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

**ANALYSE DE LA QUALITE DE
SERVICE**

LE PLAN QUALITE

La Communauté Urbaine de Bordeaux a adopté la plan qualité de TPMR BORDEAUX en novembre 2004.

Le Plan Qualité inclut la certification NF de l'ensemble du service (AFNOR).

LES OBJECTIFS DE QUALITE DEFINIS PAR LA C.U.B

Ils sont au nombre de quatre :

- La ponctualité et le respect des horaires annoncés à la clientèle
- La propreté des véhicules
- La disponibilité du service
- La disponibilité des moyens d'information et de réservation

1) LA PONCTUALITE DU SERVICE

En accord avec l'autorité organisatrice, il a été convenu que TPMR-BORDEAUX bénéficie d'une tolérance de plus ou moins dix minutes par rapport à l'horaire annoncé à la clientèle.

Un transport est donc considéré en retard lorsque le chauffeur arrive sur le lieu de prise en charge plus de dix minutes après l'heure convenue.

- L'objectif qualité est :
 - 98 % des prises en charge se situent dans la fourchette \pm 10 minutes.
- Le seuil de la qualité minimale est :
 - 95 % des prises en charge se situent dans la fourchette \pm 10 minutes.

La moyenne annuelle de la ponctualité est indiquée en annexe I.

2) LA PROPRETE DU VEHICULE

- Les véhicules font l'objet de contrôles quotidiens
- Tous les jours, cinq véhicules sont vérifiés aléatoirement selon huit critères notés de 0 à 5 (note maxi : 40 points)
- L'objectif qualité est :
 - 98 % des véhicules répondent aux critères de propreté.

- Le seuil de la qualité minimale est :
 - 95% des véhicules répondent aux critères de propreté.
 - Pas plus de cinq journées avec une moyenne journalière inférieure à 30 points.
 - Pas de moyenne mensuelle inférieure à 30 points.

La moyenne annuelle de la propreté est indiquée en annexe II.

3) LA DISPONIBILITE DU SERVICE

La disponibilité du service est symbolisée par le taux de refus.

$$\text{Taux de refus} = \frac{\text{Nombre de transports refusés}}{\text{Nombre de transports demandés}} \times 100$$

- Le taux de refus retenu comme élément de base est de 2,5 %.
- Le taux de refus doit évoluer comme suit :
 - 2,20 % en 2004
 - 2,00 % en 2005
 - 1,75 % en 2006
 - 1,50 % en 2007
 - 1,25 % en 2008
- Ce taux constitue à la fois l'objectif et le seuil de la qualité minimale.

La moyenne annuelle du taux de refus est indiquée en annexe III.

4) DISPONIBILITE DES MOYENS D'INFORMATION

4.1) Disponibilité téléphonique

Ce critère est suivi depuis le mois de mai 2005 après l'installation d'un logiciel sur l'auto-commutateur du standard téléphonique.

La moyenne annuelle du pourcentage d'appels téléphoniques non aboutis est indiquée en annexe IV.

4.2) Traitement des réclamations

Toutes les réclamations de la clientèle doivent être traitées et une réponse personnalisée doit être adressée dans un délai maximal de 15 jours.

- L'objectif qualité est :
 - 95 % des réclamations reçoivent une réponse dans un délai de 15 jours.
- Le seuil de la qualité minimale est :
 - 90 % des réclamations sont traitées dans un délai de 30 jours.

La moyenne annuelle du traitement de réclamations est indiquée en annexe V.

LA CERTIFICATION NF SERVICE

TPMR-Bordeaux a obtenu le 4 septembre 2007 la certification NF pour l'ensemble de son service selon la norme NF 371 de l'Association Française de Normalisation (AFNOR)

1) Les critères obligatoires

Ils sont au nombre de 11 :

- Information sur l'offre de service
- Accessibilité au service téléphonique
- Accueil téléphonique par un télé-opérateur
- Informations générales téléphoniques
- Réservations – prise en compte de la demande du voyageur
- Régularité, ponctualité
- Attitude du conducteur
- Confort de conduite
- Propreté, netteté des véhicules
- Fiabilité du véhicule
- Information du véhicule

Ces critères obligatoires sont strictement définis dans le référentiel AFNOR, selon :

- Un service de référence
- Un niveau d'exigence
- Une situation inacceptable

2) Les critères spécifiques obligatoires

Deux sont imposés par la norme :

- Traitement des réclamations
- Information en situation perturbée

3) Le critère spécifique non obligatoire

Présentation personnalisée des conducteurs

4) Les critères complémentaires

Le comité tripartite a retenu :

- Assistance aux voyageurs.
- Règles de sécurité pour les usagers ainsi que les règles de sécurité spécifiques au matériel.

Ces critères complémentaires sont strictement définis dans le référentiel AFNOR, selon :

- Un service de référence
- Une situation inacceptable

5) Le comité tripartite

Il s'est réuni huit fois depuis sa création :

- Le 14 décembre 2004
- Le 25 janvier 2005
- Le 17 février 2005
- Le 17 mars 2005
- Le 28 avril 2005
- Le 03 juillet 2006
- Le 07 septembre 2006
- Le 28 septembre 2007

Le recueil des engagements de service a été validé par l'ensemble des membres du Comité Tripartite en date du 17 mars 2005.

Le comité tripartite se réunira à nouveau dans le courant du premier trimestre 2009.

MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

TPMR-BORDEAUX est tenu de mesurer la satisfaction de la clientèle au moyen d'une enquête annuelle ciblée.

En 2008, TPMR-BORDEAUX a confié à nouveau au cabinet « EPSILON-MARKETING » l'enquête de satisfaction de la clientèle dont les résultats figurent dans le chapitre suivant intitulé : « Enquête de mesure de satisfaction de la clientèle » page 25.

Ce même cabinet réalise des enquêtes mystères dans le cadre de la certification NF Service.

ANNEXE I

ANNEE 2008

PONCTUALITE DU SERVICE

Mois	Nombre de transports		
	Total	Dans tolérance	Hors tolérance
Janvier	7764	7474	290
Février	7505	7116	389
Mars	7484	7124	360
Avril	7856	7479	377
Mai	6885	6535	350
Juin	7555	7165	390
Juillet	6013	5851	162
Août	3250	3130	120
Septembre	7219	6871	348
Octobre	8413	8057	356
Novembre	6890	6615	275
Décembre	6623	6324	299
Total	83 457	79 741	3716
Taux de ponctualité		95,55%	4,45%

Pour mémoire : 97,34 % de transports dans tolérance en 2007.

ANNEXE II

ANNEE 2008

PROPRETE DES VEHICULES

Mois	Nbre de contrôles	Nbre de véhicules répondant aux critères	Somme des notes
Janvier	115	114	3991 points
Février	105	105	3644 points
Mars	100	98	3475 points
Avril	110	109	3757 points
Mai	90	89	3092 points
Juin	100	99	3389 points
Juillet	105	104	3561 points
Août	95	92	3331 points
Septembre	110	110	3786 points
Octobre	100	98	3429 points
Novembre	85	83	2870 points
Décembre	105	104	3614 points
Total	1 220	1 205	41 939
		98,77%	34,37 pts (moyenne)

Pour mémoire : 98,18 % du nombre de véhicules répondent aux critères en 2007.

