

COMMUNAUTÉ  
URBAINE DE BORDEAUX

LACUB

Rapport annuel 2009  
direction des Déplacements urbains

# transport public





# sommaire

Les faits marquants 2009	4
Repères	6
Description du service	10
Synthèse de l'activité	16
Analyse économique et financière	21
Contrôles effectués	30
Avis du délégant	33
Activité détaillée tbc	36
Activité détaillée mobibus	56
La Qualité	59
Le transport et les 27 communes	76

# édito

Fait encore rare, l'année 2009 a vu deux exploitants différents gérer le réseau de transport de la Communauté urbaine, sans aucun impact pour l'utilisateur grâce à une mobilisation sans faille, aussi bien de Véolia Transports Bordeaux, du nouvel exploitant et des salariés que des services communautaires.

2009 est aussi une année remarquable, le réseau tbc n'a connu aucune modification de ses tracés. Sa fréquentation continue de progresser plus rapidement que la moyenne des autres réseaux nationaux. La couverture des dépenses par les recettes tarifaires atteint l'objectif initial de 30%.

Enfin 2009 se caractérise par la mise en place d'une concertation sans précédent afin de bâtir le nouveau réseau tbc 2010. Celui-ci devrait permettre de parvenir aux objectifs fixés dans la nouvelle délégation de service public qui associe dorénavant intimement les bus, le tramway et les vélos en libre service.

Tous ces efforts en 2009 devraient permettre d'entrer dans cette nouvelle décennie, avec une confiance certaine, dans un développement harmonieux des transports et du territoire communautaire.

# 2009 les faits marquants de l'année



Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
<p><b>tbc</b></p> <p>Perturbations et arrêt de l'exploitation suite aux événements météorologiques (gel et tempête).</p> <p>Mouvement de grève nationale, activité du réseau à 50%.</p> <p>Mise en service de nouveaux véhicules Microbus pour les Créabus de Bouliac et Artigues.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Réunions publiques sur l'insécurité des personnes, les lignes 24 et 34 desservent de nouveau le terminus Bégles Terres Neuves.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Mouvement de grève nationale, activité du réseau à 50%.</p> <p>Renouvellement de la certification ISO 9001 des services techniques.</p> <p>Campagne « Valid'action » pour sensibiliser les usagers à la validation de leur titre, à chaque montée même en correspondance.</p> <p><b>mobibus :</b></p> <p>Mouvement de grève nationale, tous les services sont assurés.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Fermeture du dépôt de bus Allée des Pins.</p> <p>Le Conseil d'Etat abroge la décision du Tribunal administratif annulant la procédure de D.S.P.</p> <p>Cessation anticipée de l'avenant 11 pour la prolongation de la convention avec le délégataire Véolia.</p> <p><b>mobibus :</b></p> <p>Cessation anticipée de l'avenant 4 pour la prolongation de la convention avec le délégataire TPMR.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Entrée en vigueur du contrat de délégation de service public liant la Communauté urbaine et le nouvel exploitant Keolis Bordeaux pour une durée de cinq ans.</p> <p>Mouvement de grève nationale, activité du réseau tramway à 100%, services irréguliers pour le réseau de bus.</p> <p>Ouverture au public, du parc relais de Brandenburg sur la ligne B.</p> <p>Communication pour la valorisation du titre Cité Pass Groupé.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Nouvelle ouverture du centre de recouvrement à Lescure suite à un incendie criminel.</p> <p>Renfort de l'offre bus et tramway pour les fêtes du fleuve et de la musique.</p>



<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>	<b>Octobre</b>	<b>Novembre</b>	<b>Décembre</b>
<p><b>tbc :</b></p> <p>Mise en service des horaires d'été.</p> <p>Renforts de l'offre du réseau tramway et de soirée.</p> <p>Ouverture le dimanche de l'espace commercial de Saint-Jean.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Application de la nouvelle offre tarifaire.</p> <p>Ouverture d'un relais TransGironde à l'espace Quinconces.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Mise en service des horaires d'hiver.</p> <p>Renfort de l'offre du réseau tramway entre 7h et 20h et le dimanche.</p> <p>Concertations publiques pour le réseau 2010.</p> <p>Expérimentation de valideurs à quai sur Peixotto, Saint-Genès et Stalingrad.</p> <p>Mise en service du pont tournant aval.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Consultations publiques sur le futur réseau de bus.</p> <p>Réunions sectorielles pour la finalisation du réseau 2010.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p><b>C a m p a g n e</b> de communication pour la sécurité liée à la présence du tramway.</p> <p>Mouvements de grève du personnel de conduite.</p> <p>Approbation du Conseil Communautaire sur la redéfinition de tbc et l'implantation des stations V<sup>3</sup> au 22 février 2010.</p> <p><b>mobibus :</b></p> <p>Mouvement de grève du personnel de conduite.</p>	<p><b>tbc :</b></p> <p>Mouvements de grève du personnel de conduite.</p> <p>Renfort de l'offre de tramway pour les week-ends des fêtes de fin d'année.</p>

## Le réseau tbc urbain

### ✚ L'exploitation kilométrique

2009	25 290 569
2008	25 288 781
2007	24 282 614

En regard de la consistance du réseau tbc, pour l'année 2009, on constate une faible évolution de l'exploitation kilométrique.

On retiendra que les distances parcourues sont de 20 837 835 kilomètres (82%) pour le réseau de bus et de 4 452 734 kilomètres (18%) pour le réseau de tramway.

### ✚ La fréquentation

tbc 2009	94 393 757
tbc 2008	90 291 003
tbc 2007	84 607 310

bus 2009	35 004 452
bus 2008	35 583 459
bus 2007	36 383 837

tram 2009	59 389 305
tram 2008	54 707 544
tram 2007	48 223 473

Tbc met à disposition de ses usagers 17 lignes structurantes, 27 lignes principales et la navette électrique, 25 lignes locales, 13 lignes de soirée et trois lignes de tramway.

Cette offre est complétée par des services Créabus, des dessertes spécifiques ainsi que l'accès à 15 parcs relais et trois parcs mixtes.

Depuis six années consécutives, le réseau communautaire convertit

de nouveaux adeptes, au transport urbain.

Entre 2008 et 2009, la fréquentation affirme une hausse de 4,5%, pour rappel celle-ci était de 6,7% l'année précédente.

L'émulation pour les trois lignes de tramway demeure avec 8,6% d'évolution par rapport à 2008.

Cependant, le réseau de bus concède de nouveau un fléchissement de -1,6% mais les évolutions sont contrastées selon le type de réseau observé soit moins 2% pour le structurant, +1,3% pour le réseau principal et moins 7,5% pour les lignes locales.

On notera, enfin, une baisse importante du nombre de voyages enregistrés sur le réseau de soirée avec -25%.

### ✚ L'offre, l'usage et l'utilisation

Suite au recensement réalisé par l'INSEE, la population communautaire, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, est de 714 727 habitants soit +8,3% en comparaison de 1999.

Les ratios présentés ci-après sont appréciés sur cette nouvelle base. Les évolutions sont donc à relativiser.

L'offre 2009 du réseau est de 35,4 kilomètres par habitant contre 38,3 kilomètres par habitant pour l'année 2008.

Le réseau de transport est aussi appréhendé par son usage c'est-à-dire le nombre de voyages par habitant. Celui-ci est de 132 contre 137 voyages par habitant en 2008.

L'adaptation de tbc aux besoins des usagers se traduit par une stabilité de son utilisation soit 3,7

voyages par kilomètre, pour rappel 3,6 voyages par kilomètre en 2008.

### ✚ 2009, c'est aussi

- la stabilité, entre 2008 et 2009, du coût d'exploitation soit 1,05€ par voyage,
- un coût d'exploitation de 3,91€ par kilomètre contre 3,75€ sur 2008,
- la stabilité du taux de couverture des dépenses par les recettes tarifaires à hauteur de 29,8%, celui-ci, en 2008, était de 29,6%,
- la certification AFNOR Services des trois lignes de tramway, de huit lignes de bus et du service de contrôles,
- un taux de voyages certifiés AFNOR NF Service de 71,1% pour 69,2% en 2008,
- un taux global de fraude de 15,1% pour 10,6% sur l'année précédente,
- un taux de non validation évalué à 11,6% pour 13,3% en 2008,
- un indice de satisfaction des abonnés de 87% et une note de satisfaction de 14,6 sur 20,
- un taux de remplissage des parcs relais de 64% c'est-à-dire 80% pour les parcs de la phase 1 et 49% pour les parcs de la phase 2. Le dernier parc relais Brandenburg, sur la ligne B, a été mis à disposition des usagers le 26 mai 2009,
- Les parcs mixtes, réservés aux seuls abonnés, ne proposent qu'un taux de remplissage de 19%.

## Le service mobibus

### 🚗 L'exploitation kilométrique

Celle-ci est rapportée au total des kilomètres commerciaux parcourus avec au moins un voyageur à bord du véhicule et des kilomètres haut-le-pied.

2009	1 600 833
2008	1 560 546
2007	1 554 894

Les distances parcourues par le service mobibus varie de 2,6% en comparaison de 2008.

Ces dernières se décomposent en 675 320 kilomètres commerciaux (42%) et 925 563 kilomètres haut-le-pied (58%).

On constate ainsi une hausse plus significative des distances réalisées en haut-le-pied de +4,1% que des kilomètres commerciaux avec +0,6%.

### 🚗 La fréquentation

Elle correspond au nombre d'usagers qui ont utilisé le service au cours de cette année.

2009	82 975
2008	84 465
2007	84 069

On remarque que la fréquentation affiche une baisse de -1,8%. Pour l'année écoulée, les voyages se distribuent comme suit :

- 45,6% de personnes en fauteuil roulant manuel et électrique (45,2% en 2008),
- 31,2% de personnes semi valides (31,6% en 2008),
- 23,2% pour 2009 et 2008 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.

2009	124 220
2008	122 866
2007	118 216

En 2009, la demande de transports est en évolution de 1,1% par rapport à 2008.

Toutefois, cette dernière est moins significative que l'année précédente où l'on notait une hausse de 3,9%.

Le nombre d'annulations du fait de l'usager demeure, chaque année, très élevée.

On enregistre ainsi 38 858 voyages invalidés soit un taux d'annulations de 31% (36 237 voyages annulés en 2008 soit 29,5%).

Celui-ci connaît donc de nouveau une progression.

On notera que 1 997 annulations (5%) ont fait l'objet d'une facturation aux usagers, au tarif en vigueur, pour non respect du délai d'annulation fixé à moins de 24h et au-delà de deux transports annulés par mois.

Pour l'année 2009, le taux de refus présenté par le service mobibus est de 2,1% soit 2 599 voyages refusés pour 124 220 demandes.

Le refus d'une demande de transport peut être associé à plusieurs facteurs, on citera, par exemple, l'indisponibilité du service à propos l'horaire souhaité, proposition à l'usager d'un trajet combiné (mobibus / tbc) ou groupé (plusieurs passagers dans le même véhicule)...

D'une manière générale, les personnes préfèrent utiliser mobibus

de leur lieu de prise en charge directement à leur lieu de destination.

### 🚗 La sous-traitance

La Communauté urbaine a autorisé, sur la durée des différents contrats, les délégataires à sous-traiter des services, de manière continue mais dans la limite de 20% des kilomètres parcourus au cours de l'année.

2009	144 343 soit 9,0%
2008	122 547 soit 7,9%
2007	120 011 soit 7,7%

### 🚗 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, mais désireuse de bénéficier du service.

Cette instance s'est réunie à cinq reprises en 2009.

Elle s'est prononcée ainsi sur :

- 76 accords définitifs,
- 32 accords provisoires,
- 24 refus ou suspensions.

Mobibus compte aujourd'hui plus de 2000 adhérents.

### 🚗 2009, c'est aussi

- la certification AFNOR Services du service depuis 2007,
- une majorité d'utilisateurs satisfaits du service (84%), avec 37% des usagers se déclarant très satisfaits, et une note de satisfaction de 14,3 sur 20.

## Les transports urbains et les communautés urbaines

On recense, à ce jour, seize communautés urbaines qui regroupent 7,5 millions d'habitants soit près de 15% de la population française.

En décembre 2008, deux communautés d'agglomérations sont officiellement devenues, des communautés urbaines :

Le Grand Toulouse et Nice Côte d'Azur.

### ■ Les autorités organisatrices

En France, 4,6% des autorités organisatrices de transport urbain (AOTU) sont des communautés urbaines.

Cependant, on constate pour les agglomérations de Lyon et Toulouse que l'autorité organisatrice est représentée par un syndicat mixte

de transports. Il est à noter une spécificité sur Lille.

Celle-ci est bien l'autorité organisatrice mais elle confie le pouvoir concédant à un syndicat mixte d'exploitation des transports en commun de Lille Métropole.

Cette entité regroupe ainsi la communauté urbaine de Lille mais également le Conseil général du Nord.

### Données générales (sources : sites Internet des réseaux et site TRANS'BUS)

Communautés urbaines	Caractéristiques				Les réseaux en 2009								
	Communes	Habitants	Superficie (P.U.)	Densité (hab/km²)	A.O.T.U.	Noms commerciaux	Lignes de métro		Lignes de tramway		Lignes de bus	TAD (hors pm)	Exploitants
							Nb	Km	Nb	Km			
Grand Lyon	57	1 253 201 (INSEE 2006)	522	2 403	Syndicat Mixte	TCL	4	29,9	3	37,1	123	1	SYTRAL Kéolis Lyon
Lille métropole	87	1 107 861 (INSEE 2006)	612	1 812	Syndicat Mixte	TRANSPOLE	2	45,0	2	22,0	85	2	Kéolis
Marseille Provence Métropole	18	1 023 972 (INSEE 2006)	605	1 693	Comm. Urb.	RTM	2	19,0	2	11,2	96	-	Régie de transports de Marseille
La CUB	27	714 727 (INSEE 2009)	552	1 295	Comm. Urb.	tbc	-	-	3	43,9	86	4	Kéolis Bordeaux depuis le 01/05/2009
Le Grand Toulouse (création le 29/12/2008)	25	680 000 (INSEE 2008)	366	1 777	Syndicat Mixte	Tisséo	2	27,0	-	-	83	10	Régie directe
Nantes Métropole	24	579 131 (INSEE 2006)	523	1 107	Comm. Urb.	tan	-	-	3	41,0	72 + 1 busway	1	SEMITAN Transdev
Nice Côte d'Azur (création le 24/12/2008)	24	510 214 (INSEE 2008)	331	1 541	Comm. Urb.	Ligne d'azur	-	-	1	8,7	67	8	ST2N Véolia Transport
Communauté urbaine de Strasbourg	28	467 376 (INSEE 2006)	316	1 479	Comm. Urb.	cts	-	-	5	38,7	31	4	Compagnie des Transports Strasbourgeois Transdev
Grand Nancy	20	258 414 (INSEE 1999)	142	1 816	Comm. Urb.	STAN	-	-	1	11,0	23	1	Véolia Transport Urbain Nancy
Brest Métropole Océane	8	210 117 (INSEE 2006)	218	962	Comm. Urb.	BIBUS	-	-	1 en travaux	14,5	29	1	Kéolis Brest
Dunkerque Grand Littoral	18	208 705 (INSEE 1999)	255	819	Comm. Urb.	DK'BUS	-	-	-	-	10	2	STDE Véolia Transport
Le Mans Métropole	9	188 294 (INSEE 1999)	161	1 173	Comm. Urb.	Setram	-	-	1	15,4	20	1	SETRAM Kéolis
Communauté urbaine Creusot-Montceau	18	95 500 (INSEE 1999)	390	223	Comm. Urb.	ctc	-	-	-	-	15	1	Véolia Transport
Communauté urbaine d'Arras	24	94 059 (INSEE 1999)	171	550	Comm. Urb.	Artis	-	-	-	-	24	1	Société des transports de la Com. Urb. Groupe Kéolis
Communauté urbaine de Cherbourg Octeville	5	85 588 (INSEE 2006)	69	1 456	Comm. Urb.	Zéphir Bus	-	-	-	-	11	1	Kéolis Cherbourg
Communauté urbaine d'Alençon	19	49 957 (INSEE 1999)	182	275	Comm. Urb.	Alto	-	-	-	-	10	1	Compagnie de bus Alençonnais Groupe Kéolis

## ■ Les parcs relais

D'une manière générale, les communautés urbaines encouragent l'intermodalité.

Elles mettent à disposition de leurs usagers des parcs relais et des tarifications permettant le stationnement et l'utilisation du réseau de transport.

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.

## ■ Les services de vélos

L'enthousiasme des collectivités pour ces services se confirme ainsi, hors Ile de France, on dénombre 50 services de vélos publics. Ceux-ci se développent selon trois modèles :

- ✓ **La location et le prêt** : de courte, moyenne ou longue durée,
- ✓ **La vélostation** : conjugue offre de location et stationnement gardienné dans un pôle multimodal,
- ✓ **Le vélo libre service (VLS)** : location automatisée de très courte durée sur un réseau de stations.

## ■ Les observations

La comparaison entre les communautés urbaines repose principalement sur la démographie et des différents modes de transports en sites propres métro et/ou tramway. L'analyse des dépenses est aléatoire, car elle suppose des niveaux d'équipements équivalents.

Les investissements ne se font pas aux mêmes dates et ne sont pas étalés sur les mêmes périodes en fonction des choix techniques faits.

### Intermodalité et exploitation (sources : sites Internet des réseaux et GART)

Communautés urbaines	Parcs relais			Service vélo	Exemples de tarifs		Les ratios d'exploitation			
	Nb	Places	Prix ticket P+R		Ticket 1 voyage	Pass mensuel	Voyage par kilomètre	Voyage par habitant	Kilomètre par habitant	Années de référence
Grand Lyon	18	6 000	1,60	oui Vélo'v	1,60	48,60	7,95	305	38	2008
Lille métropole	9	3 830	1,70	oui Vélopoie	1,30	42,00	4,03	129	32	2008
Marseille Provence Métropole	17	6 161	1,50	non	1,50	43,00	6,42	159	24	2008
La CUB	14	4 522	3,00	non	1,40	38,20	3,60	137	38	2008
	15	4 729	3,00		1,40	38,50	3,73	132	35	2009
Le Grand Toulouse (création le 29/12/2008)	8	6508	gratuit	non	1,40	38,40	4,17	149	36	2008
Nantes Métropole	38	5 516	1,30	oui bicloo	1,30	48,00	4,72	190	40	208
Nice Côte d'Azur (création le 24/12/2008)	4	1 359	2,00	non	1,00	40,00	3,45	104	30	2008
Communauté urbaine de Strasbourg	9	4 390	2,80	oui véloparcs	1,40	41,00	5,31	198	37	2008
Grand Nancy	3	500	2,40	non	1,20	31,00	2,80	98	35	2008
Brest Métropole Océane	3	200	1,25	oui Vélocibus	1,25	33,15	2,53	90	36	2008
Dunkerque Grand Littoral	non			non	1,30	35,20	2,10	75	36	2008
Le Mans Métropole	3	800	3,60	non	1,30	35,40	3,22	124	38	2008
Communauté urbaine Creusot-Montceau	non			non	1,05	21,00	2,16	24	11	2008
Communauté urbaine d'Arras	non			non	1,00	25,00	3,16	63	20	2008
Communauté urbaine de Cherbourg Octeville	non			non	1,10	31,00	2,74	63	23	2008
Communauté urbaine d'Alençon	non			non	1,05	23,50	2,50	29	11	2008

# 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 confie, par délégation de service public à contribution forfaitaire, l'exploitation de son réseau de transport urbain.

En 2009, cette gestion a été conduite par deux délégataires :

✓ par Véolia Transport Bordeaux du 1<sup>er</sup> janvier au 30 avril (cessation anticipée de l'avenant 11),

✓ par Keolis Bordeaux à compter du 1<sup>er</sup> mai, date d'application du nouveau contrat.

La présente convention est conclue pour une durée de 5 ans soit jusqu'au 30 / 04 /2014.

Dans le cadre de cette délégation, la Communauté urbaine définit la politique des transports et l'offre qui s'impose au délégataire. Elle met à disposition de celui-ci, les biens nécessaires à l'exploitation du réseau notamment le matériel roulant et les installations fixes.

Le délégataire assure directement l'exploitation du service public de transports urbains mais également le service à la demande de transport des personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de son autonomie de gestion il définit et met en œuvre les moyens appropriés pour atteindre les objectifs fixés par la communauté urbaine. Il contracte à cet égard une obligation de résultat.

### Le réseau tbc

Pour progresser vers une offre homogène et optimiser un grand nombre de liaisons (centre ville, périphérie ...), le réseau s'organise autour de 4 catégories de lignes :

#### ■ Un réseau de 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 d'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 de 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 de 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 intéresse 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

Service à fréquences variables selon les tranches horaires de la journée et les types de jours (jours ouvrables, samedi et dimanche), il comporte trois lignes pour une longueur totale de 43,9 km.

✓ La ligne A, son itinéraire est de 20,6 km, elle relie Mérignac centre et Floirac Dravemont (16,83 km) ou La Gardette-Bassens-Carbon Blanc (17,43 km), elle propose 38 stations dont 28 permettent la correspondance avec le réseau de bus et 3 terminus.

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 relie Pessac centre vers Claveau sur 15,23 km avec 30 stations dont 12 permettent la correspondance avec le réseau de bus et 2 terminus.

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 Claveau	20/10/2008

✓ 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

### Les services spécifiques

#### ■ Le bus du soir

Tous les soirs de l'année sauf le 1<sup>er</sup> mai, à partir de 21h30 jusqu'à 1h30, 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.

#### ■ 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 dessertes occasionnelles

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



## chapitre 1

### Les parcs relais

Ces structures sécurisées permettent aux usagers de tbc d'associer stationnement et déplacement sur le réseau de transport.

**L'offre de stationnement est de 4 729 places pour 15 parcs.**

Parcs	Lignes	Mises en services	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
Brandenburg	B	26/05/2009	207

En 2009, on notera l'ouverture de Brandenburg, dernier parc relais de la phase II sur la ligne B.

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 Keolis Bordeaux, conformément à la convention, œuvre avec des sous-traitants pour l'exploitation de certaines lignes de tbc, dites « lignes affrétées » et dans la limite de 20% de l'ensemble des kilomètres offerts sur l'année.

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.

Les sociétés de transport Cars de Bordeaux et Cars Ouest Aquitain 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.

**La convention souscrite entre la Communauté urbaine de Bordeaux et le délégataire Keolis Bordeaux repose, comme précédemment, sur trois principaux postulats :**

#### ■ Une contribution forfaitaire

La Communauté urbaine acquitte au délégataire, pour la réalisation des missions confiées, une contribution forfaitaire d'exploitation.

Cette dernière est fixée pour chacune des années de la convention pour les réseaux de bus et de tramway, le transport à la demande des personnes à mobilité réduite, hors TVA et taxe foncière.

Son montant est de 47 819 122€ pour la période du 01/01 au 30/04 et de 91 382 207€, pour la période du 1er mai au 31 décembre **soit un total, pour 2009 de 139 201 329€.**

#### ■ Un système d'intéressements et de pénalités

On citera principalement :

✓ **L'intéressement du délégataire à la validation**, l'attractivité du réseau constitue un objectif important pour la Communauté urbaine.

La base théorique de calcul de l'intéressement est déterminée chaque année n à partir des objectifs de fréquentation sur lesquels le délégataire s'engage, exprimés en nombre de validations brutes issues du système billettique.

Pour 2009, l'objectif proposé par Keolis Bordeaux était de 82 187 985 validations, révisé par l'avenant 1 et pour la période du 01/05/2009 au 31/12/2009 à 46 929 465 validations.

En recensant 41 383 157 validations, le délégataire n'a pu honorer son engagement, il s'acquitte ainsi d'une pénalité égale à la totalité du manque à gagner correspondant, soit un montant de 101 060 €.

✓ **L'intéressement du délégataire aux recettes tarifaires**, fixé pour chaque année n à partir des objectifs de recettes sur lesquels le délégataire s'engage. Pour 2009, l'objectif est de 28 312 398€ (tbc et mobibus du 1er mai au 31 décembre).

- Si les recettes réelles sont supérieures de plus de 1,5% à l'engagement, l'écart au-delà de ces 1,5% est partagé entre la CUB et l'exploitant à raison de 50% pour chacun d'eux.

- Si les recettes réelles sont inférieures, le délégataire est tenu de reverser à la CUB, le montant de recettes correspondant à cet engagement.

Avec un montant de 27 815 774€ de recettes tarifaires et donc d'un non respect de ses engagements, une pénalité de 16 831€ est appliquée au délégataire.

✓ **L'intéressement à la diminution du taux de fraude**, le délégataire s'est déterminé sur une diminution de la fraude. Ainsi, chaque année, l'écart entre le taux mesuré par l'enquête annuelle et le taux objectif donnera lieu à une prime ou une pénalité.

Le planning prévoit, pour 2009, un taux global de fraude de 10%.

Au regard de l'enquête réalisée, le taux mesuré est de 15,1 % soit un écart de 5,1%.

Le délégataire est donc assujéti à une pénalité de 336 867€.

**Pour l'année 2009 et sur les deux contrats de délégation, le montant des pénalités pour non respect des objectifs est de 1 228 728€.**

#### ■ Le partage des gains de productivité

Le délégataire, dans son rapport annuel, indique à la Communauté urbaine la décomposition du total des charges d'exploitation, d'administration et d'entretien de toute nature se rapportant à l'exercice de l'année.

Dans l'hypothèse où le délégataire obtiendrait de meilleurs résultats que ceux prévus dans ses comptes

## chapitre 1

prévisionnels, le principe du partage des gains de productivité sous forme de diminution de la contribution annuelle sera mis en œuvre.

Les gains de productivité (après retraitement des frais de siège) ainsi calculés seront soustraits au décompte des sommes dues par la Communauté urbaine le 30 juin de l'année n+1 selon un barème préétabli.

### Le service mobibus

**Dans le cadre de cette même convention, la Communauté urbaine de Bordeaux a délégué également l'exploitation du service public de transports des personnes à mobilité réduite à la société Keolis Bordeaux.**

Sous l'appellation « mobibus », le transport des personnes à mobilité réduite est un service de transport public collectif à la demande, avec réservation, 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.

Les accompagnateurs sont autorisés, l'accès au service est assuré sous certaines conditions :

- gratuitement si sa présence est jugée indispensable, ce droit à un accompagnateur est mentionné sur la carte du bénéficiaire,
- moyennant le paiement du tarif en vigueur et dans la limite des places disponibles, à la demande de l'utilisateur possédant une carte de bénéficiaire.

Cette délégation ne prend pas en compte les transports à but thérapeutique (Sécurité Sociale), les déplacements d'élèves et d'étudiants handicapés et les transports spécifiques vers des établissements spécialisés (Conseil général).

#### ■ Une commission d'accessibilité

Cette instance est chargée d'examiner la situation des personnes ne

pouvant accéder de plein droit au service mobibus.

Elle se compose de :

- un représentant du délégataire avec voix consultative,
- trois représentants de l'autorité organisatrice (A.O.) avec voix délibératives,
- trois représentants d'associations de personnes à mobilité réduite avec voix délibératives désignés par arrêté du Président de la Communauté urbaine au titre de leur appartenance à la commission consultative des services publics locaux.

#### ■ L'intéressement à l'amélioration du service

Celui-ci porte sur :

- ✓ **L'augmentation du nombre de voyages annuels**, en effet à l'issue de l'année, le nombre de voyages réels est comparé à la base théorique d'intéressement aux voyages.

Pour 2009, la base était fixée à 87 036 voyages puis révisée, par l'avenant 1, à 54 981 voyages (du 1<sup>er</sup> mai au 31 décembre).

On enregistre 29 645 voyages sur les quatre premiers mois de l'année (délégataire Véolia) et 53 330 voyages de mai à décembre (délégataire Keolis) soit un total pour l'année 2009 de 82 975 voyages.

Pour rappel, le délégataire assume l'insuffisance de fréquentation et son impact sur les recettes à hauteur de 100%.

- ✓ **L'augmentation du pourcentage de kilomètres commerciaux par rapport aux kilomètres totaux**, ainsi l'exploitant Keolis Bordeaux s'engage à conforter progressivement ce pourcentage selon un planning.

L'objectif, déterminé pour 2009, est de 44% de kilomètres commerciaux.

En proposant 439 926 kilomètres commerciaux soit 42%, sur un total de 1 046 345 kilomètres, on observe que l'exploitant n'a pu honorer son engagement.

**En 2009, mobibus aura parcouru 1 600 883 kilomètres avec 675 320 kilomètres commerciaux et 925 563 kilomètres en haut-le-pied.**

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 2008 et 2009, on observe une évolution des kilomètres parcourus de 2,6%.

L'évolution des kilomètres commerciaux c'est-à-dire avec voyageurs est de +0,6% contre +4,1% pour les distance parcourus en haut-le-pied.

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

La disponibilité de mobibus se définit comme l'aptitude à répondre à une demande de transport en garantissant des contraintes d'horaires et de délais. Celles-ci peuvent dépendre de la demande, de son contexte, des ressources disponibles et de l'organisation du service

La disponibilité est évaluée par le taux de refus, son suivi s'inscrit dans le cadre du plan qualité. La réduction régulière du taux de refus, proposée par Keolis Bordeaux, est planifiée sur la durée du contrat.

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

**Le taux annuel est de 2,09%. Le taux présenté par tbc, sur la période des huit mois est de 2,32% pour un taux contractuel fixé à 2,00%**

## chapitre 1

### Le plan qualité

La Communauté urbaine a inscrit son action de développement des transports publics dans la réalisation des objectifs impliquant des actions en termes :

- ✓ de qualité de la production du service,
- ✓ de qualité du service perçu par les usagers,
- ✓ de continuité du service.

Le plan qualité a été organisé par la Communauté urbaine en termes d'attentes et de conditions générales et spécifiques, complété par les propositions du délégataire.

Le document, finalisé par l'annexe 14 de la convention, s'articule selon trois axes stratégiques :

**Axe 1 : le plan de certifications,**

**Axe 2 : le suivi d'indicateurs,**

**Axe 3 : la mesure de la satisfaction.**

#### ■ Le plan de certifications

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

Cette procédure justifie de formaliser des objectifs, de réfléchir à l'organisation du service, de détecter les dysfonctionnements et d'y remédier, de mesurer les résultats.

La Communauté urbaine de Bordeaux a sollicité le délégataire :

- ✓ sur le maintien des certifications obtenues selon les délais et les modalités fixés par les normes respectives,
- ✓ sur l'obtention de la certification imposée par la Communauté,
- ✓ sur des propositions de nouvelles certifications.

L'exploitant est soumis à des pénalités annuelles dès lors qu'une certification, acquise antérieurement à la convention, n'est pas reconduite

et si l'une des nouvelles certifications prévues au planning n'est pas acquises.

Au 31 décembre 2009, on notera les certifications obtenues suivantes :

- ✓ **L'activité de maintenance du matériel roulant et des installations fixes 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.**
- ✓ **les trois lignes de tramway selon les normes AFNOR Services NF 281 et NF 286**
- ✓ **Huit lignes de bus 22, 42, 46, 48, 53, 54, 55, 56, selon les normes AFNOR Services NF 281 et NF 286.**
- ✓ **Le service mobibus selon les normes NF 281 et NF 371.**

#### ■ Le suivi d'indicateurs

La démarche de construction des indicateurs, développée par la Communauté urbaine, repose sur une approche en quatre phases successives :

**Phase 1 :** définition des dimensions de qualité de service en termes de service de référence, de méthode d'évaluation et de mode de calcul,

**Phase 2 :** définition des niveaux d'exigence en termes de seuil minimum et d'objectif qualité à atteindre,

**Phase 3 :** modalités d'intéressement et/ou de pénalité de l'indicateur,

**Phase 4 :** description du compte rendu des résultats et de leurs transmissions au délégant.

**Chaque indicateur est commenté sur la base d'une fiche. Cette dernière est actualisée, par la Communauté urbaine et transmise au délégataire dès lors qu'une quelconque modification de l'indicateur est apportée.**

Les indicateurs qualité de service sont développés en cinq catégories.

**Le réseau tbc avec cinq indices** tels que le contrôle des voyageurs, l'accidentologie bus et tram, la sécurité, les réclamations et la propreté des espaces commerciaux.

**Le réseau de bus comportant huit indicateurs** comme le recensement des parcours perdus, la ponctualité, la sécurité, la gestion du parc, les pannes des véhicules, la propreté des autobus, la disponibilité de équipements embarqués et la conformité de l'information dispensée aux usagers.

**Le réseau de tramway avec seize indices** avec la disponibilité du service, la régularité, les services non couverts en heures creuses et en heures de pointe, la sécurité, la gestion du parc de rames, les pannes, la propreté des rames, la propreté des stations, la propreté des plates-formes, la fiabilité et la maintenance des boucles de détection, la fiabilité et la maintenance des appels longues distances, offre en période de pointe, disponibilité des équipements embarqués et en stations, la conformité de l'information dispensée aux usagers.

**Les parcs relais comportant quatre indicateurs** comme la propreté des parcs, l'état et l'entretien des abords paysagers, la disponibilité des équipements et la qualité de l'accueil au poste de contrôle.

**Le service mobibus avec sept indices** tels que la ponctualité, la disponibilité du service ou taux de refus, la gestion du parc de véhicules, les pannes, l'état et la propreté des véhicules, la disponibilité du service de réservation et le traitement des réclamations.

#### ■ La mesure de la satisfaction

Dans le cadre du nouveau contrat, la mesure de la satisfaction du réseau tbc et du service de transport des personnes à mobilité réduite est réalisée par enquêtes annuelles menées dorénavant par la Communauté urbaine.

L'organisation des deux enquêtes doit répondre à trois objectifs.

## chapitre 1

Dans un premier temps, mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution.

Puis, identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité des services et qui contribuent à la satisfaction.

Enfin, proposer des axes de travail pour améliorer la qualité des services en fonction des attentes exprimées par les usagers.

**Les notes de satisfaction obtenues pour 2009 sont de 14,6 sur 20 pour tbc (14,2 sur 20 en 2008) et de 14,3 pour mobibus (16,1 sur 20 en 2008).**

**La Communauté urbaine délègue partiellement la compétence aux communes et à des 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 2009/2010, on notera que 161 élèves « hors Cub » et 80 élèves « Cub » bénéficient de cet accord.**

**Une convention avec la SNCF prévoit le transport ferroviaire (90% du coût de l'abonnement), de 156 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 changements 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 les 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 peuvent demander aux transporteurs, par circuit et une fois par année scolaire, l'organisation d'un exercice d'évacuation de l'autocar, mais 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

Circuits	Nombre	Enfants inscrits
Transporteurs	196	7 922
Taxis (1)	3	16
Régies	14	577
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>8 515</b>

(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	80
Collèges	27
Lycées	25
<b>Total</b>	<b>210</b>

# 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 différentes conventions, annexes et avenants respectifs.

### Le réseau tbc

La fin de la phase II du tramway permet au réseau communautaire de connaître en 2009, une certaine stabilité dans sa configuration.

Toutefois, l'exploitation de tbc et de mobibus fut singulière. En effet, celle-ci a été menée respectivement par deux délégataires :

✓ par Véolia Transport Bordeaux pendant les quatre premiers mois de l'année,

✓ par Keolis Bordeaux à compter du 1<sup>er</sup> mai 2009 dans le cadre de la nouvelle délégation de service public.

**Afin de favoriser la lecture des résultats sur l'année 2009 et les comparaisons éventuelles, les données présentées résultent de l'activité des deux exploitants.**

La Communauté urbaine met à disposition de l'exploitant un parc de 421 autobus tous gabarits confondus, 6 navettes électriques et 74 rames.

Ce large éventail de véhicules contribue ainsi aux déplacements des usagers sur le territoire communautaire et la réalisation des différents services.

#### les kilomètres

L'offre effective de tbc est de **25 290 569 kilomètres parcourus** par les autobus, navettes et rames soit 20 837 835 km pour le réseau de bus (82,4%) et 4 452 734 km pour le réseau de tramway (17,6%).

#### la fréquentation

**94 393 757 voyages réalisés par les usagers** avec une distribution de 35 004 452 voyages pour le réseau

de bus (37,1%) et 59 389 305 voyages pour le réseau de tramway (62,9%).

Les parcs relais enregistrent **1 097 612 entrées de véhicules** pour un total de 1 667 348 voyageurs. On relèvera, le 26 mai 2009, l'ouverture au public du parc de Brandenburg situé sur la ligne B.

#### les performances 2009

✓ L'offre kilométrique est de 35,4 km par habitant.

✓ L'usage est de 132 voyages par habitant.

✓ L'utilisation est de 3,7 voyages par kilomètre.

✓ Les parcs relais offrent un taux de remplissage de 64%.

Suite au recensement réalisé par l'INSEE, la démographie communautaire connaît une évolution de 8,3%.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, la population, en vigueur, est de 714 727 habitants. Le calcul des indicateurs ci-dessus intervient sur cette nouvelle base.

#### la fraude

Le taux de fraude a été évalué par enquête sur une période de sept jours, du 2 au 8 décembre 2009 auprès de 6 019 personnes.

**Le taux de fraude enregistré pour l'année 2009 est de 15,1% avec un taux de non validation estimé à 11,6%.**

Ces résultats mettent en valeur une nette progression de la fraude de 4,5% mais une baisse significative de la non validation avec -1,7%.

#### les contrôles des voyageurs

1 574 463 vérifications de titres assurées soit un taux moyen de contrôles de 1,67% pour l'année.

En 2009, 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 de passage indiqués sur la fiche.

On relève 6 866 parcours perdus, soit 50% de la longueur du trajet n'étant pas réalisés, pour un total de 1 731 322 parcours théoriques.

Le taux de pannes moyen annuel, en ligne, est de 0,48 pannes pour 10 000 km.

#### la qualité du tramway

La régularité moyenne sur l'année est de 93% de rames à l'heure par rapport à l'horaire indiqué aux stations et prévu par le Système d'Informations Voyageurs ou S.I.V.

Un taux moyen d'indisponibilité du service de 4%. Ce dernier est réparti en causes imputables au délégataire soit 1,3% et en causes non imputables soit 2,7%.

L'indisponibilité se mesure par le nombre d'heures perdues pour des perturbations supérieures à 10 mn.

Le taux de pannes moyen annuel, en ligne, est de 0,20 pannes pour 10 000 km.

#### les réclamations

Les plaintes relatives aux relations des voyageurs avec le personnel, liées au matériel ou au niveau d'offre, sont au nombre de 3 239.

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

Les réponses apportées, par les exploitants, ont été faites à **93%** dans un délai de 0 à 15 jours, **7%** dans un délai de 16 à 30 jours et aucune réponse à plus de 30 jours.

#### la satisfaction

L'enquête annuelle initiée par la Communauté urbaine, au cours de décembre et janvier 2010, met en exergue les résultats suivants :

**Une note de satisfaction de tbc de 14,6 sur 20 avec un indice de satisfaction des abonnés de 87%.**

### Mobibus

#### ■ les kilomètres

En 2009, les véhicules ont parcouru, sur le territoire communautaire, un total de 1 600 883 kilomètres soit une hausse de 2,6% en regard de 2008.

On relèvera 675 320 kilomètres commerciaux (42%), avec au moins un voyageur et 925 563 de kilomètres haut-le-pied (58%).

En comparaison de 2008, le nombre de kilomètres commerciaux est en progression de 0,6%.

#### ■ la fréquentation

**Pour l'année écoulée, le service mobibus a facilité le déplacement de 82 975 usagers.**

On observe un fléchissement de 1,8% en comparaison de 2008.

Pour rappel, la progression de la fréquentation entre 2007 et 2008 était de 0,5%.

#### ■ la sous-traitance

Selon les mêmes dispositions, 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, en 2009, est de 144 343 soit un taux de 9%.

#### ■ la qualité du service

Dans le cadre de la ponctualité, il a été convenu que mobibus bénéficiait d'une marge de plus ou moins dix minutes sur l'horaire convenu.

Ce délai a pour objectif de palier aux divers aléas de la circulation et de donner une plus grande souplesse de planification en permettant ainsi le groupage de transports.

En 2009, le transport des personnes à mobilité réduite a accompli 81 614 missions pour un taux de ponctualité de 96,7% dans la tolérance des plus ou moins dix minutes.

Le service de planification enregistre, pour l'année écoulée, 124 220 demandes de transport dont 2 599 transports refusés soit un taux de 2,1% et 38 858 transports annulés du fait de l'usager soit un taux d'annulation de 31%

Pour rappel et en référence au règlement d'exploitation, lorsque l'annulation n'est pas effectuée dans le délai minimum de 24 heures et au-delà de deux transports annulés par mois, l'usager est tenu pour redevable des transports exécutés.

#### ■ les réclamations

Compte tenu de la qualité du service attendue et proposée aux usagers, les réclamations sont peu nombreuses, 14 plaintes pour 2009.

#### ■ La satisfaction

**Mobibus obtient une note de satisfaction équivalente à 14,3 sur 20 avec un indice de satisfaction de 84%.**

Ce bilan émane de l'enquête téléphonique, mandatée par la Communauté urbaine, menée du 2 au 15 décembre 2009, auprès de 310 utilisateurs de mobibus.

#### ■ Les moyens de réservation

Les déplacements peuvent être réguliers ou occasionnels. Les utilisateurs disposent de différents moyens de réservation : téléphone, fax, minitel et site Internet.

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

Appels reçus	41 277
Appels pris en charge	27 807
Appels non aboutis	13 470

Les appels non aboutis correspondent à l'ensemble des appels dissuadés (appels des personnes qui n'ont pas obtenu de réponse dans le délai

imparti par la norme soit 3 minutes) et les appels abandonnés (personnes qui n'attendent pas trois minutes et qui raccrochent avant la fin de ce délai).

Les résultats indiqués précédemment ne prennent en compte que neuf mois de l'année. En effet, des problèmes liés au système n'ont pas permis de remonter les données pour les mois de mai, juin et juillet 2009.

### Le transport scolaire

Le réseau de transport urbain contribue aux déplacements des élèves qui se rendent chaque jour à leurs établissements scolaires respectifs.

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.

**Sur l'ensemble des services, on notera que 196 dessertes sont exécutées par des sociétés de transport sur la base de marchés.**

**15 circuits sont effectués en régies par les communes de Bègles, Blanquefort, Eysines, Floirac et Villenave-d'Ornon.**

**On remarquera également que trois circuits dits « taxis » sont organisés pour les enfants des classes CLIS ou SEGPA.**

#### ■ Le service scolaire

Le circuit scolaire permet de desservir un ou plusieurs établissements correspondant à un itinéraire le matin et le soir avec éventuellement un service le mercredi matin et midi pour les colléges.

## chapitre 2

L'**itinéraire**, son choix répond tout à la fois aux conditions d'efficacité et de sécurité. Il est défini par l'organisateur secondaire en partenariat avec le transporteur, celui-ci disposant d'une meilleure connaissance du terrain et des aléas de circulation.

**Les points d'arrêts**, leurs agréments et implantations se font dans le cadre des règles régissant le domaine public. Cela implique donc le gestionnaire de la voirie, l'autorité organisatrice et le détenteur du pouvoir de police.

La localisation des points de prise en charge des enfants est validée par la direction des déplacements urbains. On distinguera 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 est un facteur accidentogène pour les enfants.

**Le temps du déplacement** est l'élément principal de la sécurité des enfants.

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

A cet égard, la direction des Déplacements urbains applique la circulaire du 11 août 1976 qui recommande de limiter ce temps à 1h30 pour l'ensemble de la journée soit 45 minutes par trajet.

### L'année 2009/ 2010

La direction des Déplacements urbains a enregistré et répondu à 90 demandes de modifications sur les différents circuits scolaires. Ces sollicitations se répartissent comme suit :

Types de modifications	Nb
Provisoires suite travaux de voirie	16
Reconfiguration du circuit	13
Arrêts (création, déplacement, suppression)	31
Itinéraires	10
Horaires	18
Suppression de circuit	1
Annulation du service par ordre de service pour causes extérieures (pandémie grippale)	1

### Présentation du service scolaire

Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Etablissements desservis			
			Maternelles	Primaires	Collèges	Lycées
<b>Ambarès et Lagrave</b>	7	276	6	5		
<b>Ambès</b>	2	41	1	1		
<b>Artigues-Près-Bordeaux</b>	10	637	2	1	3	
<b>Bassens</b>	2	60	1	3		
<b>Bègles</b>	4	138	2	1	1	4
<b>Blanquefort</b>	3	127	4	4		
<b>Bordeaux</b>	4	196			1	
<b>Bouliac</b>	7	134	1	1	2	
<b>Le Bouscat</b>	3	189	3	3		
<b>Bruges</b>	2	63	1	1	1	
<b>Carbon Blanc</b>	1	88	2	2		
<b>Cenon</b>	3	104	2	3		
<b>Eysines</b>	5	123	3	3	1	1
<b>Floirac</b>	1	15	1	1		
<b>Gradignan</b>	2	104	3	2		
<b>Le Haillan</b> (circuits "taxi")	2	4			1	
<b>Lormont</b>	11	447	4	5	2	2
<b>Mérignac</b>	29	805	11	12	3	3
<b>Parempuyre</b>	2	50	2	2		
<b>Pessac</b>	27	1 178	8	8	4	5
<b>Saint-Aubin-de-Médoc</b>	11	474	2	2	2	7
<b>Saint-Louis-de-Montferrand</b>	1	16	1	1		
<b>Saint-Médard-en-Jalles</b>	35	1 769	5	7	6	18
<b>Saint-Vincent-de-Paul</b>	1	33	1	1		
<b>Le Taillan-Médoc</b>	6	129	3	3	1	1
<b>Talence</b>	2	24	2	1	1	
<b>Villenave d'Ornon</b>	14	715	7	7	1	7
<b>S.I.P.I.A.</b> (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès)	10	234			3	
<b>Etablissement Lycée Horticole</b> (Blanquefort)	3	183				1
<b>Etablissement Notre Dame de Sévigné</b> (Talence)	2	123			1	
<b>Etablissement Tivoli</b> (Bordeaux)	1	36				5
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>8 515</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>27</b>	<b>25</b>

A noter : pour les lycées, le total correspond à l'ensemble des établissements desservis par les circuits de l'organisateur secondaire, qu'ils soient implantés ou non sur son territoire.

## chapitre 2

### Les coûts moyens

Circuits en marché						
Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Total kilomètres journaliers	Coûts moyens		
				journaliers	par kilomètre	par enfant inscrit
<b>Ambarès et Lagrave</b>	7	276	144,1	206,1	10,9	8,1
Ambès	2	41	63,2	203,6	6,4	19,9
<b>Artigues-Près-Bordeaux</b>	10	637	214,2	177,1	8,7	3,3
Bassens	2	60	54,1	214,9	8,1	7,2
Bègles	1	8	70,1	185,7	2,7	23,2
Blanquefort	1	53	17,9	206,9	11,6	3,9
<b>Bordeaux</b>	4	196	40,0	129,2	12,9	2,6
Bouliac	7	134	124,4	162,5	11,1	10,0
<b>Le Bouscat</b>	3	189	26,6	157,9	20,9	2,8
Bruges	2	63	16,6	161,4	19,7	14,4
<b>Carbon Blanc</b>	1	88	26,5	181,0	6,8	2,1
Cenon	3	104	15,8	150,0	28,8	5,4
Eysines	3	70	83,8	125,0	4,7	7,1
Floirac	-	-	-	-	-	-
<b>Gradignan</b>	2	104	50,7	162,0	6,7	3,2
Le Haillan (circuits "taxi")	2	4	39,8	74,3	3,7	37,1
<b>Lormont</b>	11	447	209,9	205,8	17,5	12,1
Mérignac	29	805	313,7	126,3	15,5	6,7
<b>Parempuyre</b>	2	50	75,9	202,7	5,7	8,5
Pessac	27	1 178	556,8	193,8	14,5	5,5
<b>Saint-Aubin-de-Médoc</b>	11	474	391,5	194,8	9,1	7,1
Saint-Louis-de-Montferrand	1	16	32,7	226,7	6,9	14,2
<b>Saint-Médard-en-Jalles</b>	35	1 769	691,8	194,4	14,2	6,5
Saint-Vincent-de-Paul	1	33	20,4	163,9	8,0	5,0
<b>Le Taillan-Médoc</b>	6	129	122,7	124,5	3,7	37,2
Talence	2	24	17,1	150,0	19,1	12,5
<b>Villenave d'Ornon</b>	8	410	166,6	141,7	10,2	3,1
S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès)	10	234	283,7	198,1	9,3	15,1
Etablissement Lycée Horticole (Blanquefort)	3	183	68,2	136,8	6,3	2,2
Etablissement Notre Dame de Sévigné (Talence)	2	123	49,4	167,3	6,8	2,9
Etablissement Tivoli (Bordeaux)	1	36	49,6	240,8	4,9	6,7
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>7 938</b>	<b>4 037,8</b>			

Circuits en régie						
Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Total kilomètres journaliers	Coûts moyens		
				journaliers	par kilomètre	par enfant inscrit
Bègles	3	130	17,0	27,6	4,8	0,7
Blanquefort	2	74	28,9	107,1	10,5	4,4
Eysines	2	53	39,8	72,1	3,9	3,1
Floirac	1	15	14,0	121,8	8,7	8,1
<b>Villenave d'Ornon</b>	<b>6</b>	<b>305</b>	<b>89,1</b>	<b>81,9</b>	<b>5,9</b>	<b>1,7</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>577</b>	<b>188,8</b>			

# analyse économique et financière



## chapitre 3

### Résumé

Après un changement de contrat difficile lié à des difficultés d'ordre juridique, l'exercice 2009 a vu la mise en place d'un nouveau contrat de délégation au 1<sup>er</sup> mai 2009.