ANNEXE III

ANNEE 2008

TAUX DE REFUS

	Nbre de transports demandés	Nbre de transports refusés	% de refus
Jours ouvrables	107 875	1 886	1,75%
Samedi	7 178	294	4,10%
Dimanche	6 876	182	2,65%
Jours fériés	937	21	2,24%
Total	122 866	2 383	1,94%

Pour mémoire : Taux de refus en 2007 : 2,06 %

ANNEXE IV

ANNEE 2008

**DIPONIBILITE DES MOYENS
D'INFORMATION ET DE RESERVATION**

Mois	Nombre d'appels téléphoniques			% d'appels non aboutis
	<i>reçus</i>	<i>Pris en charge</i>	<i>Non aboutis</i>	
Janvier	5644	4095	1549	27,45%
Février	5366	3911	1455	27,12%
Mars	5756	3987	1769	30,73%
Avril	5693	4265	1428	25,08%
Mai	5772	4119	1653	28,64%
Juin	5228	4003	1225	23,43%
Juillet	4158	3352	806	19,38%
Août	2906	2221	685	23,57%
Septembre	4811	3466	1345	27,96%
Octobre	6377	4457	1920	30,11%
Novembre	6330	4007	2323	36,70%
Décembre	6020	3845	2175	36,13%
TOTAL	64 061	45 728	18 333	28,62%

ANNEXE V

ANNEE 2008

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Nombre de réclamations	14
Nombre de jours avant réponse	23
Délai moyen de réponse	<i>1,64 jour</i>

Pour mémoire : 1,52 jour en 2007

mobibus

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

**ENQUETE DE MESURE DE
SATISFACTION DE LA
CLIENTELE**



Suivi de la
satisfaction
clientèle
Juin 2008

LES POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE

Cinq enseignements se dégagent de l'étude satisfaction menée par Mobibus auprès d'un échantillon représentatif de clients en juin 2008 :

1 – Une bonne qualité de service

L'indice de satisfaction exprime le pourcentage de clients qui accordent plus de 15 / 20 au réseau Mobibus.

Cet indice est de 69 % en 2008.

Rappelons que le seuil caractéristique d'un fonds de commerce pérenne s'exprime à partir d'un score de 65 %.

Cette bonne qualité de service est également validée par une note globale de satisfaction de 16.1/20 pour une norme de 15/20.

LES POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE

2 – Une dynamique de progrès constante

Lors de cette investigation, un solde net d'évolution est calculé.

Il correspond à la différence entre le pourcentage de clients qui considèrent que la qualité de service Mobibus s'est améliorée au cours des derniers mois et ceux qui affirment l'inverse.

Ce solde est de + 23 % en 2007.

Il s'agit d'un score considérable qui vient s'ajouter à une antériorité déjà très favorable :

- + 26 % en 2005
- + 23 % en 2006
- + 28 % en 2007

Ce résultat illustre la perception par la clientèle d'une dynamique de progrès constante et régulière.

LES POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE

3 – Trois critères en hausse

L'analyse comparative des résultats depuis 2005 illustre trois progressions :

- la qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle
- la ponctualité de Mobibus
- la conduite des chauffeurs

L'amélioration de la ponctualité s'avère d'autant plus remarquable qu'elle s'effectue dans un contexte de forte augmentation de trafic et qu'elle correspond à une attente prioritaire de la clientèle.

4 – Un critère en baisse

Le seul item en baisse depuis 2005 concerne :

- la facilité à joindre le standard téléphonique

Cette perception ne tient pas encore compte des progrès récents accomplis par Mobibus et mesurés dans le cadre des enquêtes mystères ; un décalage dans le temps existe toujours entre la réalité des actions correctrices et la perception des efforts accomplis...

LES POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE

5 – Trois axes de travail

Les résultats s'avèrent largement satisfaisants.

Seul bémol, trois items peuvent encore faire l'objet d'améliorations :

- la facilité à disposer d'un transport en cas de besoin
- la proposition d'une solution de transport alternative de la part de Mobibus en cas d'impossibilité concernant la demande initiale
- l'information des clients en cas de retard

Les deux premiers points vont de pair et constituent malheureusement la rançon du succès du service actuel...

Suivi de la satisfaction clientèle
Juin 2008

1.Données de base

2.Profil de la clientèle

3.Performance globale

4.Satisfaction par item

5.Matrice des résultats

6.Attentes spontanées

7. Annexe n°1
questionnaire utilisé

mobibus

①

DONNÉES DE BASE

6

Suivi de la satisfaction clientèle
Juin 2008

1.Données de base

2.Profil de la clientèle

3.Performance globale

4.Satisfaction par item

5.Matrice des résultats

6.Attentes spontanées

7. Annexe n°1
questionnaire utilisé

mobibus

OBJECTIFS

- Hiérarchiser les attentes de la clientèle
- Mesurer la satisfaction des clients
- Suivre l'évolution de la satisfaction depuis 2005
- Appréhender l'impact des actions correctrices entreprises
- Accompagner la certification du service Mobibus



Identification des priorités d'action à court et moyen termes...

7

MÉTHODE

- Réalisation d'une enquête téléphonique
- Interrogation de 302 clients utilisateurs du service
- Passation des appels du 09 au 13 juin 2008
- Mise en place de quotas par rapport au type de handicap en fonction des caractéristiques de la clientèle Mobibus dans un souci de représentativité
- Sélection des interviewés par tirage aléatoire dans votre fichier
- Présentation du questionnaire sous forme d'affirmations avec des échelles de notation
- Rotation de l'ordre de présentation des items pour éviter tout phénomène de lassitude

Conditions méthodologiques et logistiques parfaitement fiables, représentatives et barométriques !

8

QUOTAS

Type de handicap	Nombre de clients Mobibus	Poids	Quotas	Réalisé
Fauteuils roulants	1 266	68%	203	203
Non-voyants	252	14%	41	41
Semi-valides	349	19%	56	63
TOTAL	1 867	100%	300	302



Le respect scrupuleux des quotas garantit la représentativité de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats.

Compte-tenu du poids des faux numéros, des décès récents et des personnes non utilisatrices du service, la réalisation des 302 questionnaires a nécessité l'exploitation exhaustive du fichier Mobibus.

9

Suivi de la satisfaction clientèle
Juin 2008

1.Données de base

2.Profil de la clientèle

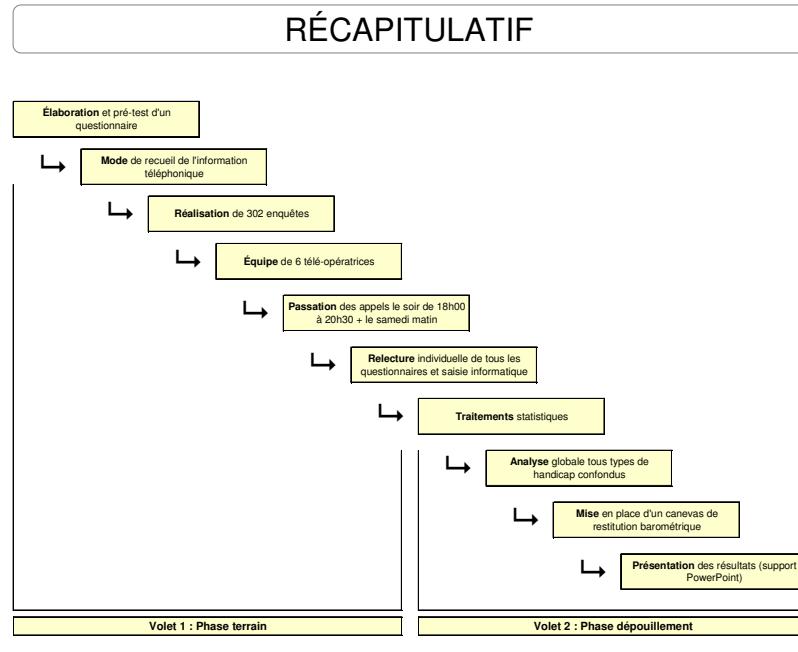
3.Performance globale

4.Satisfaction par item

5.Matrice des résultats

6.Attentes spontanées

7.Annexe n°1
questionnaire utilisé



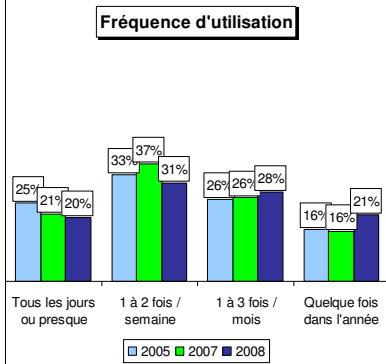
10

②

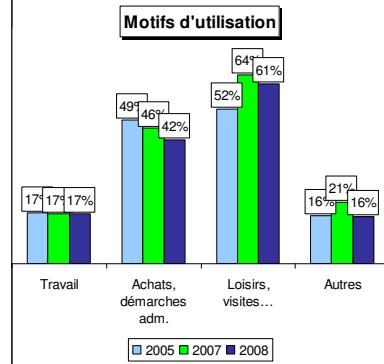
PROFIL DE LA CLIENTÈLE

PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Fréquence d'utilisation



Motifs d'utilisation



Légère progression des voyageurs occasionnels dans le fonds de commerce Mobibus...

Le poids des motifs "travail" dans l'ensemble des déplacements reste stable depuis 2005.

Inversement, le poids des motifs "loisirs et visites" a connu une augmentation sensible depuis 2005.

③

PERFORMANCE GLOBALE

13

PERFORMANCE GLOBALE

Trois indicateurs sont présentés ci-après pour caractériser la performance globale du service Mobibus :

Indice de satisfaction

% de clients qui accordent une note globale de satisfaction supérieure à 15/20

Indicateur qui rend le mieux compte de la performance du réseau et qui représente une norme de référence

Attention à ne pas confondre cet indicateur avec la proportion de clients qui donnent une note supérieure à 10/20 et qui ne sont pas forcément acquis à votre réseau

Note globale de satisfaction

Note sur 20 donnée par le client pour exprimer sa satisfaction générale en fin d'entretien

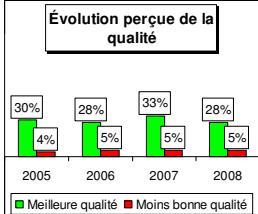
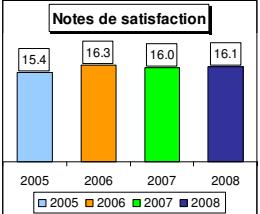
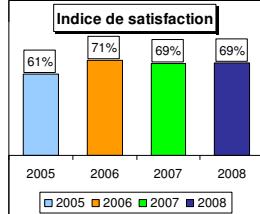
Solde net d'évolution

Différence entre le % de clients qui considèrent que la qualité du service s'est améliorée au cours des 12 derniers mois et ceux qui affirment l'inverse



Un client satisfait est un client qui a des attentes et auxquelles Mobibus répond ; cette satisfaction s'exprime par une note supérieure à 15/20...

14



Un fonds de commerce pérenne s'exprime par un indice de satisfaction supérieur à 65%.

Avec un score de 69%, Mobibus dispose d'une bonne qualité de service.

L'amélioration de la satisfaction est d'autant plus remarquable qu'elle s'est effectuée dans un contexte de forte augmentation de trafic...

28% de la clientèle considère que le service Mobibus s'est amélioré au cours des douze derniers mois !

Il s'agit d'un score considérable, qui vient s'ajouter à une antériorité déjà très encourageante...

De plus, le poids des opinions contraires est marginal (5%).

Le solde net d'évolution traduit une dynamique de progrès incontestable depuis 2005...

④

SATISFACTION PAR ITEM

16

SATISFACTION PAR ITEM

	Opinions positives				Notes sur 20				Évolution
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	
Qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle	87%	95%	95%	94%	15.8	16.9	16.9	16.9	↗
Ponctualité des Mobibus	79%	80%	84%	91%	14.5	15.0	15.1	16.0	↗
Conduite des conducteurs	86%	89%	96%	95%	15.8	16.5	16.8	16.8	↗
Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin	66%	70%	75%	68%	13.1	14.4	14.3	13.8	➡
Confort des véhicules	83%	86%	95%	88%	15.1	15.8	16.7	15.9	➡
Aménagement et adaptation des véhicules à la situation des usagers	90%	93%	95%	94%	16.2	17.3	17.3	17.1	➡
Réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations	77%	89%	88%	79%	14.8	16.7	16.0	15.0	➡
Attitude des conducteurs avec la clientèle	96%	98%	98%	97%	17.2	18.0	17.7	17.6	➡
Tenue vestimentaire des conducteurs	96%	96%	97%	96%	17.2	17.5	17.4	17.5	➡
Attitude du personnel du standard téléphonique avec la clientèle	89%	92%	94%	93%	16.2	16.9	17.1	16.9	➡
Propreté intérieure des véhicules	95%	95%	94%	97%	17.1	17.7	17.4	17.6	➡
Facilité à joindre le standard téléphonique	65%	58%	60%	56%	13.1	12.6	12.3	12.0	↘

La perception de l'accessibilité au standard téléphonique ne tient pas encore compte des progrès récents accomplis par Mobibus et mesurés dans le cadre des enquêtes mystères ; un décalage dans le temps existe toujours entre la réalité des actions correctrices et la perception des efforts accomplis...

17

SATISFACTION PAR ITEM

	Opinions positives				Notes sur 20				Évolution
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	
Discretion et réserve des conducteurs dans leurs propos		96%	96%			17.5	17.8		
Discretion et réserve du personnel du standard dans ses propos		98%	98%			17.7	17.7		
Information des clients en cas de retard de Mobibus		60%	67%			12.5	13.3		
Adéquation entre les horaires annoncés des chauffeurs et la planification		76%	77%			14.5	14.5		
Organisation des groupages effectués par Mobibus		74%	73%			14.0	14.0		
Prise en compte des demandes de transport initiales			82%				14.9		
Proposition de transport de la part de Mobibus / impossibilité demande initiale			75%				13.7		
Satisfaction globale / Mobibus	90%	97%	94%	94%	15.4	16.3	16.0	16.1	↗

NB : Est considérée comme progression ou régression, une différence minimale de plus ou moins un point entre les notes de 2005 et 2008

L'information des clients en cas de retard s'améliore mais reste encore perfectible.