L'exercice 2009 comprend donc 2 contrats de délégation dont l'un a été géré sur 4 mois par Véolia et l'autre sur 8 mois par Kéolis.

L'analyse économique et financière ci après traite uniquement du contrat Kéolis et ne porte ainsi que sur un exercice partiel.

A l'issue de ce premier exercice compliqué par une entrée en exploitation par Kéolis en cours d'année, les ratios de ce nouveau contrat apparaissent satisfaisants pour la collectivité.

Inversement, le délégataire affiche une perte nette de 3.9 M€.

### 1-Préambule

Par ordonnance du 10 décembre 2008, au motif d'une insuffisance de publicité lors de l'appel d'offre, la procédure en cours de la nouvelle délégation de service public des transports a été annulée.

Afin d'assurer la continuité du service public, un avenant au contrat de Véolia Transport Bordeaux dont l'échéance était le 31 décembre 2008, a été signé pour une durée maximale de 1 an.

Le 1<sup>er</sup> avril 2009, le Conseil d'Etat a annulé l'ordonnance du 10 décembre 2008 autorisant ainsi la signature d'une nouvelle convention avec Kéolis Bordeaux, nouveau délégataire à compter du 1<sup>er</sup> mai 2009.

La résiliation du contrat liant la communauté urbaine à VTB était donc acquise.

L'exercice 2009 comprend donc deux contrats de délégation gérés par :

- Véolia sur 4 mois, du 1<sup>er</sup> janvier au 30 avril 2009,

- Kéolis sur 8 mois, du 1<sup>er</sup> mai au 31 décembre 2009.

Cette succession d'exploitants n'a pas facilité les analyses au titre de l'exercice 2009, d'une part parce que le contrat de Kéolis regroupe désormais le réseau TBC et les PMR, alors que Véolia détenait 2 contrats différents pour ces 2 activités ; d'autre part, parce qu'il n'est pas aisé d'apprécier les résultats des délégataires portant sur une année incomplète dans le cadre de contrats dont les mécanismes financiers peuvent différer par ailleurs.

Enfin, Véolia n'a pu produire à la collectivité des comptes sociaux portant uniquement sur l'activité du réseau de transport bordelais ; la liasse fiscale établie sur 12 mois comporte donc des charges autres que celles afférentes au contrat.

Pour toutes ces raisons, l'analyse économique et financière présentée ci-après porte uniquement sur le nouveau contrat Kéolis.

Les enjeux techniques et financiers relatifs à la fin de contrat de Véolia et à son dénouement font l'objet d'un chapitre à part.

### 2-Les grands principes du contrat Kéolis Bordeaux

Le contrat de Kéolis a fait l'objet d'un avenant n°1 approuvé par le conseil de communauté le 19 février 2010 afin de procéder au recalage des données financières qui portaient à l'origine sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 décembre 2013.

Afin de respecter la durée initiale du contrat sur 5 ans, sa prise d'effet a été conventionnellement décalée et celui-ci est désormais en vigueur du 1<sup>er</sup> mai 2009 au 30 avril 2014.

#### 2.1 Orientations principales

##### ➤ La communauté :

- **Définit** la politique des transports et plus particulièrement, l'offre qui s'impose au délégataire.

- **Conduit** les études de stratégie et de détermination de l'offre de

transports tout en associant le délégataire aux réflexions et aux études au titre de la définition de l'offre de service à mettre en œuvre.

- **Met à disposition** du délégataire les biens nécessaires à l'exploitation, notamment le matériel roulant et les installations fixes.

- **Fixe** la politique tarifaire.

- **Verse** une contribution forfaitaire à l'exploitant, fixée à la signature du contrat et pouvant faire l'objet d'ajustements annuels en fonction de critères tels que notamment l'indexation des charges et la modification de l'offre de référence.

##### ➤ Le délégataire :

- **Assure** l'exploitation du service public des transports urbains et du service de transport des personnes à mobilité réduite.

- **Met en œuvre** les moyens appropriés pour atteindre les objectifs fixés par la communauté et contracte à cet égard une obligation de résultat.

- **Supporte** toutes les charges d'exploitation, y compris celles des renouvellements de biens, des grosses réparations et des gros entretiens en contrepartie de la contribution forfaitaire qui lui est versée par la collectivité.

- **Gère** les recettes et les reverse intégralement à la communauté.

- **S'engage** sur des niveaux de fréquentation et de recettes (recettes tarifaires, de publicité et d'infraction).

- **Peut être pénalisé ou intéressé** au regard des objectifs qui lui ont été fixés en matière de qualité, d'évolution du taux de fraude.

- **Partage** éventuellement avec la collectivité ses gains de productivité allant au-delà des prévisions inscrites au contrat et selon un mode de calcul défini en annexe et les produits financiers qu'il a réalisés s'ils sont supérieurs à ceux prévus au contrat.

## chapitre 3

### 3-Le bilan de la société dédiée Kéolis Bordeaux

Le bilan et le tableau de financement du délégataire au 31 décembre 2009 s'établissent comme suit :

### grande capacité à générer de la trésorerie dans ce contrat.

Plusieurs raisons expliquent cette situation :

Fin 2009, les dettes sociales envers

Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, la trésorerie nette est positive au terme de 8 mois d'activité en 2009 pour 17 M€ ; elle représente quasiment 50% du total bilan.

ACTIF	Prévision*	Réalisé 2009	PASSIF	Prévision*	Réalisé 2009
Immobilisations brutes	1 291 065	3 137 671	Capital	300 000	300 000
Amortissements cumulés	177 790	115 870	Résultat	380 821	-3 928 180
Immobilisations nettes	1 113 275	3 021 801	Autres fonds propres		-2 000
			Provision pour charges	169 554	826 368
<i>Total Biens stables</i>	1 113 275	3 021 801	<i>Total Financements stables</i>	850 375	-2 803 812
Fonds de roulement négatif	262 900	5 825 613	Fonds de roulement positif		
Net stocks	2 000 000	5 451 346	Dettes fournis et cptes rattachés	3 715 876	10 647 033
Net clients	911 933	932 136	Dettes fiscales et sociales	5 028 732	13 051 159
Autres créances	170 500	3 325 222	Autres dettes	428 138	9 216 185
Charges constatées d'avance		128 927			
<i>Total Biens circulants</i>	3 082 433	9 837 631	<i>Total financement d'exploitation</i>	9 172 746	32 914 377
Besoin en fonds de roulement			Excédent de financement d'exploitation	6 090 313	23 076 746
Disponibilités	5 827 413	46 121	Disponibilités		4 485 431
Compte courant associé		22 988 699	Dettes sur immobilisations		1 298 256
<i>Total liquidités</i>	5 827 413	23 034 820	<i>Total financement à court terme</i>	0	5 783 687
Trésorerie positive	5 827 413	17 251 133	Trésorerie négative		
<b>Total des biens à financer</b>	<b>10 023 121</b>	<b>35 894 252</b>	<b>Total des financements</b>	<b>10 023 121</b>	<b>35 894 252</b>

TABLEAU DES FLUX	Prévision*	Réalisé 2009		Prévision*	Réalisé 2009
<b>Emplois</b>			<b>Ressources</b>		
Distribution de dividendes sur l'exercice			Capacité d'autofinancement de l'exercice	728 165	-2 985 942
Renouvellement des équipements	1 291 065	3 139 396	+ Résultat net	380 821	-3 928 180
Remboursement des dettes financières			+ Dotation aux amort.et provisions	347 344	987 693
			- Reprises		-45 455
			Cessions d'équipement		1 725
			Augmentation des capitaux propres	300 000	298 000
			Subventions		
			Aug des dettes financières s/emprunt		
Variation du besoin en Fonds de roulement	-6 090 313	-23 076 746			
<b>Total des emplois</b>	<b>-4 799 248</b>	<b>-19 937 350</b>	<b>Total des ressources</b>	<b>1 028 165</b>	<b>-2 686 217</b>
Variation de trésorerie				<b>-5 827 413</b>	<b>-17 251 133</b>

\* En valeurs 2008

### 3.1 Analyse globale de la structure du bilan

Le haut de bilan se caractérise par un fonds de roulement négatif pour 5,8 M€ dû essentiellement à la perte de résultat sur l'exercice 2009 générant des capitaux propres négatifs dès la 1<sup>re</sup> année d'exploitation et à la présence des immobilisations en cours pour 1.6 M€ relatives à l'acquisition des vélos mis en exploitation en 2010.

Le bas de bilan dévoile un excédent de financement d'exploitation qui s'élève à 23 M€ et révèle une

les salariés (congrés/rtt) n'ont que peu évoluées par rapport aux dettes sociales que détenait Véolia au 31 décembre 2008. Kéolis pourtant, a perçu le financement couvrant l'intégralité des dettes sociales que Véolia avait accumulées ces 2 dernières années sans avoir pour autant apuré la situation auprès des salariés.

Le stock de départ est financé par la collectivité ; il n'y a quasiment pas de créances clients puisque le seul client du délégataire est la collectivité. Par ailleurs, les délais de règlements aux fournisseurs sont ceux de toutes entreprises classiques (30 à 60 jours).

### 3.2 Analyse de certains postes du bilan

#### 3.2.1 Immobilisations

L'actif immobilisé est constitué :

- ✓ des investissements réalisés par Kéolis pour 1.4 M€,
- ✓ des immobilisations en cours relatives aux acquisitions de vélos pour 1.6 M€,
- ✓ des immobilisations financières constituées essentiellement de dépôts de garantie pour 0.1 M€.

Le plan d'investissements a été suivi conformément au contrat à 80 K€

## chapitre 3

près si l'on ne tient pas compte des immobilisations corporelles en cours au titre des achats de vélos (pour information, le fournisseur des vélos est la société EFFIA détenue à 100% par la SNCF).

Cependant, à la lecture des fichiers d'immobilisations, on remarque qu'un certain nombre de biens de très faibles valeurs (disque dur, extension de mémoire) ont été immobilisés alors qu'ils auraient pu être comptabilisés directement en charges d'exploitation.

Les amortissements s'élèvent à 116 K€, en retrait de 62 K€ par rapport au provisionnel contractuel.

Certains taux d'amortissements sont supérieurs aux prévisions.

Il s'agira donc d'être particulièrement attentif à l'évolution du niveau des amortissements au regard des valeurs nettes comptables des biens de reprise prévues en fin de contrat et qui devront faire l'objet d'un reversement par la collectivité à Kéolis.

### 3.2.2 Stocks

Ils s'élèvent à 5.4 M€ avec une provision pour dépréciation très faible de 13 K€.

Bien que la collectivité ait repris les stocks à Véolia en tenant compte d'une dépréciation sur les pièces tramway, Kéolis n'a pas tenu compte de cette méthode de dépréciation.

Sur ce point, l'IGA réalise actuellement un audit qui lui permettra de définir une méthode homogène et permanente de comptabilisation et de valorisation des stocks, conforme aux méthodes comptables et appliquée par le délégataire.

Les dotations de pièces de stocks mises à disposition de Kéolis par la collectivité entre mai et décembre 2009 s'élèvent à 332 K€.

### 3.2.3 Clients

D'un montant de 932 K€, le poste clients comprend une facture à établir à Véolia pour 545 K€ TTC au

titre d'une partie des primes salariés réglées par Kéolis.

Pour information, la collectivité est toujours dans l'attente d'une justification de ce montant.

### 3.2.4 Autres créances

D'un montant de 3.3 M€, elles sont constituées essentiellement :

✓ des créances sociales à recevoir (indemnités journalières de sécurité sociale, subventions de contrats etc.) pour 402 K€,

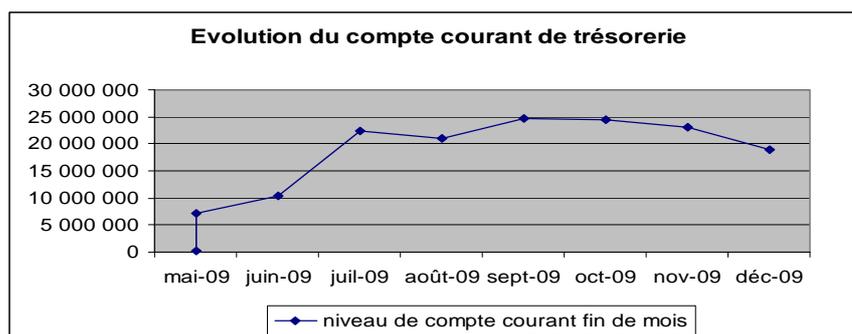
✓ des comptes de tva (déductible, sur factures à recevoir...) pour 1.6 M€,

✓ d'un dépôt de garantie versé pour la franchise en responsabilité civile ainsi que d'autres produits divers à recevoir pour 1.1 M€.

✓ Rémunération des fonds reçus par Kéolis groupe de sa filiale Eonia - 0.25%,

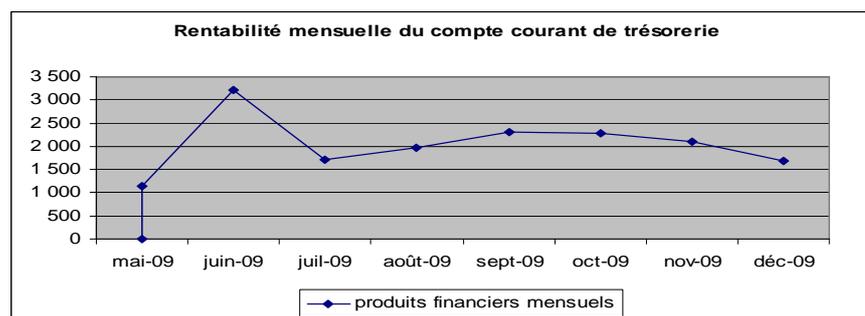
✓ Rémunération des fonds versés par Kéolis groupe à sa filiale Eonia + 0.75%.

L'analyse de l'évolution mensuelle du compte courant de trésorerie du groupe Kéolis présentée met en évidence la montée en puissance de la trésorerie au fil des premiers mois d'activité en 2009.



Paradoxalement l'évolution mensuelle des produits financiers réalisés sur cette trésorerie et comptabilisés dans les comptes de Kéolis Bordeaux est la suivante :

Avec un solde moyen de trésorerie allant de 5.7 M€ au 2<sup>ème</sup> trimestre 2009 ; 22,9 M€ au 3<sup>ème</sup> trimestre 2009 et 23,2 M€ au dernier trimestre 2009, la rentabilité pour Kéolis Bordeaux n'a été que de 12 500 € de produits financiers en 2009.



### 3.2.5 Trésorerie et compte courant d'associé

Dans le cadre d'un pool bancaire, la trésorerie de Kéolis Bordeaux est gérée par le groupe Kéolis.

La convention de trésorerie entre la filiale Kéolis Bordeaux et le groupe Kéolis prévoit les taux de rémunération suivants :

Le taux Eonia s'est en effet effondré avec la crise financière en 2009 :

Une moyenne de 0.7149 en 2009  
Une moyenne de 3.8574 en 2008  
Une moyenne de 3.8622 en 2007

Il faut relever que le rapport annuel du délégataire ne précise pas, contrairement aux dispositions stipulées au contrat, les conditions

## chapitre 3

financières réellement pratiquées par le groupe Kéolis sur ces placements à court terme.

Dans l'hypothèse d'un placement de cette trésorerie par le groupe Kéolis à un taux de rémunération moyen de 3% en 2009, ce dernier aurait généré des produits financiers de l'ordre de 380 K€.

### 3.2.6 Provisions pour charges

Une somme de 826 K€ a été constituée par Kéolis afin de pallier les dépenses futures au titre des médailles du travail.

La dotation semble importante car elle couvre l'ensemble des engagements précédents le début de contrat de Kéolis (Véolia a conservé ses provisions à ce titre) ; la charge en 2010 ne devrait pas excéder 60 K€.

### 3.2.7 Fournisseurs et comptes rattachés

Les dettes fournisseurs s'élèvent à 10,7 M€ dont 45% relèvent de provisions pour factures à recevoir. La vérification de l'apurement de ces provisions n'a pu être réalisée dans les temps impartis à la rédaction de ce rapport.

### 3.2.8 Dettes fiscales et sociales

Sur 13 M€ de dettes, 4.7 M€ sont des dettes sociales relatives aux jours de congés et d'ARTT dus aux salariés.

Fin 2008, Véolia accusait un retard important dans la prise de congés des salariés ; les provisions qu'elle détenait au 30 avril 2009 ont été reprises par Kéolis via un règlement intégral par Véolia.

Malgré cela, il ressort de l'état ci-dessous que Kéolis n'a pas été en mesure de procéder à l'apurement de ces dettes.

Il conviendra de suivre l'évolution de ce poste l'an prochain.

Avec un effectif moyen à fin décembre 2008 de 1989 salariés, la provision Véolia s'élevait à 1 340 € par personne (hors charges sociales)

Kéolis affiche une provision de 1 505 € de dettes par salarié pour un effectif moyen à fin décembre 2009 de 2 067 salariés.

Il y a donc le constat d'une aggravation au regard de la situation contestable déjà relevée chez l'exploitant précédent.

### 3.2.9 Autres dettes

Les dettes diverses, qui s'élèvent à 9,2 M€ comprennent essentiellement les stocks et dépôts à reverser à la CUB (mise à disposition du stock de départ au 1<sup>er</sup> mai complété des dotations de nouvelles pièces en 2009) pour un montant de 5.5 M€ et une dette envers la collectivité au

titre de la régularisation annuelle de la contribution forfaitaire 2009 pour 3 M€.

Il semblerait, au vu du projet d'arrêté des comptes de la contribution forfaitaire établi par la collectivité, que Kéolis ait sous-estimé le montant à reverser à la CUB au titre de cette régularisation pour 1.4 M€.

### 3.2.10 Dettes sur immobilisations

Il s'agit de factures non réglées au 31 décembre, dont 856 K€ au titre de l'acquisition des vélos.

## 4- Le compte d'exploitation de la société dédiée Kéolis Bordeaux

Le compte d'exploitation sur 8 mois d'activité est présenté ci-après en comparatif avec le prévisionnel.

Il est précisé que le prévisionnel a été établi en valeur € 2008. Compte tenu de la faible évolution des indices 2009, les chiffres en prévisionnel ont été maintenus tels qu'ils apparaissent au contrat.

Il ressort de ce compte d'exploitation :

✓ une valeur ajoutée en adéquation avec les prévisions.

✓ un excédent brut d'exploitation négatif pour 2.9 M€, dû aux charges de personnel, en forte augmentation par rapport au prévisionnel.

✓ un résultat financier positif très loin des prévisions et non significatif malgré une trésorerie meilleure que celle qui était prévue.

Un résultat net comptable déficitaire de 3.9 M€ qui s'explique, d'une part, par les charges de personnel supérieures aux prévisions et d'autre part, par les pénalités dues par Kéolis à la collectivité au titre du non respect de ses engagements contractuels.

### 4.1 Analyse de certains postes du compte de résultat

4.1.1 La contribution forfaitaire et le niveau des recettes encaissées

Comparatif Dettes sociales Véolia/Kéolis à fin décembre	Véolia 2008	Kéolis 2009
Repos compensés	114 362	118 391
Récup sur fiches	1 237	1 230
Comm diverses (représ du personnel)	7 288	11 083
Bonification (loi Aubry avant 35 H)	14 466	13 427
Repos compensateurs	46 834	56 795
rtt	671 202	712 353
<i>Total des heures (en valeur)</i>	<i>855 390</i>	<i>913 279</i>
Jours complémentaires si non maladie ex N	260 779	278 842
Jours complémentaires si non maladie ex N-1	90 338	104 689
Jours repos fériés	1 057 151	1 376 055
Jours repos médailles	12 171	16 321
Jours de congés	388 719	421 710
<i>Total des jours (en valeur)</i>	<i>1 809 158</i>	<i>2 197 617</i>
Provision au 31/12	2 664 548	3 110 896
Taux de charges	47,50%	49,80%
Charges sur provisions	1 265 660	1 549 226
Provisions toutes charges comprises	3 930 208	4 660 122
Effectif moyen à fin décembre (TBC + MOBIBUS)	1989	2067
<b>Provisions par salarié hors taux de charges</b>	<b>1 340</b>	<b>1 505</b>
<b>Provisions par salarié toutes charges comprises</b>	<b>1976</b>	<b>2255</b>

## chapitre 3

Le montant de la contribution forfaitaire comptabilisée dans les comptes du délégataire est de 92 003 M€. La somme réellement due par la collectivité au titre de l'exercice 2009 (sous réserve de la validation par le conseil de communauté) s'élèverait à 90 477 M€, soit un différentiel de 1.5 M€.

Cet écart proviendrait de la comptabilisation par Kéolis pour 1.4 M€ de produits à recevoir de la collectivité au titre de la Négociation Annuelle Obligatoire sur les salaires 2009.

**A ce jour, la collectivité n'a pourtant pas donné son accord sur cette indemnisation, ni au titre de l'exercice 2009, ni au titre des années suivantes.**

**Il est à noter que la contribution forfaitaire inclue 1.4 M€ de pénalités dues au non respect par Kéolis des objectifs de recettes, de la fréquentation et du niveau de taux de fraude.**

**Kéolis a été choisi entre autre, pour ses engagements forts en objectifs et en qualité et pour sa prise de risque dans ce contrat. Ceci se confirme en 2009, au travers des pénalités qu'il doit supporter.**

4.2.2 Précisions sur certains postes de charges

✓ Sous-traitance lignes de bus

Le poste représente une charge de 7.3 M€ dont 34% pour le groupe Kéolis et 57.5% pour le groupe Véolia. En 2010, Kéolis a lancé un nouvel appel d'offre qui devrait modifier cette répartition.

✓ Frais de sièges

Le contrat prévoit une limitation aux frais de siège selon la formule suivante :  
(Chiffre d'affaires de la liasse fiscale - Charges de sous-traitance du groupe Kéolis) \* 0.9%

En fonction de ce calcul, les charges en 2009 auraient dû être les suivantes :

$(92\,002\,617 - 2\,466\,525) * 0.9\% = 805\,825 \text{ €}$  contre 820 000 € comptabilisé dans les comptes de Kéolis.

**L'écart de 14 175 € devra être régularisé en 2010, ce qui suppose que les frais de sièges seront réduits d'autant.**

✓ Personnel mis à disposition

Il était prévu au contrat la mise à disposition de 7 personnes salariées du groupe Kéolis pour un coût prévisionnel de 613 K€ sur 8 mois.

Finalement, 15 personnes ont été mises à disposition au cours de l'exercice 2009, générant de ce fait des coûts supplémentaires pour 548 K€. Certains postes spécifiques ont été créés comme le poste de responsable du reporting CUB, le poste de responsable du contrôle de gestion ou encore le poste de juriste social.

Il est précisé que la convention de détachement de personnel passé entre le groupe et ses filiales prévoit, une refacturation de l'ensemble des charges de rémunération ainsi que des charges accessoires (déplacements/téléphones portables/véhicules etc.).

Un coefficient majorateur de 1.14 est appliqué par le groupe sur les rémunérations au titre des frais de gestion de carrière et d'administration.

Sur l'ensemble des refacturations du groupe à Kéolis Bordeaux en 2009, les frais du siège peuvent être approchés à :

$1161 \text{ K€} / 1.14 * 14\% = 142 \text{ K€}$ .

**Le fait de ne pas salarier le personnel au sein de la structure dédiée de Kéolis Bordeaux a trois impacts négatifs pour la collectivité :**

- **Le manque de transparence et de contrôle sur les niveaux de rémunérations.**

- **Un surcoût lié aux frais de gestion perçus par le siège au titre de ces emplois.**

- **Les difficultés que cela pourrait générer en cas de changement de délégataire et du départ immédiat de tous ces salariés qui sont majoritairement des cadres supérieurs nécessaires à l'exploitation.**

✓ Les frais de personnel

**C'est le poste qui apparaît le plus en décalage par rapport au prévisionnel** (un prévisionnel pour 61 337 K€ charges fiscales comprises contre un réalisé pour 66 190 K€ soit un écart de 4.8 M€ avant prise en compte des subventions perçues).

**C'est aussi le poste qui explique l'essentiel de la perte nette de Kéolis en 2009 pour 3.9 M€.**

La collectivité a rencontré de nombreuses difficultés pour analyser et comprendre cet écart important pour les motifs suivants :

- Le compte de résultat regroupe désormais le réseau TBC et les PMR ; en 2009, le personnel de la structure des PMR ne faisait pas partie de la même convention collective que le personnel de TBC, ce qui fausse les analyses de cohérences (salaires et avantages sociaux différents).

- L'exploitation ne porte que sur 8 mois d'activité.

- Des opérations de refacturations entre Kéolis et Véolia relatives à des primes variables, une quote part de 13<sup>ème</sup> mois et d'autres charges de personnel sont venues « polluer » les comptes de rémunérations.

- La collectivité est en attente d'explications complémentaires de la part de Kéolis.

Au travers des premières investigations menées par le contrôle de gestion, plusieurs raisons impacteraient le surplus de rémunérations constatées dans les comptes du délégataire :

- Des charges mal appréhendées dans l'offre.

- Un effectif supérieur au prévisionnel.

- Des augmentations de salaires supérieures à celles prévues au contrat (NAO 2009 négociée par Véolia).

## chapitre 3

En conclusion, une étude complémentaire devrait être menée préalablement à toute prise de position sur les demandes faites, auprès de la collectivité, par Kéolis au titre des augmentations de charges imprévues qui pèseraient sur l'exploitation.

✓ Le résultat financier

Les produits financiers s'élèvent à 18 K€ pour une prévision de 402 K€.

Comme il a été décrit au paragraphe 3.2.5 du rapport, le taux de rentabilité des fonds disponibles s'est élevé en moyenne pour Kéolis Bordeaux à 0.4679 en 2009 (Eonia - 0.25 %), ce qui n'est probablement pas le cas pour le groupe Kéolis.

Il est rappelé que le contrat prévoit un partage des produits financiers avec la collectivité s'ils sont supérieurs aux prévisions.

### 5- Les ratios

Les données du tableau ci-après ne concernent que le contrat Kéolis et ne portent donc que sur 8 mois d'activité. C'est la raison pour laquelle, les ratios qui en découlent sont différents de ceux qui peuvent être communiqués par ailleurs au titre de l'année civile 2009.

L'arrêté de la contribution pour un montant de 90.4 M€ n'est pas à ce jour validée par le conseil de communauté ; dans l'hypothèse d'une modification du niveau de la contribution, certains ratios pourront bien évidemment fluctuer en conséquence.

Quelques précisions sur les données issues de ce tableau :

**Kms haut le pied** : Les KLP des sous-traitants n'ont pas été fournis par Kéolis ; le ratio « Taux de HLP » n'est néanmoins pas faussé puisqu'il ne tient pas compte des HLP des sous-traitants et de Mobibus.

**Contribution forfaitaire** : Il s'agit de la contribution forfaitaire arrêtée au contrat, majorée de la formule d'actualisation et impactée des pénalités et intéressements contractuels.

COMPTE DE RESULTAT (EN K€)	Prévision 2009 8 mois	Réalisé 2009	Ecartes réal/ prév.
<b>PRODUITS</b>			
<b>RECETTES D'EXPLOITATION</b>			
Contribution forfaitaire	91 193	92 003	810
Remboursement Taxe Professionnelle	0	0	0
Autres recettes d'exploitation		1	1
<b>Sous Total chiffre d'affaires</b>	<b>91 193</b>	<b>92 004</b>	<b>811</b>
Produits du trafic	28 313	27 817	-496
Autres produits : publicité	1 098	594	-504
Autres produits : infractions	559	650	91
<b>Recettes titres et abonnements</b>	<b>29 970</b>	<b>29 061</b>	<b>-909</b>
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>121 163</b>	<b>121 065</b>	<b>-98</b>
<b>CHARGES</b>			
<b>Recettes tarifaires reversées à la Communauté</b>	<b>29 970</b>	<b>29 061</b>	<b>-909</b>
<b>60 achats</b>	<b>9 756</b>	<b>9 624</b>	<b>-132</b>
Carburants et lubrifiants	3 881	3 453	-428
dont GNV	2 400	1 968	-432
Fluides: Electricité+Gaz+Eau+Fuel	459	627	168
Electricité tramways	1 469	1 488	19
Fournitures Bus et Tram	3 071	2 688	-383
Autres Achats	876	1 368	492
<b>61 services extérieurs</b>	<b>12 813</b>	<b>14 651</b>	<b>1 838</b>
Locations	342	624	282
Sous-traitance ligne de bus	8 201	7 272	-929
dont sous-traitance groupe		2 468	2 468
Sous-traitance entretien bus Tramways	1 808	2 002	194
dont sous-traitance groupe		0	0
Sous-traitance pneumatiques	278	266	-12
Divers	1 069	2 879	1 810
Assurances (primes+provisions)	1 115	1 608	493
dont assurances groupe		0	0
<b>62 autres services extérieurs</b>	<b>7 158</b>	<b>5 533</b>	<b>-1 625</b>
Frais de siège (assistance technique)	1 446	1 982	536
dont facturation de personnel groupe	613	1 161	548
dont autres frais de siege	833	820	-13
Publicité-opérations promotionnelles	187	302	115
Gardiennage parcs relais et autres		3 249	3 249
Sous-total: Divers services extérieurs	5 525	0	-5 525
dont lavage nettoyage bus -tramway - stations	1 638	0	-1 638
dont frais pédagogiques formation	633	0	-633
dont communication - information clientèle	667	0	-667
dont coûts distribution titres et encaissement	577	0	-577
dont divers maintenance	486	0	-486
dont charges externes inventaire	0	0	0
dont contribution employeur restauration	273	0	-273
dont contrôle -médiation	120	0	-120
dont autres	1 131	0	-1 131
<b>VALEUR AJOUTEE</b>	<b>61 466</b>	<b>62 196</b>	<b>730</b>
<b>63 impots et taxes</b>	<b>2 470</b>	<b>2 962</b>	<b>492</b>
Charges fiscales sur salaires	2 268	2 762	494
Taxe professionnelle	0	0	0
Autres impôts et taxes	202	200	-2
<b>64 charges de personnel (hors charges fiscales)</b>	<b>59 069</b>	<b>63 428</b>	<b>4 359</b>
Salaires	41 222	43 835	2 613
Charges sociales	17 847	19 593	1 746
Subvention d'exploitation autres (Remboursement OPCA...)	682	1 203	521
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>609</b>	<b>-2 991</b>	<b>-3 600</b>
<b>65/75 charges et produits divers de gestion</b>		-1	-1
<b>68/78 dotations s/ amort et provisions</b>			
Dotation aux amortissements des biens	178	116	-62
Dotations aux prov pour charges retraite		59	59
Dotations aux prov pour dépréciation		13	13
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>120 732</b>	<b>124 243</b>	<b>3 511</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>431</b>	<b>-3 178</b>	<b>-3 609</b>
Charges financières	8	0	-8
Produits Financiers	402	18	-384
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>394</b>	<b>18</b>	<b>-376</b>
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>	<b>825</b>	<b>-3 160</b>	<b>-3 985</b>
<b>ELEMENTS EXCEPTIONNELS</b>		<b>-769</b>	<b>-769</b>
Participation des salariés aux résultats	169	0	-169
Impôt société	275	0	-275
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>381</b>	<b>-3 929</b>	<b>-4 310</b>

**Produits reversés à la collectivité** : Ils correspondent aux recettes réellement perçues par la collectivité au titre des 8 mois d'activité de Kéolis.

L'impact de la non réalisation des objectifs fixés à Kéolis est pris en compte dans le calcul de la contribution forfaitaire définitive.

## chapitre 3

Remarques sur les ratios :

Le ratio financier le plus important pour la collectivité est le ratio R/D (Recettes/Dépenses) qui ressort à 32,12% contre 28,94% en 2008, ce qui supposerait que le contrat Kéolis constitue une avancée significative pour la collectivité.

Le ratio Recettes/Km est identique au prévisionnel tandis que le ratio Charges/Km est légèrement plus important du fait du non déploiement de l'intégralité de l'offre en 2009.

Le ratio V/K (Voyages/Km) est sensiblement équivalent au prévisionnel.

Le taux de haut le pied s'est dégradé de 2.7% par rapport au prévisionnel.

En conclusion :

Ces ratios sont globalement satisfaisants à l'issue de ce premier exercice difficile du fait d'une prise en main du réseau par Kéolis en cours d'exercice. Ils devront toutefois être confirmés pour permettre une analyse plus fondée.

L'exercice 2010, avec la mise en place du nouveau réseau, devrait être plus représentatif du nouveau contrat.

### KEOLIS CONTRAT 2009/2014

	CONTRAT	REALISE	ECARTS
	2009 (8 mois)	2009 (8 mois)	Ecart 2009
<b>TBC</b>			
<i>Tramway</i>			
Km commerciaux tram	2 987 304	2 865 481	-121 823
Km HLP	178 680	101 423	-77 257
Km totaux	3 165 984	2 966 904	-199 080
<i>Bus</i>			
Km commerciaux bus	9 496 230	9 539 631	43 401
Km HLP	1 424 425	1 924 057	499 632
Km totaux	10 920 655	11 463 688	543 033
<i>Sous-traitants</i>			
Km commerciaux ss-traitants	2 362 812	2 077 786	-285 026
Km HLP	548 630	0	-548 630
Km totaux	2 911 442	2 077 786	-833 656
Kms techniques	140 539	59 527	-81 012
<b>MOBIBUS</b>			
Km commerciaux MOBIBUS	474 908	379 633	-95 275
Km HLP	604 429	666 712	62 283
Km totaux	1 079 337	1 046 345	-32 992
<b>TOTAL GENERAL</b>			
Km commerciaux	15 321 254	14 862 531	-458 723
Km HLP	2 756 164	2 692 192	-63 972
Kms techniques	140 539	59 527	-81 012
Km totaux	18 217 957	17 614 250	-603 707
<b>Voyageurs</b>			
Tramway	42 541 551	39 202 793	-3 338 758
Bus	19 954 610	21 413 841	1 459 231
SS-traitants	1 790 777	912 369	-878 408
TOTAL TBC	64 286 938	61 529 003	-2 757 935
MOBIBUS	54 981	53 330	-1 651
<b>Produits trafic (hors vls)</b>	28 312 k€	27 816 k€	-497 k€
<b>Autres produits (infraction+pub)</b>	1 657 k€	1 247 k€	-411 k€
<b>Charges (contribution forfaitaire)</b>	91 193 k€	90 477 k€	-716 k€
<i>Dont assistance technique groupe</i>	833 k€	820 k€	-13 k€
<i>Dont facturation de personnel groupe</i>	613 k€	1 161 k€	548 k€
<i>Dont marge</i>	826 k€	-3 162 k€	-3 988 k€
<b>Produits reversés à la CUB</b>	29 970 k€	29 062 k€	-907 k€
<b>Solde CUB avant TP</b>	61 224 k€	61 415 k€	191 k€
<b>TP</b>		0 k€	0 k€
<b>Solde CUB</b>	61 224 k€	61 415 k€	191 k€
<b>Ratios</b>			
Charges / km	5,01 €/km	5,14 €/km	0,13 €/km
Recettes / km	1,65 €/km	1,65 €/km	0,00 €/km
Déficit / km	3,36 €/km	3,49 €/km	0,13 €/km
Charges / voyageur	1,42 €/voy	1,47 €/voy	0,05 €/voy
Recette / voyageur	0,466 €/voy	0,472 €/voy	0,006 €/voy
V/K	3,53 voy/km	3,50 voy/km	-0,04 voy/km
R/D	32,86%	32,12%	-0,74%
Taux de HLP (hors Sous-traitants et mobibus)	11,4%	14,0%	2,7%

## chapitre 3

### 6- L'analyse de la répartition des charges fixes et variables

La contribution forfaitaire d'exploitation prévue au contrat a été arrêtée en fonction de charges prévisionnelles fixes et variables réparties comme suit :

Répartition de la Contribution		2009 Coût
Total Charges Fixes (inclus P+R et VLS)	ChF	27 362 905
Total Charges Variables Bus	CvB	41 351 473
Total Charges Variables Tramway	CvT	11 653 625
Total Charges Sous Traitance	Cst	8 094 166
Total Charges PMR	PMR	1 905 609
Total Charges Hors Marge		90 367 778
Marge et Aléas		825 563
<b>Total Coût Forfaitaire</b>		<b>91 193 340</b>

La formule d'actualisation annuelle de la contribution est différente selon qu'il s'agisse de coûts fixes ou de coûts variables.

**Une mauvaise appréciation de cette répartition peut donc rapidement être à l'origine d'une dérive financière pour la collectivité.**

L'IGA a voulu vérifier sur l'exercice 2009 la bonne répartition de la contribution prévisionnelle au regard du réalisé.

Compte tenu de l'information partielle transmise par le délégataire au travers du rapport annuel d'exploitation, il n'a pas été possible de procéder aux vérifications souhaitées.

**Il s'agira, pour l'analyse des comptes 2010 de faire le point avec Kéolis afin d'obtenir les informations nécessaires à ce contrôle.**

**Une bonne appréciation de la répartition de ces coûts est capitale pour la collectivité dans l'optique d'une connaissance plus fine et plus précise de la répartition des coûts d'exploitation du délégataire.**

**Cette connaissance permettra aussi à la collectivité de mieux analyser et appréhender les offres dans le cadre du prochain contrat.**

### 7- Dénouement et clôture du contrat de délégation Véolia au 30 Avril 2009

Dans le cadre de l'arrêté des comptes définitifs au 30 avril 2009 de la délégation de service public

des transports urbains géré par Véolia transport Bordeaux, des différents sont apparus entre le délégataire dans le cadre de l'arrêté des comptes définitifs au 30 avril 2009 de la délégation de service public des transports urbains géré par Véolia transport Bordeaux, des différents sont apparus entre le délégataire.

#### 1- La propriété des logiciels métier

La CUB considérait que tous les logiciels constituaient des biens de retour car financés par elle au travers des différents contrats successifs avec le groupe Véolia.

Véolia transport considérait qu'elle avait mis ces biens à disposition du réseau et qu'ils ne pouvaient faire retour à la collectivité.

**Autrement dit, la CUB était propriétaire des supports matériels, le groupe Véolia se revendiquait détenteur de la propriété intellectuelle des logiciels.**

Pour deux sous licences d'utilisation d'une durée maximale de 56 mois, Véolia proposait à la CUB de régler une redevance annuelle de 130 K€ HT pour assurer provisoirement la continuité du service public des transports.

Après de longues et difficiles négociations, la collectivité a obtenu auprès de Véolia transport la mise à disposition gratuite de l'ensemble de ces logiciels durant 6 ans, le temps pour le service de procéder à un nouvel investissement.

#### 2- Le niveau d'investissements de renouvellement des biens non respecté par Véolia

La collectivité considérait qu'elle avait financé sur la contribution forfaitaire une dotation destinée à assurer pendant la durée du contrat le renouvellement des biens mis à disposition et nécessaires à l'exploitation du service.

En fin de contrat, il avait été constaté une non utilisation par Véolia de cette dotation pour plus de 5 M€ (hors actualisation financière).

Véolia considérait avoir restitué à la CUB, en bon état, tous les biens faisant l'objet d'un retour ou d'une reprise. Par ailleurs, elle considérait qu'elle avait une liberté de gestion qui lui permettait de recourir à de la maintenance ou à des opérations internes plutôt qu'à des investissements afin de remettre l'ensemble des biens en bons état en fin de convention.

**Au titre de l'insuffisance des investissements de renouvellement, la CUB a obtenu auprès de Véolia la somme de 1,8 M€ HT.**

La contribution forfaitaire d'exploitation a été arrêtée d'un commun accord, d'autres points ont été discutés, notamment sur la valorisation des stocks (diminution de la valeur de reprise des stocks par la collectivité), et celle des biens de reprise (non paiement par la collectivité de la valeur nette comptable de certains biens).

**Au final, ni la collectivité, ni le délégataire n'ont eu d'impact financier pour procéder à toutes les opérations de clôture.**

# contrôles effectués



## chapitre 4

### Le réseau tbc

#### ■ la réception des documents

Conformément à la convention et à l'annexe 6 du nouveau contrat, le délégataire se doit de transmettre à la Communauté urbaine un ensemble d'informations mensuelles et annuelles.

Les indicateurs mensuels se composent principalement :

- ✓ de la situation du compte d'exploitation,
- ✓ du relevé analytique par lignes du réseau se raccordant à la comptabilité générale,
- ✓ des relevés des indicateurs d'exploitation ainsi que ceux inhérents au Plan Qualité.

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

Le bilan annuel d'activités, conforme aux directives fixées également par l'annexe 6, doit être communiqué à la Communauté urbaine au plus tard le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante.

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

L'engagement du délégataire, pour l'année 2010, est de proposer ces données mensuelles par un système d'informations et de reporting permettant ainsi le téléchargement via Internet.

#### ■ le contrôle des documents

Les indicateurs mensuels, 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.

Dès lors qu'une erreur est détectée, la direction des Déplacements urbains

attire l'attention du responsable qualité de tbc et/ou du référent, dans le cadre d'un complément d'information ou d'une action corrective à prévoir.

Cette « traçabilité » des données justifie ainsi :

- ✓ de leurs publications, par la DDU, (bulletins trimestriels, outils de pilotage ...),
- ✓ de garantir une réponse de qualité aux différentes demandes de renseignements sur le réseau (presse, commerçants, étudiants, services communautaires, autres collectivités ...).

Le bilan annuel d'activités 2009, du délégataire, fait également l'objet d'une lecture attentive.

Une rencontre, entre la direction des Déplacements urbains et la direction de la gouvernance contractuelle de tbc, en date du 24 mars 2010, a permis d'appréhender le document par une lecture commune (correction des erreurs, ajouts de données complémentaires).

#### ■ le contrôle sur le réseau

L'article 22 « 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 2009, la direction des déplacements urbains atteste de deux types de vérifications :

- ✓ opportunes ou sur réclamations avec demande d'action corrective immédiate de l'exploitant,
- ✓ régulières sur le réseau et ses différents composants.

On citera, entre autres, les contrôles sur les parcs relais.

Ceux-ci sont contradictoires et réalisés sur la base d'un référentiel établi conjointement.

Les parcs en ouvrages, depuis le mois d'août 2009, sont inspectés tous les mois tandis que les structures de surface par moitié.

L'ensemble de ces dernières est donc vérifié tous les deux mois.

Après chaque vérification d'usage, les rapports sont transmis au délégataire; une réunion trimestrielle vient compléter ce dispositif.

En 2009, les différentes revues ont ainsi permis :

#### Sur le parc relais d'Arlac :

- ✓ la dénonciation d'un défaut de conception de la façade vitrée, une expertise est menée par la Mission tramway,
- ✓ l'installation du système de comptabilisation et ce depuis le mois d'octobre 2009.

#### Sur le parc Arts et Métiers :

- ✓ à un remplacement progressif des lampes à incandescence classique par des lampes à basse consommation,
- ✓ à une réfection d'équipements, cette action s'est déroulée au cours des mois de septembre et de novembre 2009.

**Sur le parc relais de Stalingrad**, à la dépose et repose du panneau d'affichage « libre ou complet » afin de permettre une meilleure lisibilité de ce dernier par les automobilistes venant de Bordeaux centre ou du Pont Saint-Jean.

**Pour le parc relais de Quatre Chemins**, à l'installation de points d'eau, à tous les étages, afin de pourvoir à l'alimentation en eau des laveuses du prestataire de nettoyage.

En conclusion, pour ces aires de stationnement du réseau de tbc, ces contrôles ont sans conteste permis d'améliorer la qualité de service rendue aux usagers.

Cependant, la direction des Déplacements urbains constate des défauts liés à la conception même des parcs relais notamment pour les système de comptabilisation, de validation, de défauts de barrières et de finition des bâtiments.

Mais ces carences ne peuvent être imputables aux différents exploitants.

## chapitre 4

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2009, le nouveau délégataire s'emploie à remettre progressivement en état les équipements défectueux signalés par la DDU et faire assurer par son nouveau prestataire, une meilleure qualité de nettoyage.

Au cours des mois d'août et septembre 2009 et conformément à ses objectifs, la direction des Déplacements urbains a procédé à un audit complet des infrastructures du réseau de tramway.

Ces inspections ont été assurées par deux assistants sur l'ensemble du linéaire de voies.

Celles-ci astreignantes, puisque accomplies à pied, ont été réalisées sur la base d'un référentiel de mesure.

Tous les équipements, systèmes, composants et matériaux des stations et des plates-formes ont été examinés avec attention.

Chaque défaut observé a fait l'objet d'une annotation particulière avec fondement photographique.

Un document, par ligne de tramway, attestant de l'ensemble de ces observations, a été transmis à l'exploitant, à charge pour ce dernier de pourvoir rapidement aux réparations selon un planning établi par celui-ci.

Un nouvel audit est prévu au cours du mois de juin 2010, selon les mêmes procédures. Dans cette situation, l'objectif sera double :

✓ vérifier du bien fondé des modifications apportées,

✓ détecter éventuellement de nouveaux dysfonctionnements.

La direction des Déplacements urbains assure également une veille dans le cadre des réclamations ou demandes qui émanent des usagers.

A ce titre et selon la nature des doléances, soit elle transmet ces dernières au délégataire pour une réponse technique adaptée soit la direction satisfait elle-même le demandeur d'une argumentation appropriée.

On enregistre 210 réclamations, pour 2009, (par mail ou lettre) traitées par la DDU.

La nature de celles-ci se répartit comme suit :

Offre du futur réseau 2010	57
Offre du réseau	36
Dysfonctionnements	35
Nuisances liées au transport	15
Mesures tarifaires sociales	13
Implantation des arrêts	13
Abris voyageurs	10
verbalisations	8
Fraude et incivilités	7
Entretien du réseau	5
Grille tarifaire	4
Transport scolaire	4
Mouvements de grève	2
Service Mobibus	1

En conclusion, et afin d'assurer un suivi au plus près des évolutions et du fonctionnement du réseau tbc, de nombreuses rencontres sont organisées conjointement avec l'exploitant, rencontres formalisées ou non.

On citera entre autres :

✓ les comités de coordination, chaque premier jeudi du mois,

✓ les réunions techniques trimestrielles pour les parcs relais,

✓ les rencontres hebdomadaires avec le service qualité de tbc permettant ainsi des échanges constructifs sur les améliorations à apporter dans le suivi de la qualité de service.

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 maintient un suivi régulier de ces équipements, assorti d'une rencontre mensuelle.

### ■ Les objectifs pour 2010

✓ Mise en place de vérifications contradictoires hebdomadaires pour les agences commerciales,

✓ Réalisations de deux audits sur la maintenance et l'état du réseau de tramway,

✓ Poursuite et développement des contrôles inopinés sur l'ensemble du réseau.

## Le service mobibus

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

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 2008/2009, la direction des Déplacements urbains n'a enregistré aucune demande.

Toutefois, la DDU a appliqué les pénalités d'usage suite au non respect et/ou mauvaise exécution de service scolaires, par certaines sociétés de transport.

On notera ainsi un montant de 912,05€ pour la période de septembre à décembre 2008 et 724,52€ de janvier à juin 2009 soit un total de 1 636.57€.

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

# avis du délégant



## chapitre 5

L'année 2009, fut pour l'exploitation des transports publics métropolitains l'année du changement.

En effet, suite à une décision de justice défavorable en décembre 2008, la CUB s'est vue rétablie dans son bon droit le 1<sup>er</sup> avril 2009 par le Conseil d'Etat, et a décidé de mettre en application en suivant le choix, retenu par l'assemblée délibérante du 27 novembre 2008, de confier à la Société Keolis l'exploitation tant du réseau Tbc que du service Mobibus pour les cinq ans à venir.