Si la prise en compte de la demande initiale des voyageurs s'avère plutôt bonne dans un contexte de forte augmentation de trafic, la proposition d'une solution alternative en cas d'impossibilité de prise en charge mérite également attention.

À tous les niveaux, le personnel Mobibus bénéficie d'excellentes évaluations...

⑤

MATRICE DES RÉSULTATS

19

MATRICE DES RÉSULTATS

La matrice suivante croise :

- **Les attentes** de la clientèle en colonnes (prioritaires / importantes / secondaires)
- **La satisfaction** des clients en lignes (notes de 0 à 20 indiquées derrière chaque critère avec un surlignage en **rouge** ou en **vert** lorsque le critère évolue de plus de 1.0 point sur la période 2005 / 2008)



Identification des priorités d'action à court et moyen termes...

20

MATRICE DES RÉSULTATS

Satis.	Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
20			Q04 Discrépance et réserve des conducteurs dans leurs propos 17.8 Q07 Discrépance et réserve du personnel du standard dans ses propos 17.7 Q15 Propreté intérieure des véhicules 17.6 Q03 Tenue vestimentaire des conducteurs 17.5
Excellent	Q01 Attitude des conducteurs 17.6 Q18 Qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle 16.9 Q11 Ponctualité des Mobibus 16.0	Q17 Aménagement et adaptation des véhicules à la situation des usagers 17.1 Q06 Attitude du personnel du standard tél. avec la clientèle 16.9 Q02 Conduite des conducteurs 15.8	Q16 Confort des véhicules 15.9 Q19 Réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations 15.0
15		Q09 Prise en compte des demandes de transport initiales 14.9 Q13 Adéquation entre les horaires annoncés des chauffeurs et la planification 14.5 Q10 Proposition de transport de la part de Mobibus / impossibilité demande initiale 13.7	Q14 Organisation des groupages 14.0 Q12 Information des clients en cas de retard 13.3
Assez bon	Q08 Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin 13.1	Q05 Facilité à joindre le standard téléphonique 12.0	
Passable			
10			
Insuffisant			
0			

⑥

ATTENTES SPONTANÉES

22

ATTENTES SPONTANÉES

D'une manière générale, que faudrait-il améliorer en priorité pour mieux répondre à vos attentes ?

	2005	2006	2007	2008	Évol.
Augmenter le nombre de véhicules	17%	17%	18%	25%	↗
Faciliter l'accessibilité au standard téléphonique / diminuer l'attente	10%	11%	12%	14%	
Embaucher davantage de conducteurs	-	-	6%	6%	
Respecter les horaires	20%	18%	9%	5%	↘
Optimiser les groupages / revoir la programmation	5%	9%	5%	5%	
Moderniser le parc des véhicules	5%	7%	3%	5%	
Diminuer le délai nécessaire pour effectuer une réservation	20%	15%	9%	5%	↘
Revoir l'aménagement des véhicules (poignées mal positionnées / marches trop hautes / absence de tapis anti-dérapant / rails pour monter le fauteuil de mauvaise qualité...)	5%	7%	1%	4%	
Améliorer l'accueil du standard téléphonique	1%	1%	1%	3%	
Améliorer le confort des véhicules (sièges, climatisation en été, rideaux, bruits, vibrations...)	10%	9%	6%	3%	↘
Améliorer l'attitude des conducteurs (plus de courtoisie, de discrétion, ne plus fumer dans les véhicules...)	5%	5%	2%	3%	
Disposer systématiquement de l'aller et du retour	4%	3%	2%	3%	
Rien à signaler / tout va bien	23%	28%	29%	27%	
Autres modalités inférieures à 2 %	28%	23%	29%	31%	
TOTAL	152%	153%	132%	139%	

NB : Total supérieur à 100 % compte-tenu de la multiplicité des réponses possibles

23

⑦

ANNEXE N°1

Questionnaire utilisé

24

QUESTIONNAIRE UTILISÉ

EPSILON Marketing - ☎ 05.57.14.3000

MOBIBUS - Enquête "Satisfaction" / 02 juin 2008

Nom de l'interviewé
Téléphone / 0 / 5 / / / / / / / / / / / /

Bonjour,
Nous réalisons une étude pour Mobibus. J'aimerais vous poser quelques questions. Ce sera très rapide. Merci.

Q0 Avec quelle fréquence approximative utilisez-vous Mobibus ?

1. Tous les jours
2. Presque tous les jours → Aller en Q1
3. 1 à 2 fois par semaine
4. 1 à 3 fois par mois
5. Quelquefois dans l'année

6. Jamais ou exceptionnellement → Arrêter la passation du questionnaire et remercier l'interviewé

Voici une série d'affirmations concernant Mobibus. Pour chacune d'entre-elles, veuillez m'indiquer une note comprise entre 0 et 10 suivant que vous soyez plus ou moins d'accord avec celles-ci. (0 = pas du tout d'accord ; 10 = tout à fait d'accord)

- | | |
|---|-----|
| Q01 Les conducteurs sont aimables et accueillants avec la clientèle | / / |
| Q02 Les conducteurs conduisent en souplesse | / / |
| Q03 Les conducteurs ont une tenue vestimentaire correcte | / / |
| Q04 Les conducteurs font preuve de discrétion et de réserve dans leurs propos avec la clientèle | / / |
| Q05 Il est facile de joindre le standard téléphonique | / / |

25

Suivi de la satisfaction clientèle
Juin 2008

1.Données de base
2.Profil de la clientèle
3.Performance globale
4.Satisfaction par item
5.Matrice des résultats
6.Attentes spontanées
7.Annexe n°1 questionnaire utilisé

mobibus

QUESTIONNAIRE UTILISÉ

- | | |
|--|-----|
| Q06 Le personnel du standard téléphonique est aimable et courtois avec la clientèle | / / |
| Q07 Le personnel du standard téléphonique fait preuve de discrétion et de réserve dans ses propos avec la clientèle | / / |
| Q08 Quand j'en ai besoin, je dispose toujours d'un transport | / / |
| Q09 Mes demandes de transport initiales (telles que je les souhaite au départ) sont généralement satisfaites | / / |
| Q10 En cas d'impossibilité concernant ma demande initiale, la proposition de transport qui m'est faite est satisfaisante | / / |
| Q11 Les Mobibus sont à l'heure ; on peut compter dessus | / / |
| Q12 En cas de retard de Mobibus, je suis prévenu(e) | / / |
| Q13 Les horaires annoncés par les chauffeurs correspondent à ceux communiqués par la planification | / / |
| Q14 Les groupages effectués par Mobibus sont bien organisés | / / |
| Q15 Il n'y a rien à dire sur la propreté intérieure des véhicules | / / |
| Q16 On est bien installé dans les véhicules ; ils sont confortables | / / |
| Q17 Les véhicules sont bien aménagés et adaptés à ma situation | / / |
| Q18 D'une manière générale, Mobibus est à l'écoute de la clientèle | / / |
| Q19 En cas de réclamation, je reçois toujours une réponse de la part de Mobibus | / / |