Forte de cette décision, la CUB a procédé à l'interruption des avenants de prolongation avec les sociétés Véolia Transport Bordeaux et TPMR Bordeaux et a rendu exécutif son nouveau contrat avec la société Keolis Bordeaux dès le 1<sup>er</sup> mai 2009.

Passation de témoin éclair, mobilisation optimale tant des équipes communautaires, que du nouvel exploitant et des salariés Tbc et Mobibus, avec un mot d'ordre : assurer la continuité du service public.

Le pari fut tenu !

Ainsi, si pour la collectivité, 2009 fut une année riche en rebondissements, le transfert de gestionnaire s'est quant à lui fait, vis-à-vis des usagers, sans répercussion notable.

2009, c'est donc quatre mois avec Véolia Transports Bordeaux et TPMR Bordeaux dans le cadre d'un contrat en sursis, et huit mois avec Keolis Bordeaux, nouveau délégataire des transports urbains et pour les personnes à mobilité réduite.

2009, c'est aussi une équipe de direction, chez le délégataire, presque totalement refondue et un dialogue social avec les salariés intense (mise en œuvre d'une nouvelle politique d'entreprise, organisation du nouveau réseau, intégration des personnels de Mobibus...)

Initialement, 2009 devait être aussi l'année d'un nouveau réseau de transports urbains, mais le retard pris dans l'entrée en vigueur du

nouveau contrat à compromis cette échéance, cette mise en service a été différée au 22 février 2010.

2009 en résumé c'est :

- la fin de l'aire Véolia Transport sur Bordeaux avec la passation du protocole de clôture validé par l'assemblée délibérante en novembre 2009,

- la phase d'immersion dans le réseau bordelais du nouveau délégataire Keolis Bordeaux,

- la période soutenue d'échange et de partage tant avec les communes que le public pour la réalisation du nouveau réseau (juillet - octobre),

- la mise en œuvre de campagnes de communication et d'enquêtes usagers afin de sensibiliser et faire adhérer les populations aux prochains changements,

- la phase de calage des objectifs et de rodage des indicateurs entre autorité organisatrice et délégataire avec notamment la préparation de l'avenant n°1 (validé par le conseil communautaire du 19 février 2010) dont la vocation est de mettre en concordance les nouvelles échéances contractuelles avec les objectifs technico-financiers attendus.

Mais 2009, c'est aussi quelques points noirs comme :

- la recrudescence de la fraude (15,1%) sur le réseau avec une progression de 4,5 point par rapport à 2008 et ce malgré une campagne de sensibilisation au mois d'avril 2009 (opération Valid'action).

Sur ce sujet, la collectivité affiche de fortes attentes envers son délégataire pour les années à venir.

En effet, ce dernier s'est engagé dès 2011 à faire descendre le taux de fraude à 7% et la CUB sera très vigilante au bon respect de cet engagement.

- deux collisions mortelles entre tramway et piéton qui ont amené la CUB à lancer une campagne choc pour rappeler les règles de vigilance en présence de modes de

transports lourds comme le tramway,

- la continuité des actions de contrôle qualité menées par la DDU sur les réseaux Tbc et Mobibus avec l'application de pénalités sur onze indicateurs.

Les points forts de 2009 sont :

- des mesures de renfort de près de 10,7% de l'offre tramway dès septembre afin de redonner du souffle à l'exploitation du tramway.

- un climat qui reste globalement favorable aux transports publics puisque l'on enregistre une progression de 4,5% de la fréquentation pour le réseau Tbc contre une baisse de 1,8% pour le service PMR,

- des enquêtes menées auprès des usagers qui montrent que ceux-ci tant sur Tbc que mobibus sont globalement satisfaits du service rendu puisque l'on note pour chacun de ces services un taux de satisfaction oscillant entre 87 et 84%.

- la création du référentiel « infrastructures tramway » mené par les agents de contrôles de la DDU afin de poser les bases des attendus de maintenance vis-à-vis du nouvel exploitant,

- la finalisation du plan qualité qui devrait voir son aboutissement au travers de la formalisation d'un avenant n°2 en 2010.

Enfin, 2009, c'est l'année de la consultation publique sur le nouveau réseau Tbc 2010, avec dès le mois de juillet des rencontres sectorielles avec les communes, la création d'un site d'échange avec le public et 29 rencontres publiques.

Ce n'est pas moins de 250 modifications qui ont été prises en compte entre la version dite « V0 » du projet et la version adoptée par le conseil communautaire en novembre.

Ce nouveau réseau, c'est également la forte mobilisation en fin d'année 2009 et début 2010 de l'ensemble des partenaires, soit les services communautaires, les services communaux et l'exploitant

## chapitre 5

pour mener à bien les 92 chantiers nécessaires à la bonne marche du futur réseau.

2009, c'est donc les prémices d'une année 2010 novatrice où le réseau Tbc et Mobibus seront à l'honneur en mettant le réseau en adéquation avec les rythmes de vie, en offrant des services rythmés de jour comme de soirée, en rendant ses lettres de noblesse au bus et en réinventant la mobilité avec le 4<sup>e</sup> mousquetaire du réseau que sera le service vélo, dit V<sup>3</sup> (VCUB)...

# analyse détaillée

## Le réseau de transport en commun - tbc



## chapitre 6

### L'offre kilométrique 2009

On prendra en compte, pour cette année, 25 290 569 kilomètres réalisés par tbc soit une évolution de +0,01% au regard de l'année précédente.

#### le réseau de bus

**20 837 835 kilomètres parcourus par les autobus** soit un fléchissement de 424 979 km (-2%) en comparaison de l'année 2008. La part du réseau de bus est de 82,4%.

#### Répartition selon le type de services

	2008	2009
Réguliers	18 093 678	17 533 711
Affrétés	3 089 532	3 199 182
Autres *	79 604	104 942
<b>Total</b>	<b>21 262 814</b>	<b>20 837 835</b>

\* dessertes spécifiques et réseau de substitution

#### Répartition selon le type de réseaux

	2008	2009
Structurant	9 489 161	9 370 233
Principal	7 220 586	6 986 651
Local	3 611 321	3 529 532
Soirée	813 484	785 837
Créabus	48 658	60 640
Dessertes	53 794	64 331
Substitution	25 810	40 611
<b>Total</b>	<b>21 262 814</b>	<b>20 837 835</b>

#### Le réseau de tramway

**4 452 734 kilomètres accomplis par les rames sur l'année** c'est-à-dire une augmentation de 426 767 km soit + 10,6% en comparaison de 2008.

La part des distances d'exploitation du réseau de tramway est de 17,6%.

	2008	2009
Ligne A	1 786 302	1 913 557
Ligne B	1 464 341	1 673 781
Ligne C	775 324	865 396
<b>Total</b>	<b>4 025 967</b>	<b>4 452 734</b>

#### La population communautaire

La publication des données de recensement, mené par l'INSEE, met en évidence, au 1<sup>er</sup> janvier 2009, **une population de 714 727 habitants.**

On observe ainsi une progression démographique de 8,3% sur une décennie mais cette évolution est dissemblable selon les différentes communes qui composent la Communauté urbaine.

Vingt trois communes proposent une augmentation de leur population avec deux hausses significatives pour la commune de Bruges de 24% et 32% pour le canton 7 rive droite de Bordeaux.

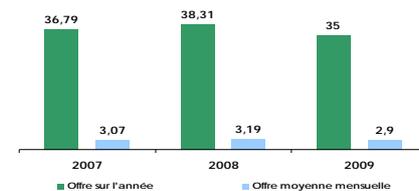
**L'analyse des indicateurs, présentés dans ce document, interviendra donc sur cette nouvelle base démographique.**

#### l'offre kilométrique par habitant

C'est le nombre de kilomètres exécutés par le nombre d'habitants du périmètre de transports urbains.

Le total des distances est constitué par les kilomètres d'exploitation et les kilomètres haut-le-pied c'est-à-dire parcourus 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.



Cet indice est une mesure de la quantité de services offerts aux usagers sans présager toutefois de leur qualité.

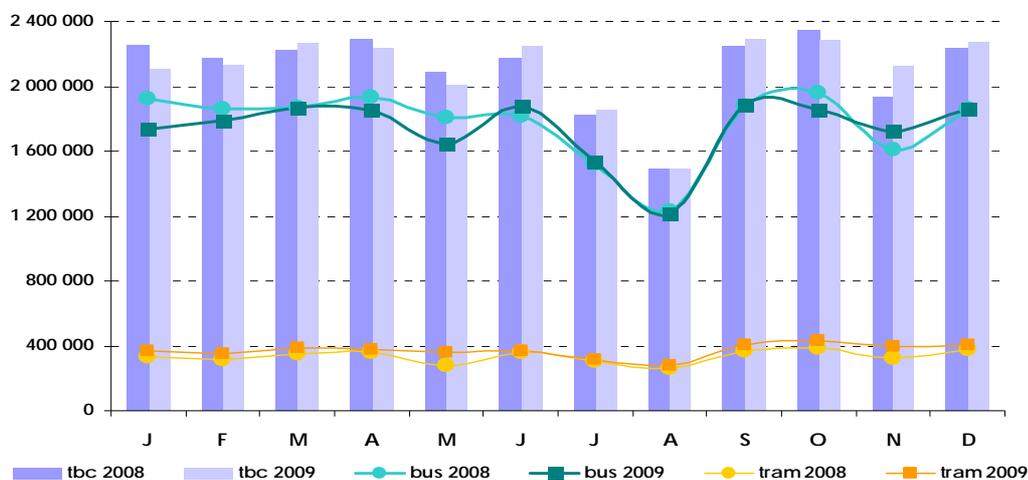
#### En résumé

L'évolution de l'offre kilométrique, perceptible l'année précédente, résulte principalement des différentes extensions des lignes de tramway.

On notera également, à compter de juillet 2009, un renfort de l'offre des lignes de tramway et de soirée.

La stabilité de l'offre globale résulte de la consistance de tbc en 2009.

#### Evolution mensuelle des kilomètres



## chapitre 6

### La fréquentation 2009

Cette donnée est obtenue à partir des validations brutes, issues du système billettique, pondérées des coefficients de mobilité pour les titres à forfait.

**Tbc propose 94 393 757 voyages soit une évolution de 4,5% en comparaison des 90 291 003 voyages enregistrés en 2008.**

#### le réseau de bus

**35 004 452 voyages réalisés soit un fléchissement de 1,6%.**

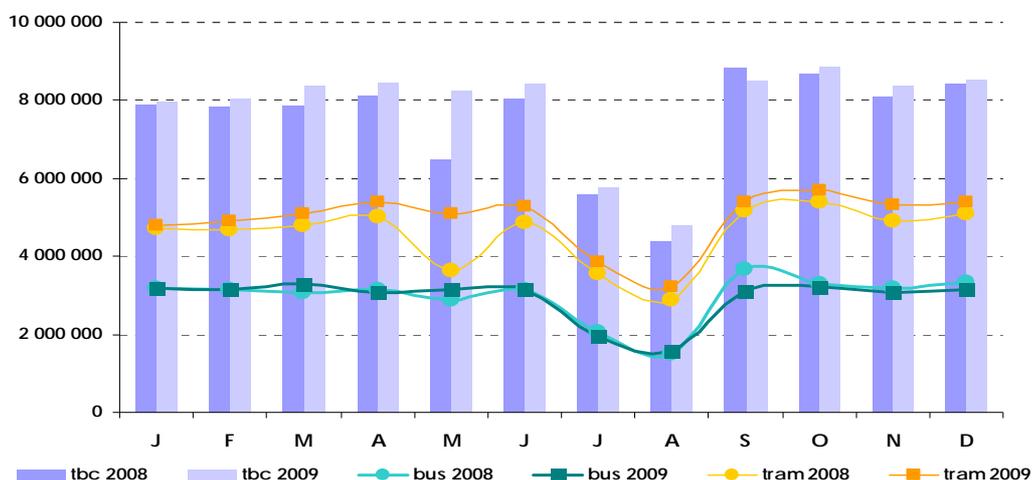
Répartition selon le type de services

	2008	2009
Réguliers	34 074 360	33 556 227
Affrétés	1 504 718	1 448 225
Autres	4 381	-
<b>Total</b>	<b>35 583 459</b>	<b>35 004 452</b>

Répartition selon le type de réseaux

	2008	2009
Structurant	23 969 149	23 483 285
Principal	9 187 852	9 307 098
Local	2 240 216	2 071 916
Soirée	163 684	122 386
Créabus	18 177	19 767
Dessertes	4 381	-
<b>Total</b>	<b>35 583 459</b>	<b>35 004 452</b>

Evolution mensuelle des voyages



#### Le réseau de tramway

**59 389 305 accomplis sur les trois lignes c'est-à-dire 4 681 761 voyages supplémentaires pour une évolution de 5,9%.**

	2008	2009
Ligne A	22 308 660	23 628 530
Ligne B	20 712 683	22 590 153
Ligne C	11 686 201	13 170 622
<b>Total</b>	<b>54 707 544</b>	<b>59 389 305</b>

#### L'analyse

Depuis l'année 2004, période complète d'exploitation du réseau le nombre de voyageurs a progressé d'environ 60%.

L'évolution pour 2009 est de 4,5%, augmentation la plus faible sur la période.

Cependant, ce succès du réseau communautaire est à pondérer.

L'enthousiasme pour les trois lignes de tramway n'est plus à démontrer avec +5,9% de fréquentation en 2009.

Néanmoins, le réseau de bus peine à conquérir de nouveaux adeptes au profit du tramway.

On enregistre une baisse de 1,6% en 2009 soit une diminution de 15% depuis l'arrivée du tramway en 2004.

Nonobstant cette situation, l'utilisation des différents réseaux est stable.

La dépréciation de l'usage est à relativiser en regard de l'évolution de la démographie communautaire.

#### L'utilisation de tbc (voy/km)

Définit le rapport entre le nombre de voyages comptabilisés par le 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.

	2008	2009
Réseau de bus	1,7	1,7
Réseau tramway	13,6	13,3
tbc	3,6	3,7

#### l'usage de tbc (voy/hab)

Indicateur de performance qui définit le niveau de fréquentation par habitant communautaire.

	2008	2009
Réseau de bus	54	49
Réseau tramway	83	83
tbc	137	132



## chapitre 6

### Les lignes de tbc

Types			Lignes	Caractéristiques en 2009
R	T	NF	ligne A	Mérignac Centre < > La Gardette / Bassens / Carbon Blanc
R	T	NF	ligne B	Pessac Centre < > Bassins à flot / Claveau
R	T	NF	ligne C	Bordeaux Les Aubiers < > Bègles Terres Neuves
R	L		ligne 2	Villenave d'Ornon Courréjean / Domaine de la Plantation < > Bordeaux Thiers Galin
R	P		ligne 3	Lormont Carriet < > Bordeaux Jardin Botanique
R	S	PH	ligne 4	Bordeaux Gambetta Michelet < > Bordeaux Saint-Louis
R	P		ligne 5	Floirac Dravemont < > Bordeaux Stalingrad
R	S		ligne 6	Floirac Dravemont / Monte Christo < > Bordeaux Stalingrad
R	L		ligne 7	Bouliac Fayzeau < > Bordeaux Stalingrad
R	P		ligne 8	Cenon Bastide / Bouliac Centre Commercial < > Bordeaux Stalingrad
R	S	PH	ligne 9	Floirac Dravemont / Monte Christo < > Bordeaux Stalingrad
R	P	PH	ligne 10	Bordeaux Barrière Saint-Genès < > Bordeaux Quinconces
R	P		ligne 11	Bordeaux Hôpital Pellegrin < > Bordeaux Brienne
R	P		ligne 13	Bordeaux Place Mondésir < > Bordeaux Le Tondu
R	P		ligne 15	Bordeaux Grand Parc < > Bordeaux Gambetta
R	S	PH	ligne 16	Mérignac Capeyron < > Bordeaux Gare Saint-jean
R	P		ligne 17	Bordeaux Victoire < > Bordeaux Gare Saint-Jean
R	S		lignes 20/21	Villenave d'Ornon Courréjean / Cadaujac / Le Bouscaut / Collège Chambéry < > Bordeaux Saint-Bruno
R	P	NF	ligne 22	Bègles César Franck / Pablo < > Bordeaux Gare Saint-Jean
R	S		ligne 23	Bègles Alexis Labro / Pablo Neruda < > Bordeaux Porte de Bourgogne
R	L		ligne 24	Villenave d'Ornon Bourg < > Bègles Terres neuves
R	L		ligne 25	Villenave d'Ornon Collège Chambéry < > Talence Arts et Métiers
R	P		ligne 27	Bruges Daugère / Zone de frêt < > Bordeaux Martinique
R	P	PH	ligne 30	Mérignac Beaudésert < > Mérignac Cimetière Intercommunal
R	S	PH	ligne 31	Bordeaux Bassins à flot < > Bordeaux Les Aubiers
R	L		ligne 32	Floirac Parc Municipal < > Lormont Buttinière
R	P		ligne 34	Pessac Gare < > Bègles Terres Neuves
R	P	PH	ligne 35	Eysines Centre < > Talence Place Wilson
R	P	PH	ligne 35 exp	Bruges Centre < > Talence Peixotto
R	L		ligne 36	Bordeaux Les Aubiers < > Mérignac Lycée Daguin
R	L		ligne 37	Saint-Médard Lycée Sud Médoc < > Bordeaux Les Aubiers
R	P		ligne 38	Lormont Buttinière < > Bordeaux Lycée Beau de Rochas
R	P		ligne 40	Talence Thouars < > Bordeaux Victoire
R	P		ligne 41	Gradignan Malartic < > Bordeaux Hôpital Pellegrin
R	S	NF	ligne 42	Gradignan Mandavit / Beausoleil / Ornon < > Talence Peixotto
R	P		ligne 43	Gradignan Lange / Ornon < > Pessac Unitec
R	P		ligne 44	Pessac Magonty / Haut Livrac < > Pessac Zone Industrielle
R	S		ligne 45	Pessac Bournard < > Bordeaux Porte de Bourgogne
R	S	NF	ligne 46	Pessac Toctoucau / Provinces / Cap de Bos < > Mérignac Fontaine d'Arzac
R	L		ligne 47	Pessac Romainville < > Pessac Centre
R	P	NF	ligne 48	Pessac Centre < > Bordeaux Palais de Justice
A	P		ligne 49	Mérignac Aéroport < > Bordeaux Pellegrin / Bordeaux 2
R	S	PH	lignes 50	Mérignac Cité des Pins / Beaudésert < > Bordeaux Gambetta Michelet
R	S	PH	ligne 51	Mérignac Barbusse / Eysines Centre / Le Haillan Parc Sainte-Christine < > Bordeaux Quinconces
R	S	NF / PH	lignes 53/53 exp	Saint-Médard Isaac / Gare Routière / Le Taillan Lycée Sud médoc < > Bordeaux Quinconces

R	Ligne régulière
A	Ligne affrétée
S	Ligne structurante
P	Ligne principale
L	Ligne locale
NF	Ligne certifiée ARNOR NF Services
PH	Ligne équipée pour l'accueil des personnes en fauteuil roulant

## chapitre 6

### Les lignes de tbc suite

Types			Lignes	Caractéristiques en 2009
R	S	NF	ligne 54	Eysines Migron < > Bordeaux Quinconces
R	S	NF / PH	lignes 55/55 exp	Le Taillan Boétie / Lycée Sud Médoc < > Bordeaux Quinconces
R	S	NF	ligne 56	Blanquefort Gare / Eysines Lycée C. Péguy / Eysines Centre / Eysines Moulineau < > Bordeaux Quinconces
R	P	PH	ligne 57	Bruges Tour de Gassies < > Bordeaux Quinconces
A	P		ligne 58	Parempuyre / Blanquefort ZAE < > Bordeaux Les Aubiers
A	L		ligne 59	Parempuyre < > Bordeaux Bassins à flot
R	L		ligne 62	Lormont Lissandre < > Cenon Plaisance
R	P		ligne 63	Cenon La Morlette < > Lormont Buttinière
R	L		ligne 64	Artigues Fontderode < > Lormont Buttinière
R	L		ligne 66	Lormont Bas < > Lormont Buttinière
R	L		ligne 67	Lormont < > Lormont Buttinière
A	L		ligne 70	Mérignac IMA < > Mérignac Lycée Daguin
R	L		ligne 71	Lycée Sud Médoc
R	L		ligne 76	Le Bouscat Libération < > Le Bouscat Ravésies
A	L		ligne 77	Parempuyre < > Blanquefort Lycée du Bâtiment
A	L		ligne 78	Le Taillan Cimetièrre < > Blanquefort Collège
R	L		ligne 80	Pessac Clairière aux Pins < > Gradignan Malartic
R	L		ligne 81	Mérignac Lycée Daguin < > Pessac Compostelle
R	L		ligne 82	Saint-Aubin Pinsoles / Cimetièrre < > Mérignac Centre
A	L		ligne 83	Saint-Aubin Pinsoles < > Bordeaux Quinconces
R	L		ligne 84	Pessac Magonty < > Talence Arts et Métiers
A	P	PH	ligne 90	Bassens La Chènaie < > La Gardette
R	L		ligne 91	Ambès Escarraguel < > Bordeaux Stalingrad
A	P		ligne 92	Ambès / Saint-Louis de Montferrand < > La Gardette
A	P		ligne 93	Ambarès Du Roy / Quinsus < > La Gardette
A	L		ligne 94	Ambarès / Saint-Vincent de Paul < > La Gardette
A	P	PH	ligne 95	Carbon Blanc Mouline < > La Gardette
A	P		Navette électrique	Centre Historique de Bordeaux
R	Créabus			Bouliac
R				Artigues
A				St Aubin / St Médard
A				Le Taillan
A	soir		ligne S2	Le Taillan Boétie < > Bordeaux Palais de Justice
A	soir		ligne S3	Saint-Aubin Cimetièrre / Saint-Médard Gare Routière < > Mérignac centre
A	soir		ligne S4	Saint-Louis de Montferrand / Ambarès < > La Gardette
A	soir		ligne S5	Pessac Cap de Bos < > Bordeaux Porte de Bourgogne
A	soir		ligne S6	Parempuyre / Blanquefort < > Bordeaux Quinconces
A	soir		ligne S7	Floirac / Bouliac < > Bordeaux Jardin Botanique
A	soir		ligne S8	Villenave d'Ornon Chambéry < > Bordeaux Gare Saint-Jean
R	soir		ligne S9	Le Bouscat Ravésies < > Bordeaux Gare Saint-Jean
R	soir		ligne S10	Pessac Centre < > Talence Peixotto
R	soir		ligne S11	Talence Village 6 < > Bordeaux Pont Saint-Jean
R	soir		ligne S12	Bordeaux Parc des Expositions < > Bordeaux Gare Saint-Jean
A	soir		ligne S13	Artigues < > Lormont Buttinière
A	soir		ligne S14	Mérignac Beaudésert < > Pessac centre

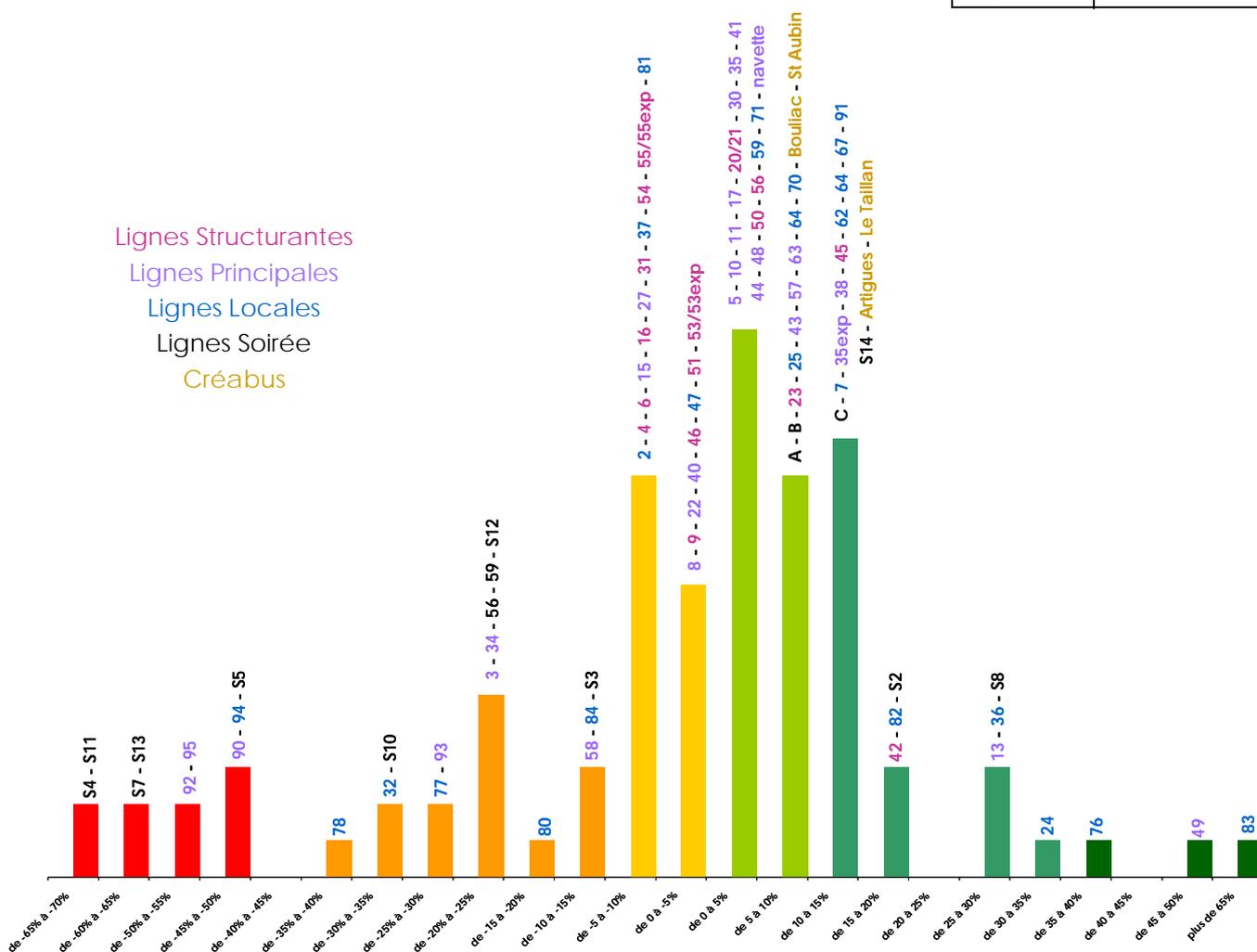
R	Ligne régulière
A	Ligne affrétée
S	Ligne structurante
P	Ligne principale
L	Ligne locale
NF	Ligne certifiée ARNOR NF Services
PH	Ligne équipée pour l'accueil des personnes en fauteuil roulant

## chapitre 6

### L'évolution de la fréquentation des lignes entre 2008 et 2009

Réseaux	Poids de la fréquentation sur tbc en 2008	Poids de la fréquentation sur tbc en 2009	Evolution 2008 /2009
Structurant	26,55%	24,88%	-2,03%
Principal	10,18%	9,86%	1,30%
Local	2,48%	2,19%	-7,51%
Soirée	0,18%	0,13%	-25,23%
Créabus	0,02%	0,02%	8,75%
Bus	39,41%	37,08%	-1,63%
Tramway	60,59%	62,92%	8,56%
Tbc			4,54%

Réseaux	Evolution net en voyages 2008 /2009
Structurant	-485 864
Principal	119 246
Local	-168 300
Soirée	-41 298
Créabus	1 590
Bus	-579 007
Tramway	4 681 761
Tbc	4 102 754



A noter : fin d'exploitation des lignes 1 et S1 et création de la ligne 24 (fusion de la 20exp et 23exp) en mars 2008

La progression de la ligne 24 (fusion des lignes 20exp et 23exp) est à relativiser, cette ligne a été mise en exploitation en mars 2008.

## chapitre 6

### L'exploitation

Classement par ordre décroissant selon la fréquentation 2009 (données issues de la comptabilité analytique)

Types		Lignes	Kilomètres			Voyages				L'utilisation Voy /Km	
			2008	2 009	Var.	2008	2 009	Var.	% sur tbc	2008	2009
R	T	ligne A	1 786 302	1 913 557	7,1%	22 308 660	23 628 530	5,9%	25,0%	12,5	12,3
R	T	ligne B	1 464 341	1 673 781	14,3%	20 712 683	22 590 153	9,1%	23,9%	14,1	13,5
R	T	ligne C	775 324	865 396	11,6%	11 686 201	13 170 622	12,7%	14,0%	15,1	15,2
R	S	ligne 9	792 818	808 143	1,9%	3 209 260	3 208 470	0,0%	3,4%	4,0	4,0
R	S	ligne 16	713 410	642 127	-10,0%	2 907 426	2 714 025	-6,7%	2,9%	4,1	4,2
R	S	lignes 53/53 exp	1 090 873	1 104 840	1,3%	2 098 109	2 095 521	-0,1%	2,2%	1,9	1,9
R	S	lignes 20/21	792 441	770 066	-2,8%	1 867 440	1 880 917	0,7%	2,0%	2,4	2,4
R	S	ligne 56	642 667	651 297	1,3%	1 744 063	1 775 641	1,8%	1,9%	2,7	2,7
R	S	ligne 45	627 589	652 208	3,9%	1 299 936	1 472 371	13,3%	1,6%	2,1	2,3
R	S	lignes 50	515 853	511 641	-0,8%	1 462 587	1 464 905	0,2%	1,6%	2,8	2,9
R	S	ligne 51	626 005	638 568	2,0%	1 422 902	1 372 391	-3,5%	1,5%	2,3	2,1
R	S	ligne 4	220 830	215 144	-2,6%	1 379 549	1 303 276	-5,5%	1,4%	6,2	6,1
R	S	ligne 23	487 656	500 993	2,7%	1 079 118	1 166 360	8,1%	1,2%	2,2	2,3
R	S	ligne 42	399 015	389 135	-2,5%	1 005 343	1 164 809	15,9%	1,2%	2,5	3,0
R	S	ligne 31	581 208	626 889	7,9%	1 062 161	956 599	-9,9%	1,0%	1,8	1,5
R	S	ligne 46	616 440	618 965	0,4%	868 447	847 766	-2,4%	0,9%	1,4	1,4
R	S	ligne 54	357 220	350 952	-1,8%	860 429	784 923	-8,8%	0,8%	2,4	2,2
R	P	ligne 40	304 010	303 895	0,0%	812 791	784 848	-3,4%	0,8%	2,7	2,6
R	P	ligne 41	314 994	306 727	-2,6%	740 515	751 976	1,5%	0,8%	2,4	2,5
R	S	lignes 55/55 exp	451 673	444 004	-1,7%	745 962	708 008	-5,1%	0,8%	1,7	1,6
R	P	ligne 11	237 068	238 652	0,7%	663 964	667 486	0,5%	0,7%	2,8	2,8
R	P	ligne 22	233 746	236 585	1,2%	639 392	637 892	-0,2%	0,7%	2,7	2,7
R	P	ligne 57	273 809	278 819	1,8%	561 626	590 301	5,1%	0,6%	2,1	2,1
R	S	ligne 6	443 883	445 261	0,3%	609 228	567 303	-6,9%	0,6%	1,4	1,3
R	P	ligne 30	540 850	500 436	-7,5%	470 904	489 032	3,8%	0,5%	0,9	1,0
R	P	ligne 35	387 677	379 822	-2,0%	474 875	483 279	1,8%	0,5%	1,2	1,3
R	P	ligne 10	227 975	219 733	-3,6%	404 430	412 418	2,0%	0,4%	1,8	1,9
R	P	ligne 34	339 038	269 208	-20,6%	476 758	363 322	-23,8%	0,4%	1,4	1,3
A	P	ligne 49	289 934	290 575	0,2%	236 943	352 218	48,7%	0,4%	0,8	1,2
R	P	ligne 5	202 779	199 282	-1,7%	340 027	350 354	3,0%	0,4%	1,7	1,8
R	P	ligne 44	299 701	321 221	7,2%	334 503	341 171	2,0%	0,4%	1,1	1,1
R	P	ligne 48	202 471	205 947	1,7%	327 074	331 781	1,4%	0,4%	1,6	1,6
A	P	ligne 58	392 777	409 709	4,3%	368 920	324 017	-12,2%	0,3%	0,9	0,8
R	P	ligne 27	193 289	179 470	-7,1%	339 892	319 999	-5,9%	0,3%	1,8	1,8
R	P	ligne 15	129 580	128 890	-0,5%	347 189	317 452	-8,6%	0,3%	2,7	2,5
R	P	ligne 38	330 181	343 769	4,1%	247 600	281 100	13,5%	0,3%	0,7	0,8
R	L	ligne 36	210 853	216 603	2,7%	216 072	278 397	28,8%	0,3%	1,0	1,3
R	P	ligne 35 exp	168 853	166 181	-1,6%	181 668	207 060	14,0%	0,2%	1,1	1,2
R	P	ligne 43	172 690	176 336	2,1%	187 522	202 966	8,2%	0,2%	1,1	1,2
R	L	ligne 47	197 587	196 895	-0,4%	201 576	197 750	-1,9%	0,2%	1,0	1,0
R	P	ligne 3	291 976	245 880	-15,8%	242 629	187 441	-22,7%	0,2%	0,8	0,8
A	P	Navette électrique	85 826	82 795	-3,5%	172 240	175 291	1,8%	0,2%	2,0	2,1
R	P	ligne 8	222 225	219 519	-1,2%	175 508	173 499	-1,1%	0,2%	0,8	0,8
R	L	ligne 84	240 533	225 001	-6,5%	186 225	163 344	-12,3%	0,2%	0,8	0,7
R	P	ligne 17	63 204	36 551	-42,2%	148 975	156 124	4,8%	0,2%	2,4	4,3
R	L	ligne 2	248 062	243 518	-1,8%	163 146	149 895	-8,1%	0,2%	0,7	0,6
R	P	ligne 63	212 800	210 555	-1,1%	133 818	144 479	8,0%	0,2%	0,6	0,7

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

## chapitre 6

### L'exploitation suite

Classement par ordre décroissant selon la fréquentation 2009 (données issues de la comptabilité analytique)

Types	Lignes	Kilomètres			Voyages				L'utilisation Voy /Km		
		2008	2 009	Var.	2008	2 009	Var.	% sur tbc	2008	2009	
R	L	ligne 71	306 447	307 872	0,5%	136 031	141 087	3,7%	0,1%	0,4	0,5
R	L	ligne 82	255 762	256 463	0,3%	105 253	131 607	25,0%	0,1%	0,4	0,5
R	L	ligne 81	175 546	172 364	-1,8%	130 616	121 556	-6,9%	0,1%	0,7	0,7
R	L	ligne 32	195 843	158 500	-19,1%	163 583	107 381	-34,4%	0,1%	0,8	0,7
R	L	ligne 37	207 073	233 732	12,9%	112 016	105 856	-5,5%	0,1%	0,5	0,5
R	L	ligne 25	81 020	80 635	-0,5%	96 527	103 093	6,8%	0,1%	1,2	1,3
R	L	ligne 64	119 185	117 933	-1,1%	70 939	78 385	10,5%	0,1%	0,6	0,7
A	P	ligne 92	431 743	402 575	-6,8%	151 840	71 197	-53,1%	0,1%	0,4	0,2
R	L	ligne 24	79 753	99 148	24,3%	52 181	68 522	31,3%	0,1%	0,7	0,7
A	P	ligne 93	322 484	299 082	-7,3%	95 263	66 663	-30,0%	0,1%	0,3	0,2
R	L	ligne 62	146 736	143 437	-2,2%	58 903	66 520	12,9%	0,1%	0,4	0,5
A	P	ligne 90	199 627	149 877	-24,9%	110 867	56 221	-49,3%	0,1%	0,6	0,4
R	L	ligne 91	232 408	232 022	-0,2%	47 436	53 677	13,2%	0,1%	0,2	0,2
R	L	ligne 66	140 226	138 476	-1,2%	45 146	47 773	5,8%	0,1%	0,3	0,3
R	L	ligne 7	76 307	77 705	1,8%	42 767	47 393	10,8%	0,1%	0,6	0,6
R	L	ligne 80	135 717	132 740	-2,2%	55 804	45 568	-18,3%	0,05%	0,4	0,3
A	P	ligne 95	173 624	129 195	-25,6%	96 329	45 078	-53,2%	0,05%	0,6	0,3
R	L	ligne 67	78 876	77 330	-2,0%	30 209	34 632	14,6%	0,04%	0,4	0,4
A	L	ligne 94	169 533	162 287	-4,3%	60 884	31 226	-48,7%	0,03%	0,4	0,2
R	soir	ligne S12	55 065	53 940	-2,0%	38 427	30 565	-20,5%	0,03%	0,7	0,6
A	L	ligne 77	32 513	33 554	3,2%	36 547	25 901	-29,1%	0,03%	1,1	0,8
R	P	ligne 13	54 106	55 365	2,3%	18 304	23 433	28,0%	0,02%	0,3	0,4
R	L	ligne 76	69 554	67 134	-3,5%	16 758	22 953	37,0%	0,02%	0,2	0,3
A	L	ligne 59	60 575	66 094	9,1%	19 092	19 180	0,5%	0,02%	0,3	0,3
A	L	ligne 70	58 602	58 075	-0,9%	17 312	18 913	9,2%	0,02%	0,3	0,3
R	soir	ligne S9	58 663	57 774	-1,5%	24 947	18 873	-24,3%	0,02%	0,4	0,3
R	soir	ligne S10	108 529	106 914	-1,5%	24 086	15 922	-33,9%	0,02%	0,2	0,1
A	soir	ligne S2	90 848	89 762	-1,2%	13 094	15 716	20,0%	0,02%	0,1	0,2
A	L	ligne 83	25 973	26 365	1,5%	8 919	14 864	66,7%	0,02%	0,3	0,6
A	soir	ligne S6	70 788	70 447	-0,5%	17 560	13 697	-22,0%	0,01%	0,2	0,2
A	soir	ligne S8	89 758	93 383	4,0%	10 861	13 686	26,0%	0,01%	0,1	0,1
R	C	Bouliac	25 056	32 192	28,5%	7 855	8 326	6,0%	0,01%	0,3	0,3
A	L	ligne 78	5 362	5 649	5,4%	10 028	6 443	-35,7%	0,01%	1,9	1,1
R	C	Artigues	10 905	12 578	15,3%	5 128	5 713	11,4%	0,01%	0,5	0,5
R	soir	ligne S11	23 607	20 849	-11,7%	13 896	4 707	-66,1%	non significatif	0,6	0,2
A	soir	ligne S5	61 898	62 065	0,3%	7 997	4 231	-47,1%	non significatif	0,1	0,1
A	C	Le Taillan	6 109	8 203	34,3%	3 765	4 198	11,5%	non significatif	0,6	0,5
A	soir	ligne S14	50 819	50 514	-0,6%	2 837	3 161	11,4%	non significatif	0,1	0,1
A	C	St Aubin / St Médard	6 558	7 667	16,9%	1 429	1 530	7,1%	non significatif	0,2	0,2
A	soir	ligne S7	30 349	30 183	-0,5%	1 856	690	-62,8%	non significatif	0,1	non significatif
A	soir	ligne S4	86 395	84 903	-1,7%	1 605	483	-69,9%	non significatif	non significatif	non significatif
A	soir	ligne S3	55 606	54 995	-1,1%	508	444	-12,6%	non significatif	non significatif	non significatif
A	soir	ligne S13	10 058	10 108	0,5%	567	211	-62,8%	non significatif	0,1	non significatif
Réseau de substitution			25 810	40 611	57,3%						
Réseau structurant			9 489 161	9 370 233	-1,3%	23 969 149	23 483 285	-2,0%	24,9%	2,5	2,5
Réseau principal			7 220 586	6 986 651	-3,2%	9 187 852	9 307 098	1,3%	9,9%	1,3	1,3
Réseau local			3 611 321	3 529 532	-2,3%	2 240 216	2 071 916	-7,5%	2,2%	0,6	0,6
Réseau de soirée			813 484	785 837	-3,4%	163 684	122 386	-25,2%	0,1%	0,2	0,2
Créabus			48 628	60 640	24,7%	18 177	19 767	8,7%	0,02%	0,4	0,3
Réseau de bus			21 262 784	20 837 835	-2,0%	35 583 459	35 004 452	-1,6%	37,1%	1,7	1,7
Réseau tramway			4 025 967	4 452 734	10,6%	54 707 544	59 389 305	8,6%	62,9%	13,6	13,3
Réseau tbc			25 288 781	25 290 569	0,01%	90 291 003	94 393 757	4,5%		3,6	3,7

## chapitre 6

### Les recettes et les dépenses

Classement par ordre décroissant selon le taux de couverture 2009 (données issues de la comptabilité analytique)

Types		Lignes	Recettes			Dépenses			Couverture recettes / dépenses		
			2008	2009	Var.	2008	2009	Var.	2008	2009	Var.
R	T	ligne C	5 743 139	6 464 966	12,6%	6 701 196	8 308 272	24,0%	85,7%	77,8%	-7,89%
R	T	ligne B	9 313 215	10 088 125	8,3%	11 607 608	14 341 519	23,6%	80,2%	70,3%	-9,89%
R	T	ligne A	10 322 950	11 010 953	6,7%	14 230 899	16 158 371	13,5%	72,5%	68,1%	-4,40%
R	S	ligne 4	552 540	537 159	-2,8%	1 345 661	1 240 122	-7,8%	41,1%	43,3%	2,25%
R	S	ligne 9	1 353 417	1 376 425	1,7%	4 613 356	4 732 124	2,6%	29,3%	29,1%	-0,25%
R	S	ligne 16	1 284 617	1 210 717	-5,8%	4 430 159	4 172 133	-5,8%	29,0%	29,0%	0,02%
R	S	ligne 54	381 531	353 353	-7,4%	1 727 811	1 567 747	-9,3%	22,1%	22,5%	0,46%
R	S	ligne 56	766 987	795 829	3,8%	3 408 412	3 541 851	3,9%	22,5%	22,5%	-0,03%
R	S	ligne 42	389 528	460 883	18,3%	2 075 339	2 079 666	0,2%	18,8%	22,2%	3,39%
R	S	lignes 50	650 252	665 353	2,3%	3 074 824	3 021 108	-1,7%	21,1%	22,0%	0,88%
R	S	ligne 45	518 584	603 220	16,3%	2 958 070	3 069 850	3,8%	17,5%	19,6%	2,12%
R	P	ligne 40	310 896	309 769	-0,4%	1 594 787	1 588 975	-0,4%	19,5%	19,5%	0,00%
R	S	lignes 20/21	775 465	798 130	2,9%	4 212 463	4 153 027	-1,4%	18,4%	19,2%	0,81%
R	P	ligne 11	260 043	268 348	3,2%	1 422 710	1 421 890	-0,1%	18,3%	18,9%	0,59%
R	S	ligne 51	631 085	617 114	-2,2%	3 214 278	3 315 347	3,1%	19,6%	18,6%	-1,02%
R	S	lignes 53/53 exp	917 566	915 264	-0,3%	5 037 903	5 208 965	3,4%	18,2%	17,6%	-0,64%
R	P	ligne 22	250 867	252 863	0,8%	1 429 609	1 465 872	2,5%	17,5%	17,3%	-0,30%
R	P	ligne 41	262 824	278 598	6,0%	1 621 805	1 621 129	0,0%	16,2%	17,2%	0,98%
R	P	ligne 15	150 384	140 886	-6,3%	835 557	842 019	0,8%	18,0%	16,7%	-1,27%
A	P	Navette électrique	77 633	80 088	3,2%	476 571	481 548	1,0%	16,3%	16,6%	0,34%
R	P	ligne 17	55 468	56 508	1,9%	464 233	369 125	-20,5%	11,9%	15,3%	3,36%
R	P	ligne 57	237 420	249 412	5,1%	1 587 925	1 655 033	4,2%	15,0%	15,1%	0,12%
R	S	ligne 23	421 782	460 972	9,3%	2 961 812	3 089 802	4,3%	14,2%	14,9%	0,68%
A	P	ligne 49	108 466	164 219	51,4%	1 117 446	1 138 083	1,8%	9,7%	14,4%	4,72%
R	P	ligne 48	132 940	139 639	5,0%	1 037 039	1 020 825	-1,6%	12,8%	13,7%	0,86%
R	S	ligne 31	435 048	404 956	-6,9%	2 878 852	3 141 542	9,1%	15,1%	12,9%	-2,22%
R	S	lignes 55/55 exp	312 240	300 519	-3,8%	2 327 016	2 353 693	1,1%	13,4%	12,8%	-0,65%
R	P	ligne 5	115 160	124 902	8,5%	1 034 373	1 019 138	-1,5%	11,1%	12,3%	1,12%
R	S	ligne 46	332 458	333 260	0,2%	2 792 065	2 785 002	-0,3%	11,9%	12,0%	0,06%
R	P	ligne 27	135 647	126 666	-6,6%	1 129 337	1 065 085	-5,7%	12,0%	11,9%	-0,12%
R	P	ligne 10	162 350	170 475	5,0%	1 412 434	1 458 933	3,3%	11,5%	11,7%	0,19%
R	L	ligne 36	83 493	107 140	28,3%	942 531	1 034 362	9,7%	8,9%	10,4%	1,50%
A	L	ligne 78	3 124	1 980	-36,6%	19 492	19 704	1,1%	16,0%	10,0%	-5,98%
R	P	ligne 35	166 331	172 187	3,5%	1 728 991	1 740 686	0,7%	9,6%	9,9%	0,27%
R	S	ligne 6	224 254	215 072	-4,1%	2 186 781	2 246 727	2,7%	10,3%	9,6%	-0,68%
R	P	ligne 34	170 191	131 520	-22,7%	1 599 252	1 426 070	-10,8%	10,6%	9,2%	-1,42%
A	P	ligne 58	149 542	128 643	-14,0%	1 332 862	1 411 792	5,9%	11,2%	9,1%	-2,11%
R	P	ligne 30	187 466	196 857	5,0%	2 243 622	2 199 095	-2,0%	8,4%	9,0%	0,60%
R	P	ligne 35 exp	59 125	67 045	13,4%	724 275	750 985	3,7%	8,2%	8,9%	0,76%
R	P	ligne 44	127 493	129 400	1,5%	1 506 605	1 577 163	4,7%	8,5%	8,2%	-0,26%
R	P	ligne 43	62 399	68 036	9,0%	823 733	864 836	5,0%	7,6%	7,9%	0,29%
R	L	ligne 25	27 999	31 355	12,0%	398 474	400 822	0,6%	7,0%	7,8%	0,80%
A	L	ligne 77	11 208	8 714	-22,3%	117 170	116 468	-0,6%	9,6%	7,5%	-2,08%
R	L	ligne 47	70 367	71 306	1,3%	1 005 830	979 813	-2,6%	7,0%	7,3%	0,28%
R	P	ligne 13	6 707	8 843	31,8%	127 711	124 627	-2,4%	5,3%	7,1%	1,84%
A	C	Le Taillan	1 590	1 789	12,5%	26 986	25 719	-4,7%	5,9%	7,0%	1,06%
R	P	ligne 3	88 951	72 161	-18,9%	1 194 227	1 093 424	-8,4%	7,4%	6,6%	-0,85%
R	P	ligne 63	50 952	54 393	6,8%	848 003	884 902	4,4%	6,0%	6,1%	0,14%
R	P	ligne 38	87 529	100 861	15,2%	1 508 910	1 649 424	9,3%	5,8%	6,1%	0,31%
R	P	ligne 8	67 019	66 747	-0,4%	1 076 241	1 098 298	2,0%	6,2%	6,1%	-0,15%

## chapitre 6

### Les recettes et les dépenses suite

Classement par ordre décroissant selon le taux de couverture 2009 (données issues de la comptabilité analytique)