26

Suivi de la satisfaction clientèle
Juin 2008

1.Données de base
2.Profil de la clientèle
3.Performance globale
4.Satisfaction par item
5.Matrice des résultats
6.Attentes spontanées
7.Annexe n°1 questionnaire utilisé

mobibus

QUESTIONNAIRE UTILISÉ

- Q20 Toutes ces précisions étant faites, quelle note globale, entre 0 et 10, donneriez-vous pour exprimer votre satisfaction à l'égard de Mobibus ? (0 = Très mauvaise note ; 10 = Très bonne note)
0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10
- Q21 Si vous deviez porter une appréciation générale sur la qualité du service Mobibus en 2008, vous diriez que c'est :
- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. Mieux qu'en 2007 | 3. Moins bien qu'en 2007 |
| 2. Pareil à 2007 | 4. Ne sait pas |
- Q22 Concernant Mobibus, que faudrait-il améliorer en priorité afin de mieux répondre à vos attentes ?
(*Enquêteur : ne rien suggérer - tout noter*)
.....
.....
.....
- Q23 Pour quel usage empruntez-vous Mobibus ?
(*Enquêteur : plusieurs réponses possibles*)
1. Pour aller au travail
2. Pour aller faire des achats, des démarches administratives et de santé
3. Pour vos loisirs, vos visites, vos promenades
4. Autres
- Q24 Age → / / /
- Q25 Type d'handicap :
1. Fauteuil roulant
2. Semi-valide
3. Non-voyant

27

mobibus

Suivi de la satisfaction réalisé par



pour le compte de
Mobibus

2008 2009

Des études tranchantes mais pas rassurantes !

mobibus

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

**ETAT DE L'EFFECTIF AU 31
DECEMBRE**

NUMERO	NOMS PRENOMS	DATE D'EMBAUCHE	FONCTION	CONTRAT	EQTP
1	AILLOUD Pascal	10/05/1994	CONDUCTEUR	CDI	1
2	ANCIAES Michel	09/05/2000	CONDUCTEUR	CDI	1
3	AUMAILLEY Pierre	01/04/1993	CONDUCTEUR	CDI	1
4	BALEIX Stéphane	24/06/1998	CONDUCTEUR	CDI	1
5	BARON Joël	09/04/1990	CONDUCTEUR	CDI	1
6	BUSQUET Bernard	22/03/1991	CONDUCTEUR	CDI	1
7	CADRAN Castel	08/12/2000	CONDUCTEUR	CDI	1
8	DE CASTRO Manuel	31/03/1994	CONDUCTEUR	CDI	1
9	DE WOEWORDSKY Alex.	23/09/1985	CONDUCTEUR	CDI	1
10	DE MOURA Manuel	22/03/1982	CHEF DE GROUPE	CDI	1
11	DUBOSC Robert	21/04/1992	CONDUCTEUR	CDI	1
12	DUFOUR Franck	11/12/2000	CONDUCTEUR	CDI	1
13	DUMONTIER Muriel	01/07/2002	CONDUCTRICE	CDI	1
14	DUMORA Yannick	20/10/1980	CONDUCTEUR	CDI	1
15	DUPEROU Philippe	19/12/2005	CONDUCTEUR	CDI	1
16	DUPUY Roland	22/01/1996	CONDUCTEUR	CDI	1
17	ERCHOUK Badia	01/12/2004	CONDUCTRICE	CDI	1
18	EVEN Thierry	06/09/2004	CONDUCTEUR	CDI	1
19	FOSSIER William	18/08/1980	CHEF DE GROUPE	CDI	1
20	GACHINIARD Laurent	24/06/1998	CONDUCTEUR	CDI	1
21	GHENNAI Saliha	01/10/2005	CONDUCTRICE	CDI	1
22	GONCALVES Armand	09/04/1990	CONDUCTEUR	CDI	1
23	HOUAMEL Halim	08/12/2000	CONDUCTEUR	CDI	1
24	LANGEL Stéphane	16/11/1992	CONDUCTEUR	CDI	1
25	LAQUEY Armand	16/03/1998	CONDUCTEUR	CDI	1
26	LAURENTI François	28/10/1991	CONDUCTEUR	CDI	1
27	LAVIGNE Jacques	21/04/1982	CONDUCTEUR	CDI	1
28	LEGEAUD Freddy	21/01/1981	CONDUCTEUR	CDI	1
29	MAGUENNI Samira	01/12/2005	CONDUCTRICE	CDI	1
30	MOUREAU Noémie	14/06/2008	CONDUCTRICE	CDI	1
31	OLIVIE Lionel	16/03/1982	CONDUCTEUR	CDI	1
32	PASCAUD Eric	20/02/1990	CONDUCTEUR	CDI	1
33	PATANCHON David	28/11/2001	CONDUCTEUR	CDI	1
34	PLANTIVET Dominique	13/01/2003	CONDUCTEUR	CDI	1
35	RAYNAL Pascal	09/07/2007	CONDUCTEUR	CDI	1
36	REGLIN Isabelle	17/12/2007	CONDUCTRICE	CDI	0,5
37	RODRIGUEZ Michel	09/04/1990	CONDUCTEUR	CDI	1
38	RONDEL Hugues	01/09/2006	CONDUCTEUR	CDI	1
39	TORIBIO José	01/05/2004	CONDUCTEUR	CDI	1
40	BOURLON Sylviane	01/09/1978	PLANIFICATRICE	CDI	1
41	PUY Josette	01/09/1978	RESPONSABLE PLANIFICATION	CDI	1
42	CLAVERIA Jean-Luc	18/09/2000	PLANIFICATEUR	CDI	0,5
43	GEMME Pascal	01/10/2001	EMPLOYEE DE BUREAU	CDI	0,5
44	GEMME Lilian	01/10/2002	PLANIFICATEUR	CDI	0,5
45	WILLIEN Franck	13/10/2003	PLANIFICATEUR	CDI	0,5
46	TAMARELE Marlène	05/01/2004	PLANIFICATRICE	CDI	1
47	LE BOULCH Thomas	26/01/2004	PLANIFICATEUR	CDI	1
48	MONDON Michel	01/02/2004	CHEF D'EXPLOITATION	CDI	1
49	MOUREAU Marie-Christine	01/10/2004	SECRETAIRE COMPTABLE	CDI	1