			Recettes			Dépenses			Couverture recettes / dépenses		
Types	Lignes		2008	2009	Var.	2008	2009	Var.	2008	2009	Var.
R	L	ligne 2	69 287	63 947	-7,7%	1 023 616	1 082 097	5,7%	6,8%	5,9%	-0,86%
R	L	ligne 81	43 835	41 649	-5,0%	733 922	767 912	4,6%	6,0%	5,4%	-0,55%
R	L	ligne 64	24 735	26 880	8,7%	474 698	495 823	4,5%	5,2%	5,4%	0,21%
R	L	ligne 37	39 847	42 004	5,4%	694 716	788 691	13,5%	5,7%	5,3%	-0,41%
R	L	ligne 84	62 688	54 475	-13,1%	1 083 308	1 024 707	-5,4%	5,8%	5,3%	-0,47%
R	L	ligne 7	18 109	20 310	12,2%	356 331	382 736	7,4%	5,1%	5,3%	0,22%
R	L	ligne 24	18 562	24 295	30,9%	336 563	477 441	41,9%	5,5%	5,1%	-0,43%
R	L	ligne 32	50 667	35 729	-29,5%	894 554	790 680	-11,6%	5,7%	4,5%	-1,15%
R	L	ligne 62	20 128	22 730	12,9%	539 999	570 919	5,7%	3,7%	4,0%	0,25%
R	soir	ligne S12	15 578	11 755	-24,5%	298 183	304 735	2,2%	5,2%	3,9%	-1,37%
R	L	ligne 67	10 693	12 307	15,1%	312 142	323 083	3,5%	3,4%	3,8%	0,38%
A	P	ligne 95	35 740	18 839	-47,3%	690 742	507 236	-26,6%	5,2%	3,7%	-1,46%
R	L	ligne 91	20 193	23 046	14,1%	609 202	620 921	1,9%	3,3%	3,7%	0,40%
R	L	ligne 82	38 796	44 453	14,6%	1 201 441	1 201 506	0,0%	3,2%	3,7%	0,47%
A	P	ligne 90	38 746	21 218	-45,2%	790 467	588 529	-25,5%	4,9%	3,6%	-1,30%
R	L	ligne 71	44 054	47 521	7,9%	1 279 140	1 359 122	6,3%	3,4%	3,5%	0,05%
A	L	ligne 83	3 606	5 532	53,4%	156 197	163 239	4,5%	2,3%	3,4%	1,08%
A	L	ligne 70	7 087	7 645	7,9%	230 351	234 718	1,9%	3,1%	3,3%	0,18%
A	P	ligne 93	35 682	26 727	-25,1%	964 264	881 080	-8,6%	3,7%	3,0%	-0,67%
A	L	ligne 59	7 463	7 642	2,4%	229 866	252 486	9,8%	3,2%	3,0%	-0,22%
R	C	Artigues	2 332	2 551	9,4%	99 886	92 945	-6,9%	2,3%	2,7%	0,41%
R	L	ligne 76	6 562	8 618	31,3%	289 667	315 253	8,8%	2,3%	2,7%	0,47%
R	L	ligne 66	15 630	15 866	1,5%	563 665	588 857	4,5%	2,8%	2,7%	-0,08%
R	L	ligne 80	18 119	16 190	-10,6%	601 900	629 203	4,5%	3,0%	2,6%	-0,44%
R	C	Bouliac	3 528	3 807	7,9%	159 667	160 672	0,6%	2,2%	2,4%	0,16%
A	P	ligne 92	56 007	27 819	-50,3%	1 254 943	1 206 065	-3,9%	4,5%	2,3%	-2,16%
A	L	ligne 94	23 890	12 362	-48,3%	582 225	551 926	-5,2%	4,1%	2,2%	-1,86%
R	soir	ligne S9	9 669	7 197	-25,6%	325 616	327 673	0,6%	3,0%	2,2%	-0,77%
A	soir	ligne S6	6 690	5 220	-22,0%	247 342	264 138	6,8%	2,7%	2,0%	-0,73%
A	soir	ligne S2	4 547	5 818	28,0%	333 878	312 572	-6,4%	1,4%	1,9%	0,50%
A	soir	ligne S8	3 689	4 634	25,6%	337 289	358 510	6,3%	1,1%	1,3%	0,20%
R	soir	ligne S10	8 433	5 245	-37,8%	591 889	594 017	0,4%	1,4%	0,9%	-0,54%
A	C	St Aubin / St Médard	635	685	7,9%	60 121	79 649	32,5%	1,1%	0,9%	-0,20%
A	soir	ligne S5	2 826	1 283	-54,6%	162 512	150 869	-7,2%	1,7%	0,9%	-0,89%
R	soir	ligne S11	4 754	1 498	-68,5%	270 740	218 229	-19,4%	1,8%	0,7%	-1,07%
A	soir	ligne S14	928	1 000	7,8%	183 301	187 244	2,2%	0,5%	0,5%	0,03%
A	soir	ligne S7	611	240	-60,7%	96 103	96 906	0,8%	0,6%	0,2%	-0,39%
A	soir	ligne S13	243	63	-74,1%	51 559	53 036	2,9%	0,5%	0,1%	-0,35%
A	soir	ligne S3	163	163	0,0%	203 793	204 475	0,3%	0,1%	0,1%	0,00%
A	soir	ligne S4	526	142	-73,0%	248 864	273 389	9,9%	0,2%	0,1%	-0,16%
Réseau de substitution						112 165	165 507	47,6%			
Réseau structurant			10 097 748	10 048 226	-0,5%	50 080 359	49 718 706	-0,7%	20,2%	20,2%	0,05%
Réseau principal			3 510 545	3 653 669	4,1%	32 933 001	33 151 867	0,7%	10,7%	11,0%	0,36%
Réseau local			797 687	753 696	-5,5%	15 025 339	15 172 489	1,0%	5,3%	5,0%	-0,34%
Réseau de soirée			60 315	44 258	-26,6%	3 471 228	3 345 793	-3,6%	1,7%	1,3%	-0,41%
Créabus			8 085	8 832	9,2%	346 660	358 985	3,6%	2,3%	2,5%	0,13%
Réseau de bus			14 476 077	14 508 681	0,2%	102 197 926	102 200 193	non significatif	14,2%	14,2%	0,03%
Réseau tramway			25 379 304	27 564 044	8,6%	32 539 703	38 808 162	19,3%	78,0%	71,0%	-6,97%
Réseau tbc			39 855 381	42 072 725	5,6%	134 737 629	141 008 355	4,7%	29,6%	29,8%	0,26%

## chapitre 6

### Les coûts par lignes

Classement par ordre croissant selon le coût par voyage 2009 (données issues de la comptabilité analytique)

Types		Lignes	Coût de la ligne ou du réseau			Coût par voyage		Coût par kilomètre	
			2008	2009	Var.	2008	2009	2008	2009
R	T	ligne C	958 057	1 843 306	92,4%	0,08	0,14	1,24	2,13
R	T	ligne B	2 294 393	4 253 394	85,4%	0,11	0,19	1,57	2,54
R	T	ligne A	3 907 949	5 147 418	31,7%	0,18	0,22	2,19	2,69
R	S	ligne 4	793 121	702 963	-11,4%	0,57	0,54	3,59	3,27
R	S	ligne 9	3 259 939	3 355 699	2,9%	1,02	1,05	4,11	4,15
R	S	ligne 16	3 145 542	2 961 416	-5,9%	1,08	1,09	4,41	4,61
R	S	ligne 42	1 685 811	1 618 783	-4,0%	1,68	1,39	4,22	4,16
R	S	ligne 56	2 641 425	2 746 022	4,0%	1,51	1,55	4,11	4,22
R	S	ligne 54	1 346 280	1 214 394	-9,8%	1,56	1,55	3,77	3,46
R	S	lignes 50	2 424 572	2 355 755	-2,8%	1,66	1,61	4,70	4,60
R	P	ligne 40	1 283 891	1 279 206	-0,4%	1,58	1,63	4,22	4,21
R	S	ligne 45	2 439 486	2 466 630	1,1%	1,88	1,68	3,89	3,78
R	P	ligne 11	1 162 667	1 153 542	-0,8%	1,75	1,73	4,90	4,83
R	S	lignes 20/21	3 436 998	3 354 897	-2,4%	1,84	1,78	4,34	4,36
R	P	ligne 41	1 358 981	1 342 531	-1,2%	1,84	1,79	4,31	4,38
R	P	ligne 22	1 178 742	1 213 009	2,9%	1,84	1,90	5,04	5,13
R	S	ligne 51	2 583 193	2 698 233	4,5%	1,82	1,97	4,13	4,23
R	P	ligne 17	408 765	312 617	-23,5%	2,74	2,00	6,47	8,55
R	S	lignes 53/53 exp	4 120 337	4 293 701	4,2%	1,96	2,05	3,78	3,89
R	P	ligne 15	685 173	701 133	2,3%	1,97	2,21	5,29	5,44
R	S	ligne 23	2 540 030	2 628 830	3,5%	2,35	2,25	5,21	5,25
A	P	Navette électrique	398 938	401 460	0,6%	2,32	2,29	4,65	4,85
R	P	ligne 57	1 350 505	1 405 621	4,1%	2,40	2,38	4,93	5,04
R	P	ligne 5	919 213	894 236	-2,7%	2,70	2,55	4,53	4,49
R	P	ligne 48	904 099	881 186	-2,5%	2,76	2,66	4,47	4,28
A	L	ligne 78	16 368	17 724	8,3%	1,63	2,75	3,05	3,14
A	P	ligne 49	1 008 980	973 864	-3,5%	4,26	2,76	3,48	3,35
R	S	ligne 31	2 443 804	2 736 586	12,0%	2,30	2,86	4,20	4,37
R	S	ligne 46	2 459 607	2 451 742	-0,3%	2,83	2,89	3,99	3,96
R	S	lignes 55/55 exp	2 014 776	2 053 174	1,9%	2,70	2,90	4,46	4,62
R	P	ligne 27	993 690	938 419	-5,6%	2,92	2,93	5,14	5,23
R	P	ligne 10	1 250 084	1 288 458	3,1%	3,09	3,12	5,48	5,86
R	P	ligne 35	1 562 660	1 568 499	0,4%	3,29	3,25	4,03	4,13
R	P	ligne 35 exp	665 150	683 940	2,8%	3,66	3,30	3,94	4,12
R	L	ligne 36	859 038	927 222	7,9%	3,98	3,33	4,07	4,28
R	P	ligne 34	1 429 061	1 294 550	-9,4%	3,00	3,56	4,22	4,81
R	S	ligne 6	1 962 527	2 031 655	3,5%	3,22	3,58	4,42	4,56
R	L	ligne 25	370 475	369 467	-0,3%	3,84	3,58	4,57	4,58
R	P	ligne 43	761 334	796 800	4,7%	4,06	3,93	4,41	4,52
A	P	ligne 58	1 183 320	1 283 149	8,4%	3,21	3,96	3,01	3,13
R	P	ligne 30	2 056 156	2 002 238	-2,6%	4,37	4,09	3,80	4,00
A	L	ligne 77	105 962	107 754	1,7%	2,90	4,16	3,26	3,21
R	P	ligne 44	1 379 112	1 447 763	5,0%	4,12	4,24	4,60	4,51
R	L	ligne 47	935 463	908 507	-2,9%	4,64	4,59	4,73	4,61
R	P	ligne 13	121 004	115 784	-4,3%	6,61	4,94	2,24	2,09
R	P	ligne 3	1 105 276	1 021 263	-7,6%	4,56	5,45	3,79	4,15
R	P	ligne 38	1 421 381	1 548 563	8,9%	5,74	5,51	4,30	4,50
A	C	Le Taillan	25 396	23 930	-5,8%	6,75	5,70	4,16	2,92
R	P	ligne 63	797 051	830 509	4,2%	5,96	5,75	3,75	3,94
R	L	ligne 84	1 020 620	970 232	-4,9%	5,48	5,94	4,24	4,31
R	P	ligne 8	1 009 222	1 031 551	2,2%	5,75	5,95	4,54	4,70

## chapitre 6

### Les coûts par lignes suite

Classement par ordre croissant selon le coût par voyage 2009 (données issues de la comptabilité analytique)

Types		Lignes	Coût de la ligne ou du réseau			Coût par voyage		Coût par kilomètre	
			2008	2009	Var.	2008	2009	2008	2009
R	L	ligne 81	690 087	726 263	5,2%	5,28	5,97	3,93	4,21
R	L	ligne 64	449 963	468 943	4,2%	6,34	5,98	3,78	3,98
R	L	ligne 24	318 001	453 146	42,5%	6,09	6,61	3,99	4,57
R	L	ligne 2	954 329	1 018 150	6,7%	5,85	6,79	3,85	4,18
R	L	ligne 32	843 887	754 951	-10,5%	5,16	7,03	4,31	4,76
R	L	ligne 37	654 869	746 687	14,0%	5,85	7,05	3,16	3,19
R	L	ligne 7	338 222	362 426	7,2%	7,91	7,65	4,43	4,66
R	L	ligne 62	519 871	548 189	5,4%	8,83	8,24	3,54	3,82
R	L	ligne 82	1 162 645	1 157 053	-0,5%	11,05	8,79	4,55	4,51
R	L	ligne 67	301 449	310 776	3,1%	9,98	8,97	3,82	4,02
R	L	ligne 71	1 235 086	1 311 601	6,2%	9,08	9,30	4,03	4,26
R	soir	ligne S12	282 605	292 980	3,7%	7,35	9,59	5,13	5,43
A	P	ligne 90	751 721	567 311	-24,5%	6,78	10,09	3,77	3,79
A	L	ligne 83	152 591	157 707	3,4%	17,11	10,61	5,87	5,98
A	P	ligne 95	655 002	488 397	-25,4%	6,80	10,83	3,77	3,78
R	L	ligne 91	589 009	597 875	1,5%	12,42	11,14	2,53	2,58
R	L	ligne 66	548 035	572 991	4,6%	12,14	11,99	3,91	4,14
A	L	ligne 70	223 264	227 073	1,7%	12,90	12,01	3,81	3,91
A	L	ligne 59	222 403	244 844	10,1%	11,65	12,77	3,67	3,70
A	P	ligne 93	928 582	854 353	-8,0%	9,75	12,82	2,88	2,86
R	L	ligne 76	283 105	306 635	8,3%	16,89	13,36	4,07	4,57
R	L	ligne 80	583 781	613 013	5,0%	10,46	13,45	4,30	4,62
R	C	Artigues	97 554	90 394	-7,3%	19,02	15,82	8,95	7,19
A	P	ligne 92	1 198 936	1 178 246	-1,7%	7,90	16,55	2,78	2,93
R	soir	ligne S9	315 947	320 476	1,4%	12,66	16,98	5,39	5,55
A	L	ligne 94	558 335	539 564	-3,4%	9,17	17,28	3,29	3,32
R	C	Bouliac	156 139	156 865	0,5%	19,88	18,84	6,23	4,87
A	soir	ligne S6	240 652	258 918	7,6%	13,70	18,90	3,40	3,68
A	soir	ligne S2	329 331	306 754	-6,9%	25,15	19,52	3,63	3,42
A	soir	ligne S8	333 600	353 876	6,1%	30,72	25,86	3,72	3,79
A	soir	ligne S5	159 686	149 586	-6,3%	19,97	35,35	2,58	2,41
R	soir	ligne S10	583 456	588 772	0,9%	24,22	36,98	5,38	5,51
R	soir	ligne S11	265 986	216 731	-18,5%	19,14	46,04	11,27	10,40
A	C	St Aubin / St Médard	59 486	78 964	32,7%	41,63	51,61	9,07	10,30
A	soir	ligne S14	182 373	186 244	2,1%	64,28	58,92	3,59	3,69
A	soir	ligne S7	95 492	96 666	1,2%	51,45	140,10	3,15	3,20
A	soir	ligne S13	51 316	52 973	3,2%	90,50	251,06	5,10	5,24
A	soir	ligne S3	203 630	204 312	0,3%	400,85	460,16	3,66	3,72
A	soir	ligne S4	248 338	273 247	10,0%	154,73	565,73	2,87	3,22
Réseau de substitution			112 165	165 507	47,6%			4,35	4,08
Réseau structurant			39 982 611	39 670 480	-0,8%	1,67	1,69	4,21	4,23
Réseau principal			29 422 456	29 498 198	0,3%	3,20	3,17	4,07	4,22
Réseau local			14 227 652	14 418 793	1,3%	6,35	6,96	3,94	4,09
Réseau de soirée			3 410 913	3 301 535	-3,2%	20,84	26,98	4,19	4,20
Créabus			338 575	350 153	3,4%	18,63	17,71	6,96	5,77
Réseau de bus			87 721 849	87 691 512	0,0%	2,47	2,51	4,13	4,21
Réseau tramway			7 160 399	11 244 118	57,0%	0,13	0,19	1,78	2,53
Réseau tbc			94 882 248	98 935 630	4,3%	1,05	1,05	3,75	3,91

## chapitre 6

### Le parc de véhicules

Pour l'exploitation de tbc, la Communauté urbaine met à disposition du délégataire, un parc de 501 véhicules (autobus et rames).

#### ■ les autobus

Au 31 décembre 2009, le parc est le suivant :

Microbus	4
Navettes électriques	6
Gabarits réduits	12
Articulés	172
Standards	233
Parc total	427

Sur cet ensemble, 89% des autobus sont à planchers surbaissés et 30% disposent de plateformes rétractables pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.

La Communauté a renforcé depuis plusieurs années sa politique de protection de l'environnement, plus de 73% du parc dédié au réseau de bus bénéficie d'énergies non polluantes.

Energies	nb
Electricité	6
Gecam 0 ≠ *	25
Gaz Naturel de Ville	281
Gazole	115

\* Le Gecam 0 ≠ est une émulsion d'eau et de gazole à faible teneur en soufre.



Les véhicules se répartissent dans deux dépôts :

✓ le dépôt du Lac (CEL), qui accueille 257 autobus, est 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, prend en charge 170 véhicules. Ce site dispose de l'atelier de carrosserie et de sellerie pour les autobus.

On notera la fermeture du dépôt Allée des Pins en date du 27 avril 2009.

La Communauté urbaine a lancé en 2009 un marché pour renouveler 30 articulés et 10 standards, la livraison est prévue pour mi 2011.

#### ■ Le renouvellement du parc

Au titre de la convention, la Communauté urbaine de Bordeaux s'est engagée à moderniser le parc d'autobus selon un plan de renouvellement.

L'objectif est de remplacer les véhicules ayant atteint quinze ans et 755 000 kilomètres, au-delà de cette limite de quinze ans.

Dans l'éventualité d'un non respect de son programme d'investissement, la Communauté urbaine verse à l'exploitant, sous réserve de son accord, une compensation financière correspondant au coût des échanges standards, en travaux extérieurs (pièces et main-d'œuvre).

**Pour information, l'âge du parc est de 7,60 ans à fin 2009 (6,87 ans pour l'année 2008).**

#### ■ 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'entretien et la maintenance des rames sont réalisés soit au centre d'exploitation de Bastide et depuis mi-septembre 2009 au centre d'exploitation de Bacalan.

Cette nouvelle structure, implantée rue Achard, 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.

**L'âge du parc est de 4,88 au 31/12/2009.**

### La vitesse commerciale

La vitesse commerciale d'un moyen de transport en commun est sa vitesse moyenne utile à l'usager. Elle tient compte de la vitesse de pointe, des arrêts et, si le mode de transport n'est pas en site propre, des embouteillages.

Pour le réseau de bus, son calcul est réalisé sur la base de trente lignes les plus fréquentées.

**En 2009, la vitesse commerciale du réseau de bus n'a pu être mesurée, pour rappel celle-ci était de 16,4 km/h en 2008.**

**Le réseau de tramway atteste d'une vitesse commerciale de 18,07 km/h pour 18,2 km/h en 2008.**

#### ■ Le schéma d'amélioration

Celui-ci, étudié au cours de l'année 2006 et 2007, concernait 17 lignes structurantes et circulaires.

On relèvera principalement :

- ✓ les études réalisées pour la création de couloir bus avec une programmation des travaux en 2010,
- ✓ l'accessibilité des arrêts de bus avec une mise sur chaussée de ces derniers, en particulier la ligne 9 sur les boulevards,
- ✓ l'optimisation des feux pour la circulation des bus (pose de boucles de détection), expérimentation sur la ligne 56.



## chapitre 6

### Les parcs relais

Espaces de stationnement destinés à inciter les automobilistes à l'utilisation du réseau tbc dans leur déplacement.

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

#### Les conditions d'accès

Pour les abonnés, l'accès est gratuit (titres mensuels ou annuels, tickartes hebdomadaire, titres Modalis), il suffit de valider le Pass à l'entrée du parc.

Les personnes non abonnées à tbc, achètent un titre auprès du gardien soit :

- ✓ un tickarte parc relais qui permet le stationnement dans le parc et d'effectuer deux trajets dans la journée sur l'ensemble des lignes du réseau,
- ✓ un titre Bordeaux Découverte 1 jour qui dispense du stationnement et de la libre circulation sur tbc.

#### Les parcs disponibles

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
Brandenburg	B	26/05/2009	207
<b>Total</b>			<b>4 729</b>

#### La fréquentation

	Véhicules	Voyageurs
Lauriers	40 101	69 194
Galin	138 330	194 970
Buttinière	222 247	336 091
Unitec	49 849	79 836
Bougnard	82 187	132 829
Arts et Métiers	96 605	172 896
Stalingrad	86 110	111 549
Dravemont	non recetté	
Carle Vernet	67 350	93 376
Les Aubiers	71 995	110 256
Arlac	75 973	103 581
La Gardette	57 706	81 929
Quatre Chemins	55 962	100 230
Ravezies	52 053	78 280
Brandenburg	1 144	2 331
<b>Total</b>	<b>1 097 612</b>	<b>1 667 348</b>

La fréquentation des parcs, en nombre de véhicules, évolue de +18% avec un taux de remplissage de 64%. Ces données sont à pondérer, en effet l'échantillon des parcs n'est pas comparable pour 2008 et 2009 :

- l'exploitation des six parcs de la phase II n'est pas complète sur l'année 2008 à l'inverse de 2009,
- l'ouverture du parc Brandenburg, fin mai 2009.

Pour les structures de la première phase (Lauriers, Galin, Buttinière, Unitec, Bougnard, Arts et métiers et Stalingrad), on observe une baisse de 5%. Le parc « Lauriers » voit sa fréquentation chuter de 30%.

Le report des véhicules de cette structure sur le parc de La Gardette traduit cette situation.

On notera, enfin, le net recul du stationnement dans le parc Unitec avec -20% sans toutefois apporter une quelconque explication.

Les parcs de la phase II connaissent une progression, il conviendra pour analyser cette tendance, de l'observer sur deux années d'exploitation.

#### Le taux de remplissage

Il est apprécié à partir de la fréquentation moyenne mensuelle des véhicules, rapportée à l'année

soit 364 jours au total, tbc ne fonctionnant pas le 1<sup>er</sup> mai.

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 %

	2008	2009
Lauriers	83	58
Galin	95	95
Buttinière	102	101
Unitec	69	55
Bougnard	127	121
Arts et Métiers	47	45
Stalingrad	95	95
Carle Vernet	60	90
Les Aubiers	59	80
Arlac	40	53
La Gardette	43	41
Quatre Chemins	29	39
Ravezies	20	39
Brandenburg	-	2
<b>Total</b>	<b>72,5</b>	<b>64</b>

#### ✓ les taux par types de jours en %

	J.O.	samedi	dimanche
Lauriers	71	47	12
Galin	116	80	20
Buttinière	121	92	28
Unitec	66	50	14
Bougnard	137	130	44
Arts et Métiers	49	56	16
Stalingrad	114	83	24
Carle Vernet	108	75	27
Les Aubiers	94	81	26
Arlac	65	42	13
La Gardette	68	38	12
Quatre Chemins	42	49	15
Ravezies	45	41	12
Brandenburg	3	4	2

Les taux de remplissage sont relativement stables par types de jours et sur l'année en comparaison de 2008, à l'exception des parcs Lauriers (lire explication précédente) et Unitec.

Les nouvelles structures présentent des taux convenables sur une première année d'exploitation.

Pour certains parcs relais, on relève que les taux de remplissage pour la journée du samedi sont conséquents voire supérieurs aux taux jours ouvrables.

## chapitre 6

La régie communautaire Parcube met à disposition, les jours ouvrables et hors mois d'été, 252 places pour les abonnés de tbc.

### ■ 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 2009

	Fréq.	Taux
Pessac centre	1 303	6%
Porte de Bordeaux	3 062	14%
Mérignac centre	7 788	36%
<b>Total</b>	<b>12 153</b>	<b>19%</b>

### ✓ Le constat

Les parcs ne fidélisent pas un nombre significatif d'abonnés, les taux de remplissage sont très faibles.

## La mobilité des usagers

Chaque année, la Communauté urbaine appréhende la mobilité des titres à forfait ou abonnements de tbc par le biais d'une étude.

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

### ■ L'enquête

La mesure de la mobilité des titres s'est déroulée du 24 novembre 2009 au 16 janvier 2010 auprès d'un échantillon de 3 008 abonnés.

### ■ La répartition des titres étudiés

	Nb	%
Cité Pass mensuel	318	10,6
Cité Pass annuel	307	10,2
Cité Pass Groupe	294	9,8
Bordeaux Subventionné	297	9,9
Pass Jeune mensuel	303	10,1
Pass Jeune annuel	498	16,5
Demandeurs d'emploi	490	16,3
Titres sociaux	501	16,6

C'est ainsi qu'au travers de cette étude, 9 859 déplacements ont été recensés.



### ■ Le coefficient de mobilité

Modélise le nombre de déplacements en transports en commun par le nombre d'abonnés jour.

	J.O.B.	Merc.	Sam.	Dim.
Cité Pass mensuel	1,83	1,76	0,92	0,35
<b>Cité Pass annuel</b>	<b>1,59</b>	<b>1,53</b>	<b>0,73</b>	<b>0,24</b>
Cité Pass groupe	1,39	1,41	0,61	0,11
<b>Bordeaux Subventionné</b>	<b>1,46</b>	<b>1,49</b>	<b>0,40</b>	<b>0,09</b>
Pass Jeune mensuel	1,81	1,78	1,00	0,37
<b>Pass Jeune annuel</b>	<b>1,65</b>	<b>1,70</b>	<b>0,69</b>	<b>0,28</b>
Demandeurs d'emploi	1,11	1,05	0,82	0,38
<b>Titres sociaux</b>	<b>0,56</b>	<b>0,58</b>	<b>0,56</b>	<b>0,40</b>

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 se définit comme une personne ayant utilisé au moins une fois le réseau tbc au cours des trois jours précédant l'enquête.

	2007	2008	2009
Cité Pass mensuel	1,55	1,53	1,43
<b>Cité Pass annuel</b>	<b>1,42</b>	<b>1,40</b>	<b>1,44</b>
Cité Pass Groupe	1,31	1,33	1,35
<b>Bordeaux Subventionné</b>	<b>1,30</b>	<b>1,27</b>	<b>1,32</b>
Pass Jeune mensuel	1,39	1,31	1,33
<b>Pass Jeune annuel</b>	<b>1,29</b>	<b>1,30</b>	<b>1,36</b>
Demandeurs d'emploi	1,49	1,39	1,46
<b>Titres sociaux</b>	<b>1,38</b>	<b>1,30</b>	<b>1,35</b>

### ■ Les principales évolutions

Pour rappel, cette enquête est menée dans un double objectif :

- détailler les pratiques de déplacements en transport en commun des détenteurs de titres à forfait
- évaluer ainsi le coefficient de mobilité propre à chaque titre d'abonnement.

Comme pour l'année précédente, on observe des évolutions disparates selon les abonnements étudiés.

Au niveau de la mobilité des déplacements, on constate une progression légèrement positive pour les titres « demandeurs d'emploi », les « titres sociaux », les « Pass Jeune mensuel » et les « Cité Pass annuel ».

A l'inverse, les abonnements tels que « Cité Pass mensuel », « Bordeaux Scolaires subventionnés » et « Pass Jeune annuel » ont un coefficient de mobilité en baisse par rapport à l'année 2008.

Au niveau de la mobilité des voyages, on relève une progression des titres en jours ouvrables de base hors « Cité Pass mensuel » et « Bordeaux Scolaires subventionnés » qui sont en légère diminution.

Au niveau des taux de correspondance, ces derniers évoluent pour l'ensemble des abonnements à l'exception du « Cité Pass mensuel ».

Les trajets sont en tendance plus complexes que l'année précédente c'est-à-dire avec beaucoup plus de correspondances.

Enfin, on notera que la part des utilisateurs du réseau tbc évolue avec une légère augmentation sur l'ensemble des abonnements mais une légère baisse pour les titres « Cité Pass mensuel » et « Pass Jeune annuel ».



## chapitre 6

### Le contrôle des voyageurs

Dans le cadre de ces vérifications, un usager est en situation irrégulière lorsqu'il ne possède pas de titre de transport ou qu'il 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

1 574 463 usagers ont été contrôlés au cours de leurs déplacements soit un taux de 1,71% pour 94 393 757 voyages recensés en 2009.

	Taux moyens annuels	
	2008	2009
Bus	1,61	<b>1.54</b>
Tramway	1,77	<b>1.97</b>
Tbc	1,66	<b>1.71</b>

#### ■ Le taux d'infractions

Ce dernier correspond au nombre d'irrégularités relevées par procès verbaux rapporté au nombre de voyages contrôlés par les 70 agents du délégataire.

Le taux d'infractions est équivalent à l'année précédente soit 5,96%.

#### ■ L'encaissement

Les infractions payées, en 2009, sont au nombre de 34 140 pour un total de 93 627 irrégularités enregistrées.

Le montant d'encaissement est de 1 020 080,51€.

### La fraude

La Communauté urbaine souhaite, au travers d'une enquête, identifier le profil des usagers « fraudeurs » et évaluer ainsi les taux de fraude et de non validation 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 sept jours du 2 décembre au 8 décembre 2009 auprès d'un panel de 6 354 personnes dont 6 019 ont accepté de répondre au questionnaire soit 95%.**

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.

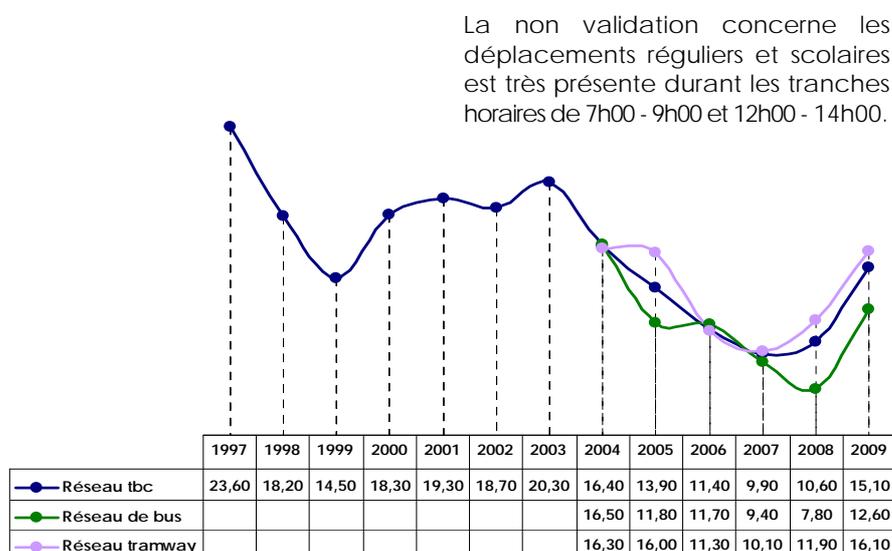
**L'enquête met en valeur, un taux global de fraude de 15,1% avec un taux de 12,6% pour le réseau de bus et 16,1% pour le tramway.**

**Le taux de non validation est de 11,6% soit 9,6% pour les bus et 12,5% pour le tramway.**

#### ■ L'évolution de la non validation

	2007	2008	2009
bus	7,90	11,80	<b>9,60</b>
tramway	11,00	14,10	<b>12,50</b>
tbc	10,00	13,30	<b>11,60</b>

#### ■ L'évolution de la fraude



#### ■ Les principales observations

Tbc enregistre une augmentation significative du taux de fraude depuis une année.

Deux types de fraude constituent presque 90% des cas de situations irrégulières, l'absence de titre (70,7%) et la non validation des tickartes (18,5%).

Le phénomène de fraude est très présent en heures creuses mais on notera des disparités entre les réseaux de bus et de tramway :

- pic de fraude avant 7h00 avec 23% pour le tramway et 17% pour le bus,
- de 12h00 à 14h00, 15% pour le bus contre 13% pour le tramway,
- pour le tramway, pic de fraude entre 14h00 et 16h00 avec 20% et 16% après 18h30.

57% des fraudeurs sont des hommes alors qu'ils ne représentent que 43% du trafic.

C'est chez les moins de 34 ans (même constatation en 2008) que la propension à frauder est la plus forte, 82,1% des cas alors qu'ils ne représentent que 63% du trafic.

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

Le taux de non validation des titres « abonnements » connaît une baisse de 1,8% en comparaison de 2008.

La non validation concerne les déplacements réguliers et scolaires est très présente durant les tranches horaires de 7h00 - 9h00 et 12h00 - 14h00.

## chapitre 6

### La tarification

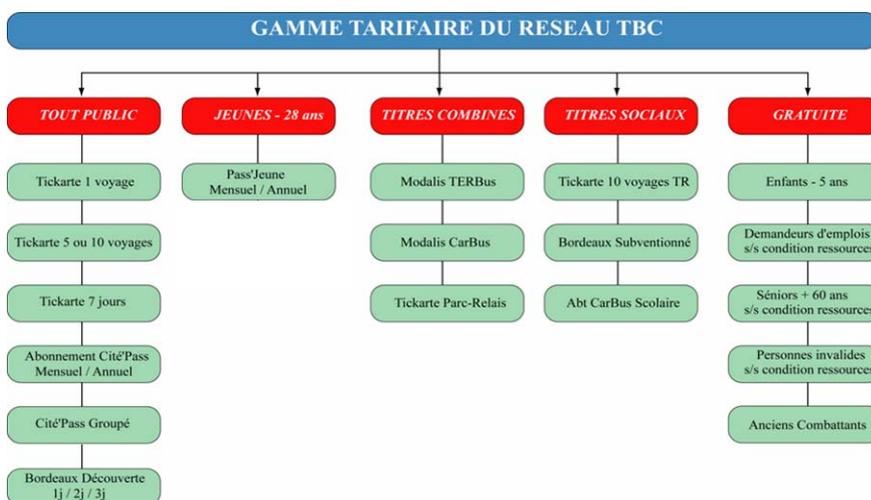
Depuis plusieurs années, la politique tarifaire menée sur le réseau de transports en commun repose sur les objectifs suivants :

- ✓ 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

Elle comporte un nombre 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 :



#### Les évolutions tarifaires

Dans l'attente d'une modification des principes tarifaires qui pourraient être mis en application avec le nouveau réseau, la Communauté urbaine a décidé, par délibération du 10 juillet 2009, d'une évolution de certains tarifs.

Cette augmentation tarifaire en moyenne pondérée est de 2,42% avec des évolutions unitaires comprises entre 0% et 4,10%.

#### La grille 2009

Titres	Tarifs	Var.
Tickarte	1,40€	
Tickarte 10 V plein tarif	10,30€	+2,0%
Tickarte 5 V plein tarif	5,20€	+3,0%
Tickarte 10 V tarif réduit	6,20€	+1,6%
Parcs relais	3,00€	
Bordeaux Découverte	4,10€	
Carte hebdomadaire	10,10€	+4,1%
Pass Jeune	15,20€	+3,4%
Mensuel Jeune	27,50€	+1,1%
Cité Pass mensuel	38,50€	+0,8%
Cité Pass annuel	32,00€	+2,1%
Cité Pass Groupe 30	28,80€	+2,1%
Cité Pass Groupe 200	25,60€	+2,1%
Cité Pass Groupe 500	22,40€	+2,1%

#### La gratuité et le tarif réduit

En date du 19/09/2003, la Communauté urbaine s'est déterminé pour l'évolution des mesures tarifaires sociales appliquées sur le réseau de transport, pour les personnes qui résident sur le territoire communautaire.

✓ 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, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 8 304,39€ par an pour une personne seule et 16 608,77€ par an pour un couple et 4 152,19€ par an en plus par enfant à charge,

- pour le tarif réduit, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 3 149,22€ par an pour une personne seule et 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, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 8 304,39€ par an pour une personne seule et 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.



## chapitre 6

### La vente des titres en 2009

Les titres de transport sont vendus en totalité ou en partie :

- ✓ dans les espaces commerciaux de Quinconces, Gambetta, Saint-Jean et Buttinière,
- ✓ aux distributeurs automatiques des stations tram,
- ✓ à bord des autobus pour les seuls billets,
- ✓ chez les dépositaires du délégataire qu'il choisit en fonction de leur bonne répartition géographique, de leur objet commercial et de l'accès pratique qu'ils offrent aux usagers,
- ✓ dans des lieux spécifiques tels que les gares SNCF, l'Office du tourisme ou le bus info.

#### ■ Les principes

Les recettes tarifaires sont réalisées et gérées par l'exploitant pour le compte de la Communauté urbaine.

Leur perception doit être faite conformément aux dispositions conventionnelles et réglementaires.

Les recettes encaissées par le délégataire sont dues, chaque mois à la Communauté urbaine et reversées en deux fois :

- ✓ acompte de 80% de la recette encaissée lors du même mois de l'exercice précédent,
- ✓ solde, à mois échu, le vingt au plus de chaque mois.



#### ■ Le détail des ventes

Les quantités pour les abonnements annuels représentent le total annuel en équivalent mensuel. Il faut ainsi tenir compte de la durée de validité des titres pour obtenir une quantité moyenne mensuelle.

**Le nombre de titres vendus, ayant une validité de douze mois, correspond à la somme des nouveaux abonnements et des divers renouvellements intervenus au cours de l'année 2009.**

A la demande de la direction des Déplacements urbains, et à compter du 1<sup>er</sup> mai, le délégataire dissocie le tickarte « classique » à 1,40€ et le tickarte pour la journée d'appel de préparation à la défense à 1,10€ (JAPD).

Il conviendra de noter que sur une même année, les abonnements peuvent être vendus à l'ancien et au nouveau tarif en vigueur.

#### ■ L'évolution en 2009

Les recettes liées à la vente des différents titres de transport sont de 41 253 450€ soit une progression de 5% en comparaison de 2008.

Cependant, on observe une diminution des titres oblitérables au profit des titres à forfait notamment le Cité Pass Groupé avec +32%.

En effet pour ce dernier, tbc propose, aux entreprises et collectivités, un abonnement à tarif préférentiel pour leurs salariés dans le cadre des Plans de Déplacements des Entreprises (P. D. E.) et des valeurs du développement durable.

Son prix est fixé en fonction du nombre total d'inscriptions collectées par chaque établissement.

A partir de l'année 2010 et afin d'assurer un suivi plus pertinent des abonnements, la direction des Déplacements urbains a demandé au délégataire, de dissocier à chaque fin d'exercice, les reconductions et les nouveaux titres émis au cours de l'année.

Titres oblitérables	Quantités	Var. 2008	Recettes H.T.
Tickarte 1 voyage	4 182 170	-4%	5 547 806
Tickarte 10 voyages Plein Tarif	957 653	-7%	9 237 065
Tickarte 5 voyages Plein Tarif	463 801	-5%	2 245 474
Tickarte 10 voyages Tarif Réduit	259 844	2%	1 512 793
Tickarte Hebdomadaire	127 557	-8%	1 191 877
Tickarte Parcs relais	516 074	10%	1 466 821
Tickarte JAPD	1 064	-	1 239
<b>Total 1 - titres oblitérables</b>	<b>6 508 163</b>	<b>-8%</b>	<b>21 203 075</b>

Abonnements	Quantités	Var. 2008	Recettes H.T.
Cité Pass mensuel	21 865	-2%	794 007
Cité Pass annuel validité de 12 mois	86 644	19%	2 571 498
Pass Jeune mensuel	12 624	-4%	327 027
Pass Jeune annuel validité de 12 mois	836 095	7%	11 679 043
Cité Pass Groupé validité de 12 mois	160 012	32%	3 383 722
Modalis CAR-BUS	11 345	-10%	133 891
Modalis TER-BUS	24 990	-5%	396 771
Modalis Anciens Combattants	18 025	10%	22 207
Carte Foire	1 368	34%	9 722
Bordeaux Scolaires Subventionné validité de 12 mois	13 977	21%	180 931
<b>Total 2 - abonnements</b>	<b>1 186 945</b>	<b>10%</b>	<b>19 498 818</b>

Autres Titres	Quantités	Var. 2008	Recettes H.T.
Carte Bordeaux Découverte	57 506	5%	223 439
Carte Congrès	44 079	16%	61 655
Carte Groupe	3 936	19%	92 983
<b>Total 3 - autres titres</b>	<b>105 521</b>	<b>10%</b>	<b>378 077</b>

<b>Total 4 - vente billettique (recettes dépositaires, renouvellement par CB)</b>	<b>173 480</b>
---	----------------

<b>Total des recettes (1+2+3+4)</b>	<b>41 253 450</b>
-------------------------------------	-------------------

Titres sociaux validité de 12 mois	11 633	-14%
Demandeurs d'emplois validité de 3 mois	14 521	-4%

## Les actes asociaux

La sécurité sur un réseau de transport est une problématique complexe. L'évolution de la société et des rapports économiques et sociaux engendre des conflits, des tensions et des comportements marqués par différentes formes de violence et de confrontation entre individus.

Dans ce contexte et sur la base des informations mensuelles dispensées par le délégataire, la direction des Déplacements urbains s'attache à une observation des événements survenus sur le réseau.

### La distribution

Une grille d'observations permet ainsi de hiérarchiser les divers agissements par type d'acte :

- ✓ atteintes aux biens,
- ✓ atteintes à la personne d'autrui,
- ✓ atteintes à la sécurité,
- ✓ autres faits.

Il convient de préciser que de multiples agissements peuvent se manifester pour une même situation.

D'autre part, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, le délégataire informe de la mise en place du Plan de Sûreté.

C'est une action préventive et ponctuelle établie lors d'actes d'incivilités, principalement lors de jets de projectiles sur les autobus, et en fonction de la gravité de la situation.

Le Plan de Sûreté est une déviation du parcours d'une ligne de bus hors des zones géographiques identifiées comme sensibles.

Toutes les lignes de bus ne disposent pas d'un tel plan.

Ce dernier est déclenché par le PC sur demande des équipes de sécurité et/ou des services de police.

Son maintien et son interruption sont appréciés par ces mêmes acteurs.

### La situation en 2009

Pour l'ensemble des comportements, on relève augmentation de 4%, cependant, les évolutions fluctuent selon les catégories étudiées.

Pour les atteintes aux biens, leur progression est manifeste avec +86% en comparaison de 2008.

Deux agissements prédominent, le dégradation délibérée sur mobiliers et bris de glaces volontaires soit +79% des atteintes aux biens.

Les atteintes à la personne d'autrui représentent 72% des actes avec une évolution de 4%.

On notera une hausse des insultes et agressions physiques sur les personnes de 9%.

Les violences envers les conducteurs sont en diminution alors que l'on observe une recrudescence de ces actes +17% sur les contrôleurs, équipes de prévention et autres passagers.

Les personnes en état d'ébriété, avec ou non comportements d'incivilités, progresse de 16%. Ces états de fait concernent essentiellement le réseau de tramway.

Pour les atteintes à la sécurité, on note une baisse de 18%.

Les actions intempestives sur l'arrêt d'urgence tramway sont en net fléchissement de 76%.

Les jets de projectiles restent stables d'une année à l'autre. Toutefois, ces derniers restent majoritaires, ils représentent à eux seuls 14% des atteintes à la sécurité sur le réseau.

Les autres faits demeurent marginaux.

Le nombre d'interventions des différents services (police, secours, sécurité) est en augmentation de 24%.

On notera que les services de police sont intervenus à 284 reprises contre 229 en 2008.

Les équipes de prévention et de sécurité de l'exploitant voient leur assistance augmenter de 5%.

Le recours aux services de secours reste relativement constant.

Signalements par type d'acte	2008	%	2009	%
Dégradation délibérée sur mobiliers	22	2,4%	31	3,2%
Bris de glace	12	1,3%	30	3,1%
Tags / Gravage	2	0,2%	11	1,1%
Déplacement d'un autobus au terminus			1	0,1%
Vols de matériels	1	0,1%	4	0,4%
Vols de véhicules ou tentatives	1	0,1%	2	0,2%
Vols de caisse ou du monnayeur	2	0,2%	2	0,2%
Effractions des locaux ou de véhicules	4	0,4%	1	0,1%
<b>Total atteintes aux biens</b>	<b>44</b>	<b>4,7%</b>	<b>82</b>	<b>8,4%</b>
Vols sur voyageurs	5	0,5%	4	0,4%
Tentatives de vol avec violence (racket) sur passagers	2	0,2%	3	0,3%
Insultes et agressions verbales sur conducteurs	64	6,8%	75	7,7%
Agressions physiques sur conducteurs	50	5,3%	40	4,1%
Insultes et agressions physiques sur contrôleurs et équipe de prévention	37	4,0%	53	5,5%
Insultes et agressions physiques entre passagers	89	9,5%	94	9,7%
Altercations entre agent commercial et usager			4	0,4%
Violences physiques avec arme ou arme par destination	5	0,5%	7	0,7%
Différends avec automobilistes / cyclistes / piétons / riverains	22	2,4%	28	2,9%
Menaces de mort			8	0,8%
Exhibitionnisme	4	0,4%	5	0,5%
Tabagisme dans locaux ou véhicules	17	1,8%	10	1,0%
Perturbateurs	182	19,5%	143	14,7%
Personnes en état d'ébriété avec actes d'incivilité	197	21,1%	228	23,5%
<b>Total atteintes à la personne d'autrui</b>	<b>674</b>	<b>72,1%</b>	<b>702</b>	<b>72,2%</b>
Incendies ou tentatives	4	0,4%	4	0,4%
Jets de projectiles	140	15,0%	138	14,2%
Décompression ou blocage des portes	14	1,5%	11	1,1%
Actions intempestives sur l'arrêt d'urgence tramway	59	6,3%	14	1,4%
Colis suspect			11	1,1%
Véhicules suspects dans parcs relais			1	0,1%
<b>Total atteintes à la sécurité</b>	<b>217</b>	<b>23,2%</b>	<b>179</b>	<b>18,4%</b>
Tentative de suicide ou suicide			2	0,2%
Présence de seringues usagées			1	0,1%
Objet sur voies			1	0,1%
Présence de SDF dans locaux ou véhicules			5	0,5%
<b>Total autres faits</b>			<b>9</b>	<b>0,9%</b>
<b>Ensemble des actes</b>	<b>935</b>		<b>972</b>	
Services de police	229	37,1%	284	37,1%
Équipes de sécurité de l'exploitant	183	29,7%	266	34,7%
Services de secours	205	33,2%	216	28,2%
<b>Total des interventions</b>	<b>617</b>		<b>766</b>	
<b>Mise en place du Plan de sûreté</b>			<b>27</b>	

## chapitre 6

### Les abris voyageurs

La Communauté urbaine a confié à la société Clear Channel France, sur la base d'un marché, la fourniture, l'entretien et la maintenance des abris voyageurs ainsi que de la commercialisation des espaces publicitaires sur ces mêmes abris.

Le contrat, d'une durée de quinze ans, a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2005.

#### ■ Les objectifs communautaires

Dans ce domaine, ceux-ci se déclinent comme suit :

- ✓ améliorer le confort des usagers,
- ✓ être réactif aux évolutions de tbc,
- ✓ répondre aux demandes des communes ou des usagers,
- ✓ donner une unicité au réseau.

#### ■ L'organisation

La direction des Déplacements urbains et la société Clear Channel se rencontrent chaque mois.

Ces réunions permettent ainsi de recenser les abris posés ou en cours d'installation et de mettre en avant les difficultés rencontrées.

#### ■ La situation en 2009

18 abris voyageurs supplémentaires ont été implantés sur le réseau communautaire, principalement de type V2 (voir photo ci-dessous).



Cette évolution résulte de la reconfiguration des arrêts sur chaussée et de la mise en accessibilité de ces derniers.

#### ■ Le vandalisme

Pour 2009, on dénombre **2 787 cas de dégradations** du mobilier avec :

- ✓ 53% en bris de glace soit -21% par rapport à 2008,
- ✓ 47% sur les autres composantes des abris (habillage, cadre horaire, etc.) soit +54% par rapport à 2008.

Conformément au contrat, les coûts de remplacement des différents éléments ainsi que les fournitures sont pris en charge par la société Clear Channel.

On observe, compte tenu des dommages répétés, que 5 arrêts de tbc ont été équipés d'abris anti-vandalisme (remplacement des vitres par du grillage...).

Ce changement de mobilier s'effectue avec l'accord de la commune concernée.