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

ETAT DU PARC VEHICULES

AGE MOYEN DU PARC AU 31 DECEMBRE 2008

N° DE PARC	MARQUE	TYPE	NUMERO IMMATRICULATION	DATE DE 1ère MISE EN CIRCULATION	TYPE	AGE AU 31 DECEMBRE 2008		
						AN	MOIS	JOUR
981	RENAULT	Master	8858 NN 33	24/07/98	Master 5FR	10	5	7
982	RENAULT	Master	8859 NN 33	24/07/98	Master 5FR	10	5	7
984	RENAULT	Master	7277 NP 33	24/08/98	Master 5FR	10	4	17
993	RENAULT	Master	5973 PH 33	07/02/00	Master 5FR	8	10	24
994	RENAULT	Master	5978 PH 33	07/02/00	Master 5FR	8	10	24
041	RENAULT	Master	2666 RS 33	30/04/04	Master 3FR	4	8	1
042	RENAULT	Master	8410 RT 33	17/06/04	Master 3FR	4	6	14
043	RENAULT	Master	8398 RT 33	17/06/04	Master 3FR	4	6	14
044	RENAULT	Master	8972 RY 33	12/10/04	Master 3FR	4	2	19
045	RENAULT	Master	5709 RZ 33	02/11/04	Master 3FR	4	1	29
046	RENAULT	Master	5713 RZ 33	02/11/04	Master 3FR	4	1	29
051*	RENAULT	Master	5117 SM 33	12/10/05	Master 3FR	3	2	19
052	RENAULT	Master	6405 SN 33	17/11/05	Master 3FR	3	1	14
053	RENAULT	Master	6407 SN 33	17/11/05	Master 3FR	3	1	14
054	RENAULT	Kangoo	652 SP 33	28/11/05	Kangoo 1FR	3	1	3
055	RENAULT	Kangoo	659 SP 33	28/11/05	Kangoo 1FR	3	1	3
061	RENAULT	Kangoo	998 TB 33	06/09/06	Kangoo 1FR	2	3	25
062	RENAULT	Master	4829 TE 33	29/11/06	Master 5FR	2	1	2
063	RENAULT	Master	4830 TE 33	29/11/06	Master 5FR	2	1	2
071	RENAULT	Master	1968 TW 33	23/11/07	Master 5FR	1	1	8
072	RENAULT	Master	6038 TW 33	04/12/07	Master 5FR	1	0	27
073	RENAULT	Master	6036 TW 33	04/12/07	Master 5FR	1	0	27
081	RENAULT	Master	858 VK 33	17/10/08	Master 3FR	0	2	14
082	RENAULT	Master	208 VL 33	13/11/08	Master 5FR	0	1	18
083	RENAULT	Kangoo	21 VJ 33	22/09/08	Kangoo 1FR	0	3	9
084	RENAULT	Kangoo	791 VK 33	17/10/08	Kangoo 1FR	0	2	14

AGE MOYEN AU 31 DECEMBRE 2008 : 3,90 ANS

* Remplace le véhicule 001 détruit par un incendie le 9 juin 2005.

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

**COMPTE RENDU FINANCIER
DETAILLE AU 31 DECEMBRE
2008**

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2008

Montant HT

RECETTES

Contribution forfaitaire d'exploitation	2 771 766,12
Recettes tarifaires	205 958,72
Recettes de publicité	19 059,64
TOTAL RECETTES	2 996 784,48 €

DEPENSES

Gazole	176 795,86
Autres achats et charges d'exploitation	38 283,88
Charges externes	318 623,84
Personnel	2 006 234,12
Personnel intérimaire	145 710,91
Activité sous-traitée	134 114,05
Impôts et taxes	56 978,73
Charges financières	7 132,86
Dotations aux amortissements	109 303,72
Autres dépenses	91 171,99

TOTAL DEPENSES **3 084 349,96 €**

RESULTAT AVANT IMPOT **-87 565,48 €**

TOTAL IMPOT SOCIETE **0,00 €**

RESULTAT NET **-87 565,48 €**

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2008

Ligne de regroupement	Nature analytique	Montant HT
1 RECETTES		
Contribution forfaitaire d'exploitation		
10 RECETTES D'ACTIVITE	11501 Transport PMR COMPENSATION	2 713 386,12
10 RECETTES D'ACTIVITE	11502 Transport PMR TP	58 380,00
		2 771 766,12
Recettes tarifaires		
10 RECETTES D'ACTIVITE	11503 Transport PMR RECETTES DIRECTES	205 958,72
		205 958,72
Recettes de publicité		
10 RECETTES D'ACTIVITE	1400 Publicité	19 059,64
		19 059,64
Autres recettes		
20 PRODUITS ACCESSOIRES	2010 Produits accessoires divers	0,00
20 PRODUITS ACCESSOIRES	2041 Remboursement de frais	0,00
		0,00
TOTAL RECETTES		2 996 784,48 €

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2008

<i>Ligne de regroupement</i>	<i>Nature analytique</i>	<i>Montant HT</i>
2 DEPENSES		
Gazole		
40 CONSUMMATIONS	4010 Gazole	- 155.869,56
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6290 Frais divers	- 20.926,30
		- 176.795,86
Autres achats et charges d'exploitation		
40 CONSUMMATIONS	4020 Lubrifiants	- 3.592,85
40 CONSUMMATIONS	4050 Pneumatiques	- 11.896,88
41 ENTRETIEN DES VEHICULES	4122 Nettoyage des véhicules	- 671,14
41 ENTRETIEN DES VEHICULES	4131 Equipement accessoires	- 350,38
42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES	4230 Assurances véhicules d'expl.	- 23.233,58
42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES	4231 Indemnisation tiers	3.880,81
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6211 Billetterie	0,00
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6220 Entret. matériels annexes	- 514,26
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6230 Loc. mat. annexe exploitation	- 1.905,60
64 MOUVEMENTS EXERCICES ANTERIEURS	6420 Dépenses/exercices antérieurs-autres	- 38.283,88
Charges externes		
41 ENTRETIEN DES VEHICULES	4130 Réparations extérieures	- 140.272,43
41 ENTRETIEN DES VEHICULES	4160 Remboursement assurances	7.273,11
71 LOCATION LT & CREDIT BAIL	7112 Loyer bâtiments sup. 100 kf	- 106.734,52
81 FRAIS DE SIEGE	7210 Frais siège groupe (fact./avis liaso)	- 74.100,00
81 FRAIS DE SIEGE	7211 Frais de redevance de marque	- 4.790,00
		- 318.623,84

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2008

Ligne de regroupement	Nature analytique	Montant HT
Personnel		
30 PERSONNEL DIRECT	3000 Salaires (brut + prov brut 13è mois)	- 6.937,56
30 PERSONNEL DIRECT	3001 char.soc (charges + prov charges 13è mois)	0,00
30 PERSONNEL DIRECT	3002 Provision CP (brut + charges)	0,00
30 PERSONNEL DIRECT	3003 Prov.primes (Pfa...) (Brut + charges)	0,00
30 PERSONNEL DIRECT	3010 REDUCTION CHARGES LOIS AUBRY 1	45.039,13
30 PERSONNEL DIRECT	3011 rémunération brute	- 959.952,39
30 PERSONNEL DIRECT	3012 heures supplémentaires nettes	- 61.786,79
30 PERSONNEL DIRECT	3013 congés payés nets de provisions	- 1.835,14
30 PERSONNEL DIRECT	3018 charges sociales	- 510.439,25
30 PERSONNEL DIRECT	3020 AUTRES AIDES ET REDUCTIONS CHARGE	2.118,70
50 PERSONNEL DIRECT	3030 formation pers. direct	- 17.794,64
50 PERSONNEL DIRECT	3050 indemnités pers.Dir	0,00
50 PERSONNEL DIRECT	3070 notes de frais pers.direct	- 24.802,89
50 PERSONNEL DIRECT	3092 charges diverses pers. direct	- 2.574,93
50 PERSONNEL INDIRECT	5000 Salaires (brut + prov brut 13è mois) ^o	- 3.877,30
50 PERSONNEL INDIRECT	5001 Charges soc. (charges + prov charges 13è m)	0,00
50 PERSONNEL INDIRECT	5002 Prov CP (brut + charges)	0,00
50 PERSONNEL INDIRECT	5003) Prov Primes (Pfa...) (Brut + charges)	0,00
50 PERSONNEL INDIRECT	5010 REDUCTIONS CHARGES LOIS AURY 1	6.790,31
50 PERSONNEL INDIRECT	5011 Rémunération brute	- 188.952,75
50 PERSONNEL INDIRECT	5012 Heures supplémentaires nettes	- 10.561,43
50 PERSONNEL INDIRECT	5013 Congés payés nets de provisions	4.125,13
50 PERSONNEL INDIRECT	5018 Charges sociales	- 95.703,56
50 PERSONNEL INDIRECT	5020 AUTRE AIDES ET REDUCTIONS DE CHA	336,59
50 PERSONNEL INDIRECT	5030 Formation pers. indirrect	- 3.175,44
50 PESONNEL INDIRECT	5070 Notes de frais prs. indirect	- 120,87
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6293 Retraites (prov et reprise)	- 15.026,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5000 Salaires (brut + prov 13è mois)	0,00
64 FRIAS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5001 Char.soc (charges + prov charges 13è mois)	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5002 Prov CP (rut + charges)	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5003 Prov Primes (Pfa...) (Brut + charges)	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5010 REDUCTIONS CHARGES LOIS AUBRY 1 ET	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5011 Rémunération brute	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5012 Heures supplémentaires nettes	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5013 Congés payés nets de provisions	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5018 charges sociales	- 497,48
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5020 AUTRES AIDES ET REDUCTIONS DE CHA	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5030 Formation pers.indirrect	0,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5070 Notes de frais pers. indirect	- 147,06
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5011 REDUCTIONS CHARGES LOIS AUBRY 1 ET	1.465,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5011 Rémunération brute	- 24.122,98
64 FRIAS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5012 Heures supplémentaires nettes	- 2.114,86
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5013 Congés payés nets de provisions	- 630,05
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5018 charges sociales	- 12.923,57
64 FRIAS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5020 AUTRES AIDES ET REDUCTIONS DE CHA	72,13
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5030 Formation pers. indirrect	- 1.687,11
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5062 Personnel détaché pers. indirect	- 119.666,00
64 FRAIS GENERAUX & ADMINISTRATIFS	5070 Notes de frais pers. indirect	- 851,06
		- 2.006.234,12
Personnel intérimaire		
30 PERSONNEL DIRECT	3060 Intérimaires pers.direct	- 145.710,91
		- 145.710,91

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2008

Ligne de regroupement	Nature analytique	Montant HT
Activité sous-traitée		
25 SOUS TRAITANCE et PRESTATION DIRECT	4220 Sous traitance	- 128.883,05
42 AUTRES CHARGES DE VÉHICULES	4210 Location court-terme véhicule	- 5.231,00 -134.114,05
Impôts et taxes		
42 AUTRES CHARGES DE VÉHICULES	4232 Impots et taxes véhicules expl	- 3.106,60
42 AUTRES CHARGES DE VÉHICULES	4233 Radio-téléphone	- 445,00
43 AUTRES CHARGES DIRECTES	4330 Organic	- 4.837,57
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6240 Taxe professionnelle	- 33.703,00
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6241 Impots et taxes divers	- 10.816,00
63 FRAIS REPARTIS	6241 Impots et taxes divers	- 4.070,56 - 56.978,73
Charges financières		
80 OPERATIONS FINANCIERES	8010 Produits financ. Intérêts de trésorerie	0,00
80 OPERATIONS FINANCIERES	8017 Pdts et chges désactuel.prov.	0,00
80 OPERATIONS FINANCIERES	8020 Charges financ. Intérêts de trésorerie	- 7.132,86 - 7.132,86
Dotations aux amortissements		
70 AMORTISSEMENTS	7020 Amort. véhicule	- 71.111,94
70 AMORTISSEMENTS	7025 Amort. matériel annexe	- 20.580,22
70 AMORTISSEMENTS	7050 Amort. bâtiments	- 1.830,23
70 AMORTISSEMENTS	7051 Amort. mat. mob. bureau	- 2.958,99
70 AMORTISSEMENTS	7052 Amort. logiciel	- 12.005,00
70 AMORTISSEMENTS	7053 Amort. Matériel Informatique	- 2.338,14
75 PLUS-VALUES DE CESSION	8130 Plus-value de cession véhicule	13.020,80
82 OPERATIONS EXCEPTIONNELLES	8120 Charges exceptionnelles	- 11.500,00 - 109.303,72

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2008

Ligne de regroupement	Nature analytique	Montant HT
Autres dépenses		
58 MARKETING / COMMUNICATION	6275 Pub/Marketing	- 987,60
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6221 Coût véhicule de service,	- 5.342,16
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6250 Prov. risques & chg. d'exploit.	10.000,00
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6272 Honoraires	- 500,00
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6278 Réceptions	0,00
63 FRAISREPARTIS	6010 Electricité & gaz	- 7.371,41
63 FRAIS REPARTIS	6011 Eau	- 3.084,61
63 FRAIS REPARTIS	6020 Entretien bâtiments	- 25.045,96
63 FRAIS REPARTIS	6024 Gardiennage	- 33,32
63 FRAIS REPARTIS	6040 Assurances diverses	- 4.057,62
63 FRAIS REPARTIS	6110 PTT - Affranchissement	- 8.329,38
63 FRAIS REPARTIS	6111 Téléphone fixe	- 6.865,67
63 FRAIS REPARTIS	6112 Téléphone mobile	- 2.550,97
63 FRAIS REPARTIS	6114 Lignes Informatiques (CEGETEL)	- 2.150,00
63 FRAIS REPARTIS	6120 Fournitures administratives	- 3.848,11
63 FRAIS REPARTIS	6121 Fournitures informatiques	- 1.362,31
63 FRAIS REPARTIS	6130 Loc. entret. maintenance info.	- 6.578,23
63 FRAIS REPARTIS	6140 Location ent. mat. bureau	- 1.430,67
63 FRAIS REPARTIS	6150 Documentation	- 109,89
63 FRAIS REPARTIS	6221 Coût véhicule de service	- 7.330,33
63 FRAIS REPARTIS	6272 Honoraires	- 7.344,69
63 FRAIS REPARTIS	6274 Services bancaires	- 549,03
63 FRAIS REPARTIS	6277 Cadeaux clientèle	- 4.071,44
63 FRAIS REPARTIS	6278 Réceptions	- 1.739,89
63 FRAIS REPARTIS	6283 Relations extérieures	- 490,00
63 FRAIS REPARTIS	6290 Frais divers	1,30
		- 91.171,99
	TOTAL DEPENSES	- 3.084.349,96 €
	RESULTAT AVANT IMPOT	- 87.565,48 €