	Types d'abris implantés						var. 2008	Dégradations du mobilier			
	V1	V2	V3	V4	V5	Total		Bris de glaces	Divers (habillage, cadre ...)	Total	var. 2008
Ambarès et Lagrave	50	11		5		66	1	48	114	162	-62
Ambès	12	3		1		16	0	9	23	32	0
Artigues-Près-Bordeaux	29	1		3		33	1	29	27	56	22
Bassens	20	7		2	1	30	0	68	41	109	-38
Bègles	24	24	3	10		61	3	16	38	54	4
Bouliac	8	6	1	3		18	1	10	5	15	-11
Blanquefort	29	3		4		36	1	79	12	91	-2
Bordeaux	205	21	16	17	9	268	6	156	223	379	83
Bruges	32	2	7	5		46	-2	14	1	15	-13
Carbon Blanc	30	6		2		38	-1	32	39	71	-4
Cenon	32	8	2	1		43	0	49	34	83	9
Eysines	30	9	3	5	3	50	0	89	63	152	77
Floirac	29	18	1	5		53	3	127	74	201	21
Gradignan	37	8	1	3		49	-2	85	87	172	14
Le Bouscat	27	4	4	2	1	38	2	23	7	30	10
Le Haillan	20	13		1		34	0	29	28	57	-3
Lormont	43	15	1	2	1	62	-1	48	31	79	-86
Mérignac	111	20	7	8	3	149	-3	111	105	216	-3
Parempuyre	6	6				12	-2	35	9	44	8
Pessac	125	27	8	17	3	180	4	178	141	319	70
Saint-Aubin-de-Médoc	3	4				7	0	9	1	10	-7
Saint-Louis-de-Montferrand	11	4		2		17	0	2	1	3	-16
Saint-Médard-en-Jalles	46	6		6	2	60	-1	71	76	147	71
Saint-Vincent-de-Paul	9	2		2		13	0	8	6	14	-25
Le Taillan-Médoc	19	8		4		31	0	31	19	50	5
Talence	45	6	2	6	5	64	5	27	18	45	-40
Villenave d'Ornon	62	11	4	8	1	86	3	86	95	181	-15
<b>Total</b>	<b>1 094</b>	<b>253</b>	<b>60</b>	<b>124</b>	<b>29</b>	<b>1 560</b>	<b>18</b>	<b>1 469</b>	<b>1 318</b>	<b>2 787</b>	<b>69</b>
<b>Variation n-1</b>	<b>-1</b>	<b>21</b>	<b>-1</b>	<b>-2</b>	<b>1</b>	<b>18</b>		<b>-393</b>	<b>462</b>	<b>69</b>	

# analyse détaillée

## Le service de transport à la demande - mobibus



## chapitre 7

Le service public des transports à la demande des personnes à mobilité réduite s'exerce à l'intérieur du périmètre des transports urbains (P.T.U.).

Pour ce faire, le délégataire met en place les moyens humains et matériels prévus et chiffrés dans les différents articles de la convention.

### L'offre kilométrique 2009

#### La production kilométrique

En 2009, les véhicules du service mobibus ont parcouru un total de **1 600 883 kilomètres**.

Cette donnée annuelle se distribue en 675 320 kilomètres commerciaux soit 42,2% et 925 563 kilomètres haut-le-pied soit 57,8% des distances réalisées.

La répartition de l'offre kilométrique en 2009 par type de jours est décrite ci-dessous :

	km	%
Jours ouvrables	597 223	37,3
Samedis	34 998	2,2
Dimanches	37 510	2,3
Jours fériés	5 589	0,4
Haut-le-pied	925 563	57,8
<b>Total</b>	<b>1 600 883</b>	

En comparaison de 2008, on observe une répartition comparable des distances parcourues en fonction des types de jours.

L'évolution de l'offre kilométrique est de + 2,6% avec une augmentation de 4,1% pour les kilomètres haut-le-pied alors que les distances réalisées avec voyageurs sont de + 0,6%.

	2009	2008
Jours ouvrables	597 223	596 326
Samedis	34 998	36 017
Dimanches	37 510	33 263
Jours fériés	5 589	5 651
Haut-le-pied	925 563	889 289
<b>Total</b>	<b>1 600 883</b>	<b>1 560 546</b>

L'ensemble de ces données prend en compte la production kilométrique du délégataire Véolia Transport Bordeaux du 1<sup>er</sup> janvier au 30 avril et

les résultats du délégataire Kéolis Bordeaux du 1<sup>er</sup> mai au 31 décembre.

#### Les kilomètres commerciaux

Comme indiquée auparavant, l'offre kilométrique est constituée par la somme des distances commerciales (avec voyageurs) et non commerciales (haut-le-pied).

En date du 1<sup>er</sup> mai, le délégataire se doit d'améliorer la proportion des distances commerciales par rapport aux kilomètres totaux.

Cette disposition était également présente dans le précédent contrat.

Ainsi, un planning d'amélioration du ratio, fixé sur la durée du contrat, doit être satisfait par l'exploitant si celui-ci ambitionne un intéressement.

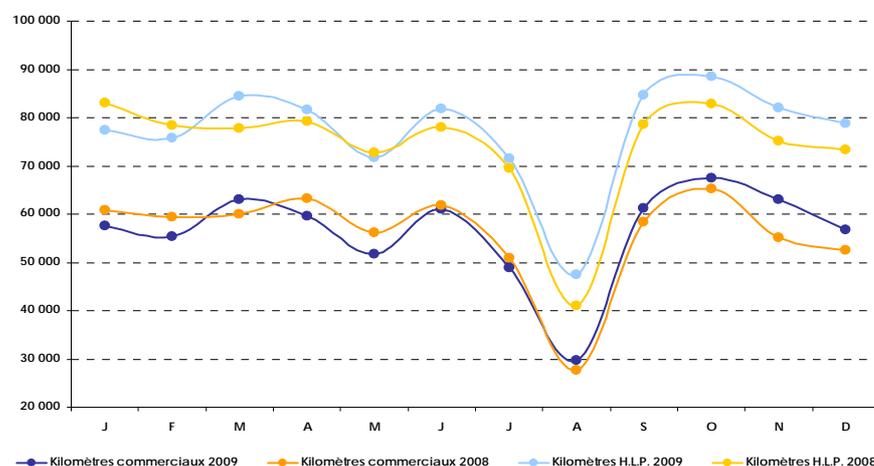
Toutefois, ce dernier sera redevable d'une pénalité si l'objectif annuel d'évolution est non atteint.

Résultat du 1er janvier au 30 avril		
Offre km	Km comm.	%
554 538	235 394	42,4

Résultat du 1er mai au 31 décembre		
Offre km	Km comm.	%
1 046 345	439 926	42,2

Résultat année 2009		
Offre km	Km comm.	%
1 600 883	675 320	42,2

Conformément à l'annexe 10 du nouveau contrat, le ratio pour la période exploitée par Kéolis Bordeaux, en 2009, est fixé à 44% de kilomètres commerciaux.



#### L'activité de sous-traitance

Selon les dispositions contractuelles, la Communauté urbaine autorise, sur la durée du contrat, le délégataire à sous-traiter l'exploitation de l'offre de transport, de manière continue, dans la limite de 20% de l'ensemble des kilomètres offerts sur l'année en transport urbain et transport des personnes à mobilité réduite.

Activité du 1er janvier au 30 avril		
Offre km	Km sous-traités	%
554 538	42 568	7,7

Activité du 1er mai au 31 décembre		
Offre km	Km sous-traités	%
1 046 345	101 775	9,7

Activité sous-traitance année 2009		
Offre km	Km sous-traités	%
1 600 883	144 343	9,2

La part des kilomètres sous-traités, en 2008, était de 7,85%.

On observe, une évolution de cette activité de + 17,8% en comparaison de l'année précédente.



## chapitre 7

### La fréquentation 2009

Celle-ci se caractérise par les voyages réalisés sur l'année c'est-à-dire le nombre de déplacements des personnes de leur origine vers leur destination.

Les titres spécifiques, délivrés par le service mobibus, ouvrent droit à la correspondance gratuite sur tbc.

Acceptés sur les deux réseaux, ils sont alors comptabilisés pour un voyage sur chacun d'eux.

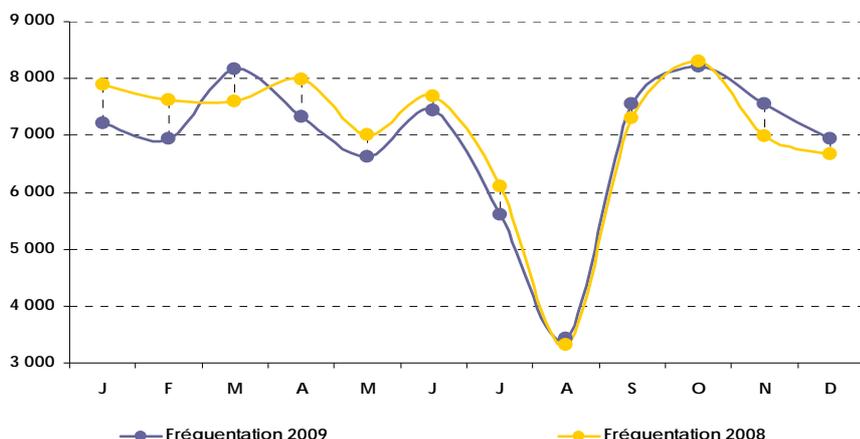
**Mobibus affiche, pour l'année, un total de 82 975 voyages selon la base de données des exploitants et vérifiée par la vente effective des titres de transport.**

Afin de faciliter la lecture et l'évolution de la fréquentation globale, les données présentées tiennent compte des résultats des exploitants successifs selon les périodes considérées.

#### La fréquentation par usagers

	2009	2008
Fauteuil roulant	22 915	23 725
Fauteuil électrique	14 075	14 485
Semi valide	26 715	26 646
Semi valide visuel	17	10
Non voyant	19 253	19 599
Total	82 975	84 465

Au regard du tableau développé ci-dessus, on observe une baisse de 1 490 voyages par rapport à 2008 soit une variation de - 1,8%.



Après quatre années de hausse du nombre de voyages, les dispositions de mobibus marquent une nette inversion de tendance pour 2009.

2004 - 2005	+ 6,3 %
2005 - 2006	+ 7,0 %
2006 - 2007	+ 1,0 %
2007 - 2008	+ 0,5 %
2008 - 2009	- 1,8 %

Cependant, cette orientation se singularise selon le type de handicap étudié.

	2004/2008	2008/2009
Fauteuil roulant	-21,6%	-3,4%
Fauteuil électrique	62,5%	2,8%
Semi valide	17,9%	0,3%
Semi valide visuel	-95,4%	-70,0%
Non voyant	56,1%	-1,8%

A ce jour, aucun paramètre ou analyse de la situation ne permet de dispenser une explication probable : population handicapée plus âgée, population moins active, diminution de la prise en charge des frais de déplacements, meilleure accessibilité à tbc ...

#### La fréquentation par type de jours

	2009	2008
Jours Ouvrables	72 894	74 117
Samedi	4 610	4 978
Dimanche	4 791	4 678
Jours fériés	680	692
Total	82 975	84 465

La baisse du nombre de voyages s'observe particulièrement pour les jours ouvrables et le samedi.

#### L'activité de sous-traitance

##### Voyages 2009

Total	Sous-traités	%
82 975	7 654	9,2

Pour rappel, le volume de voyages sous-traités, en 2008, était de 6 444 soit 7,6% de la fréquentation annuelle.



#### La commission d'accessibilité

Au cours de l'année, cette instance s'est réunie à cinq reprises pour permettre l'examen de nouvelles demandes et accords provisoires.

##### Nouvelles demandes

Nombre de dossiers	Accords définitifs	Accords provisoires	Refus
132	76	32	24

On enregistre, pour 2009, un total de 262 nouveaux adhérents au service Mobibus dont 154 personnes de plein droit.

#### Les recettes tarifaires

Ces dernières correspondent à la somme des titres vendus au prix unitaire de 2,52€, des nouveaux abonnements et des renouvellements, de la facturation de voyages annulés à moins de 24h.

	2009	2008
Tickets	23 886,25	28 604,52
Abonnements	186 142,85	184 247,28
Annulations	5 080,45	4 352,04
Total	215 109,54	217 203,84

#### Le parc de véhicules

Au 31 décembre, le service dispose de 26 véhicules répartis en :

- ✓ 10 Renault Master (5 fauteuils),
- ✓ 11 Renault Master (3 fauteuils),
- ✓ 5 Renault Kanggo (1fauteuil).

L'âge du parc est de 4,60 ans contre 3,90 ans en 2008.

# la qualité



## chapitre 8

### La Qualité

D'une manière générale, la qualité exprime les propriétés et les caractéristiques du réseau tbc et de mobibus qui leur confèrent l'aptitude :

- ✓ de satisfaire aux exigences de la Communauté urbaine,
- ✓ d'optimiser les ressources de l'exploitant,
- ✓ de garantir les performances appropriées pour répondre aux besoins des usagers.

Dans le cadre du contrat souscrit avec Kéolis Bordeaux, la démarche initiée par la Communauté urbaine, est une démarche d'amélioration continue des services s'affirmant au moyen du Plan Qualité.

#### Le Plan Qualité

Ce document constitue d'une part un outil de travail et un référentiel commun et d'autre part il précise et décrit les prescriptions permettant de s'assurer de la mise en œuvre et de l'efficacité des activités pour obtenir la qualité requise.

Le Plan Qualité, finalisé à l'annexe 14 de la convention, s'articule selon trois axes stratégiques :

1. le plan de certification des services,
2. le suivi d'indicateurs liés aux services,
3. la mesure de la satisfaction.

#### Le plan de certification

La certification est une procédure par laquelle un organisme certificateur donne une assurance écrite qu'un service est conforme à des exigences spécifiées par une norme.

Cette procédure permet donc de formaliser des objectifs, de réfléchir à l'organisation du service, de détecter les dysfonctionnements et d'y remédier, de mesurer les résultats.

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 délégataire, correspondant aux frais de gestion du dossier, frais d'essais et d'audits, droits d'usage de la marque, etc.

**La Communauté urbaine a sollicité le délégataire Kéolis Bordeaux :**

- ✓ pour maintenir les certifications acquises lors des précédents contrats selon les délais et les modalités fixés par les normes respectives,
- ✓ pour acquérir la certification imposée par la Communauté urbaine,
- ✓ pour proposer de nouvelles certifications.

#### Les certifications acquises

Les huit lignes de bus et les trois lignes de tramway, selon les normes AFNOR Services NF 281 et NF 298, celles-ci vont attester que le service des lignes est conforme aux exigences spécifiées dans chacun des recueils d'engagements de service (ponctualité, propreté des véhicules et arrêts ...).

On observe que le réseau tbc propose un taux significatif de voyages certifiés avec 71% dont 100% pour le tramway et 22% pour le réseau de bus.

Pour rappel, ce taux était de 69% en 2008 avec 100% pour les lignes de tramway et 23% pour le réseau de bus.

**Compte tenu de la mise en place du nouveau réseau tbc, il a été acté, en date du 2 juillet 2009, le non renouvellement des audits de certification des lignes de bus.**

**En effet, ces dernières ne seront plus exploitées dans leur appellation et configuration actuelle.**

**Cependant, la validité des certificats perdure jusqu'au 31 mars 2010.**

**Pour les lignes A, B et C, les audits de suivi se sont déroulés les 27, 28 et 29 octobre 2009 se prononçant pour une reconduction des certifications jusqu'en 2011.**



	Années de certification	Voyages 2009	
<b>Ligne 53</b>	Quinconces - Saint-Médard-en-Jalles	2003	2 095 521
<b>Ligne A</b>	Mérignac centre - Floirac	2005	23 628 530
<b>Ligne C</b>	Les Aubiers - Bègles	2005	13 170 622
<b>Ligne 22</b>	Gare St Jean - Bègles	2006	637 892
<b>Ligne 48</b>	Palais de justice - Pessac	2006	331 781
<b>Ligne 54</b>	Quinconces - Eysines Migron	2007	784 923
<b>Ligne 55</b>	Quinconces - Le Taillan-Médoc	2007	708 008
<b>Ligne 56</b>	Quinconces - Eysines/Blanquefort	2007	1 175 641
<b>Ligne B</b>	Claveau - Pessac centre	2007	22 590 153
<b>Ligne 42</b>	Talence - Gradignan	2008	1 164 809
<b>Ligne 46</b>	Pessac - Mérignac	2008	847 766
<b>Total de voyages certifiés</b>			67 135 646
<b>Taux de voyages certifiés</b>			71,1%

## chapitre 8

**L'activité de maintenance du matériel roulant et des installations fixes** selon le norme ISO 9001 version 2008, 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.

**Cette certification a été acquise en 1997 avec, chaque année, une procédure d'audit suivi ou de renouvellement.**

**L'audit de renouvellement, en février et mars 2009, a permis de reconduire la certification de l'activité de maintenance.**

**Le cycle des recettes**, en regard de la norme ISO 9001 version 2000, le délégataire doit mettre en œuvre un système de management de la qualité afin de démontrer son aptitude à gérer et restituer à l'identique les recettes perçues pour le compte de la Communauté urbaine.

**La certification a été obtenue en novembre 2006, suivie d'un audit de renouvellement en novembre 2007. Le prochain audit de suivi est prévu en janvier 2010.**

**Le service de contrôles**, les normes AFNOR Services NF 281 et NF 298 sont appliquées, pour justifier de cette certification.

L'objectif est d'attester que le service sollicité, équipes chargées des contrôles auprès des voyageurs, est conforme aux exigences spécifiées dans le recueil des engagements de service (tenue des agents, courtoisie, information...).

**La certification a été obtenue le 31/10/2003, accompagnée d'un audit de renouvellement en septembre 2008.**

**L'audit de suivi, réalisé sur trois jours en octobre 2009, a permis la reconduction de la certification.**

**Le service mobibus**, l'obtention des normes NF 281 et NF 371 attestent que le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite est conforme aux exigences spécifiées, par exemple accessibilité au standard, accueil, ponctualité, propreté des véhicules, confort de conduite ...

**En date du 4 septembre 2007, le service de transport à la demande mobibus a acquis la certification NF Services.**

**Les audits en 2008 ont permis le renouvellement de celle-ci.**

**Les prochains audits de suivi sont prévus au cours de l'année 2010.**

### ■ La certification imposée

La Communauté urbaine sollicite le nouvel exploitant à la construction d'un système de management environnemental (SME).

Ainsi, la certification NF en ISO 14001 permet de disposer, lorsque celui-ci est en fonctionnement, d'un outil dynamique permettant de gérer les points critiques des activités du délégataire en matière de risque d'impact sur l'environnement.

Cette norme présente l'avantage d'une double stabilité :

✓ stabilité dans le temps : si elle est révisée, la période de transition est suffisamment longue pour ne pas contraindre l'exploitant à un processus d'adaptation inconsidéré,

✓ stabilité dans l'espace : elle s'applique potentiellement dans le monde entier et bénéficie d'une large reconnaissance internationale ; elle constitue donc à ce titre un référentiel universel.

Afin de répondre aux dix sept exigences fixées par la norme, il est nécessaire de réaliser un état des lieux complets des sites à considérer. Il s'agit de la phase la plus longue et la plus importante car c'est sur la base de cette analyse initiale que sera dégagé l'ensemble des éléments sur lesquels le SME est bâti.

Cette étape préparatoire est prévue pour 2010. L'engagement de Kéolis Bordeaux est de produire cette certification à fin 2011.

Selon les modalités fixées à l'annexe 10 de la convention (article 10.3), la non obtention de cette nouvelle certification donnera lieu à une pénalité de 100 000 € H.T. pour chaque année de retard (valeur euros 2008).

### ■ Les certifications proposées

Dans le cadre de son offre à la délégation de service public, le candidat Keolis Bordeaux s'est engagé à produire un ensemble de nouvelles certifications sur la durée du contrat :

✓ l'activité de maintenance des véhicules et des dépôts de Lescure, Le Lac, Bastide et Bacalan en ISO 14001 et Label ISO 14021,

✓ l'activité commerciale des agences Gambetta, Quinconces, Saint-Jean et Buttinière en NF 281 et NF 298,

✓ les services associés au transport tels que le centre de relation clientèle et le site Internet en NF 345 et NF X50-798,

✓ le Pôle d'échanges Gare Saint-Jean en Label ISO 14021,

✓ les quinze parcs relais en Label ISO 14021,

✓ vingt trois lignes du nouveau réseau de bus en NF 281 et NF 286.

En date du 09/12/2009, le délégataire a présenté les lignes suivantes, ces dernières ont fait l'objet d'une validation par la direction des Déplacements urbains :

- l'ensemble des 13 Lianes (fréquence 10 mn et 15 mn) y compris les deux lignes express associées 53 et 56,

- l'ensemble des 6 lignes Corol,

- les lignes 20, 24, 27 et 29 du réseau principal.

Selon les mêmes modalités, la non obtention d'une des certifications prévue au planning donnera lieu à une pénalité de 100 000 € H.T. pour chaque année de retard.

## chapitre 8

### Les indicateurs Qualité

#### La définition

Un indicateur est un outil de mesure qui informe sur le niveau de qualité d'un service et qui permet d'observer périodiquement son évolution en le positionnant par rapport à des objectifs fixés au préalable.

#### L'organisation

La démarche de construction, des indicateurs retenus, développée par la Communauté urbaine repose sur quatre étapes :

**Etape 1 :** définition des dimensions de qualité de service en termes de service de référence, de méthode d'évaluation et de mode de calcul,

**Etape 2 :** définition des niveaux d'exigence énoncés en seuil minimum et objectif qualité à atteindre,

**Etape 3 :** modalités d'intéressement et/ou de pénalité de l'indicateur,

**Etape 4 :** description du compte rendu des résultats et des délais de transmissions au délégant.

#### L'identification

Chaque indicateur est développé sur la base d'une fiche. Cette dernière est actualisée, par la Communauté urbaine et transmise au délégataire dès lors qu'une adaptation de l'indice est apportée.

Les indicateurs qualité de service se répartissent en cinq domaines :

1. ensemble du réseau tbc,
2. réseau de bus,
3. réseau de tramway,
4. parcs relais,
5. service de transport des PMR.

#### L'exploitation et le suivi

Sur la base des résultats produits par l'exploitant avant le 25 du mois suivant pour le mois concerné (exigence contractuelle), la direction des Déplacements urbains analyse, exploite et rassemble les indicateurs dans un tableau de bord selon les domaines décrits précédemment.

#### Les indicateurs qualité

Domaines	n°	Indicateurs	Pénalités	Primes
TBC	tbc 1	Contrôles des voyageurs	X	X
	tbc 2	Accidentologie bus et tramway	tableau de bord	
	tbc 3	Protection et prévention	X	
	tbc 4	Traitement des réclamations	tableau de bord	
	tbc 5	Propreté des espaces commerciaux	X	
Réseau de bus	bus 1	Respect de l'offre - Parcours perdus	X	
	bus 2	Ponctualité	X	X
	bus 3	Protection et prévention	tableau de bord	
	bus 4	Gestion du parc de véhicules	tableau de bord	
	bus 5	Pannes des véhicules	tableau de bord	
	bus 6	Etat et propreté des véhicules	X	
	bus 7	Disponibilité des équipements embarqués	X	
	bus 8	Conformité de l'information embarquée	X	X
Réseau de tramway	tram 1	Disponibilité du service	X	X
	tram 2	Régularité	X	X
	tram 3	Services non couverts en heures creuses	X	
	tram 4	Services non couverts en heures de pointe	X	
	tram 5	Protection et prévention	tableau de bord	
	tram 6	Gestion du parc de rames	tableau de bord	
	tram 7	Pannes des rames	tableau de bord	
	tram 8	Etat et propreté des rames	X	
	tram 9	Propreté des stations	X	X
	tram 10	Propreté des plates-formes	X	X
	tram 11	Fiabilité et maintenance des boucles de détection	X	X
	tram 12	Fiabilité et maintenance des appels longue distance	X	X
	tram 13	Offre en période de pointe	X	X
	tram 14	Disponibilité des équipements embarqués	X	
	tram 15	Disponibilité des équipements sur stations	X	X
	tram 16	Conformité de l'information liée au service	X	X
Parcs relais	P+R 1	Propreté des parcs relais	X	X
	P+R 2	Etat des abords paysagers	X	X
	P+R 3	Disponibilité des équipements	X	
	P+R 4	Qualité de l'accueil	X	X
Mobibus	pmr 1	Ponctualité	X	X
	pmr 2	Disponibilité du service	X	X
	pmr 3	Gestion du parc de véhicules	tableau de bord	
	pmr 4	Pannes des véhicules	tableau de bord	
	pmr 5	Etat et propreté des véhicules	X	
	pmr 6	Disponibilité du service de réservation	X	
	pmr 7	Traitement des réclamations	tableau de bord	

#### Les pénalités

Ces dernières, définies à l'annexe 10, sont appliquées au délégataire dès lors que celui-ci affiche un résultat inférieur au seuil minimum requis.

Selon l'indicateur, les pénalités peuvent être mensuelles ou annuelles.

#### Les primes

L'intéressement du délégataire aux critères de qualité, défini également à l'annexe 10, intervient lorsque le délégataire propose un résultat supérieur ou égal à l'objectif qualité.

Selon l'indicateur, l'intéressement est calculé pour chaque mois ou sur l'année.

Le règlement des pénalités et des primes prévues s'effectue chaque année n lors de la clôture des comptes de l'exercice.

#### Présentation des indicateurs

Les données pour les critères « tableaux de bord » sont présentées à la suite de leur description. Les résultats obtenus, pour les indicateurs liés à une pénalité et/ou prime, font l'objet d'un récapitulatif en page 62.

#### Les indicateurs tbc

**Le contrôle des voyageurs**, s'entend comme la vérification des titres de transport selon trois modalités : présence ou non d'un titre (tickarte ou Pass), validité du titre et validation ou non de ce dernier.

Cet indicateur s'exprime pour les réseaux de bus structurant, principal, local, soirée, tramway et ensemble du réseau.

Pour cet indice, on calcule le taux de contrôle en % c'est-à-dire le rapport entre le nombre de voyages contrôlés dans le mois et le nombre

## chapitre 8

de validations brutes mensuelles déduit du nombre de validations enregistrées lors d'événements non imputables au délégataire

Le seuil minimum mensuel imposé est de 2,5% de voyages contrôlés par réseaux identifiés et 3% pour l'ensemble du réseau tbc.

**Par le non respect du seuil minimum, le délégataire est redevable de pénalités sur 8 mois soit un montant de 80 406€.**

L'**accidentologie** consiste à analyser la manière dont surviennent les accidents, leur gravité et quels en sont les responsables en tenant compte du mode de déplacement utilisé, autobus et tramway.

**En 2009, on enregistre 1 051 accidents pour le réseau de bus et 284 pour le réseau de tramway.**

Pour ceux-ci, on notera :

Nombre de blessés			Nb de tués
Bus	Tram	Total	
201	164	365	2

### Bus - répartition des tiers

Véhicules	Piétons	Deux roues	Passagers	Obstacles fixes
690	15	23	178	160
66%	1%	2%	16%	15%

### Tramway - répartition des tiers

Véhicules	Piétons	Deux roues	Passagers
120	20	4	142
42%	7%	1%	50%

### Taux d'accidents au 10 000 km

Bus	Tram	Total
0,50	0,63	0,52

La protection et la prévention s'apprécient par l'ensemble des moyens mis en œuvre pour répondre aux attentes et à la sécurité des

usagers. Deux dimensions sont ainsi évaluées :

✓ l'effectif, ce dernier est de 109 agents en équivalent temps plein travaillé dont 70 agents pour la fraude et 39 personnes dédiées à la sécurité soit un ratio de 8%.

✓ La disponibilité des équipes sécurité, celles-ci doivent se rendre sur les lieux dans un délai maximum de trente minutes dans des conditions normales de circulation.

Une pénalité mensuelle sera attribuée au délégataire dès lors que le ratio des effectifs est inférieur à 6% de l'effectif permanent des conducteurs à la fin de deux années consécutives.

Le **traitement des réclamations** est un aspect important pour maintenir l'image du réseau tbc et de son service mais également de mesurer les points d'insatisfaction et les besoins d'évolution de l'offre.

Pour l'ensemble de l'année, tbc comptabilise 3 239 réclamations.

Thèmes	Total	%
Confort des déplacements	92	2,8
Confort aux arrêts	27	0,8
Non respect des horaires	328	10,1
Incidents de circulation	39	1,2
Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	235	7,3
Sécurité non liée à la conduite	58	1,8
Absence d'informations	68	2,1
Tramway	257	7,9
Comportement anti-commercial	273	8,4
Billettique / DTT	1 367	42,2
Amélioration de l'offre	255	7,9
Divers	240	7,5
Total	3 239	

avec une limite inacceptable supérieure à 30 jours. Ainsi en 2009, 93% des réponses ont été faites entre 0 et 15 jours et 7% entre 16 et 30 jours.

La **propreté des espaces commerciaux**, de Buttinière, Gambetta, Quinconces et Saint-Jean sont appréciées selon deux dimensions : odeurs et propreté.

L'évaluation est réalisée à l'aide d'un référentiel de mesure validé conjointement par le délégataire et la direction des Déplacements urbains.

Celui-ci prend en compte la fréquence des prestations, qu'elles soient journalières, hebdomadaires et mensuelles.

L'objectif qualité est que le taux de conformité des prestations présenté, par mois, soit  $\geq$  à 85% pour l'ensemble des quatre sites.

Une pénalité est prévue si cet objectif mensuel n'est pas atteint.

**Les résultats présentés chaque mois en 2009 sont supérieurs à l'objectif fixé, le délégataire n'est pas assujéti à aucune pénalité.**

### Les indicateurs du réseau bus

Le **respect de l'offre**, se définit par le nombre total de courses (en aller et retour) à réaliser par l'exploitant, pour chaque ligne et en fonction du type de jours (jours ouvrables hiver et été, samedi et dimanche).

Cet indice s'exprime par le nombre de parcours perdus, imputables au délégataire, par le nombre total de courses théoriques du mois en %.

Une course est considérée comme perdue dès lors que 50% de la longueur du trajet n'est pas effectuée.

Les causes imputables au délégataire sont définies comme suit :

- services non couverts par manque de conducteurs,
- pannes des véhicules,
- collisions et chutes d'usagers.

## chapitre 8

L'objectif qualité, pour le respect de l'offre, est que le nombre de parcours perdus, par mois, en causes imputables soit  $\leq$  à 0,3% du nombre total de courses théoriques.

**L'exploitant n'a pu respecter l'objectif fixé sur une période de huit mois d'exploitation, le montant des pénalités est de 30 152€.**

**La ponctualité**, l'usager attend selon les indications mentionnées sur les fiches horaires c'est-à-dire les heures de départ, de passage et d'arrivée aux terminus et aux points d'arrêts des lignes empruntées.

Ainsi la ponctualité s'apprécie par le pourcentage de véhicules à l'heure par rapport à l'horaire prévu sur la fiche horaire. **Aucune avance n'est tolérée.**

Il convient de distinguer, pour cet indicateur, le cas des 28 lignes équipées du S.A.E. (Système d'Aide à l'Exploitation) et des lignes non équipées du système.

Pour les lignes équipées, le système permet d'obtenir un enregistrement de l'heure de départ incontestable avec l'enregistrement des différents dysfonctionnements.

Pour les lignes non équipées du système, l'exploitant effectue un pointage manuel sur le terrain aux terminus et points de régulation.

La ponctualité du réseau de bus se mesure, chaque mois, par le calcul du seuil de ponctualité en % soit le rapport entre le nombre de mesures conformes (SAE et non SAE) et le nombre total de mesures (SAE et non SAE).

Le seuil minimum exigé est de 93% des bus assurant leur passage à l'heure affichée ou avec un retard inférieur à trois minutes avec un objectif qualité de 95% selon les mêmes conditions.

**Au cours de la période d'exploitation, de mai à décembre 2009, le délégataire a présenté des taux de ponctualité inférieurs au seuil minimum imposé.**

**A cet effet, ce dernier est redevable de pénalités pour un montant de 80 406€.**

**La protection et la prévention**, dans ce contexte, la sécurité s'apprécie par l'ensemble des éléments de services et des moyens mis en œuvre pour répondre aux attentes des usagers.

Deux dimensions sont évaluées :

**1. La disponibilité des systèmes de prévention**, c'est-à-dire les systèmes de radio d'appel d'urgence et de détresse mis à disposition des conducteurs ainsi que les services opérationnels de transmissions des informations, en cas de besoin.

L'exigence communautaire est de 300 essais radio par mois avec 99% d'essais ne présentant pas d'anomalie.

Pour 2009, le taux de conformité enregistré est de 100%.

**2. La disponibilité des systèmes vidéo** : activité conforme de ces systèmes embarqués durant l'amplitude du service. L'objectif qualité est de 95% de conformité du parc vidéo.

Pour 2009, le taux de conformité moyen enregistré est de 76%.

**La gestion du parc d'autobus**, dans le cadre de ce nouveau contrat, la Communauté urbaine souhaite appréhender l'activité et la qualité de maintenance des véhicules par l'exploitant.

Pour rappel, le réseau tbc dispose de 427 véhicules dont 172 articulés, 233 standards, 12 gabarits réduits, 4 microbus et 6 navettes électriques.

Ainsi, un compte rendu mensuel est transmis à la Communauté urbaine sur la base des états journaliers du parc effectué entre 7h30 et 8h30 tous les matins hors week-end.

Ce document permet de recenser les données suivantes :

✓ les véhicules disponibles c'est-à-dire les autobus mis à disposition et pouvant être mis à la route,

✓ les véhicules exploitables ou autobus disponibles et pouvant être mis en ligne,

✓ les véhicules immobilisés soit accidentés, en cours d'expertise, en attente de pièces ... comportant l'identification des véhicules par leur

n° d'atelier et l'indication des délais pour une mise en exploitation,

✓ les véhicules de réserve,

✓ les besoins du mois.

Non comptant d'appréhender cette gestion du parc, ce suivi régulier doit contribuer à déterminer et optimiser la politique de renouvellement du parc d'autobus menée, depuis plusieurs années, par la Communauté urbaine.



**Les pannes des véhicules**, le service de référence est défini comme suit : « les usagers ne sont pas immobilisés en ligne à la suite d'une panne ou avarie technique des autobus dans le cadre des services réguliers, affrétés ou de dessertes.

Les pannes sont comptabilisées par catégories (moteur, organes de roulement, électricité, carrosserie, pneumatique ...).

Pour le calcul du taux de pannes mensuel, on prend en compte le nombre de pannes dites « rouges » ou pannes en ligne immobilisantes pour les usagers par le nombre de kilomètres d'exploitation du mois.

Compte tenu du nouveau mode de calcul, cet indicateur a pris effet au 1<sup>er</sup> septembre 2009 ainsi sur l'ensemble des quatre mois, on notera un taux de pannes « rouges » de 0,48 pour 10 000 kilomètres.

**L'état et la propreté des véhicules**, ainsi que l'hygiène sont des éléments essentiels de qualité de service et d'image du réseau de transport.

Ces notions sont évaluées selon les aspects suivants : odeurs, propreté intérieure et extérieure, état du matériel.

## chapitre 8

L'évaluation, sur la base d'un référentiel validé par la direction des Déplacements urbains, est quotidienne, basée sur le contenu des opérations de nettoyage des différents véhicules.

Celle-ci est effectuée avant la sortie de dépôt.

L'exploitant se doit d'atteindre, chaque mois, un taux de conformité supérieur ou égal à 85% pour l'ensemble des sites de Lescure, Centre d'exploitation du Lac et des véhicules affrétés.

Le mode de calcul du taux mensuel de conformité est défini par le nombre de points obtenus pour les critères mesurés par le nombre maximum de points potentiels.

**Aucune pénalité n'est appliquée au délégataire pour l'année écoulée.**

**La disponibilité des équipements**, les valideurs de titres mis à disposition des usagers doivent être en état de fonctionnement lors des différents services.

Cette disponibilité référencée est liée à plusieurs facteurs : panne de l'appareil (vue par le public ou détectée par les vérifications programmées), acte de vandalisme, panne des systèmes connexes dont dépendent tout ou partie des fonctions de l'appareil, autres dysfonctionnements.

Chaque jour, le nombre d'incidents selon les catégories définies ci-dessus est rapporté au nombre total d'équipements mis en service avec calcul du taux de disponibilité.

L'objectif qualité contraint à un taux de disponibilité de 99% de valideurs en état de fonctionnement, dans le cas contraire, le délégataire est assujéti à une pénalité.

**Aucune pénalité n'est appliquée au délégataire pour l'année écoulée.**

**La conformité de l'information**, conformément à la charte de l'information clientèle, une vérification est engagée dans le cadre de la conformité de l'information liée au service du réseau de bus.

Ces informations sont à actualiser et à vérifier chaque jour et à chaque parcours. Celles-ci sont mentionnées sur les six supports suivants :

1. les girouettes « avant » indiquant le n° de la ligne et le terminus desservi (mise à jour par le conducteur à chaque parcours et à chaque changement de ligne desservie par le bus),
2. les girouettes « arrière » indiquant le n° de la ligne et le terminus desservi (mise à jour selon la même procédure),
3. la girouette « latérale », située sur le côté droit de l'autobus, comportant le n° de la ligne et son code couleur ainsi que les points significatifs du parcours (cas des nouveaux véhicules),
4. le plan de la ligne desservie, situé sur le voussoir à l'intérieur du véhicule indiquant son itinéraire et les arrêts desservis.
5. l'extrait du règlement d'exploitation,
6. l'indication des principaux tarifs.

Les mesures sont réalisées en exploitation avec une répartition sur l'ensemble des lignes du réseau.

La conformité est acquise dès lors que cinq supports sur les six mentionnés ci-dessus sont appropriés

Un seuil minimum est imposé au délégataire soit 97% d'information conforme, l'objectif qualité est de 99% d'information conforme.

Cet indicateur est lié à l'application d'une pénalité si le seuil de conformité minimum n'est pas atteint et d'un intéressement si le résultat mensuel est égal ou supérieur à l'objectif qualité.

**Compte tenu d'une modification des modes de calcul et d'évaluation, cet indicateur n'a pas été mesuré en 2009.**

### ■ Les indicateurs du tramway

**La disponibilité du service**, l'offre de référence définit le nombre total de courses (en aller et retour) à réaliser par jour, pour chaque ligne et en fonction du type de jours (J.O. hiver et été, samedi et dimanche).

Dans ce contexte, cet indicateur recense les perturbations du réseau

de tramway provoquant un arrêt de circulation sur un point de la ligne dont la durée est supérieure à 10 minutes.

Le seuil minimum est déterminé à 0,6% d'indisponibilité soit le rapport entre le nombre d'heures perdues, imputables à l'exploitant, pour les incidents de plus de 10 minutes par rapport au nombre total d'heures de fonctionnement du réseau.

Les causes imputables à l'exploitant sont déterminées comme suit :

- ✓ dysfonctionnement du système APS au sol et en embarqué dont la maintenance est confiée au délégataire,
- ✓ pannes du matériel roulant,
- ✓ erreur d'exploitation ou de maintenance,
- ✓ accident impliquant une rame,
- ✓ problème d'énergie LAC,
- ✓ dysfonctionnement du système de signalisation voie.

Toutes autres circonstances (travaux, intempéries, incidents tiers, fêtes, manifestations, encombrement des voies, coupures EDF ...) sont considérées comme non imputables.

L'objectif qualité, pour prétendre à un intéressement, est de 0,2% d'indisponibilité selon des modalités identiques, la pénalité s'applique dès lors que le seuil n'est pas atteint.

**La non-conformité des résultats pour l'année, engage le délégataire au paiement de pénalités pour un montant de 201 016€.**

**La régularité du service**, elle s'apprécie par les passages des rames effectués à l'heure par rapport à l'horaire prévu aux stations définies comme caractéristiques des trois lignes :

- ✓ Ligne A : La Gardette, Floirac Dravemont, Cenon Gare, Stalingrad, St Bruno, Mérignac Centre.
- ✓ Ligne B : Pessac Centre, Montaigne - Montesquieu, St Génès, Quinconces, Bassins à flot.
- ✓ Ligne C : Les Aubiers, Gare St Jean, Quinconces, Bègles Terres Neuves.

Les lignes sont équipées du système S.A.E. qui permet d'obtenir un

## chapitre 8

enregistrement de l'heure de départ incontestable. La régulation s'apprécie donc selon deux types de régulation :

✓ Régulation par tables horaires : la rame est considérée être à l'heure entre 0 et plus 2 minutes par rapport à l'horaire graphique (fiche « client »).

✓ Régulation par intervalles : la rame est considérée être à l'heure dans un intervalle de plus ou moins 1 minute par rapport à la rame précédente.

Le seuil minimum à atteindre est de 92% de rames à l'heure (entre 0 et +2 mn) par rapport à l'horaire graphique en régulation tables horaires et 92% de rames à l'heure (entre -1 mn et +1 mn) par rapport à la rame précédente en régulation d'intervalles.

**Afin de respecter les exigences communautaires, l'exploitant se doit de procéder au développement du système informatique. Ce dernier est en cours, les données inhérentes à cet indicateur seront disponibles pour le second trimestre 2010.**

**Les services non couverts en heures creuses et en heures de pointe**, pour ces deux indicateurs, les services non couverts correspondent aux kilomètres non effectués par rapport aux kilomètres théoriques mentionnés dans l'offre de référence.

Ils se caractérisent selon deux modalités :

✓ Services non couverts - SNC par manque de conducteurs,

✓ Services non couverts - SNC par manque de rames sauf pannes APS matériel roulant.

Les services non couverts sont identifiés par lignes de tramway, par jour et tranches horaires et suivant le nombre de kilomètres perdus.

Lors des retraits de rames en haut-le-pied, les kilomètres non réalisés sont mesurés à partir de la station référencée en kilomètres HLP.

Le plan qualité impose, pour ces deux indices, un objectif qualité où les kilomètres non réalisés seront inférieurs ou égaux à 0,5% des

kilomètres théoriques par tranches horaires décrites dans l'offre de référence.

Une pénalité, pour non atteinte de l'objectif, est fixée à 50% du coût kilométrique variable, pour les kilomètres non effectués et par tranches horaires pour l'ensemble du réseau.

**Afin de respecter les exigences communautaires, l'exploitant se doit de procéder au développement du système informatique. Ce dernier est en cours, les données inhérentes à cet indicateur seront disponibles pour le second trimestre 2010.**

**La protection et la prévention**, dans ce contexte, la sécurité s'apprécie par l'ensemble des éléments de services et des moyens mis en œuvre pour répondre aux attentes des usagers. On évalue ainsi la disponibilité des systèmes vidéo c'est-à-dire l'activité conforme de ces systèmes embarqués durant l'amplitude du service.

L'objectif qualité est de 95% de conformité du parc vidéo.

Pour 2009, le taux moyen de conformité est de 89%.

**La gestion du parc de rames** dans le cadre du nouveau contrat, la Communauté urbaine souhaite appréhender également l'activité et la qualité de maintenance des rames par l'exploitant.

Pour rappel, le réseau tbc dispose de 74 rames dont 62 Citadis 402 principalement pour les lignes A et B et 12 Citadis 302 pour la ligne C.

Ainsi, un compte rendu mensuel est transmis à la Communauté urbaine sur la base des états journaliers du parc, permettant de recenser :

✓ les rames disponibles c'est-à-dire mises à disposition et pouvant être mis à la route,

✓ les rames exploitables pouvant être mis en ligne,

✓ les rames immobilisées soit accidentées, en cours d'expertise, en attente de pièces ...

✓ les rames de réserve,

✓ les besoins d'exploitation du mois.

**Les pannes des rames**, le service de référence est défini comme suit : « les usagers ne sont pas immobilisés en ligne à la suite d'une panne ou avarie technique des rames dans le cadre des services réguliers.

Les pannes sont recensées et comptabilisées par catégories (moteur, organes de roulement, électricité, carrosserie ...).

Pour le calcul du taux de pannes mensuel, on prend en compte le nombre de pannes immobilisantes pour les usagers par le nombre de kilomètres d'exploitation.

**Compte tenu du nouveau mode de calcul, cet indicateur a pris effet au 1<sup>er</sup> novembre 2009 ainsi sur les deux mois, on notera un taux de pannes de 0,20 pour 10 000 kilomètres.**

**L'état et la propreté des rames**, la propreté intérieure et extérieure ainsi que l'hygiène sont des éléments essentiels de qualité de service et d'image du réseau de tramway.

Ces notions sont évaluées selon les aspects suivants :

- ✓ odeurs,
- ✓ propreté intérieure et extérieure,
- ✓ état du matériel.

L'évaluation est quotidienne, basée sur le contenu des opérations de nettoyage des différentes rames, cette expertise est effectuée, par l'exploitant ou conjointement avec la direction des Déplacements urbains, en sortie de dépôt pour un échantillon mensuel minimum de vingt cinq rames.

L'exploitant se doit d'atteindre, chaque mois, un taux de conformité supérieur ou égal à 80% pour les sites de Bastide et Bacalan.

Le mode de calcul du taux mensuel de conformité est défini par le rapport entre le nombre de points obtenus pour les critères référencés par le nombre maximum de points potentiels.

Cet indicateur est lié à l'application d'une pénalité si le taux de conformité contractuel n'est pas atteint. **Pas de pénalité pour 2009.**

## chapitre 8

**La propreté des stations**, ces dernières présentent toutes les qualités requises pour l'accueil des usagers. On entend par station, les deux lieux d'attente situés sur les Voies1 et 2.



L'évaluation des stations est quotidienne, basée sur le contenu des opérations de nettoyage :

- ✓ détritiques enlevés sur les quais,
- ✓ poubelles vidées,
- ✓ propreté du mobilier (banc, DTT, poteaux, abris, poubelles ...),
- ✓ propreté des vitres,
- ✓ absence de graffitis,
- ✓ affichage sauvage enlevé.

Chaque mois, onze stations dites « de référence » et cinq stations échantillonnées sur les trois lignes du réseau sont mesurées.

**Les stations de référence :** Hôtel de Ville (A et B) - Bourgogne (A et C) - Quinconces (B et C) - Mériadeck (A) - Cenon Pont Rouge (A) - Arlac (A) - Arts et Métiers (B) - Victoire (B) - Musée d'Aquitaine (B) - Paul Doumer (C) - Gare St-Jean (C).

Le taux de conformité se définit par le rapport entre la somme des points obtenus sur l'ensemble des observations par le nombre de points maximums pouvant être acquis.

Le taux de conformité minimum pour l'ensemble des lignes doit être supérieur ou égal à 80% avec un objectif qualité supérieur ou égal à 85%.

**En regard des résultats présentés, un intéressement de 12 564€ est alloué au délégataire.**

**La propreté des plates-formes**, les différents types de revêtement (minéral ou végétal) composant la plate-forme seront entretenus de

manière adaptée aux détériorations, salissures et soins pour les végétaux.

La plate-forme se définit comme la zone comprise entre deux stations.

L'évaluation s'effectue sur la base d'une grille référentielle construite et validée conjointement.

Le taux de conformité calculé est égal au nombre de points obtenus par le nombre total de points théoriques.

L'échantillon mensuel est 60 plates-formes soit 5 par ligne et par semaine.

Le taux de conformité minimum pour l'ensemble des lignes doit être supérieur ou égal à 80% avec un objectif qualité supérieur ou égal à 85%.

**En regard des résultats présentés, un intéressement de 12 564€ est alloué au délégataire.**

**La fiabilité des boucles de détection**, sont concernées les boucles courtes distances (CD) et de remise à zéro (RAZ).

Suite à l'envoi d'une fiche d'incident par le PC Circulation Gertrude, le délégataire dispose de 48 heures pour intervenir et dépanner les anomalies simples et eu égard aux contraintes de maintenance, une semaine pour refaire la boucle si celle-ci est détériorée.

Le taux de pannes minimum sur le mois et pour l'ensemble des lignes doit être inférieur à 3% du total des appels sur la même période et inférieur à 1% dans le cadre de l'objectif qualité.

**Cet indice, pour 2009, est lié à l'application d'une pénalité d'un montant de 3 769€ pour non respect du taux minimum de pannes.**

**La fiabilité des appels longue distance par radio**, suite à l'envoi d'une fiche d'incident par le PC Circulation Gertrude, le délégataire dispose de 48 heures pour intervenir et dépanner les anomalies simples.

Le taux de pannes minimum sur le mois et pour l'ensemble des lignes doit être inférieur à 3% du total des

appels sur la même période et inférieur à 1% dans le cadre de l'objectif qualité.

**Cet indice, pour 2009, est lié à l'application d'une pénalité d'un montant de 3 769€ pour non respect du taux minimum de pannes.**

**La disponibilité des équipements embarqués dans les rames**, les usagers disposent de valideurs de titres, de girouettes avant et latérales, d'annonces visuelles et sonores en état de fonctionnement.