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2008

<i>Ligne de regroupement</i>	<i>Nature analytique</i>	<i>Montant HT</i>
3		
82 OPERATIONS EXCEPTIONNELLES	8122 Impôt / société	0,00
	TOTAL IMPOT SOCIETE	0,00 €
	RESULTAT NET	- 87.565,48 €
HORS REPORTING		
82 OPERATIONS FINANCIERES	8061 Abandon de créances produits	0,00
	TOTAL HORS REPORTING	0,00 €
	TOTAL RESULTAT SOCIAL	- 87.565,48 €

mobibus

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

**COMPTE DE RESULTAT
ANNUEL**

- 3 -

COMPTE DE RESULTAT (en liste)

2052

Désignation : T.P.M.R. BORDEAUX

Rubriques	France	Exportation	31/12/2008	31/12/2007
Ventes de marchandises	FA	FB	FC	
Production - biens	FD	FE	FF	
vendue - services	FG	FH	FI	2 996 784,48
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	FJ	FK	FL	2 996 784,48
Production stockée			FM	
Production immobilisée			FN	
Subventions d'exploitation			FO	
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges (9)			FP	23 137,90
Autres produits (1) (11)			FQ	35 909,45 855,53
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (2)			FR	3 019 922,38
Achats de marchandises (y compris droits de douane)			FS	
Variation de stock (marchandises)			FT	
Achats matières premières, autres approvisionnements (et droits de douane)			FU	150 332,39
Variations de stock (matières premières et approvisionnements)			FV	14 437,11
Autres achats et charges externes (3) (6 bis)			FW	912 201,21
Impôts, taxes et versements assimilés			FX	118 375,95
Salaires et traitements			FY	1 262 407,81
Charges sociales (10)			FZ	527 906,22
DOTATIONS D'EXPLOITATION				
Sur immobilisations : - dotations aux amortissements			GA	110 824,52
- dotations aux provisions			GB	116 396,85
Sur actif circulant : dotations aux provisions			GC	850,39
Pour risques et charges : dotations aux provisions			GD	15 039,00
Autres charges (12) dont cotis aux organ.syndical.et prof.	AZ		GE	4 788,70
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (4)			GF	3 101 875,80
1. RESULTAT D'EXPLOITATION (I - II)			GG	(81 953,42)
OPERATIONS EN COMMUN				
Bénéfice attribué ou perte transférée			GH	
Perte supportée ou bénéfice transféré			GI	
PRODUITS FINANCIERS				
Produits financiers de participations (5)			GJ	
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)			GK	
Autres intérêts et produits assimilés (5)			GL	
Reprises sur provisions et transferts de charges			GM	
Différences positives de change			GN	
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			GO	
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS			GP	
Dotations financières aux amortissements et provisions			GQ	
Intérêts et charges assimilées (6)			GR	7 132,86
Différences négatives de change			GS	23 657,36
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			GT	
TOTAL DES CHARGES FINANCIERES			GU	7 132,86
2. RESULTAT FINANCIER (V - VI)			GV	(7 132,86)
3. RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I - II + III - IV + V - VI)			GW	(89 086,28)
				(138 129,63)

- 4 -

COMPTE DE RESULTAT (suite)

2053

Désignation : T.P.M.R. BORDEAUX

Rubriques		31/12/2008	31/12/2007
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA		
Produits exceptionnels sur opérations en capital	HB	14 944,48	307 600,00
Reprises sur provisions et transferts de charges	HC		
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (7)	VII	HD	14 944,48
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	11 500,00	
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	HF	1 923,68	
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	HG		
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (7)	VIII	HH	13 423,68
4. RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI	1 520,80
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise	IX	HJ	
Impôts sur les bénéfices	X	HK	
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	3 034 866,86
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	3 122 432,34
5. BÉNÉFICE OU PERTE (total des produits - total des charges)		HN	(87 565,48)
			169 470,37

Renvois			
(1) Dont	produits nets partiels sur opérations à long terme	HO	
(2) Dont	produits de locations immobilières	HY	
	produits d'exploitation sur exercices antérieurs (8)	1G	
(3) Dont :	- Crédit-bail mobilier	HP	
	- Crédit-bail immobilier	HQ	
(4) Dont	charges d'exploitation sur exercices antérieurs (8)	1H	
(5) Dont	produits concernant les entreprises liées	1J	
(6) Dont	intérêts concernant les entreprises liées	1K	23 657,36
(6bis) Dont	dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du CGI)	HX	
(9) Dont	transferts de charges	A1	
(10) Dont	cotisations pers. exploitant (13)	A2	25 899,67
(11) Dont	redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3	
(12) Dont	redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4	
(13) Dont	primes & cot.compl.perso. facultatives	A6	
	obligatoires	A9	
		Exercice N	
(7) Détail des produits et charges exceptionnels		Charges	Produits
<p><i>Au regard de la norme EDI-TDFC, veuillez saisir ces informations dans l'annexe " 2053 - Produits et charges exceptionnels ", présente dans la rubrique Complément EDI - TDFC.</i></p>			
		Exercice N	
(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs		Charges	Produits
<p><i>Au regard de la norme EDI-TDFC, veuillez saisir ces informations dans l'annexe " 2053 - Produits et charges s/exercices ant. ", présente dans la rubrique Complément EDI - TDFC.</i></p>			

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

**COMPTE RENDU DES
INVESTISSEMENTS REALISES**

N° compte	Libellés	Investissement H.T au 31.12.07
<u>IMMOBILISATIONS</u>		
205 000	Concessions	-
207 000	Fonds commercial	-
208 100	Logiciels	-
211 500	Terrains bâties	-
212 000	Agencements. Aménagements des terrains	-
213 100	Bâtiments	-
213 500	Instal. Agencem. Aménag. Constructions	-
214 000	Construction sur sol d'autrui	-
215 100	Installations complexes spécialisées	-
215 300	Installations à caractère spécifique	-
215 400	Matériel industriel	-
215 500	Outilage industriel	-
217 100	Matériel de transport (bus)	123 168,35
217 120	Véhicules de service	-
217 500	Matériel de transport annexe	-
218 100	Instal. Agencem. Aménag. Divers	-
218 300	Matériel de bureau	-
218 350	Matériel informatique	-
218 400	Mobilier	-
	TOTAL	123 168,35 €

mobibus

TPMR – BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2008

**CONTRATS SUPERIEURS
A 30 000 EUROS HT**

ANNEE 2008

CONTRATS SUPERIEURS A 30.000 EUROS HT

SOCIETE CONTRACTANTE	OBJET DU CONTRAT	MONTANT H.T.
CRDH 33	LOYER BATIMENTS	106 755,17
TRANSADAPT SERVICES	ENTRETIEN VEHICULES	127 611,31
DYNEFF	GAZOLE	86 564,01
PICOTY	GAZOLE	34 972,48
ADECCO	INTERIM	52 376,51
TRIANGLE	INTERIM	95 561,96
TANSPORT GILL	SOUS TRAITANCE	58 533,61
TRANSPORT ROUE LIBRE AQUITAINE	SOUS TRAITANCE	37 631,97
TRANSPORT SOUBISE	SOUS TRAITANCE	32 233,77