On considère que la disponibilité d'un appareil n'est pas interrompue lorsqu'il ne nécessite qu'un simple réglage sans dépose (ex : remise à l'heure d'un valideur) et qui ne nuit pas à sa fonctionnalité.

Chaque équipement est assujéti à un objectif qualité de 99% de disponibilité.

**Aucune pénalité appliquée en 2009.**

**La disponibilité des équipements sur stations**, les usagers disposent de distributeurs de titres (DTT), du rendu de monnaie sur DTT et de panneaux d'information (SIV) en parfait état de fonctionnement.

On considère que la disponibilité d'un appareil n'est pas interrompue lorsqu'il ne nécessite qu'un simple réglage sans dépose et qui ne nuit pas à sa fonctionnalité.

Chaque équipement est assujéti à un objectif qualité de 99% pour les DTT hors rendu de monnaie et pour les panneaux SIV et de 97% pour les rendus de monnaie.

Un objectif qualité est imposé au délégataire sur la maintenance de ces équipements soit 95% des pannes rétablies sous 24 heures et 100% sous une semaine.

**Sur 2009, cet indicateur et compte tenu des résultats, le délégataire n'est redevable d'aucune pénalité.**

**La conformité de l'information**, conformément à la charte de l'information clientèle, une vérification est engagée dans le cadre de la

## chapitre 8

conformité de l'information liée au service du réseau de tramway.

Ces informations sont à actualiser et à vérifier chaque jour et à chaque parcours. Celles-ci sont mentionnées sur les quatre supports suivants :

1. le plan du réseau, situé sur les voussoirs à l'intérieur des rames,
2. L'affichage des stations desservies sur les bandeaux lumineux du SIV,
3. L'extrait du règlement d'exploitation,
4. L'indication des principaux tarifs.

Les mesures sont réalisées en exploitation, par des agents formés, sur la base d'une grille de mesures, pour un échantillon de 50 rames, par mois, sur chacune des trois lignes de tramway.

La conformité est acquise dès lors que les quatre supports sont présents et/ou en état de fonctionnement.

Un seuil minimum est imposé au délégataire soit 97% d'informations conformes, l'objectif qualité est de 99% d'informations conformes.

**Les résultats présentés par le délégataire pour les huit mois d'exploitation, lui permettent de bénéficier d'un intéressement d'un montant de 20 102€.**

### ■ Les indicateurs des parcs relais

**La propreté des parcs** est un élément essentiel de qualité de service et d'image du réseau tbc.

La propreté est évaluée selon deux critères : odeurs (parcs en ouvrage) et propreté des revêtements.

La mesure s'effectue, par des agents formés, sur la base d'une grille de mesures. Ainsi, chaque mois, un échantillon de deux parcs ouvragés et trois parcs de surface est évalué deux fois.

D'autre part les pôles d'échanges de Peixotto et les Aubiers sont également assujettis à des contrôles mensuels.

On calcul un taux de conformité mensuel, pour l'ensemble des parcs, correspondant au nombre de points obtenus sur la grille par le nombre de points potentiels maximum.

Un seuil minimum est imposé au délégataire soit 80% de conformité, l'objectif qualité est de 85% de conformité avec procédure de prime ou pénalité.

**Pour 2009, compte tenu des modifications apportées dans les modes de calcul et d'évaluation ainsi que des mesures à blanc pour validation, le délégataire n'a pu produire que deux mois de données avec un intéressement de 2 513€.**



**L'état des abords paysagers** est évalué selon les critères suivants :

- ✓ présentation de la végétation (taille des arbustes, tonte ...),
- ✓ état sanitaire de la végétation (traitement, remplacement ...),
- ✓ état de équipements spécifiques (système d'arrosage intégré ...).

La mesure s'effectue, par des agents formés, sur la base d'une grille de mesures. Ainsi, chaque mois, un échantillon de deux parcs ouvragés et trois parcs de surface est évalué deux fois.

On calcule un taux de conformité mensuel, pour l'ensemble des parcs, correspondant au nombre de points obtenus sur la grille par le nombre de points potentiels maximum.

Un seuil minimum est imposé au délégataire soit 80% de conformité, l'objectif qualité est de 85% de conformité.

**Pour 2009, compte tenu des modifications apportées dans les modes de calcul et d'évaluation ainsi que des mesures à blanc pour validation, le délégataire n'a pu produire que deux mois de données avec un intéressement de 2 513€.**

**La disponibilité des équipements**, les parcs relais disposent d'équipements opérationnels et en parfait état de fonctionnement tels que :

- ✓ système de vidéo surveillance (caméras et moniteurs de contrôle),
- ✓ système de validation en entrée et sortie de parc,
- ✓ système de sécurité (extincteurs, bacs à sable, plans d'évacuation sprinkleurs...),
- ✓ système de comptabilisation des places,
- ✓ installations sanitaires pour les parcs en ouvrage.

Pour les systèmes de vidéo surveillance et de validation, l'évaluation est réalisée par l'exploitant sur la base d'une mesure journalière.

Pour les ascenseurs des parcs en ouvrage, l'appréciation est effectuée par l'exploitant sur un déclaratif des pannes et des remises en service sur la base de 24 heures.

Ces dispositifs contribuent à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite à ces structures et donc au réseau tbc.

Pour les autres systèmes (sécurité, comptabilisation et installations sanitaires), le diagnostic s'opère sur la base d'un contrôle mensuel contradictoire.

Le nombre d'incidents ou de pannes des systèmes est rapporté au nombre total d'équipements (caméras, moniteurs et valideurs) mis en service sur chaque parc relais et sur l'ensemble du mois.

Trois objectifs qualité sont imposés au délégataire :

- ✓ 99% de disponibilité (en nombre) pour les systèmes de vidéo surveillance,
- ✓ 99% de disponibilité (en nombre) pour les systèmes de validation,
- ✓ 99% de disponibilité (en temps) pour les ascenseurs.

Compte tenu de l'utilisation d'une nouvelle grille d'observations, des

## chapitre 8

mesures « à blanc » réalisées et de la mise en place, par l'exploitant, des moyens humains nécessaires, cet indicateur n'a pu être évalué en 2009.

Cet indicateur est toutefois assujéti à une pénalité si l'un des objectifs qualité n'est pas atteint.



**La qualité de l'accueil par les gardiens**, indicateur proposé par le candidat Kéolis, celui-ci est déterminé par les items suivants :

- ✓ la tenue vestimentaire,
- ✓ la disponibilité de l'information,
- ✓ la connaissance du réseau tbc,
- ✓ la connaissance du règlement d'exploitation.

Une vérification contradictoire entre la direction des Déplacements urbains et le délégataire est effectuée, chaque mois, selon une fiche référentielle.

La qualité de l'accueil est appréciée par un taux de conformité c'est-à-dire le rapport entre la note obtenue lors du contrôle et la note théorique sur l'ensemble des critères.

Un seuil minimum a été fixé par le délégataire soit 90% de conformité, l'objectif qualité est de 95% de conformité.

Cet indicateur a pris effet en novembre suite à la mise en place de la grille de contrôles, le délégataire bénéficie d'un intéressement de 3 015€.

### ■ Les indicateurs Mobibus

**La ponctualité**, lors de la planification du transport, l'opérateur annonce à l'usager une heure de rendez-vous, il s'agit de l'heure convenue.

Toutefois, avec l'accord de la Communauté urbaine, le service bénéficie d'une tolérance plus ou moins 10 minutes sur cet horaire convenu afin de palier aux aléas de

la circulation et de donner une plus grande souplesse à la planification en permettant ainsi les groupages de transport.

Pour ce critère, on mesure ainsi le taux mensuel de ponctualité c'est-à-dire le nombre de missions dans la tolérance par le nombre total de missions réalisées.

Le seuil minimum à atteindre est de 96% de transports se situant dans la tolérance et un objectif qualité de 98% de transports se situant dans la tolérance.

**En regard des résultats, le délégataire est contraint à une pénalité de 1 005€ pour non respect du seuil sur un mois et d'une prime de 1 005€ pour dépassement de l'objectif qualité également sur un mois.**

**La disponibilité du service** se définit comme l'aptitude du service à répondre à une demande de transport en garantissant des contraintes d'horaires et de délais.

Cette dimension est appréciée par le calcul du taux de refus annuel c'est-à-dire le rapport entre le nombre de transports refusés sur l'année et le nombre total de transports demandés sur l'année.

L'objectif qualité est déterminé par le respect du planning de réduction annuelle de ce taux, proposé par le délégataire. Pour 2009, le taux de refus est fixé à 2%.

**Le non respect du taux théorique, par l'exploitant, a l'objet d'une pénalité d'un montant de 72 366€.**

**La gestion du parc de véhicules**, la Communauté urbaine souhaite appréhender également l'activité et la qualité de maintenance des véhicules par l'exploitant. Le service mobibus dispose de 30 véhicules.

Un compte rendu mensuel est transmis à la Communauté urbaine sur la base des états journaliers du parc, permettant de recenser :

- ✓ **Les véhicules disponibles** c'est-à-dire mis à disposition et pouvant être mis à la route,

✓ **Les immobilisations** (véhicules accidentés, en cours d'expertise, en attente de pièces ...),

✓ **Les véhicules de réserve**,

✓ **Les besoins d'exploitation du mois.**

**Les pannes des véhicules**, le service de référence est défini comme suit : « les usagers ne sont pas immobilisés en ligne à la suite d'une panne ou avarie technique dans le cadre des services réguliers.

Pour le calcul du taux de pannes mensuel, on prend en compte le nombre de pannes immobilisantes pour les usagers par le nombre de kilomètres d'exploitation.

**Pour 2009, le taux moyen est de 1,02 pannes pour 10 000 kilomètres.**

**L'état et la propreté des véhicules**, comme pour le réseau tbc, la propreté intérieure et extérieure ainsi que l'hygiène sont des conditions essentielles de qualité de service et d'image du service Mobibus.

L'évaluation de ces dimensions est effectuée, chaque jour, avant la sortie de dépôt.

Un taux de conformité est apprécié par le nombre de points obtenus sur l'ensemble des observations (grille référentielle) par le nombre de points potentiels maximum.

L'objectif qualité à atteindre est d'un taux de conformité  $\geq$  à 90% par mois.

**Ce dernier n'a pas été respecté, une pénalité de 1 005€ est appliquée au délégataire.**

**La disponibilité du service de réservation et d'information**, celui-ci est disponible du lundi au vendredi de 7h à 19h, sans interruption en semaine.

Dans le cadre de ces dispositions, la personne est prise en charge dans le délai imparti par la norme, à savoir trois minutes (trente secondes de message oral pour « aiguillage » vers le service adéquat plus deux minutes trente d'attente réelle).

## chapitre 8

Le mode de calcul de cet indicateur correspond à un taux de disponibilité de service en % soit le nombre total d'appels dissuadés par le nombre total d'appels reçus.

Les appels dissuadés représentent tous les appels de personnes qui n'ont pas obtenu de réponse dans ce délai de trois minutes.

Seul, un objectif est déterminé à 5% d'appels dissuadés mensuels, cette condition n'ayant pas été respectée sur le dernier trimestre, une pénalité de 9 046€ est allouée au délégataire.

Le traitement des réclamations est un aspect important pour maintenir l'image de Mobibus et de son service mais également de mesurer les points d'insatisfaction et les besoins d'évolution de l'offre.

Le standard qualité, pour la réponse aux réclamations, est de 10 jours maximum qui suit la réception avec une limite inacceptable supérieur à 30 jours.

Pour l'ensemble de l'année, on comptabilise 14 réclamations.

Thèmes	Total
Comportement du conducteur	2
Difficulté d'accès au service de réservation	1
Incident de prise en charge des usagers	4
Odeurs nauséabondes	2
Refus d'un transport	1
Dysfonctionnement sur un trajet	1
Placement sur la liste d'attente	3

### Tableau récapitulatif des primes et pénalités.

Le plan qualité, formalisé par l'annexe 14, a pris effet au 1<sup>er</sup> mai.

Toutefois, compte tenu des nouvelles exigences communautaires, de modes de calcul différents et des propositions du délégataire, certains indicateurs n'ont pu prétendre à des résultats dans la période considérée.

Récapitulatif des pénalités et primes		ANNEE 2009								Total H.T. (euros 2009)					
		M	J	J	A	S	O	N	D	Pénalités	Primes				
tbc 1	Contrôles des voyageurs	Réseau Structurant	2,91%	2,89%	2,53%	2,73%	2,80%	2,77%	2,89%	2,77%	80 406	0			
		Réseau Principal	1,99%	2,04%	1,29%	1,25%	2,03%	1,64%	1,71%	1,68%					
		Réseau Local	0,42%	1,48%	0,27%	0,59%	0,60%	2,13%	1,34%	0,94%					
		Réseau de Station	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
		Réseau de Tramway	3,23%	3,35%	2,28%	1,49%	2,19%	2,23%	2,73%	3,22%					
tbc 3	Effectif du pôle fraude/sécurité	Calcul des pénalités sur deux années consécutives 2009 et 2010													
tbc 5	Propreté des espaces commerciaux	pas d'effet rétroactif								97,00%	94,30%	97,80%	92,60%	0	
bus 1	Respect de l'offre - Parcours perdus	0,35%	0,39%	0,35%	0,27%	0,39%	0,26%	0,46%	0,32%	30 152					
bus 2	Ponctualité	90,53%	90,46%	92,14%	92,03%	92,08%	91,04%	91,13%	90,40%	80 406	0				
bus 6	Etat et propreté des véhicules	pas d'effet rétroactif								86,17%	91,89%	94,76%	90,72%	0	
bus 7	Disponibilité des équipements embarqués	99,82%	99,85%	99,80%	99,77%	99,82%	99,82%	99,83%	99,84%	0					
bus 8	Conformité de l'information embarquée	Données disponibles au 01/01/2010								Neutrisé pour 2009					
tram 1	Disponibilité du service - Heures perdues	1,72%	2,45%	1,24%	0,93%	1,54%	0,88%	0,90%	0,98%	201 016	0				
tram 2	Régularité	92,69%	92,32%	96,93%	97,16%	92,16%	92,03%	93,05%	92,56%	Neutrisé pour 2009					
tram 3	Services non couverts en Heures Creuses	Développement du système informatique en cours pas de données disponibles pour 2009								Neutrisé pour 2009					
tram 4	Services non couverts en Heures Pleines	Développement informatique en cours pas de données disponibles pour 2009								Neutrisé pour 2009					
tram 8	Etat et propreté des rames	pas d'effet rétroactif								95,12%	93,57%	97,91%	95,71%	0	
tram 9	Propreté des stations	pas d'effet rétroactif								89,40%	98,10%	96,00%	94,30%	0	12 564
tram 10	Propreté des plates-formes	pas d'effet rétroactif								93,80%	94,60%	92,50%	88,30%	0	12 564
tram 11	Fiabilité des boucles CD et RAZ	2,63%	3,44%	3,83%	4,01%	2,70%	2,18%	1,85%	1,81%	3 769	0				
tram 12	Fiabilité des appels longues distances	2,79%	4,99%	3,01%	3,18%	2,52%	1,70%	2,40%	2,21%	3 769	0				
tram 13	Offre en période de pointe	Reconfiguration du système - pas de mesure possible en 2009								Neutrisé pour 2009					
tram 14	Disponibilité des valideurs	pas d'effet rétroactif								99,70%	99,65%	99,74%	0		
	Disponibilité des girouettes	pas d'effet rétroactif								99,33%	100%	100%			
	Disponibilité des annonces sonores	pas d'effet rétroactif								100%	100%	99,33%			
tram 15	Disponibilité des panneaux SIV	97,71%	98,29%	99,00%	99,00%	100%	98,85%	97,70%	98,28%	Neutrisé pour 2009					
	Disponibilité des DTT (hors rendu de monnaie)	99,85%	96,55%	98,85%	98,85%	100%	99,43%	100%	98,20%						
	Disponibilité rendu de monnaie des DTT	98,85%	98,28%	98,85%	98,85%	100%	98,28%	97,13%	95,98%						
	Maintenance des équipements sur station	Données disponibles au 01/01/2010									Neutrisé pour 2009				
tram 16	Conformité de l'information embarquée	pas d'effet rétroactif								99,60%	100%	100%	100%	0	20 102
P+R 1	Propreté des parcs relais	pas d'effet rétroactif								Mesures à blanc: validation grille de mesures		91,89%	82,00%	0	2 513
P+R 2	Etat des abords paysagers	pas d'effet rétroactif								Mesures à blanc: validation grille de mesures		97,46%	87,00%	0	2 513
P+R 3	Disponibilité du système de validation	pas d'effet rétroactif								Pas de données disponibles		Neutrisé pour 2009			
	Disponibilité du système de vidéo surveillance	pas d'effet rétroactif								Pas de données disponibles		Neutrisé pour 2009			
P+R 4	Disponibilité des ascenseurs	pas d'effet rétroactif								Pas de données disponibles		Neutrisé pour 2009			
	Qualité de l'accueil par les gardiens	pas d'effet rétroactif								98,10%	100,00%	0	3 015		
PMR 1	Ponctualité	97,16%	96,87%	97,57%	97,48%	95,24%	96,48%	96,17%	98,24%	1 005	1 005				
PMR 2	Disponibilité du service - Taux de refus	2,32%										72 366	0		
PMR 5	Etat et propreté des véhicules	pas d'effet rétroactif								93,50%	86,75%	90,92%	91,00%	1 005	
PMR 6	Disponibilité du service de réservations	pas d'effet rétroactif								6,06%	6,11%	7,14%		9 046	
										482 940	54 276				

### Les objectifs en 2010

Il conviendra d'apprécier que ce document fera l'objet d'un avenant à la convention, au cours de l'année.

En effet, la restructuration de tbc, principalement du réseau de bus et le déploiement de stations vélos V<sup>3</sup> nécessitent d'assortir l'annexe 14 de nouveaux indicateurs.

Ainsi, seront déclinés des critères sur le suivi d'exploitation et la maintenance des poteaux d'arrêts et des stations vélos V<sup>3</sup>.

Les indicateurs seront élaborés conjointement avec le délégataire et selon la nécessité assujettis à l'organisation de primes et/ou de pénalités.

Enfin, la direction des Déplacements urbains sera attentive quant à la restitution effective des données pour les indicateurs liés à des reconfigurations des systèmes connexes.

### La satisfaction

Dans le cadre de l'axe 3, une mesure de la satisfaction des usagers de tbc et du service Mobibus a été réalisée, par la Communauté urbaine, parallèlement au suivi des indicateurs.

Ces deux enquêtes répondent à trois objectifs :

- ✓ mesurer cette dimension et analyser son évolution,
- ✓ identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité des services et qui contribuent à la satisfaction,
- ✓ proposer des axes de travail pour améliorer cette qualité de services en fonction des attentes exprimées par les différents usagers.

La satisfaction est déterminée, chaque année, par un indice et une

## chapitre 8

note de satisfaction au moyen d'enquêtes téléphoniques.

La Communauté urbaine, au titre de l'annexe 14, à la charge d'organiser annuellement les deux mesures.

### ■ La satisfaction de tbc

L'étude s'est intéressée aux usagers abonnés du réseau, elle s'est déroulée, par téléphone, en deux temps : du 7 décembre au 17 décembre 2009 et du 5 janvier au 11 janvier 2010.

L'échantillon est de 1 246 abonnés et ayant utilisé au moins une fois le réseau au cours des quatre dernières semaines.

Des quotas ont été fixés afin d'obtenir un échantillon représentatif de la population des abonnés en terme de titre de transport utilisé et de secteur de l'agglomération habitée.

	Bordeaux	Cub Hors Bordeaux	Hors Cub
Bordeaux Scolaires	-	-	1%
Cité Pass Annuel	3%	3%	1%
Cité Pass Groupé	5%	6%	2%
Pass Jeune Annuel	22%	26%	11%
Titres Sociaux	4%	7%	-
Demandeurs d'emploi	3%	3%	-
Pass Jeune Mensuel	1%	0,5%	0,2%
Cité Pass Mensuel	1%	1%	0,2%
Total	39%	46%	15%

L'objectif de l'étude, a vocation barométrique, doit appréhender en particulier l'évolution dans le temps des points suivants :

- ✓ la clientèle : profil, habitudes d'utilisation ...
- ✓ le niveau de satisfaction du tramway : accessibilité, régularité, confort, sécurité ...
- ✓ le niveau de satisfaction du bus : accessibilité, ponctualité, confort, sécurité ...
- ✓ le niveau de satisfaction de tbc : couverture géographique, information, adaptation de l'offre à la demande ...

✓ la mesure de la fidélité : recommandations à des tierces personnes ...

D'une manière générale, l'étude réalisée a permis d'apprécier :

### Les profils des utilisateurs

Une population d'abonnés très jeune avec 56% de moins de 25 ans et plus jeune encore chez les abonnés utilisant le bus soit 62% de moins de 25 ans.

Des usagers composés en majorité d'étudiants et de scolaires (53%) puis d'actifs (30%).

88% d'abonnés résident sur le territoire communautaire, qui pour sa moitié possède un mode transport personnel (automobile à 41%).

### Les motifs de déplacement

	Tramway	Bus	Tramway et bus
Echantillons	1 163	802	719
Lieu de travail ou stage	41%	40%	41%
Lieu d'études	35%	37%	37%
Courses / shopping	13%	12%	12%
Loisirs	5%	5%	5%
Démarches administratives	3%	3%	3%
Déplacements prof. occasionnels	2%	2%	2%
Autres	1%	1%	0%

L'enquête portant sur des abonnés, implique par définition une utilisation régulière et fréquente de tbc.

On note que les motifs d'utilisation les plus cités sont les déplacements aller-retour domicile / travail (41%) et domicile / lieu de cours (35%) soit 76% pour des motifs obligés.

Ainsi peut-on faire l'hypothèse que plus des trois-quarts des abonnés utilisent le réseau à des heures plus ou moins constantes d'une journée à l'autre.

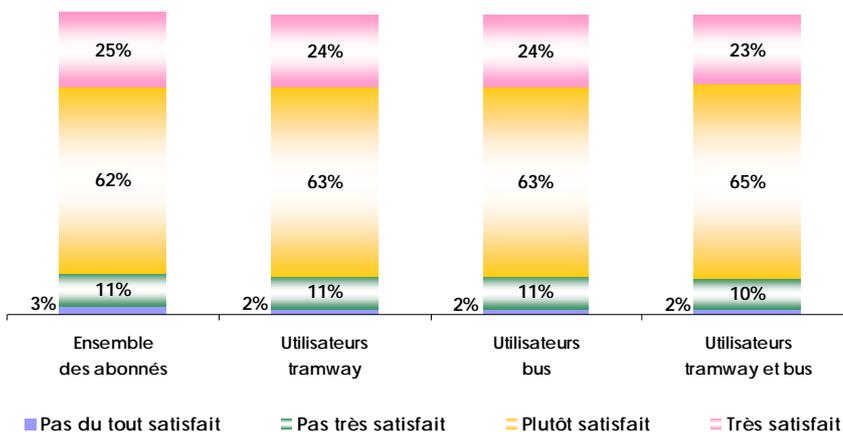
### La satisfaction générale

On observe que les abonnés sont largement satisfaits du réseau tbc et ceci quel que soit le type de transport utilisé avec en moyenne un quart de très satisfaits.

Cette population concerne les abonnés en possession de titres sociaux (50%) ou de titres de demandeurs d'emploi (36%) ou les personnes de 50 ans et plus (41%).

Toutefois, on enregistre 13% d'abonnés qui expriment du mécontentement à l'égard du service, mais expression plus significative chez certains profils d'usagers, notamment :

- ✓ les habitants hors Cub (18% pas très satisfaits),
- ✓ les 25-30 ans (17% pas très satisfaits)
- ✓ les abonnés du Cité Pass (19% pas très satisfaits et 4% pas du tout satisfaits).



## chapitre 8

### La satisfaction détaillée

Dans le cadre de l'étude, les abonnés ont été également invités à apprécier le service selon les items ci-dessous et sur la base d'une note sur vingt points.

On relèvera les résultats suivants :

	Note moyenne
Les moyens d'information mis à disposition	15,6
La facilité pour acheter son titre de transport	15,4
L'adaptation des titres proposés à l'utilisation	15,2
Le territoire couvert par le réseau	14,5
Le prix et les différents tarifs proposés	13,9
La fréquence et la desserte le samedi	13,6
La fréquence et la desserte après 20h	11,7
La fréquence et la desserte le dimanche et les jours fériés	11,6

### Ce que l'on peut retenir

Une population d'abonnés très jeune, composée d'une majorité d'usagers étudiants et scolaires (53%), puis de 30% d'actifs, qui pour sa moitié possède un mode de transport personnel.

Des abonnés bien plus nombreux à utiliser le tramway (93% d'entre eux au cours des quatre dernières semaines) que le réseau de bus (64%) et qui utilisent au deux tiers ces modes quotidiennement.

A noter, 12% d'utilisateurs des parcs relais dont 40% sont des utilisateurs fréquents de ces parcs (10 fois dans le mois au moins).

Les abonnés ont des motifs d'utilisation sur le dernier mois très variés : loisirs (67%), courses (63%) mais aussi trajet domicile / travail ou stage pour 48% et domicile / études pour 48%.

Le réseau tbc est utilisé le samedi à 75% et le dimanche à 51%.

Un réseau de tramway très bien jugé (note moyenne de 15,5/20) avec des attentes d'améliorations prioritaires portant sur la réduction des incidents, une meilleure gestion de ces derniers (solution de substitution, information ...), un meilleur confort de voyage (problèmes liés à l'affluence surtout) et un comportement différent des contrôleurs (jeunes notamment...).

Un réseau de bus moins bien jugé que le tramway (note moyenne de 14,5 contre 15,5) avec des attentes d'améliorations prioritaires portant sur la ponctualité et le respect des horaires en premier lieu, dans le déroulement des correspondances (bus et tram, bus et bus), le confort de voyage ou encore l'équipements des arrêts de bus.

Concernant le service dans son ensemble, au-delà des modes de transport, des points forts du service dans les moyens d'information mis à disposition, un achat de titre facilité, des titres adaptés à l'utilisation qu'ils ont des transports

... et des points faibles perçus dans la fréquence des dessertes les dimanches et jours fériés et en soirée après 20 heures.

En considérant la satisfaction par rapport aux modes de transport et celle par rapport aux autres dimensions du service, les principales attentes mise en évidence sont, quel que soit le mode de transport, une augmentation de la fréquence des dessertes en soirée mais aussi le dimanche, le samedi et les jours fériés.

### La contribution à la satisfaction

Présentée sous forme de matrices, l'objectif de cette méthode statistique permet de hiérarchiser l'ensemble des critères de satisfaction, et d'établir les priorités d'amélioration pour optimiser la satisfaction des usagers :

#### il s'agit de l'analyse de contribution.

Celle-ci est une technique statistique, basée sur les méthodes de

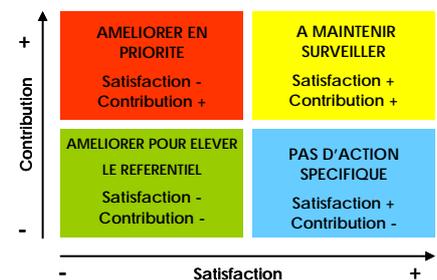
régression, qui permet de comprendre comment se construit la satisfaction globale de l'utilisateur.

Les critères de satisfaction sont hiérarchisés en fonction de leur intensité de la liaison entre la satisfaction globale et l'ensemble des critères jugés.

Il en résulte un mapping sur lequel sont placés chacun des items de satisfaction.

La représentation graphique, sous cette forme, permet de positionner les critères en fonction de leur contribution et du taux de satisfaction.

La satisfaction (pourcentage d'opinion satisfait) de chaque item est reportée sur l'axe des abscisses tandis que l'indicateur de contribution (ou importance) est reportée sur l'axe des ordonnées ; le croisement des deux axes en leurs moyennes respectives divise la mapping en quatre parties :



#### 1<sup>ère</sup> analyse de contribution

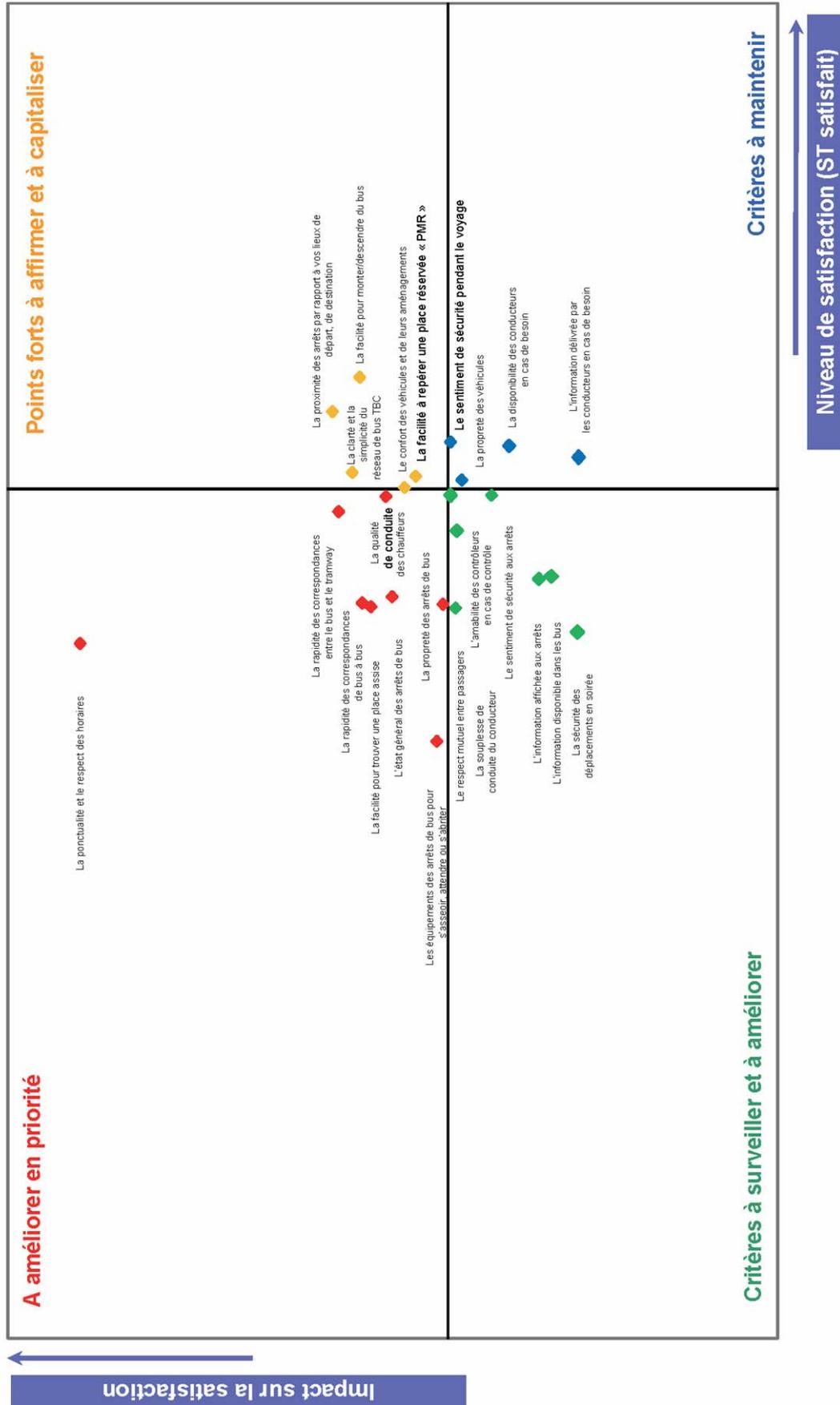
Contribution à la satisfaction générale du réseau tbc en fonction des items de satisfaction du réseau de bus : les critères sont hiérarchisés en fonction de l'intensité de la liaison entre satisfaction globale de tbc et les critères bus jugés :

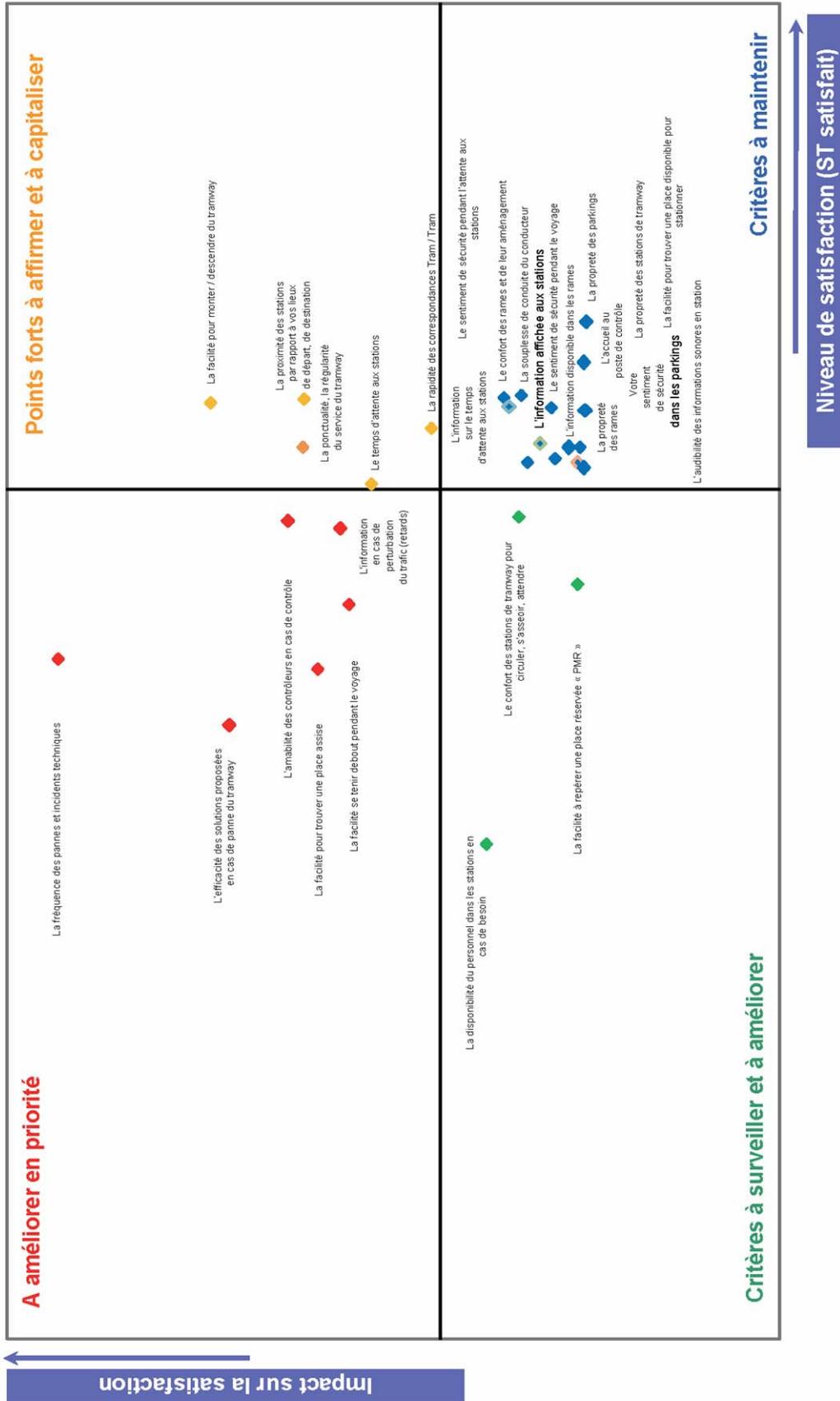
Voir matrice page 65.

#### 2<sup>ème</sup> analyse de contribution

Contribution à la satisfaction générale du réseau tbc en fonction des items de satisfaction du réseau de bus : les critères sont hiérarchisés en fonction de l'intensité de la liaison entre satisfaction globale de tbc et les critères bus jugés :

Voir matrice page 66.





## chapitre 8

### La satisfaction de mobibus

L'étude s'est intéressée aux usagers du service, elle s'est déroulée, par téléphone, du 2 décembre au 15 décembre 2009.

L'échantillon est de 310 personnes ayant utilisé mobibus au moins une fois dans les douze derniers mois.

Ce modèle possède une répartition comparable à celle des inscrits au service en termes de zones d'habitation (Bordeaux intra muros, Cub hors Bordeaux et hors Cub), de sexe, de type de handicap (fauteuil manuel, fauteuil électrique, non voyant et semi valide).

L'objectif de l'étude, a vocation barométrique, doit appréhender en particulier l'évolution dans le temps des points suivants :

- ✓ la clientèle : profil, habitudes d'utilisation ...
- ✓ le niveau de satisfaction du service : tarification, ponctualité, confort, disponibilité du service de réservation ...
- ✓ la perfectibilité de mobibus.

### Les usagers du service

La « clientèle » mobibus compte un peu plus d'hommes que de femmes.

C'est une clientèle plutôt âgée : 22% seulement des usagers ont moins de 40 ans, et 40% sont âgés de 60 ans et plus.

La majorité est affectée d'un handicap moteur (60%), les non ou mal voyants représentant 25% des usagers et les autres handicaps 14%.

Cette population est majoritairement inactive à 79%, un quart seulement habite Bordeaux même, 71% résident dans les autres communes de la Communauté urbaine et une petite part résidant hors CUB (3%).

### La fréquence d'utilisation

Une faible part (11%) sont des usagers quotidiens.

Les autres personnes ont des rythmes variables d'utilisation du service. Elles comptent autant d'usagers réguliers qu'occasionnels, ou encore d'usagers utilisant le service par période, sans régularité.

A noter que 40% des actifs utilisent quotidiennement Mobibus.

Les plus de 60 ans et les retraités sont les populations qui fréquentent le plus le service avec un rythme occasionnel.

### Les motifs de déplacement

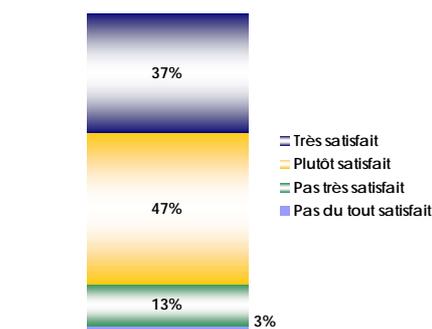
Echantillon	310
Loisirs	60%
Lieu de travail	19%
Démarches administratives	13%
Etudes et stages	7%
Autres	37%

Les activités de loisirs, les sorties sont les motifs d'utilisation de Mobibus les plus souvent cités.

Assez logiquement les inactifs pratiquent davantage les loisirs (64%) et le travail concerne plus particulièrement les moins de 59 ans.

### La satisfaction générale

Une majorité d'utilisateurs de Mobibus se déclarent satisfaits du service avec 37% se déclarant très satisfaits et une note moyenne de satisfaction de 14,3 sur 20.



Dans le cadre de l'étude, les abonnés (rappel 310 interviewés) ont été invités à apprécier le service selon des items, sur la base d'une note sur vingt points. On relèvera, entre autres, les résultats suivants :

Item	Note moyenne
L'aide apportée par le conducteur en cas de besoin	17,3
La tarification du service	16,8
Les équipements du véhicule adaptés au handicap	16,3
Les itinéraires, le temps de trajet	16,1
La connaissance de l'information en cas de perturbation	13,7
Le temps d'attente au téléphone pour faire une réservation	12,3
La disponibilité du service ou possibilités d'obtenir les jours et horaires souhaités	12,3
La praticité d'Internet pour la réservation	12,2

### Ce que l'on peut retenir

Mobibus bénéficie d'une bonne appréciation auprès de ses usagers qui sont des utilisateurs fréquents du service.

Une satisfaction avec un niveau élevé (87% de satisfaits).

Cependant, des points clairement identifiés sur les attentes et les besoins des utilisateurs.

Un travail important est à mener sur la réservation pour augmenter la disponibilité du service et une meilleure gestion de l'attente.

De même, une réflexion est à réaliser sur la praticité de l'outil de réservation via Internet.

On notera également que 91% des répondants se déclarent prêts à faire un effort dans les situations où le service ne peut satisfaire précisément l'horaire demandé mais pour une majorité cela ne peut dépasser une demi-heure.

# les transports et les 27 communes

Population : recensement INSEE au 1<sup>er</sup> janvier 2009 - ensemble CUB : 714 727 habitants (+8,3%)

Lignes réseau de bus : (st) : ligne structurante - (pr) : ligne principale - (lo) : ligne locale

## Ambarès-et-Lagrave

Population de 12 955 habitants (+15,6%)

Territoire de 24,76 km<sup>2</sup>



### 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

276 enfants inscrits

11 établissements desservis

## Ambès

Population de 2 936 habitants (+4%)

Territoire de 28,85 km<sup>2</sup>



### 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

41 enfants inscrits

2 établissements desservis

## Artigues-Près-Bordeaux

Population de 6 434 habitants (+7,5%)

Territoire de 7,36 km<sup>2</sup>



### 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

637 enfants inscrits

4 établissements desservis

## Bassens

Population de 6 742 habitants (-3,3%)

Territoire de 10,28 km<sup>2</sup>



### 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

60 enfants inscrits

4 établissements desservis

## Bègles

Population de 24 620 habitants (+9,2%)

Territoire de 9,96 km<sup>2</sup>



### 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	<b>52,2 km</b> réseau de jour	<b>19,8 km</b> réseau de soirée	<b>0,1 km</b> réseau de tramway
Les arrêts	<b>58</b> avec abris	<b>52</b> sur poteaux	<b>1</b> station

### Le transport scolaire

4 circuits dont 3 en régie      138 enfants inscrits      8 établissements desservis

## Blanquefort

Population de 15 648 habitants (12,6%)

Territoire de 33,72 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

Les lignes	37 (lo) - 56 (st) - 58 (pr) - 77 (lo) - 78 (lo) - S6	
Les parcours aller et retour	<b>74,4 km</b> réseau de jour	<b>16,0 km</b> réseau de soirée
Les arrêts	<b>35</b> avec abris	<b>82</b> sur poteaux

### Le transport scolaire

3 circuits dont 2 en régie      127 enfants inscrits      8 établissements desservis

# Bordeaux

Population de 235 878 habitants (+9,5%)

Territoire de 49,36 km<sup>2</sup>



## 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 3 174 habitants (+2,2%)

Territoire de 7,48 km<sup>2</sup>



## 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

134 enfants inscrits

4 établissements desservis



## Carbon-Blanc

Population de 7 093 habitants (+7,2%)

Territoire de 3,86 km<sup>2</sup>



### 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

88 enfants inscrits

4 établissements desservis

## Cenon

Population de 23 448 habitants (10,2%)

Territoire de 5,52 km<sup>2</sup>



### 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

104 enfants inscrits

5 établissements desservis

# Eysines

Population de 19 673 habitants (+6,9%)

Territoire de 12,01km<sup>2</sup>



## Le réseau tbc

<b>Les lignes</b>	35/35exp (pr) - 36 (lo) - 51 (st) - 53/53exp (st) - 54 (st) - 55/55exp (st) - 56 (st) - 82 (lo) - 83 (lo) - S2 - S3		
<b>Les parcours aller et retour</b>	<b>84,6 km</b> réseau de jour	<b>14,3 km</b> réseau de soirée	
<b>Les arrêts</b>	<b>50</b> avec abris	<b>57</b> sur poteaux	

## Le transport scolaire

5 circuits dont 2 en régie

123 enfants inscrits

8 établissements desservis

# Floirac

Population de 16 307 habitants (+0,9%)

Territoire de 8,59 km<sup>2</sup>



## Le réseau tbc

<b>Les lignes</b>	5 (pr) - 6 (st) - 7 (lo) - 8 (pr) - 32 (lo) - S7 - Créabus - tram A		
<b>Les parcours aller et retour</b>	<b>41,1 km</b> réseau de jour	<b>6,9 km</b> réseau de soirée	<b>0,3 km</b> réseau de tramway
<b>Les arrêts</b>	<b>50</b> avec abris	<b>44</b> sur poteaux	<b>1</b> station

## Le transport scolaire

1 circuit

15 enfants inscrits

2 établissements desservis

## Gradignan

Population de 23 519 habitants (+6%)

Territoire de 15,77 km<sup>2</sup>



### 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

104 enfants inscrits

5 établissements desservis

## Le Haillan

Population de 8 705 habitants (+7%)

Territoire de 9,26 km<sup>2</sup>



### 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

4 enfants inscrits

1 établissement desservi

## Lormont

Population de 21 325 habitants (+0,07%)

Territoire de 7,36 km<sup>2</sup>



### 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

447 enfants inscrits

13 établissements desservis

## Mérignac

Population de 66 388 habitants (+7,1%)

Territoire de 48,17 km<sup>2</sup>



### 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

805 enfants inscrits

29 établissements desservis

# Parempuyre

Population de 7 305 habitants (+10,4%)

Territoire de 21,18 km<sup>2</sup>



## 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

50 enfants inscrits

4 établissements desservis

# Pessac

Population de 58 069 habitants (+3,4%)

Territoire de 32,82 km<sup>2</sup>



## 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

1 178 enfants inscrits

25 établissements desservis

## Saint-Aubin-de-Médoc

Population de 5 659 habitants (+13,5%)

Territoire de 34,72 km<sup>2</sup>



### 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

11 circuits

474 enfants inscrits

13 établissements desservis

## Saint-Louis-de-Montferrand

Population de 2 028 habitants (+8,9%)

Territoire de 10,08 km<sup>2</sup>



### 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 27 450 habitants (+7,3%)

Territoire de 85,28 km<sup>2</sup>



### 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

35 circuits

1 769 enfants inscrits

36 établissements desservis

## Saint-Vincent-de-Paul

Population de 1 029 habitants (+2,6%)

Territoire de 13,88 km<sup>2</sup>



### 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 8 839 habitants (+12,1%)

Territoire de 15,16 km<sup>2</sup>



### 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

129 enfants inscrits

8 établissements desservis

## Talence

Population de 42 293 habitants (+13,6%)

Territoire de 8,35 km<sup>2</sup>



### 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

24 enfants inscrits

4 établissements desservis

## Villenave-d'Ornon

Population de 30 347 habitants (+10,4%)

Territoire de 21,26 km<sup>2</sup>



### 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

14 circuits dont 7 en régie

715 enfants inscrits

22 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 183 élèves

Etablissement Notre Dame de Sévigné à Talence : 2 circuits pour 123 élèves

S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès) : 10 circuits pour 234 élèves

Etablissement Tivoli à Bordeaux : 1 circuit pour 36 élèves



# ce qu'il faut retenir

## faits marquants

- Fortes perturbations du réseau suite aux événements météorologiques
- Campagne « Valid'action » pour sensibiliser les usagers à la validation de leur titre
- Fermeture du dépôt de bus Allée des Pins
- Entrée en vigueur de la convention liant la Communauté urbaine et le délégataire Keolis Bordeaux
- Ouverture du parc relais Brandenburg
- Renforts de l'offre du réseau de tramway et de soirée
- Application de la nouvelle grille tarifaire
- Expérimentation de valideurs à quai
- Approbation de la réorganisation du réseau et du déploiement des stations vélos V<sup>3</sup>

## 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, 15 parcs relais pour une capacité de 4 729 places

25 290 569 kilomètres parcourus

94 393 757 voyages

- mobibus

1 600 883 kilomètres parcourus

82 975 voyages réalisés

262 nouveaux inscrits soit plus de 2 000 usagers potentiels

- scolaire

31 organisateurs secondaires

213 circuits pour 8 515 élèves inscrits

210 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](http://www.lacub.com)



Délégation de service public  
des transports urbains et du transport  
pour personnes à mobilité réduite  
**RAPPORT ANNUEL 2009 (Synthèse)**



Keolis  
Bordeaux  
Bordeaux





## Sommaire

<b>1.</b>	<b>La société exploitante et le rappel du cadre contractuel .....</b>	<b>7</b>
1.1.	Dénomination .....	7
1.2.	Siège social .....	7
1.3.	Montant et mouvements de capital .....	7
1.4.	Organigramme .....	7
1.5.	Rappel du cadre contractuel : convention et avenants en vigueur, principes contractuels	9
<b>2.</b>	<b>Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice .....</b>	<b>11</b>
2.1.	Vie du contrat .....	11
2.2.	Evolution des dessertes et principaux aménagements du service .....	12
2.3.	Tarifification .....	12
2.4.	Sécurité .....	12
2.5.	Social : Une année de préparation au nouveau réseau .....	13
2.6.	Autres éléments significatifs.....	14
<b>3.</b>	<b>Fonctions d'études et de planification et missions d'assistance et de conseil</b>	<b>15</b>
3.1.	Etudes et planification .....	15
3.2.	Missions d'assistance et de conseil (art 7-11 de la Convention) .....	16
<b>4.</b>	<b>Service offert .....</b>	<b>23</b>
4.1.	Km parcourus par mode .....	23
4.2.	Zoom sur les km sous-traités au titre du contrat, précisant les km taxis.....	25
4.3.	Km effectués au titre des services pénétrants .....	25
4.4.	Km et PKO par ligne sur plusieurs années .....	25
4.5.	Vitesse commerciale en vigueur et modalités de calcul de cette vitesse .....	26
<b>5.</b>	<b>Fréquentation .....</b>	<b>31</b>
5.1.	Nombre de voyageurs transportés par les véhicules exploités par le délégataire et par les véhicules des sous-traitants au titre du réseau Tbc (hors Mobibus) .....	31
5.2.	Nombre de voyages service PMR (Mobibus).....	32
5.3.	Fréquentation et V/K par ligne .....	33
5.4.	Fréquentation par ligne par sens et par arrêt pour le tramway .....	34
5.5.	Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titre .....	38
<b>6.</b>	<b>Relations avec la clientèle.....</b>	<b>41</b>
6.1.	Politique tarifaire .....	41
6.2.	Ventes et recettes par titre : une forte progression des abonnements.....	42
6.3.	Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année.....	44
6.4.	Information du public et actions commerciales .....	44
6.5.	Commercialisation et politique commerciale .....	57
6.6.	Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle.....	58
6.7.	Contrôle des voyageurs .....	60





## Sommaire

6.8.	Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU .....	61
<b>7.</b>	<b>Sécurité et accidents.....</b>	<b>63</b>
7.1.	Incidents de l'année par type et tendance sur 3 années : vandalisme, actes d'incivilité et agressions .....	63
7.2.	Sinistralité (accidents) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels .....	64
7.3.	Sécurité des systèmes de transports guidés (art 7-12 de la Convention) .....	65
<b>8.</b>	<b>Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant.....</b>	<b>67</b>
8.1.	Nombre de véhicules par type (y compris véhicules de service).....	67
8.2.	Etat du parc faisant apparaître l'âge de chaque véhicule et l'âge moyen du parc ainsi que son évolution sur les dernières années.....	70
8.3.	Mouvements du parc (entrées / sorties) en 2009 (année pleine).....	70
8.4.	Equipement des points d'arrêt .....	71
8.5.	Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en ligne et évolution sur 3 ans, distinguant les pannes perturbatrices de services clients.....	73
8.6.	Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans .....	76
8.7.	Consommation de carburant par type de véhicule (année pleine 2009) .....	77
8.8.	Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés .....	78
<b>9.</b>	<b>Investissements réalisés par la CUB.....</b>	<b>81</b>
9.1.	Investissements de l'année par type (nature et montant brut) .....	81
9.2.	Etat des acquisitions et cessions de l'année au titre des immobilisations mises à disposition par la CUB .....	82
9.3.	Etat des immobilisations mises à disposition par la CUB .....	82
<b>10.</b>	<b>Investissements réalisés par l'exploitant.....</b>	<b>85</b>
10.1.	Investissements prévus, engagés ou achevés dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements .....	85
10.2.	Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant .....	86
10.3.	Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise actualisé chaque année .....	86
<b>11.</b>	<b>Organisation et gestion.....</b>	<b>87</b>
11.1.	Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau.....	87
11.2.	Organisation du contrôle .....	88
<b>12.</b>	<b>Gestion du personnel .....</b>	<b>89</b>
12.1.	Effectifs .....	89
12.2.	Absentéisme .....	92
<b>13.</b>	<b>Suivi de la qualité.....</b>	<b>97</b>
13.1.	Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration .....	97
13.2.	Certification : nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, certifications perdues .....	102
<b>14.</b>	<b>Données spécifiques au TPRM et aux Parcs relais .....</b>	<b>103</b>
14.1.	Données spécifiques au TPRM (Mobibus).....	103
14.2.	Données spécifiques aux Parcs relais .....	106
<b>15.</b>	<b>Statistiques.....</b>	<b>107</b>





## Sommaire

15.1.	Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente .....	107
15.2.	Nombre de PKO .....	107
15.3.	Evolution du réseau sur quelques années .....	107
<b>16.</b>	<b>Ratios.....</b>	<b>109</b>
16.1.	Ratios d'offre et d'usage.....	109
16.2.	Ratio de productivité : km parcourus par agent .....	109
16.3.	Ratios financiers .....	110
16.4.	Véhicules en ligne en pointe du matin, pointe du midi, pointe du soir, heures creuses du matin et de l'après-midi .....	111
<b>17.</b>	<b>Comptes de l'exploitation.....</b>	<b>115</b>
17.1.	Compte de résultat sous forme de Soldes Intermédiaires de Gestion .....	115
17.2.	Compte de résultat analytique annuel .....	117
17.3.	Comptes sociaux de l'entreprise (bilan et compte de résultat - format liasse fiscale)..	117
<b>18.</b>	<b>Annexes .....</b>	<b>119</b>





## Sommaire





### Préambule

Ce rapport annuel constitue le rapport de délégation pour la période du 1<sup>er</sup> mai au 31 décembre 2009, le contrat ayant pris ses effets le 1<sup>er</sup> mai 2009. Toutefois, afin de faciliter l'analyse du rapport et la comparaison avec les exercices antérieurs, certains indicateurs sont présentés en année pleine (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009).

Les éléments concernant le transport pour personnes à mobilité réduite sont intégrés dans les différents chapitres, et également présentés sous forme synthétique dans le chapitre 14.





## Préambule



# Chapitre 1

## Société exploitante et cadre contractuel





## 1. La société exploitante et le rappel du cadre contractuel

### 1.1. Dénomination

Le délégataire est la société Keolis Bordeaux, société anonyme inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 509 752 218.

### 1.2. Siège social

Le siège social de Keolis Bordeaux, anciennement sis au 8 rue d'Artagnan, 33000 Bordeaux, a été transféré à compter du 1<sup>er</sup> mai 2009 au 12 boulevard Antoine Gautier, 33 000 Bordeaux, par décision du Conseil d'Administration du 30 avril 2009. Le transfert a été dûment enregistré auprès du Greffe du Tribunal de Commerce.

### 1.3. Montant et mouvements de capital

Le capital social de Keolis Bordeaux est d'un montant de 300 000 euros.

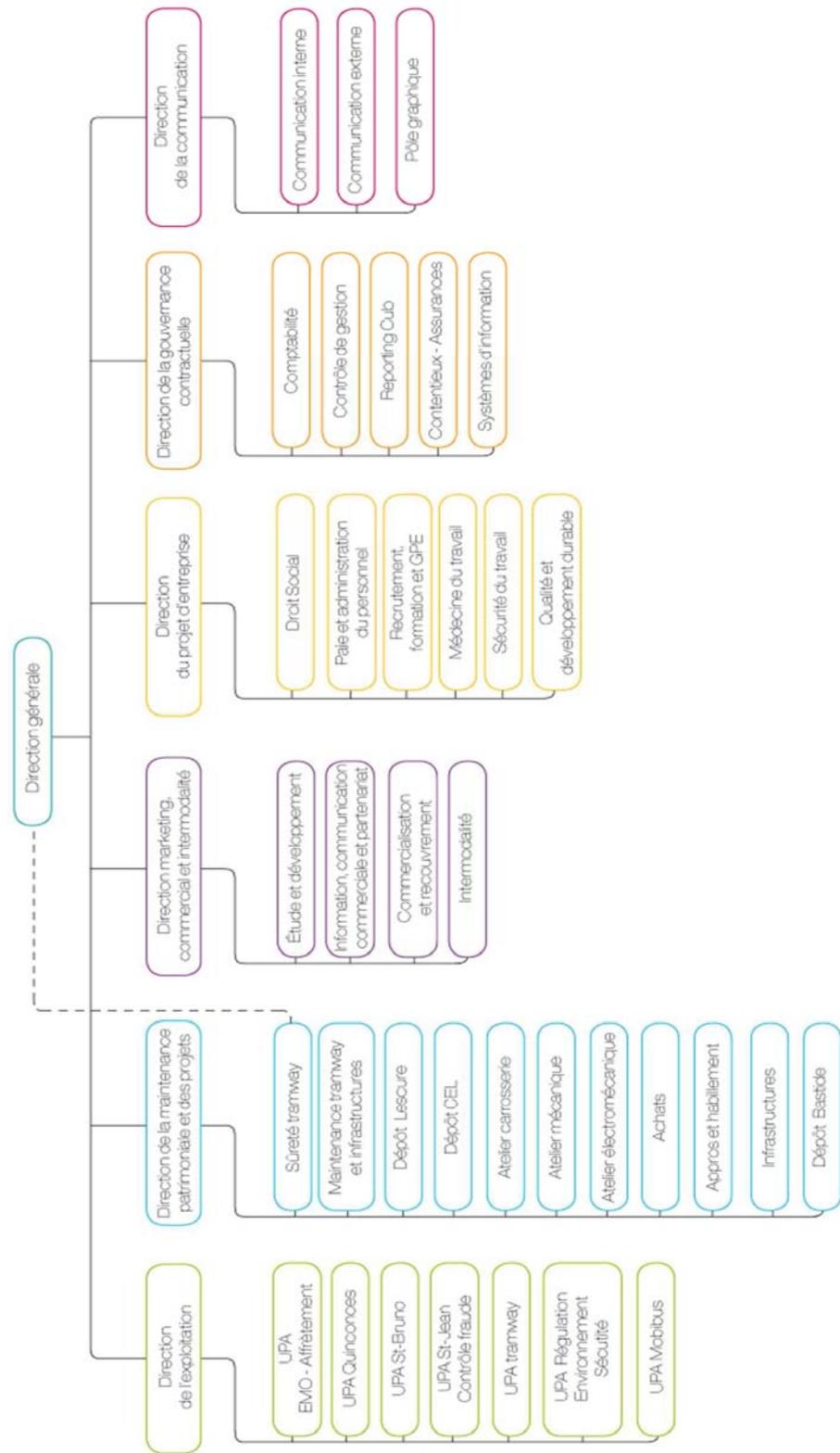
Ni le montant du capital social, ni l'actionnariat, n'ont évolué au cours de l'exercice 2009.

### 1.4. Organigramme

Il n'a pas connu d'évolution significative depuis le démarrage de l'exploitation le 1<sup>er</sup> mai 2009.



## Organisation générale de l'entreprise Keolis Bordeaux



## 1.5. Rappel du cadre contractuel : convention et avenants en vigueur, principes contractuels

Le cadre contractuel qui régit l'activité de Keolis Bordeaux est celui de la « Convention de délégation de service public des transports urbains et du transport pour personnes à mobilité réduite » du 1<sup>er</sup> avril 2009. En 2009, aucun avenant n'est venu modifier la convention (même si un avenant n°1 était en préparation : voir plus loin).

La convention fixe les principes contractuels dont les principaux sont détaillés ci-dessous. Le nom du réseau exploité est Tbc (tramway et bus de la CUB) pour les tramways et les bus, et Mobibus pour le transport des PMR.

### 1.5.1. Missions déléguées

Les missions déléguées concernent l'exploitation du réseau constitué :

- des lignes de tramway
- des lignes d'autobus dont l'exploitation est assurée en direct par le délégataire
- des services de transport à la demande
- des services de transport des personnes à mobilité réduite
- des lignes et services sous-traités
- des parcs relais
- des services de stations/locations de vélos en libre service

Ces missions sont assurées sur le périmètre des transports urbains (PTU) dont les limites territoriales sont celles de la CUB.

Le contrat précise l'offre de référence, le niveau de qualité de service attendu et les objectifs fixés au délégataire.

Le délégataire est en charge de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs, étant précisé qu'une bonne partie des biens lui sont fournis par la Communauté (matériel roulant et infrastructure du tramway, autobus, dépôts, ...), le délégataire ayant la charge de les entretenir et de les renouveler dans le cadre du plan d'investissement contractuel. Par ailleurs, le délégataire a la charge de procéder à l'acquisition des investissements relatifs à la mise en œuvre du système de vélos en libre service VCUB.

### 1.5.2. Contribution forfaitaire

Le contrat fixe le montant annuel de contribution forfaitaire que la CUB alloue au délégataire pour l'exercice de ses missions. Les montants contractuels, indiqués en euros valeurs 2008, sont traduits en euros courants par le biais de formules d'actualisation prévues au contrat.

Le caractère forfaitaire de la contribution fait peser un aléa économique sur le délégataire.



### 1.5.3. Tarifs et reversements de recettes

Le contrat prévoit que le délégataire est chargé de percevoir les recettes tarifaires et recettes annexes du service pour le compte de la CUB, dans le respect des tarifs qu'elle fixe.

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

### 1.5.4. Intéressements et pénalités

Le contrat prévoit plusieurs mécanismes d'intéressements ou pénalités, en particulier sur les éléments suivants :

- évolution des recettes tarifaires et annexes, le délégataire étant engagé sur un niveau minimum de recettes et devant le cas échéant compenser l'éventuel manque ou bénéficiant a contrario d'un intéressement en cas de surplus
- évolution du nombre de validations associé à une pénalité ou un intéressement en fonction du niveau réellement constaté
- critères qualité associés à des bonus et des malus
- évolution du taux de fraude associé à des bonus et des malus
- indicateurs spécifiques à l'amélioration du service de transport de personnes à mobilité réduite, associés à des bonus et des malus

Le contrat prévoit enfin un mécanisme de partage des produits financiers et un mécanisme de partage des gains de productivité (amélioration de l'excédent brut d'exploitation) en cas de meilleure performance financière du délégataire que ce qui était anticipé au contrat.



# Chapitre 2

## Éléments significatifs de l'exercice





## 2. Éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

### 2.1. Vie du contrat

#### 2.1.1. Date d'effet

La convention de délégation a pris ses effets le 1<sup>er</sup> mai 2009 à 6h42, date à laquelle Keolis Bordeaux a succédé à Veolia Transports Bordeaux d'une part (réseau Tbc), et TPMR Bordeaux d'autre part (service Mobibus).

Le changement d'exploitant s'est déroulé de façon neutre et transparente pour les voyageurs. Il s'est inscrit dans le cadre du protocole de transfert, conclu le 30 avril 2009 entre ces trois sociétés et en présence de la CUB. Ce protocole de transfert a régi les conditions de transfert du personnel et de certains éléments d'actif et de passif entre anciens et nouvel exploitants.

#### 2.1.2. Substitution de Keolis Bordeaux à Keolis S.A.

La convention de délégation de service public a été conclue entre la Communauté Urbaine de Bordeaux et la société Keolis S.A.

Conformément à l'article 1-2 de la convention, le délégataire a créé une société filiale dédiée à l'exploitation du réseau communautaire bordelais sous l'identification Keolis Bordeaux.

En conséquence, la société filiale Keolis Bordeaux s'est substituée depuis le 1<sup>er</sup> mai 2009 à la société Keolis S.A. dans l'ensemble de ses droits et obligations issus de la qualité de délégataire. La société Keolis S.A. a alors acquis la qualité de garant solidaire.

#### 2.1.3. Vote du nouveau réseau

Fruit de la période de concertation avec les communes et avec le public, le nouveau réseau a été adopté par le Conseil Communautaire le 27 novembre 2009.

#### 2.1.4. Elaboration de l'avenant n°1 au contrat

Conséquence du décalage dans la date d'effet (1<sup>er</sup> mai 2009 au lieu du 1<sup>er</sup> janvier 2009 prévu dans la convention), la convention a accusé un retard de 4 mois.

Par conséquent, la convention devait être adaptée au nouveau calendrier, notamment pour ce qui concerne la mise en œuvre du nouveau réseau reportée au 22 février 2010.

Les services de la CUB ont ainsi travaillé fin 2009 et début 2010 à l'élaboration d'un avenant n°1 permettant de recalculer le texte du contrat et les engagements financiers à ce nouveau calendrier. Cet avenant a été voté le 19 février 2010 par le Conseil Communautaire.

L'avenant n°1 fait donc apparaître le montant recalculé de la CFE (contribution



## Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

forfaitaire d'exploitation) pour 2009 et de tous les autres éléments à incidence financière (engagement de recettes, plan d'investissement, etc...).

L'avenant n°1 a également procédé à la correction de diverses erreurs matérielles relevées dans le texte de la convention, a tiré les conséquences de la délibération n°2009/0783 du 27 novembre 2009 décidant de procéder au renfort des fréquences tramway dès le 14 septembre 2009, et intégré les achats de logiciels et/ou licences informatiques supportés par le délégataire alors qu'ils auraient dû lui être remis par le délégataire sortant.

L'avenant n°1 recale enfin les dates d'effet et d'échéance du contrat, respectivement fixée au 1<sup>er</sup> mai 2009 et 30 avril 2014, maintenant ainsi la durée prévue de 5 ans.

### 2.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

La CUB a souhaité avancer à la rentrée de septembre 2009 un certain nombre de mesures liées à l'offre tramway, initialement prévues à l'horizon de la mise en place du nouveau réseau.

Ainsi, en semaine, toutes les fréquences ont été augmentées, hormis en heure de pointe. Des « plateaux » avec fréquences constantes ont été mis en place entre 9h30 et 15h30. A titre d'exemple, sur les lignes du tramway A, B et C la fréquence entre 9h30 et 15h30 est de 6 minutes.

L'ouverture du 2<sup>ème</sup> pont (pont aval) à Bassins à flot a permis d'augmenter la fréquence sur le quartier de Bacalan. Ainsi, la fréquence entre Bassins à flot et Claveau est passée progressivement de 15 à 9 minutes en heure de pointe.

A partir de novembre, un tram sur 2 a été prolongé jusqu'à Claveau, permettant une fréquence de 9 minutes en heure de pointe et de 12 minutes en heures creuses.

Ouvert en mai, mais ayant fait l'objet d'une véritable communication à partir de septembre, le parc relais Brandenburg conserve un taux de remplissage encore modeste.

### 2.3. Tarification

La gamme tarifaire n'a pas connu d'évolution significative en 2009. Les hausses de prix se situent dans une fourchette de 0 à 4,1% selon les titres, l'augmentation moyenne pondérée étant de 1,5%.

### 2.4. Sécurité

Des contacts permanents existent avec :

- les services de Police : Unité de transport de la police (formée au nouveau réseau), RDSP (Responsable départemental de la sécurité publique) et DDSPP (Directeur départemental de la sécurité publique),
- les municipalités par l'intermédiaire des CLSPD.



## Éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

Pour certains quartiers où existe une incivilité récurrente, des actions spéciales ont été menées (Bordeaux Gare St Jean, Gradignan Malartic, Bègles Terres Neuves).

A chaque manifestation, l'effectif d'encadrement pour l'exploitation des tramways et bus a été renforcé ; certains tronçons de lignes ont été si nécessaire arrêtés pour préserver la sécurité.

Le 31 décembre, un plan de sûreté a été mis en œuvre à partir de 19h00 sur des lignes et secteurs ciblés.

La Commission de suivi du CHSCT, qui s'est réunie à 4 reprises, a abordé les problèmes de sécurité dans les transports. Un point a été fait sur l'ensemble de l'actualité en matière sécuritaire.

En novembre, les membres de la commission ont mis en avant les problèmes de fiabilité de la vidéo. Le groupe a été chargé de faire une étude sur le fonctionnement du parc, des moyens techniques et humains afin de regagner en performance.

Les incidents survenus entre le 24 et 29 septembre (conducteurs menacés de mort ou blessés, accident mortel piéton) ont fait l'objet d'un CHSCT extraordinaire le 30/09/09.

### 2.5. Social : Une année de préparation au nouveau réseau

#### 2.5.1. Reprise du personnel des précédents délégués

2009 a été une année marquée par un changement d'employeur pour les salariés de Tbc qui sont passés de Veolia TB ou TPMR à Keolis Bordeaux.

Il s'est agi dans un 1er temps de sécuriser l'ensemble des équipes

- par un management le plus direct et transparent possible (un effort important a été réalisé en matière de communication en direction du management, des équipes et des partenaires sociaux),
- par la mise en œuvre d'un agenda social et par l'ouverture de négociations sur les conditions de reprise des accords existants.

#### 2.5.2. Concertation sur le nouveau réseau

Dans un 2<sup>ème</sup> temps, Keolis Bordeaux a lancé une concertation interne pour débattre de la mise en œuvre du nouveau réseau. 9 groupes de travail paritaires ont été constitués pour proposer des dispositions d'organisation en exploitation, maintenance et commercial susceptibles de répondre aux besoins générés par le nouveau réseau. Ce travail a abouti en 2009 au nouveau classement de l'ensemble des conducteurs et à la 1<sup>ère</sup> phase de formation au nouveau réseau. Les autres sujets ont été débattus et présentés aux instances de représentation du personnel tout début 2010.

En outre, conformément aux engagements pris par le Président de la CUB le 27 novembre lors du vote sur le projet de nouveau réseau, un comité tripartite constitué de représentants de la CUB, de la direction et des organisations syndicales de Keolis Bordeaux a été mis en place. Une première réunion s'est tenue le 16 décembre 2009 ; un point a été fait sur l'avancement des concertations réalisées



dans le cadre des groupes de travail paritaires traitant du classement des conducteurs sur les nouvelles lignes, de la formation des conducteurs aux nouvelles lignes ainsi que du travail du samedi et des roulements de repos.

### **2.5.3. Négociations annuelles obligatoires**

Les négociations annuelles obligatoires sur l'évolution des rémunérations se sont soldées par un accord unanime après une journée de grève à l'appel des syndicats CGT, CFDT, FO et CFE-CGC.

## **2.6. Autres éléments significatifs**

Appel d'offre affrètement

Le délégataire a initié fin 2009 un appel d'offre en vue de sélectionner des sous-traitants pour l'exploitation de certaines lignes du réseau Tbc 2010. Bien que le Délégataire ne soit pas soumis à une obligation légale en la matière, le contrat de DSP prévoit cette procédure qui permet d'assurer à la CUB la transparence du choix des prestataires.

Après validation par les services communautaires, l'avis d'appel à candidature a été publié le 18 novembre 2009 au BOAMP et transmis en parallèle aux transporteurs locaux et à la FNTV ; le cahier des charges a été envoyé aux candidats sélectionnés le 9 décembre 2009.

A l'issue de cette procédure d'appel d'offres, les attributions ont été prononcées début février 2010.



# Chapitre 3

## Etudes, planification, assistance, conseil





## 3. Fonctions d'études et de planification et missions d'assistance et de conseil

### 3.1. Etudes et planification

Les principales études et enquêtes réalisées sont listées ci-dessous. Leurs modalités et résultats sont présentés dans le chapitre 6.

#### 3.1.1. Etudes visant aux adaptations annuelles de l'offre

- Etudes des demandes relatives au réseau 2010
- Evolutions du projet 2010
- Présentation et suivi des concertations publiques
- Contribution à l'organisation de la mise en service du réseau 2010 : cahier des charges des lignes, tracés, offre et définition du service
- Réalisation d'enquêtes et comptages relatifs au projet de réseau :
  - Comptages ad hoc à Gradignan, Floirac, Blanquefort, mesures de temps de parcours Ponts de Pierre et d'Aquitaine
  - Enquête téléphonique Eysines Migron
  - Mise en place d'un panel client pré/post nouveau réseau
  - Tests nouveau réseau sous forme de réunions qualitatives
  - Mesure taux de fraude en soirée
  - Enquête bilan valideurs à quai, comptages et questionnaires face à face

#### 3.1.2. Etudes à moyen terme, de clientèle, etc

- Contribution aux études TCSP (transports en commun en site propre) phase 3, réseau à terme et phase travaux

#### 3.1.3. Moyens mis en œuvre

- Equipe Développement : 2 chargés d'étude et 1 responsable
- 1 Chef de Projet Marketing
- Cabinets extérieurs : Epsilon Marketing, BVA, M.Pitolet sociologue, IDA prestataire de services



## 3.2. Missions d'assistance et de conseil (art 7-11 de la Convention)

### 3.2.1. Tarification

Dans le cadre des propositions d'évolutions tarifaires pour l'été 2009, Keolis Bordeaux a mené en mai et juin une réflexion globale sur la tarification Tbc.

Le niveau des prix étant un facteur clé du développement du trafic, Keolis Bordeaux a préconisé une tarification attractive pour accompagner le nouveau réseau, avec notamment :

- Le maintien du tickarte 1 voyage à un prix attractif,
- Une modulation du taux de réduction entre le Tickarte 1 voyage et le Tickarte 10 voyages (à fortiori le Tickarte 5 voyages),
- L'accentuation de l'attractivité du titre mensuel par rapport au titre hebdomadaire,
- Le repositionnement des titres annuels.

Au-delà des principes d'évolutions tarifaires, Keolis Bordeaux a également présenté des innovations tarifaires possibles :

- Pass liberté (post paiement),
- Formules de dégressivité (heures « creuses » ou à la validation),
- Formule Duo (pour le 2<sup>ème</sup> adulte du foyer).

En novembre, ce 1<sup>er</sup> travail a été complété par la production d'un document intitulé « Stratégie tarifaire Tbc – propositions pour 2010 à 2013 », détaillant chaque mesure pour les 4 années à venir.

Sur la base de ces propositions, le conseil de CUB du 18 décembre a délibéré et adopté la nouvelle grille tarifaire qui sera mise en place en juillet 2010 (hormis pour le pass soirée, lancé en même temps que le nouveau réseau).

### 3.2.2. Réseau de substitution

Keolis Bordeaux a mené une réflexion sur les plans de substitution.

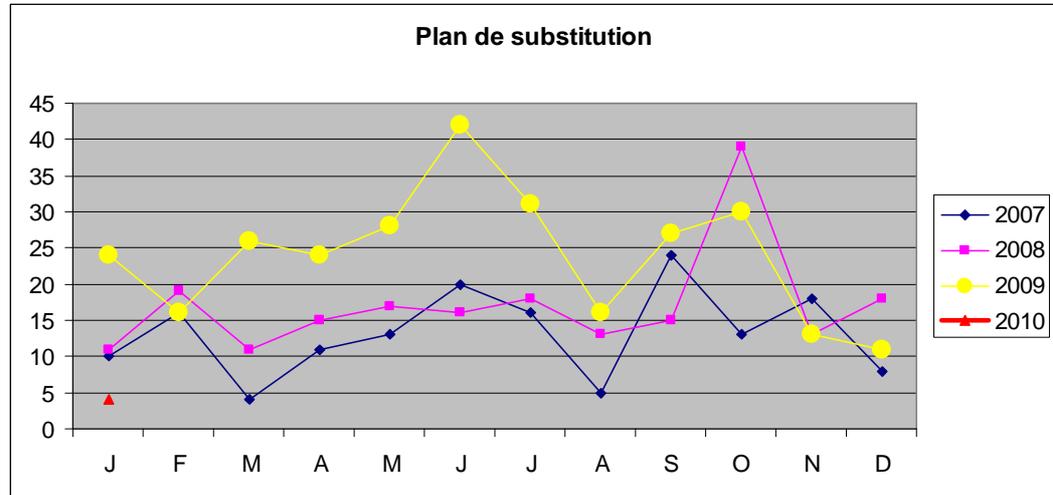
En effet, ce mode de gestion semblait être trop systématique, entraînant un nombre très élevé d'interventions.

Cette réflexion a permis :

- de définir de nouveaux critères de mise en application des plans,
- de revoir des procédures génératrices de plans et notamment la procédure SAP (signal d'autorisation de parcours) au rouge,
- de proposer des aménagements limités des infrastructures tramway qui permettent, en cas d'incident, de limiter l'ampleur des plans de substitution : ajout d'aiguillages permettant des retournements, raccourcissement des sectionnements électriques de voies.



Il a également été confirmé que le nouveau réseau 2010, du fait d'un plus grand nombre de connexions avec le tramway des lignes de bus à fortes fréquences (Lianes), permettra un report plus efficace sur le réseau existant, facilitant ainsi la prise en charge des clients.



### 3.2.3. Pont tournant aval bassin à flot

Le Délégué a accompagné la CUB dans le processus de mise en exploitation du pont principal, laquelle a été réalisée le 14 septembre 2009, avec malgré tout un certain nombre de réserves.

Keolis Bordeaux s'est attachée à trouver et résoudre les problèmes rencontrés initialement (ex : les parcours signalisation ferroviaire perturbaient la régulation des tramways ; cela a été résolu en fin d'année).

A ce jour subsistent des problèmes majeurs, non bloquants : le dossier de sécurité va être révisé pour intégrer une nouvelle gestion de l'interface pont / signalisation ferroviaire ; les problèmes de fuite d'huile ne sont pas clarifiés (le fournisseur des installations hydrauliques met en cause les interfaces) ; les problèmes de coincement des ouvrages lors des fortes chaleurs ne sont pas encore traités.

Depuis la mise en service du pont, plusieurs réunions ont eu lieu afin de suivre la résolution des différents points.

L'exploitation avec le port autonome de Bordeaux s'est mise en place correctement.

### 3.2.4. Avant Projet Sommaire tramway phase III

Keolis Bordeaux est intervenue dans la réflexion sur ce dossier à compter de septembre 2009. Les remarques concernant cet avant projet sommaire ont fait l'objet d'un courrier à la DDU.

Par ailleurs, dans le cadre des réflexions sur la pertinence de la mise en place d'un réseau basé sur le principe des services partiels, Keolis Bordeaux est intervenue pour :

- revoir le positionnement des services partiels sur les lignes A et B sur la base des enquêtes OD,



- faire valoir, sur la base de l'expérience acquise par le réseau, que le calcul des rames en ligne devait prendre l'hypothèse temps détendu pour les battements afin d'améliorer la régularité,
- définir le calcul du parc de réserve en tenant compte du comportement technique du matériel et des gammes d'entretien à partir de 300 000 kilomètres.

Ce travail a fait l'objet de plusieurs réunions ainsi que de la production d'argumentations et de propositions de la part de Keolis Bordeaux.

### 3.2.5. Desserte nocturne du quai de Paludate

L'offre initiale de la S11 était de 5 départs à Pont Saint-Jean en direction de Village 6 : 0h40, 1h50, 2h25, 4h05, 5h20.

L'étude des fréquentations a mis en évidence les points suivants :

- charges les plus élevées sur les départs de 2h25 et 4h05 avec des bus régulièrement complets (articulés de 100 personnes) jusqu'à la place de la Victoire, et une clientèle ensuite moins dense au fur et à mesure du trajet,
- pour le départ de 5h20, comptage de 4 à 5 personnes au maximum les jeudi et vendredi, et jusqu'à une vingtaine de personnes le samedi.

L'étude du graphycage a fait ressortir les éléments suivants :

- service de 0h40 constituant une opportunité de continuité de service d'un bus de la ligne S10,
- service de 5h20 en concurrence avec la ligne C du tram qui démarre à 5h00 de Bègles Terres Neuves pour être à 5h07 à St-Jean, la charge du tram étant de 200 à 300 clients sur ce premier départ les samedi et dimanche matins.

Au regard de cette analyse, Tbc a proposé de diminuer l'amplitude des services de la S11 pour éviter la concurrence avec le tram et de mettre en place un service au départ mieux cadencé par rapport au besoin, en injectant un bus à 4h45 (bus balai permettant de récupérer l'ensemble des clients sur les quais) et un bus intermédiaire à 3h30. Cela a par ailleurs permis d'améliorer la lisibilité de la nouvelle offre proposée à coûts constants : départs St-Jean à 1h50, 2h30, 3h30, 4h10 et 4h45.

Après 2 mois d'exploitation, le constat est le suivant :

- Pour le jeudi, qui est la journée à plus forte fréquentation, le départ complémentaire de 3h30 charge en moyenne (sur le mois de novembre) 60 clients à Pont Saint-Jean, puis passe à 90 clients à 3h43 place de la Victoire en direction de Village 6. Il remplit donc bien sa fonction et permet de donner une alternative aux clients qui n'auraient pas pu prendre le bus de 2h43 souvent complet.
- L'horaire de 4h45 est également pertinent puisqu'il part après le bus de 4h10 complet, charge en moyenne 45 clients à Pont Saint-Jean à 4h45 puis 50 clients à 4h58 place de la Victoire (après le bus de 4h23 complet). Il assure donc bien la fonction alternative après le bus complet



de 4h23 et avant la mise en œuvre du tram. Ce bus est à demi capacité et permet donc encore de transporter des clients vers Victoire puis Village 6.

### 3.2.6. Vidéosurveillance

La loi du 23 Janvier 2006 a défini de nouvelles normes concernant les installations de vidéosurveillance. Cette loi concerne en particulier les dispositifs présents dans les tramways et bus de la CUB. L'arrêté du 21 août 2007 précise que dans un délai de 2 ans à partir de sa date de publication, les équipements doivent être mis aux normes.

Le préfet de Gironde a adressé un courrier à l'exploitant en date du 27 juillet 2009 pour connaître l'état d'avancement de la mise aux normes des équipements présents dans les véhicules de transport en commun. Keolis Bordeaux a donc établi le bilan des équipements en exploitation sur le réseau. Il en ressort que le matériel tramway n'est pas conforme sur la qualité de l'image et que la capacité de stockage des images ne sera plus suffisante.

Ces constats ont fait l'objet d'une alerte auprès des services de la CUB en novembre 2009 et d'une inscription au PPI (programme pluri-annuel d'investissements) 2011.

### 3.2.7. Audit environnemental

Dans le cadre de la reprise du réseau, Keolis Bordeaux a fait réaliser un audit environnemental par Véritas afin de pouvoir préconiser un plan d'action à la CUB.

Ce plan a fait l'objet d'une classification suivant les différentes natures de risque et les domaines de responsabilité.

### 3.2.8. Comptage physique des voyageurs tramway

Les dispositifs de comptage classiques disponibles sont mal adaptés aux flux entrants et sortants d'un tramway, d'où la nécessité d'appliquer un coefficient correcteur qui atteint rapidement sa limite en cas de charges importantes, entraînant une imprécision des mesures.

Keolis Bordeaux a lancé une recherche sur de nouvelles technologies permettant d'améliorer la mesure.

Les premiers éléments de recherche permettent de s'orienter vers une technologie de comptage par faisceau laser dont la précision testée en situation réelle permet d'atteindre 95% de fiabilité de mesure, à comparer à un comptage par infrarouge dont la fiabilité est comprise entre 60 et 80% (après réglage).

Ce dossier fera l'objet d'un complément d'étude en 2010.

### 3.2.9. Filtre UV

Afin de mesurer l'efficacité des filtres UV sur les vitres des rames de tramway, Keolis Bordeaux a défini un plan de mesure de la température dans 2 rames : l'une équipée de filtre, l'autre non. Ce plan de mesure a donné lieu à un rapport en novembre 2009.

Sur la base des constats exposés dans le rapport, Keolis Bordeaux a proposé de ne



pas généraliser l'expérience des filtres UV.

### 3.2.10. Réseau multi service (RMS)

Constatant la pénurie de certains modules de rechange, liée à l'obsolescence de la technologie ATM utilisée pour le RMS, Keolis Bordeaux s'est mise en recherche de sources d'approvisionnement. Les recherches engagées n'ont pas permis d'identifier d'autres fournisseurs que ceux déjà connus, et ont donc confirmé la pénurie de pièces et la nécessité de faire évoluer rapidement le RMS vers une autre technologie.

### 3.2.11. Movable : vers une culture de la mobilité

La Communauté urbaine de Bordeaux, le Conseil général de la Gironde et le Conseil régional d'Aquitaine ont décidé de mettre en place une Conférence Permanente des Autorités Organisatrices de Transport afin d'élaborer une stratégie globale de la mobilité, et de définir des plans d'action coordonnés.

Membre actif de cette instance, Keolis Bordeaux apporte son expertise auprès des collectivités quant aux études liées à l'évolution des modes de vie et des comportements. Keolis Bordeaux propose ainsi des pistes de solutions, réponses aux nouvelles attentes des habitants en terme de déplacements par le biais notamment du développement des modes alternatifs vélos, le développement des services d'aides aux déplacements : information voyageurs, coordination des horaires, ainsi que le développement de services adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Objectif partagé : donner un cadre cohérent et ambitieux au développement de l'offre transport à 20 ans en répondant à la demande de mobilité urbaine et périurbaine tous modes.

### 3.2.12. Préconisations Grand Stade

Invitée à étudier sous l'angle de la desserte les différents scénarios retenus pour le futur Grand Stade, Keolis Bordeaux a remis au mois d'octobre à la CUB un document présentant les impacts de l'offre. Trois hypothèses ont été étudiées.

### 3.2.13. Règlement d'exploitation Mobibus

Pour encore mieux répondre aux enjeux de disponibilité de service, de droit à l'improvisation et d'accessibilité au service de réservation, Keolis Bordeaux a souhaité proposer une évolution du service avec notamment une nouvelle offre baptisée « Prompto » (réservation le jour même, avec 2 véhicules dédiés).

Cette évolution rend nécessaire des modifications du règlement d'exploitation, en particulier sur les conditions et tarification des annulations et les modalités de réservation.

Dans un second temps devront être abordés les définitions précises des cas d'accompagnement et l'accès au service : la commission d'accessibilité devient journée d'inscription.

Keolis Bordeaux a ainsi proposé au mois de novembre un nouveau règlement



d'exploitation à la CUB.

#### **3.2.14. Règlement Parcs Relais**

Keolis Bordeaux a rédigé une proposition de règlement d'exploitation des parcs relais, document qui n'existait pas jusqu'alors. Ce nouveau règlement sera présenté, pour validation, au Conseil de la Communauté urbaine dans le cadre de l'avenant 2.





# Chapitre 4

## Service offert





## 4. Service offert

### 4.1. Km parcourus par mode

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2008 janv à déc	Année 2009 janv à déc	Année 2009 mai à déc
Tramway	4 025 966	4 452 733	2 966 904
<b>Sous-total tramway (a)</b>	<b>4 025 966</b>	<b>4 452 733</b>	<b>2 966 904</b>
Bus standard	10 109 338	9 563 143	6 265 192
Bus articulés	7 538 345	7 507 282	4 851 492
Bus gabarit réduit	460 705	404 565	276 027
Minibus	6 088	99 331	70 977
<b>Sous-total bus hors affrétés (b)</b>	<b>18 114 476</b>	<b>17 574 321</b>	<b>11 463 688</b>
Affrétés	3 090 126	3 199 181	2 077 786
<b>Sous-total affrétés (c)</b>	<b>3 090 126</b>	<b>3 199 181</b>	<b>2 077 786</b>
Mobibus - parc propre	1 438 001	1 456 540	944 570
Mobibus - affrétés	122 545	144 343	101 775
<b>Sous-total Mobibus (2)</b>	<b>1 560 546</b>	<b>1 600 883</b>	<b>1 046 345</b>
<b>TOTAL périmètre délégué</b>	<b>26 791 114</b>	<b>26 827 118</b>	<b>17 554 723</b>
-			
Occasionnels bus (d)	28 389	28 445	19 048
Occasionnels tramway (e)	22 675	29 581	24 270
Occasionnels affrétés (f)	3 394	3 084	2 319
<b>Sous-total occasionnels</b>	<b>54 459</b>	<b>61 109</b>	<b>45 638</b>
Locations (g)	2 602	6 301	5 215
<b>Sous-total locations</b>	<b>2 602</b>	<b>6 301</b>	<b>5 215</b>
<b>TOTAL occasionnels et locations</b>	<b>57 061</b>	<b>67 410</b>	<b>50 853</b>
<b>TOTAL général (hors Km techniques) (1)</b>	<b>26 848 175</b>	<b>26 894 528</b>	<b>17 605 576</b>
<b>TOTAL réseau Tbc urbain (1)-(2)</b>	<b>25 287 629</b>	<b>25 293 645</b>	<b>16 559 231</b>

Nota : Les km bus affrétés sont des km uniquement commerciaux (hors Hlp)  
 Les km occasionnels et locations sont des km uniquement commerciaux (hors Hlp)  
 Les km des lignes harmonisées ne sont pas intégrés

Les km parcourus au titre du réseau de substitution sont intégrés aux km parcourus par les différentes catégories de bus. Ils s'élèvent à 20 216 pour la période de mai à décembre 2009.



Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2008 janv à déc	Année 2009 janv à déc	Année 2009 mai à déc
-			
Tramway	3 827 426	4 286 935	2 865 481
Bus parc propre	14 978 389	14 593 363	9 539 631
Bus affrétés	3 090 126	3 199 181	2 077 786
Mobibus parc propre	548 712	530 977	338 151
Mobibus affrétés	51 416	58 613	41 482
Occasionnels bus parc propre	28 389	28 445	19 048
Occasionnels tramway	22 675	29 581	24 270
Occasionnels bus affrétés	3 394	3 084	2 319
Locations	2 602	6 301	5 215
<b>Sous-total Km commerciaux</b>	<b>22 553 130</b>	<b>22 736 479</b>	<b>14 913 384</b>
Tramway	198 540	165 798	101 423
Bus parc propre	3 136 087	2 980 958	1 924 057
Bus affrétés	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Mobibus parc propre	889 289	925 563	606 419
Mobibus affrétés	71 129	85 730	60 293
Occasionnels bus parc propre	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels tramway	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels bus affrétés	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Locations	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
<b>Sous-total Km Hlp</b>	<b>4 295 045</b>	<b>4 158 049</b>	<b>2 692 192</b>
<b>TOTAL général (hors Km techniques)</b>	<b>26 848 175</b>	<b>26 894 528</b>	<b>17 605 576</b>

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2008 janv à déc	Année 2009 janv à déc	Année 2009 mai à déc
Tramway (a) + (e)	4 048 641	4 482 314	2 990 246
Bus (b) + (d) + (g)	18 145 467	17 609 066	11 488 880
Affrétés bus (c) + (f)	2 833 495	3 202 265	2 080 105
Mobibus	1 560 546	1 600 883	1 046 345
<b>Sous-total km réels</b>	<b>26 588 149</b>	<b>26 894 528</b>	<b>17 605 576</b>
Tramway (h)	38 990	10 921	5 635
Bus (i)	124 663	79 453	53 892
Mobibus			
<b>Sous-total km techniques</b>	<b>163 652</b>	<b>90 374</b>	<b>59 527</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26 751 801</b>	<b>26 984 902</b>	<b>17 665 103</b>

Nota : Les km techniques Mobibus ne sont pas suivis. Ils sont non significatifs (entretien réalisé sur place, pas de ramassage de personnel ni de formation).



Synthèse Km totaux par mode	Année 2008 janv à déc	Année 2009 janv à déc	Année 2009 mai à déc
Tramway (a) + (e) + (h)	4 087 630	4 493 235	2 995 881
Bus Tbc (b) + (d) + (g) + (i)	18 270 130	17 688 519	11 542 772
Bus affrétés (c) + (f)	2 833 495	3 202 265	2 080 105
Mobibus	1 560 546	1 600 883	1 046 345
<b>TOTAL</b>	<b>26 751 801</b>	<b>26 984 902</b>	<b>17 665 103</b>

#### 4.2. Zoom sur les km sous-traités au titre du contrat, précisant les km taxis

Km sous-traités au titre du contrat Km réels commerciaux (hors HLP)	Année	Année	Année
	2008	2009 Janv à déc	2009 Mai à déc
Affrétés Tbc	3 093 520	3 202 265	2 080 106
<i>Dont taxis (S13, TAD St Médard, TAD Taillan)</i>	22 725	25 978	16 334
Affrétés Mobibus	122 545	144 343	101 775
<b>TOTAL contrat Affrétés</b>	<b>3 216 065</b>	<b>3 346 608</b>	<b>2 181 881</b>

#### 4.3. Km effectués au titre des services pénétrants

Les distances parcourues par les lignes du réseau TransGironde sont suivies par le Conseil Général de la Gironde dans le cadre de la convention d'harmonisation tarifaire liant la Communauté urbaine et le département.

#### 4.4. Km et PKO par ligne sur plusieurs années

Voir tableau en annexe 1.



#### 4.5. Vitesse commerciale en vigueur et modalités de calcul de cette vitesse

##### 4.5.1. Tramway

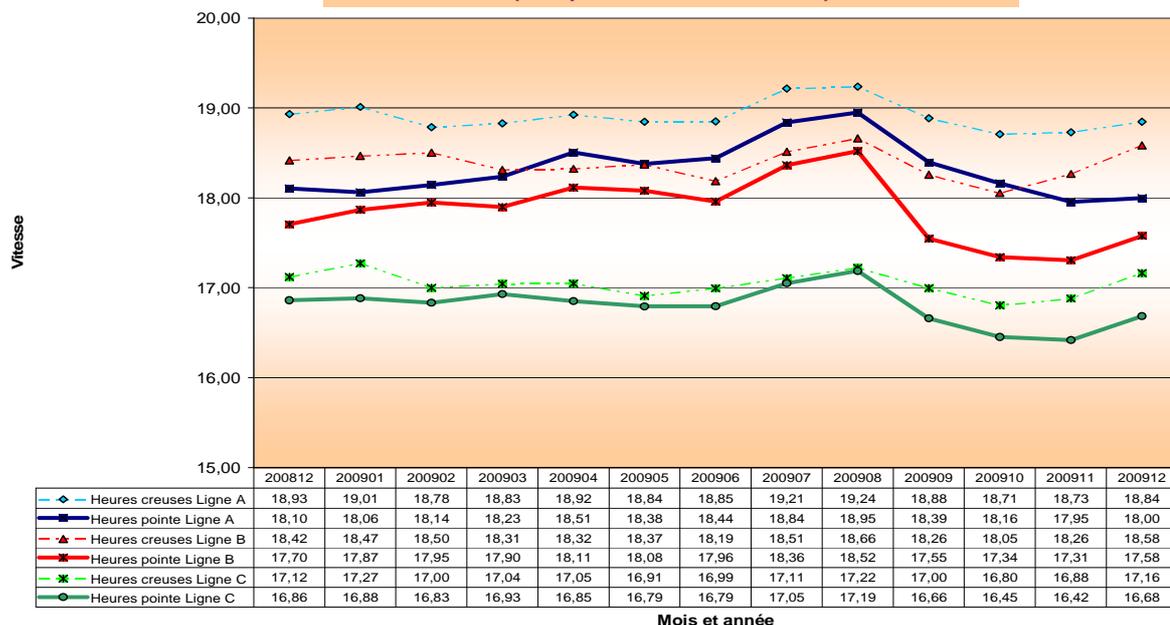
Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2008	Année 2009 janv à déc	Année 2009 mai à déc
Ligne A	Heure Creuse	18,85	18,89	18,89
Ligne A	Heure Pointe	18,22	18,30	18,33
<b>Sous-total</b>		<b>18,59</b>	<b>18,66</b>	<b>18,68</b>
Ligne B	Heure Creuse	19,00	18,36	18,35
Ligne B	Heure Pointe	18,27	17,84	17,78
<b>Sous-total</b>		<b>18,70</b>	<b>18,16</b>	<b>18,13</b>
Ligne C	Heure Creuse	16,89	17,03	17,00
Ligne C	Heure Pointe	16,69	16,78	16,72
<b>Sous-total</b>		<b>16,81</b>	<b>16,93</b>	<b>16,89</b>
<b>TOTAL général</b>		<b>18,20</b>	<b>18,08</b>	<b>18,07</b>

Le calcul des vitesses est issu du SAE (système d'aide à l'exploitation) à partir des courses non altérées par une opération de régulation (Echantillon courses). La vitesse commerciale est calculée par le rapport entre les kilomètres réels commerciaux et le temps réel passé pour produire cet échantillon de courses.

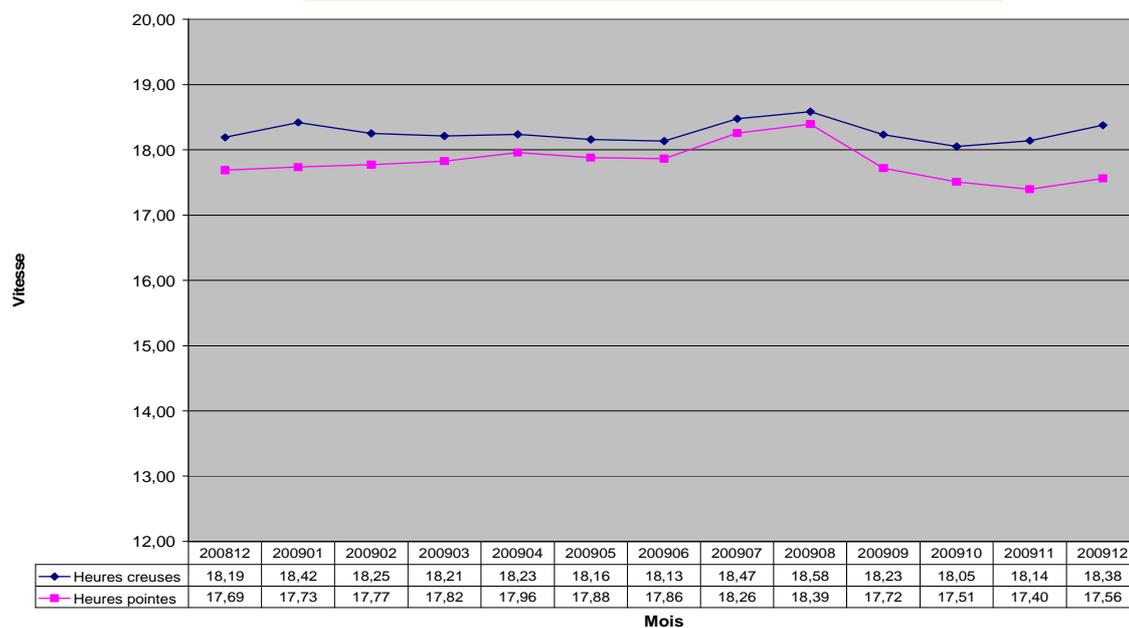
La mesure concerne les heures creuses et de pointe pour tous les jours de circulation sur toute l'amplitude quotidienne.



Vitesses commerciales lignes A B C par mois et tranche horaire (Comparatif 12 derniers mois)



Vitesses commerciales réseau tramway par mois et tranche horaire (Comparatif 12 derniers mois)



La baisse de la vitesse commerciale constatée de septembre à décembre correspond à l'arrivée des étudiants. C'est un phénomène observé chaque année et qui s'explique par le fait que la vitesse est dépendante du nombre de voyageurs.

La régularité s'est améliorée par rapport à 2 points :

- Mise en œuvre le 29 septembre d'une procédure d'exploitation concernant les modes dégradés qui a permis de diviser par 10 les



- pertes d'exploitation liées à des problèmes de signalisation ferroviaire,
- Amélioration des temps de battement dans le cadre de l'évolution de l'offre du 14 septembre.

#### 4.5.2. Bus

Il n'y a pas eu de mesure de vitesse commerciale réelle effectuée en 2009. A titre d'information, voici néanmoins les vitesses commerciales graphiquées.

#### Vitesse commerciale théorique par ligne (service hiver hors vacances scolaires)

Lignes	Vitesse en Km/h (a)	Lignes	Vitesse en Km/h (a)
2	20,29	48	11,93
3	24,01	49	19,75
4	9,63	50	14,00
5	13,54	51	14,52
6	19,75	53	17,35
7	21,74	54	15,35
8	18,83	55	19,36
9	12,99	56	16,19
10	10,80	57	15,00
11	12,98	58	26,44
13	13,98	62	23,25
15	10,91	63	21,33
16	11,48	64	21,21
17	7,28	65 (S14)	30,31
18 (S10)	28,35	66	22,07
19 (S11)	22,45	67	23,98
20	15,08	68 (S2)	28,62
21	14,64	69 (S3)	31,44
22	10,98	70	21,16
23	12,96	71	23,94
24	16,46	74 (S4)	40,24
25	18,12	75 (S9)	37,51
26 (S9)	15,60	76	18,69
27	12,99	77	23,75
28 (S12)	18,14	78	22,74
30	21,34	79 (S6)	27,93
31	17,15	80	23,53
32	17,07	81	20,85
34	18,16	82	25,42
35	20,06	83	24,06



Lignes	Vitesse en Km/h (a)	Lignes	Vitesse en Km/h (a)
36	20,98	84	20,47
37	27,57	85 (S7)	21,35
38	17,78	86 (S8)	24,61
39 (35 express)	20,07	87 (S5)	26,54
40	15,24	88 (Navette électrique)	9,15
41	17,44	90	22,91
42	16,59	91	40,32
43	20,78	92	30,89
44	20,32	93	28,08
45	15,06	94	27,44
46	20,74	95	21,63
47	19,49	96 (S13)	20,36
TOTAL réseau Bus			17,52

■ Lignes affrétées

(a) Vitesse calculée sur la base des Km et temps "en service" (hors battement, Hlp, entrée/sortie)  
Pas de vitesse commerciale théorique pour Mobibus, les TAD, les occasionnels, les locations et le réseau de substitution.

Une campagne de mesure des vitesses commerciales réelles sera organisée au dernier trimestre 2010, après la mise en œuvre du service de septembre 2010.





## Service offert



# Chapitre 5

## Fréquentation





## 5. Fréquentation

### 5.1. Nombre de voyageurs transportés par les véhicules exploités par le délégataire et par les véhicules des sous-traitants au titre du réseau Tbc (hors Mobibus)

Trafic (en nb voyages)	2008 année pleine	2009 année pleine	Evolution	2008 mai à déc	2009 mai à déc	Evolution
Lignes régulières	88 786 285	92 945 532	4,7%	57 581 296	60 616 634	5,3%
Lignes affrétées	1 504 718	1 448 225	-3,8%	959 678	912 369	-4,9%
<b>Sous-total réseau Tbc urbain</b>	<b>90 291 003</b>	<b>94 393 757</b>	<b>4,5%</b>	<b>58 540 974</b>	<b>61 529 003</b>	<b>5,1%</b>
Lignes harmonisées	26 611	29 226	9,8%	16 798	20 111	19,7%
<b>TOTAL</b>	<b>90 317 614</b>	<b>94 422 983</b>	<b>4,5%</b>	<b>58 557 772</b>	<b>61 549 114</b>	<b>5,1%</b>
Poids lignes régulières (en %)	98,3%	98,4%		98,3%	98,5%	
Poids lignes affrétées (en %)	1,7%	1,5%		1,6%	1,5%	
Poids lignes harmo (en %)	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

Le nombre de voyages (hors Mobibus) augmente de 4,5% entre 2008 et 2009 (année complète), et de 5,1% si l'on considère les seules périodes de mai à décembre.

Le trafic est en baisse sur les lignes affrétées. La part occupée par le trafic des lignes régulières se maintient.



Trafic (en nb voyages)	2008 année pleine	2009 année pleine	Evolution	2008 mai à déc	2009 mai à déc	Evolution
- Tramway	54 707 544	59 389 305	8,6%	35 514 238	39 202 793	10,4%
Bus (hors harmonisés)	35 583 459	35 004 452	-1,6%	23 026 736	22 326 210	-3,0%
<b>Sous-total réseau Tbc urbain</b>	<b>90 291 003</b>	<b>94 393 757</b>	<b>4,5%</b>	<b>58 540 974</b>	<b>61 529 003</b>	<b>5,1%</b>
Lignes harmonisées (bus)	26 611	29 226	9,8%	16 798	20 111	19,7%
<b>TOTAL</b>	<b>90 317 614</b>	<b>94 422 983</b>	<b>4,5%</b>	<b>58 557 772</b>	<b>61 549 114</b>	<b>5,1%</b>
- Poids Tramway (en %)	60,6%	62,9%		60,6%	63,7%	
Poids Bus (en %)	39,4%	37,1%		39,4%	36,3%	
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

Les extensions du tramway ont été mises en service en cours d'année 2008. 2009 est la 1<sup>ère</sup> année pleine pour le tramway phase 2, avec pour conséquences une augmentation du trafic tramway de 8,6% entre 2008 en 2009 (années pleines), et une baisse du trafic bus sur toutes les catégories de réseau (-1,6% en global).

## 5.2. Nombre de voyages service PMR (Mobibus)

Trafic (en nb voyages)	2008 année pleine	2009 année pleine	Evolution	2008 mai à déc	2009 mai à déc	Evolution
Fauteuils roulants (FR)	23 725	22 915	-3,4%	15 025	14 671	-2,4%
Non-voyants (NV)	19 599	19 253	-1,8%	12 283	12 472	1,5%
Semi-valides visuels (SV-V)	10	17	70,0%	5	15	200,0%
Semi-valides (SV)	26 646	26 715	0,3%	16 599	17 274	4,1%
Fauteuils roulants élec (FR élec)	14 485	14 075	-2,8%	9 445	8 898	-5,8%
<b>TOTAL</b>	<b>84 465</b>	<b>82 975</b>	<b>-1,8%</b>	<b>53 357</b>	<b>53 330</b>	<b>-0,1%</b>
Proportion FR	28,1%	27,6%		28,2%	27,5%	
Proportion NV	23,2%	23,2%		23,0%	23,4%	
Proportion SV-V	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	
Proportion SV	31,5%	32,2%		31,1%	32,4%	
Proportion FR élec	17,1%	17,0%		17,7%	16,7%	
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

La baisse de la fréquentation est particulièrement marquée sur les mois de janvier à



avril ainsi que sur le mois de juillet (baisse de l'ordre de 8% sur ces 5 mois). Le mauvais début d'année s'inscrit dans une tendance nationale. Les bons mois d'août, septembre, décembre et surtout novembre (+7,9% sur ce mois) n'ont pas suffi à rattraper le retard accumulé en début d'année.

Le taux d'annulation par les clients est en augmentation, ce qui a un impact défavorable sur la fréquentation. Le taux d'annulation est de 31,3% en 2009, contre 29,5% en 2008. Sur les 36 858 annulations de l'année 2009, 1 538 correspondent à des non présentations (clients absents).

### 5.3. Fréquentation et V/K par ligne

#### 5.3.1. Données chiffrées

Le tableau détaillé par ligne figure en annexe 1.

#### 5.3.2. Principales évolutions du nombre de voyages sur les lignes de bus entre 2008 et 2009 (années pleines)

- Réseau structurant :
  - Ligne 42 : +16%
  - Ligne 45 : +13%, augmentation liée à la saturation du tramway ligne B
  - Ligne 31 : -10%, report de la clientèle vers le tramway suite à l'extension de la ligne C vers les Aubiers
- Réseau principal :
  - Ligne 49 : +49%, montée en puissance de cette ligne nouvellement créée qui dessert le bassin d'emploi de Mérignac ouest et le CHR
  - Ligne 38 : +14%, effet report lié à la fermeture de la ligne 29
  - Lignes 90, 92, 93, 95 et 3 : forte chute de la fréquentation (ligne 90 : -49% ; ligne 92 : -53% ; ligne 93 : -30% ; ligne 95 : -53% ; ligne 3 : -23%) liée à l'extension de la ligne A du tramway vers La Gardette
  - Ligne 34 : -24%, report de la clientèle vers le tramway suite à l'extension de la ligne C vers Bègles Terres Neuves
  - Ligne 58 : -12%, report de la clientèle vers le tramway suite à l'extension de la ligne C vers les Aubiers
- Réseau local :
  - L'attractivité du tramway ainsi que ses nouvelles extensions génèrent une montée en puissance de certaines lignes locales. C'est le cas des lignes 36 (extension du tramway ligne C vers les Aubiers), 24 (extension du tramway ligne C vers Bègles Terres Neuves), et 76 (correspondance avec le tramway ligne C à Ravezies)
  - Lignes 32 (-34%) et 94 (-49%) : report de la clientèle vers le tramway suite à l'extension de la ligne A vers La Gardette



#### 5.4. Fréquentation par ligne par sens et par arrêt pour le tramway

##### 5.4.1. Ligne A

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2008	Année 2009	Evolution (en %)
Janvier	56 970	51 234	-10,1%
Février	57 068	54 301	-4,8%
Mars	55 277	56 656	2,5%
Avril	58 526	62 018	6,0%
Mai	51 734	59 654	15,3%
Juin	54 199	54 858	1,2%
Juillet	43 323	44 890	3,6%
Août	35 778	36 331	1,5%
Septembre	56 833	60 557	6,6%
Octobre	60 963	64 170	5,3%
Novembre	58 739	61 760	5,1%
Décembre	53 622	61 532	14,8%

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.



## 5.4.2. Ligne B

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2008	Année 2009	Evolution (en %)
Janvier	52 324	45 137	-13,7%
Février	53 035	47 558	-10,3%
Mars	51 067	49 049	-4,0%
Avril	51 573	57 203	10,9%
Mai	45 162	51 776	14,6%
Juin	44 467	48 813	9,8%
Juillet	34 351	36 674	6,8%
Août	27 337	28 914	5,8%
Septembre	52 023	55 220	6,1%
Octobre	56 455	58 703	4,0%
Novembre	51 521	56 205	9,1%
Décembre	47 850	54 607	14,1%

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.

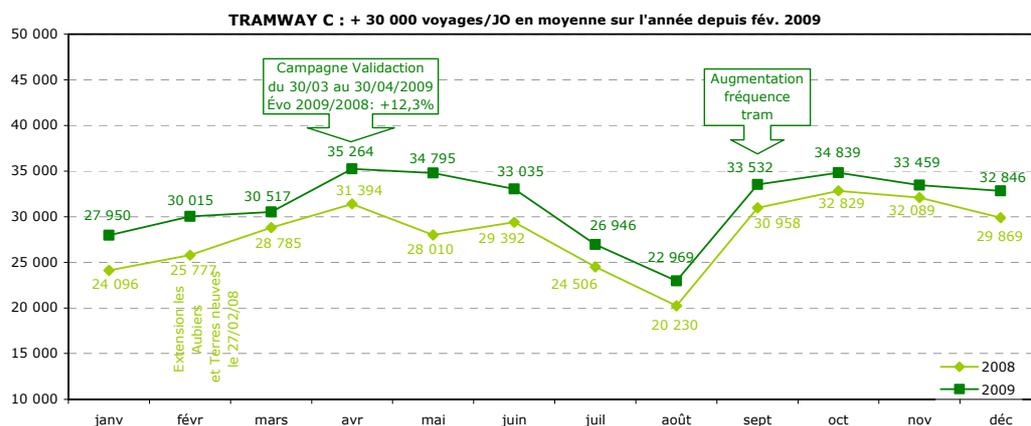
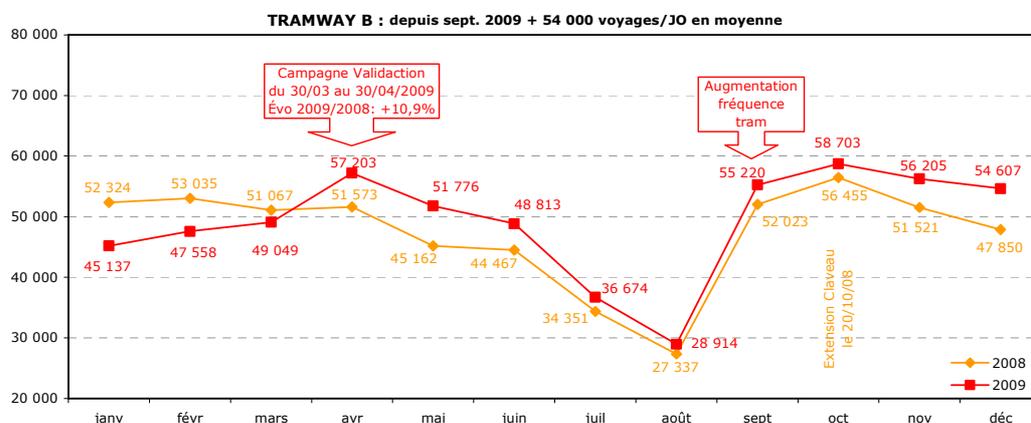
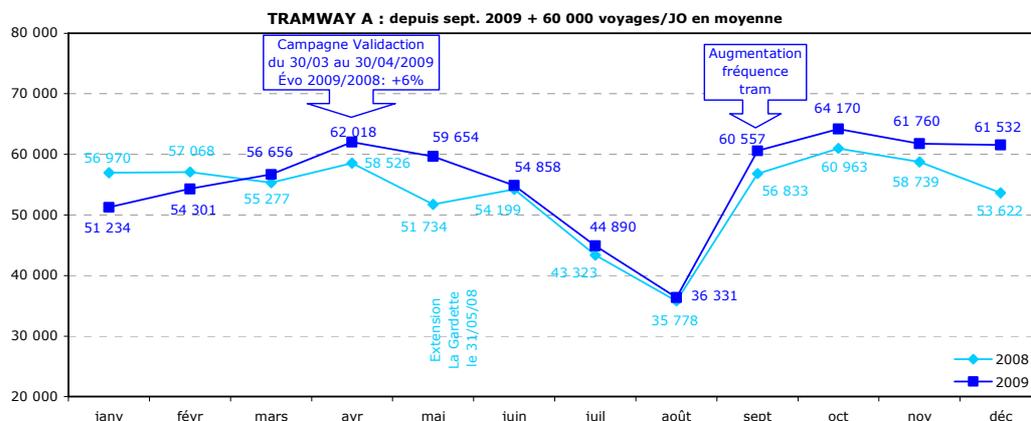
## 5.4.3. Ligne C

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2008	Année 2009	Evolution (en %)
Janvier	24 096	27 950	16,0%
Février	25 777	30 015	16,4%
Mars	28 785	30 517	6,0%
Avril	31 394	35 264	12,3%
Mai	28 010	34 795	24,2%
Juin	29 392	33 035	12,4%
Juillet	24 506	26 946	10,0%
Août	20 230	22 969	13,5%
Septembre	30 958	33 532	8,3%
Octobre	32 829	34 839	6,1%
Novembre	32 089	33 459	4,3%
Décembre	29 869	32 846	10,0%

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.



5.4.4. Graphiques et commentaires



Événements marquants de l'année 2009 :

- Du 30 mars au 30 avril : campagne de validation
- 14 septembre : augmentation des fréquences du tramway
- 28 septembre : mise en service des valideurs à quai dans les stations



## Fréquentation

Stalingrad (ligne A) dans les 2 sens, et Barrière St-Genès et Peixotto (ligne B) en direction de Pessac.

L'évolution importante constatée sur le mois de mai, s'explique par le fait que début mai 2008 avait eu lieu un mouvement de grève de 7 jours qui avait pénalisé le trafic du mois.

Malgré un réseau 2009 phase 2 complet, le trafic moyen JO sur les lignes A et B baisse par rapport à 2008 sur le 1er trimestre, tendance qui s'inverse à partir d'avril en raison de la campagne de validation.

La ligne C continue son évolution positive enclenchée par ses extensions de février 2008.



## 5.5. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titre

### 5.5.1. Ventilation par catégorie de voyageurs et évolution sur 3 ans

en % (source : enquête fraude)	Année 2007	Année 2008	Année 2009
Hommes	42,3%	42,3%	43,4%
Femmes	57,7%	57,7%	56,6%
<b>Total hommes / femmes</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
< 25 ans	45,3%	42,3%	42,9%
25 - 34 ans	19,2%	20,3%	19,1%
35 - 64 ans	30,0%	32,8%	32,1%
65 ans et plus	5,5%	4,6%	5,8%
<b>Total tranches d'âge</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Scolaires, étudiants	40,7%	34,3%	35,7%
Employés	27,4%	32,8%	30,5%
Cadres	11,3%	10,8%	13,0%
Sans activité, chômeurs	8,1%	8,8%	8,5%
Retraités	7,4%	7,4%	7,2%
Autres	5,0%	5,9%	5,1%
<b>Total CSP</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Études	24,6%	22,0%	21,3%
Travail	34,5%	37,7%	37,2%
Loisirs	22,1%	21,7%	19,7%
Achats	8,9%	6,5%	10,4%
Autres	10,0%	12,1%	11,4%
<b>Total motifs de voyage</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
>2 f/jour	18,8%	25,9%	27,2%
1 à 2 f/jour	51,5%	47,5%	45,7%
1 à 5 f/sem	19,3%	18,4%	17,4%
< 4 f/mois	10,4%	8,2%	9,8%
<b>Total fréquence de voyage</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Principaux constats sur le profil des voyageurs 2009 :

- Répartition hommes / femmes stable, femmes toujours majoritaires (56,6%)
- Légère baisse de la part des 25-64 ans (51,2%)
- Baisse de la part des employés (30,5%) au profit des "scolaires-



étudiants" (35,7%) et surtout des cadres (13,0%)

- Poids des motif « obligés » (études, travail) majoritaire (58,5%), mais augmentation de la part des motifs « non obligés » (loisirs, achats) (30,1%)
- Augmentation de la part des hyper réguliers "plus de 2 fois par jour" (27,2%)

### 5.5.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)				Evolution 2007/2008	Evolution 2008/2009
	Année 2007	Année 2008	Année 2009		
- Tickarte 1 voyage	5 371 540	5 232 743	5 180 563	-2,6%	-1,0%
Tickarte 10 voyages plein tarif	11 776 111	12 302 956	11 634 852	4,5%	-5,4%
Tickarte 5 voyages plein tarif	2 429 728	2 777 502	2 744 099	14,3%	-1,2%
Tickarte 10 voyages tarif réduit	3 205 752	3 236 854	3 309 151	1,0%	2,2%
Titres Parc Relais	1 662 486	1 780 090	2 042 167	7,1%	14,7%
Carte groupe	151 625	165 392	183 180	9,1%	10,8%
Échange billet	45 762	63 913	61 046	39,7%	-4,5%
Foire Expo	9 872	3 267	5 111	-66,9%	56,4%
Cité Pass mensuel	1 463 723	1 484 272	1 452 930	1,4%	-2,1%
Cité Pass annuel	3 516 777	4 274 432	5 025 686	21,5%	17,6%
Cité Pass groupé	3 797 052	5 164 783	6 690 069	36,0%	29,5%
Pass Jeune mensuel	840 024	796 196	731 309	-5,2%	-8,1%
Pass Jeune annuel	34 897 823	36 981 055	40 447 562	6,0%	9,4%
Bordeaux scolaire subventionné+Modalis scolaires	896 497	911 078	1 087 995	1,6%	19,4%
Hebdo 7 j ours	2 420 129	2 557 310	2 354 702	5,7%	-7,9%
Modalis Ter-Bus	634 750	733 070	744 347	15,5%	1,5%
Modalis Car-Bus	304 313	238 814	311 980	-21,5%	30,6%
Bordeaux Découverte 1J-2J-3J*	250 935	265 738	230 060	5,9%	-13,4%
Bordeaux Congrès	58 049	67 837	45 616	16,9%	-32,8%
Titres sociaux	2 815 017	3 117 296	2 690 015	10,7%	-13,7%
Demandeurs d'emploi	6 409 679	6 478 145	6 183 171	1,1%	-4,6%
TBC	973 944	1 078 111	929 118	10,7%	-13,8%
Tempo****	172 108	156 134	143 196	-9,3%	-8,3%
Comptages**	197 253	195 058	195 058	-1,1%	0,0%
Clip Jeune*	252 954	169 399		-33,0%	-100,0%
Police***	83 231	86 169		3,5%	-100,0%
<b>TOTAL (hors Mobibus)</b>	<b>84 637 134</b>	<b>90 317 614</b>	<b>94 422 983</b>	<b>6,7%</b>	<b>4,5%</b>

\*Suppression des Bordeaux découverte 2J et 3J et du Clip Jeune en août 2008

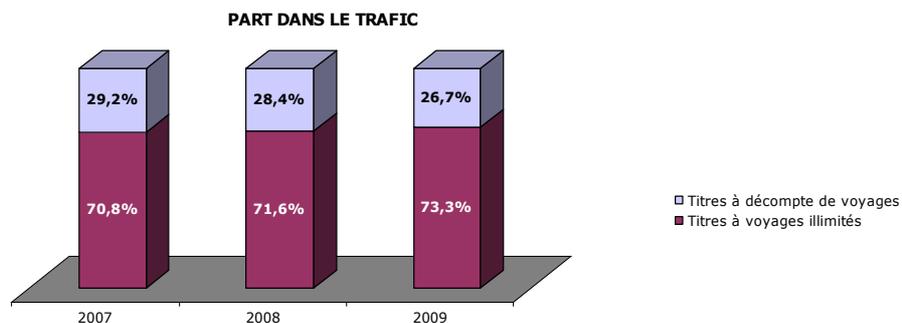
\*\*Comptages : voyages effectués sur des véhicules non équipés de valideurs

\*\*\*Police : Fin au 31 décembre 2008 de l'accord avec la police qui consistait à fournir chaque année 400 titres au tarif "administration" ; report sur le Cité Pass groupé (tarif équivalent).

\*\*\*\*Tempo : Tickarte provisoire de validité 8 jours émis par un espace de vente ou la VPC dans l'attente de l'établissement d'une (nouvelle) carte d'abonnement. Le tickarte Tempo est délivré gratuitement dans les cas suivants : carte défectueuse ou problème technique Tbc. Il est payant (5 €) pour les clients ayant perdu leur carte.



Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)				Evolution	Evolution
	Année 2007	Année 2008	Année 2009	2007/2008	2008/2009
- Titres à décompte de voyages	24 652 876	25 562 717	25 160 169	3,7%	-1,6%
Titres à voyages illimités	59 787 005	64 559 839	69 067 756	8,0%	7,0%
Comptages	197 253	195 058	195 058	-1,1%	0,0%
<b>TOTAL (hors Mobibus)</b>	<b>84 637 134</b>	<b>90 317 614</b>	<b>94 422 983</b>	<b>6,7%</b>	<b>4,5%</b>



Le nombre de voyages augmente de 6,7% entre 2007 et 2008 et de 4,5% entre 2008 et 2009. L'évolution plus forte entre 2007 et 2008 s'explique en partie par la mise en service de la phase 2 du tramway courant 2008, alors qu'en 2009 le réseau était déjà finalisé. La part des voyages des titres à décompte diminue au profit des titres à voyages illimités. Néanmoins le titre Parc relais continue son ascension, avec une évolution plus forte en 2009 du fait de la mise en service progressive de tous les parcs relais de la phase 2. En ce qui concerne les titres à voyages illimités, ce sont essentiellement les titres annuels qui connaissent une évolution importante, surtout les Cité Pass annuels et groupés (évolution 2007/2009 : +76,2%). Pour les Pass jeunes annuels l'évolution est un peu plus importante, en raison d'un report des titres mensuels vers le titre annuel, plus avantageux pour les clients en terme de prix.



# Chapitre 6

## Relations avec la clientèle





## 6. Relations avec la clientèle

### 6.1. Politique tarifaire

GRILLES TARIFAIRES	Grille 2008	Grille 2009	Evolution
<b>Titres à décompte de voyages</b>			
1 voyage	1,40 €	1,40 €	0,0%
10 voyages plein tarif	10,10 €	10,30 €	2,0%
5 voyages plein tarif	5,05 €	5,20 €	3,0%
10 voyages tarif réduit	6,10 €	6,20 €	1,6%
Parcs relais	3,00 €	3,00 €	0,0%
Carte Groupe	24,65 €	25,10 €	1,8%
<b>Titres à voyages illimités</b>			
Cité Pass mensuel	38,20 €	38,50 €	0,8%
Cité Pass annuel	376,00 €	378,00 €	0,5%
Cité Pass groupé 30	28,20 €	28,35 €	0,5%
Cité Pass groupé 200	25,07 €	25,20 €	0,5%
Cité Pass groupé 500	21,93 €	22,05 €	0,5%
Pass Jeune mensuel (-28 ans)	27,20 €	27,50 €	1,1%
Pass Jeune annuel (-28 ans)	176,40 €	180,00 €	2,0%
Hebdo 7 jours	9,70 €	10,10 €	4,1%
Bordeaux scolaire subventionné (annuel)	50,00 €	50,00 €	0,0%
Modalis TER-BUS hebdomadaire	7,30 €	7,60 €	4,1%
Modalis TER-BUS mensuel	28,70 €	28,90 €	0,7%
Modalis CAR-BUS hebdomadaire	7,30 €	7,60 €	4,1%
Modalis CAR-BUS mensuel	28,70 €	28,90 €	0,7%
Modalis CAR-BUS jeune mensuel (-28 ans)	24,50 €	24,80 €	1,2%
Modalis CAR-BUS jeune annuel (-28 ans)	176,40 €	180,00 €	2,0%
Bordeaux découverte 1 jour	4,10 €	4,10 €	0,0%
<b>TOTAL</b>			

Les grilles tarifaires 2008 et 2009 ont été mises en application le 1<sup>er</sup> août 2008 (grille 2008) et le 1<sup>er</sup> août 2009 (grille 2009).

Globalement, la gamme tarifaire a connu peu d'évolution en 2009 puisque seuls les prix de certains titres ont été modifiés.

L'évolution des tarifs correspond à une augmentation de 1,5% en moyenne pondérée. Cette hausse se situe donc nettement au-dessus de l'inflation qui a été proche de zéro en 2009.

Des titres sont restés stables, en particulier les tickartes unité, parc relais, et journée.

L'évolution la plus significative concerne l'hebdo 7j (+4%) afin de repositionner ce



titre vis-à-vis des formules multi voyages et des abonnements. Cette mesure vise à rendre plus attractifs les abonnements longue durée et donc à progressivement fidéliser davantage la clientèle.

Le prix du tickarte unité n'a pas été augmenté car son prix est déjà élevé par rapport au prix rapporté au voyage des tickartes multi voyages.

Le prix des tickartes 5 voyages a été augmenté de façon plus importante que celui des tickartes 10 voyages (respectivement +3% et +2%) afin d'offrir un prix au voyage plus faible pour les tickartes 10 voyages que pour les 5 voyages. Avec la précédente tarification, les prix au voyage étaient en effet identiques.

Les abonnements ont connu une légère augmentation, le pass jeunes annuel étant celui qui a connu la plus forte hausse (+2%). Celle-ci se justifie au regard d'un prix particulièrement attractif.

En ce qui concerne Mobibus, le prix unitaire du voyage est resté inchangé à 2,52 €.

## 6.2. Ventes et recettes par titre : une forte progression des abonnements

Ventes de titres	Année 2008 janv à déc		Année 2009 janv à déc		Evolution (en %)		Année 2009 mai à déc	
	Nombre	Rec HT (€)	Nombre	Rec HT (€)	Nb	Rec HT	Nombre	Rec HT (€)
-								
Tickarte 1V	4 355 330	5 521 686	4 182 170	5 547 806	-4,0%	0,5%	2 862 377	3 796 926
JAPD	1 049	1 136	1 064	1 239	1,4%	9,0%	595	696
Tickarte Plein tarif 10 voy	1 032 064	9 813 561	957 653	9 237 064	<b>-7,2%</b>	-5,9%	626 607	6 068 638
Tickarte Plein tarif 5 voy	485 892	2 311 680	463 801	2 245 474	-4,5%	-2,9%	311 197	1 515 228
Tickarte Tarif réduit 10 voy	255 977	1 479 593	259 844	1 512 793	1,5%	2,2%	171 332	1 001 153
Tickarte parc relais	469 081	1 234 690	516 074	1 466 821	<b>10,0%</b>	18,8%	356 168	1 012 281
Bordeaux Découverte 1j	54 552	240 775	57 506	223 440	5,4%	-7,2%	44 806	174 100
Cartes Groupes	3 310	77 317	3 936	92 983	18,9%	20,3%	2 863	67 915
Cartes Congrès	38 151	43 165	44 079	61 655	15,5%	42,8%	38 772	53 491
Tickets Foire	1 024	7 280	1 368	9 722	33,6%	33,5%	1 368	9 722
<b>Sous-total tickartes</b>	<b>6 696 430</b>	<b>20 730 882</b>	<b>6 487 495</b>	<b>20 398 997</b>	<b>-3,1%</b>	<b>-1,6%</b>	<b>4 416 085</b>	<b>13 700 149</b>
Tickarte parc relais passager	504 161		569 362		12,9%		406 326	
<b>Sous-total PR passag</b>	<b>504 161</b>		<b>569 362</b>		<b>12,9%</b>		<b>406 326</b>	



Ventes de titres	Année 2008 janv à déc		Année 2009 janv à déc		Evolution (en %)		Année 2009 mai à déc	
	Nombre	Rec HT (€)	Nombre	Rec HT (€)	Nb	Rec HT	Nombre	Rec HT (€)
Cité Pass mensuel	22 263	798 336	21 865	794 008	-1,8%	-0,5%	14 338	521 521
Cité Pass annuel	73 143	2 178 293	86 644	2 571 498	18,5%	18,1%	59 683	1 779 117
Cité Pass Groupé Franc Tel *			4 979	32 659			3 501	20 807
Cité Pass Groupé de 30 à 199			18 572	483 725			13 003	339 191
Cité pass Groupé de 200 à 499			11 181	253 016			8 416	191 059
Cité Pass Groupé à partir de 500 abonnements			125 280	2 614 322			85 505	1 782 116
Sous-total Cité Pass Groupé	116 807	2 462 572	160 012	3 383 722	37,0%	37,4%	110 425	2 333 173
<i>Total Cité Pass</i>	212 213	5 439 201	268 521	6 749 228	26,5%	24,1%	184 446	4 633 810
Pass jeune mensuel	13 193	335 041	12 624	327 026	-4,3%	-2,4%	8 571	222 558
Pass jeune annuel	778 159	10 579 830	836 095	11 679 043	7,4%	10,4%	563 147	7 889 600
Abonnement hebdo 7 jours	138 084	1 250 512	127 557	1 191 877	-7,6%	-4,7%	82 432	777 106
Scolaire subventionné	11 593	-21 206	13 977	180 931	20,6%	-953,2%	8 213	96 099
Clip Jeune	2 319	41 970						
Permis Administration	4 800	114 000						
Modalis Car-Bus	12 597	168 144	11 345	133 896	-9,9%	-20,4%	4 969	68 159
Modalis TER-bus	26 382	378 706	24 990	396 760	-5,3%	4,8%	15 806	254 760
<b>Sous-tot abonnements</b>	<b>1 199 340</b>	<b>18 286 198</b>	<b>1 295 109</b>	<b>20 658 761</b>	<b>8,0%</b>	<b>13,0%</b>	<b>867 584</b>	<b>13 942 091</b>
Harmonisés		12 185		13 389		9,9%		9 934
<b>Sous-total harmonisés</b>		<b>12 185</b>		<b>13 389</b>		<b>9,9%</b>		<b>9 934</b>
Mobibus - abonnements	73 114	184 247	73 579	185 419	0,6%	0,6%	47 358	113 121
Mobibus - tickets	11 351	28 605	9 396	23 678	-17,2%	-17,2%	5 985	14 296
Mobibus - annulations	1 727	4 352	2 036	5 131	17,9%	17,9%	1 333	3 184
<b>Sous-total Mobibus</b>	<b>86 192</b>	<b>217 204</b>	<b>85 011</b>	<b>214 228</b>	<b>-1,4%</b>	<b>-1,4%</b>	<b>54 676</b>	<b>130 601</b>
Ventes billettiques		254 931		173 479		-32,0%		137 006
Régul (imp. fausse mon...)		-365 368		-188 239		-48,5%		-139 470
<b>Sous-total</b>		<b>-110 438</b>		<b>-14 760</b>		<b>-86,6%</b>		<b>-2 464</b>
Confection de carte		51 635		52 354		1,4%		35 464
Amendes		948 622		1 029 421		8,5%		651 446
<b>Sous-total</b>		<b>1 000 256</b>		<b>1 081 775</b>		<b>8,1%</b>		<b>686 910</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8 486 123</b>	<b>40 136 287</b>	<b>8 436 977</b>	<b>42 352 390</b>	<b>-0,6%</b>	<b>5,5%</b>	<b>5 744 671</b>	<b>28 467 221</b>

\* Cité pass groupé  $\geq$  500. Appellation spéciale nécessaire pour la gestion billettique car France Telecom prenait à l'origine en charge une partie de l'abonnement de ses salariés, cette quote-part lui étant directement facturée. Cette particularité n'existe plus aujourd'hui et les cartes FT sont remplacées par des cartes ordinaires au fur et à mesure de leur renouvellement ; les dernières cartes FT expireront fin 2011.

Les ventes de l'année 2009 sont marquées par une forte progression des abonnements (+8%).



Les taux de croissance sont particulièrement élevés parmi les formules Cité Pass (+26% entre 2008 et 2009). Cette évolution représente près de 5 000 abonnés supplémentaires, en moyenne par mois, parmi la cible « tout public », majoritairement active.

A l'inverse, les formules « tickarte » connaissent un léger recul (-3,1%). Le titre 10 voyages (-7,2%) est celui qui connaît le plus fort repli mais la situation est contrastée d'un titre à l'autre, la progression du tickarte parc relais en est l'illustration la plus notable (+10%).

Pour Mobibus, la baisse des recettes est directement liée à celle de la fréquentation (cf : chapitre 5). A noter que depuis la rentrée 2009, Mobibus a mis en place le paiement par prélèvement sur compte bancaire.

### 6.3. Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année

Les modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année n'ont pas eu d'impact significatif sur le montant des recettes.

### 6.4. Information du public et actions commerciales

#### 6.4.1. Rentrée septembre 2009 : Journal Tbc mag (350 000 exemplaires)



Edition du premier Tbc mag et de son mémo format poche diffusé dans toutes les boîtes aux lettres de l'agglomération.

#### 6.4.2. Concertation nouveau réseau Tbc (septembre)

Ce cycle itératif s'est traduit tout d'abord par des rencontres avec les élus, puis par des actions de communication la 1<sup>ère</sup> semaine de septembre, et enfin par une phase de concertations publiques où est présentée la première version du projet (31 réunions de concertation publique dans les communes de la Cub et les quartiers de Bordeaux).

Ce processus a été accompagné par plusieurs axes de communication :

- Site Internet «Echanges-RéseauTbc2010 » : 17 500 connexions. Réalisation d'un site internet dédié avec notamment la réalisation d'une cartographie dynamique du nouveau réseau « V1 » s'accompagnant d'une information concernant la desserte de la commune et le descriptif de chacune des lignes du futur réseau. Il s'agit d'un site simple, pratique, à vocation pédagogique, un site qui traduit le lien social, véritable relais interactif du cycle de concertations publiques puisque en lien avec le site « concertations » de la CUB sur lequel les internautes déposent leurs avis et remarques sur le projet.

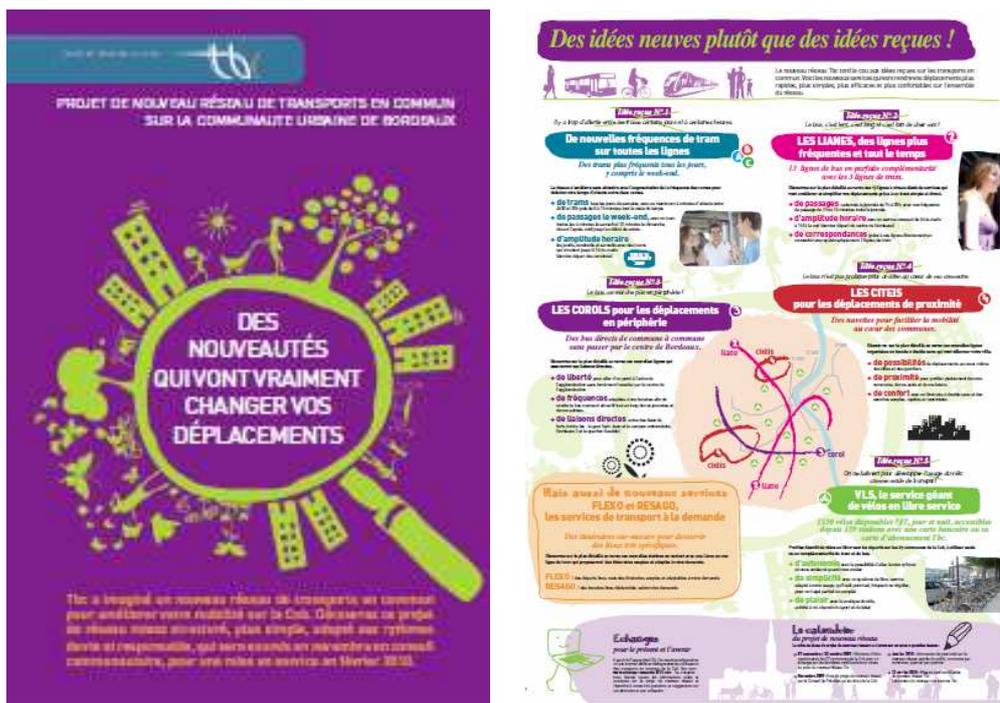


- Un plan média envisagé sous l'angle pédagogique :
  - Chronique idées reçues : France Bleu Gironde,
  - Transport : les ID reçues : chronique sur TV7,



## Relations avec la clientèle

- Objectif Aquitaine : dossier spécial « Transports »,
- Communiqué de presse transmis aux supports,
- Presse hebdomadaire locale,
- Presse quotidienne régionale,
- Presse municipale et CUB.
- En Interne : un même niveau d'information... en avant première, pour créer l'adhésion autour d'une ambition commune : Cap Réseau Tbc 2010
- Rappel des grands principes du projet, ses étapes de mise en oeuvre et de la méthode de concertation adoptée,
- Présentation en avant première du site « Échanges ».
- Journal Echange : 45 000 exemplaires. Impression du plan « V1 » du futur réseau diffusé dans toutes les communes de la CUB ainsi que dans les espaces commerciaux Tbc.



- Dossiers Communes : 4 000 exemplaires. Diffusion lors des réunions publiques communales d'un dossier présentant le plan de la commune et un descriptif des lignes de chacune des communes.





### Liane 1

**Terminus**  
De Mérignac Aéroport vers Quinconces

**Itinéraire**  
Mérignac Aéroport, Mérignac Soleil, Mérignac Centre, Mondésir, Barrière Judaique, Gambetta, Quinconces

**Pôle de correspondance**  
Mérignac Centre : Tram A, Lianes 11 et 16, Corol 33, Corol 35, 30, Citéis 42, 70, 71  
Barrière Judaique : Lianes 9 et 16  
Gambetta : Tram B, Lianes 2, 3, 4, 5, 6, 15 et 16, 53 Express, 56 Express, 83  
Quinconces : Tram B et C, Lianes 2 et 3, 26, 29, 53 Express, Citéis 47, 73, 83

**Début : 5h - Fin : env 1h15**

**Passage en semaine : toutes les 10 min**

**Passage le samedi : Circule**

**Passage le dimanche : Circule**

#### 6.4.3. Recherche signalétique et code couleur du nouveau réseau (septembre / octobre)

- L'identification du nouveau réseau Tbc : Mise en évidence des familles de ligne du réseau Tbc (Lianes, Corols, Citéis, lignes principales et locales) sur tous les supports d'information :
- Un code couleur par famille de produit : Rouge pour le Tramway, Bleu pour les Lianes, Vert et Jaune pour les Corols, Orange à Rouge pour les autres lignes dont les Citéis,
- Une forme d'expression de sticker ligne par famille pour renforcer la signalétique et l'identification de la ligne sur tous les supports : plan, arrêts, girouette...,
- Une hiérarchie de largeur des lignes sur le plan du réseau.

Le Tramway :



# 6

## Relations avec la clientèle

Les Lianes : lignes structurantes et cadencées à 10 ou 15 mn



Les Corols : lignes de périphérie à périphérie sans passer par Bordeaux centre



Les Citéis : lignes intra communales pour une desserte fine



## Relations avec la clientèle

Les principales : lignes complétant l'offre de transport avec une desserte fine des quartiers, fréquence de 15 à 30 mn



Les locales : lignes circulant avec une fréquence de 30 à 45 mn



Les Flexo : lignes régulières de jour ou de soirée, composées d'un itinéraire fixe aboutissant dans une zone géographique déterminée où les arrêts sont desservis à la demande



## Relations avec la clientèle



La ligne de Nuit : ligne régulière circulant de 1h50 à 4h45 avec une fréquence de 40 à 60 minutes



Les Resago : lignes régulières avec des horaires de départ fixés pouvant desservir tous les arrêts réguliers ou une zone d'arrêts à la demande ; réservation la veille avant 19h



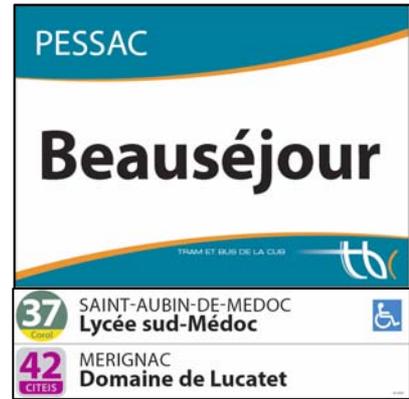
Les dessertes Spécifiques : lignes ne circulant qu'en jour ouvrable scolaire



Relations avec la clientèle

- L'information à l'arrêt :
- La tête d'arrêt :

Le nom de la commune  
 Le nom de l'arrêt  
 Le logo du réseau Tbc  
 Les n° de ligne desservant l'arrêt et leurs directions  
 Les nouveaux poteaux comme les abris-bus  
 annonceront aussi les lignes Transgironde



- L'information :

Un plan du réseau (schématique sur les poteaux)  
 Une nouvelle fiche d'information ligne  
 Une information générale de la tarification et de la structure commerciale.

**23 MERIGNAC**  
**Fontaine d'Arlac**

Horaires de passage à Beauséjour

	LUNDI À VENDREDI		SAMEDI		DIMANCHE ET FÊTES	
5h	55					
6h	25 40 55		20 50		00 30	
7h	10 25 40 55		20 50		00 30	
8h	10 25 40 55		15 45		00 30	
9h	15 40		15 45		00 30	
10h	10 40		15 45		00 30	
11h	10 40		15 45		00 30	
12h	10 40		15 45		00 30	
13h	10 40		15 45		00 30	
14h	10 40		15 45		00 30	
15h	10 40		15 45		00 30	
16h	05 20 35 50		15 45		00 30	
17h	05 20 35 50		15 45		00 30	
18h	05 20 35 50		15 45		00 30	
19h	05 20 40		15 45		00 30	
20h	00 30		0		00 30	
21h	0		0		00 30	

Nous vous y amenons...

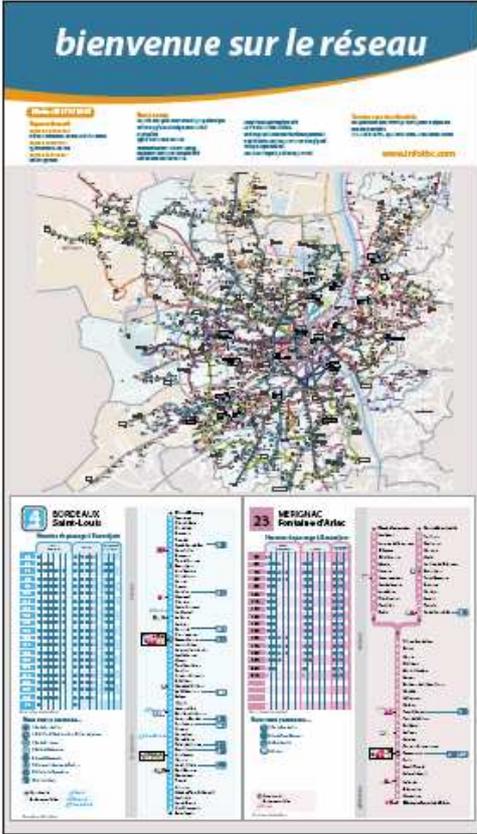
1. Stade Cap de Bos
2. Lycée Papu Clément
3. Hôtel de ville
4. Cinéma

Vous êtes ici

Arrêts accessibles

Beauséjour / identifiant





## 6.4.4. Accompagnement d'événements

Incitation aux déplacements en transport en commun à l'occasion d'événements attractifs :

- Fête de la musique : 21 juin



**Profitez des temps forts, allez-y en transports**

TRAM ET BUS DE LA CUB

Bordeaux fête le Fleuve - Fête de la Musique

**Le tram vous laisse la place !**

*Des interruptions et des perturbations sont à prévoir sur certaines stations :*

Samedi 20 juin		Stations non desservies		Dimanche 21 juin		Stations non desservies	
(A)	de 22h30 à 00h15	entre Stalingrad et Ste-Catherine		(A)	de 20h00 à 2h30	entre Stalingrad et Mériadeck	
(C)	de 21h30 à 00h15	entre Quinconces et Gare St-Jean		(B)	de 20h00 à 2h30	entre Quinconces et St-Nicolas	
				(C)	de 21h30 à 00h15	entre Quinconces et Gare St-Jean	

**FÊTE DE LA MUSIQUE**  
FRÉQUENCE 12 mn  
Et tous les 10 mn à l'heure la nuit

- 14 Juillet :



**14 juillet**  
feu d'artifice

**Profitez des temps forts, allez-y en transports**

TRAM ET BUS DE LA CUB

**Le tram vous laisse la place !**

*Des interruptions et des perturbations sont à prévoir sur certaines stations :*

Stations non desservies	
(A)	de 22h15 à 23h30
(C)	entre Quinconces et Gare St-Jean

*Navette Bus entre Gare St-Jean et Porte de Bourgogne*

**Davantage de tram !**

- de 18h à 19h30 : un tram toutes les 12 mn
- de 19h30 à 00h30 : un tram toutes les 6 mn

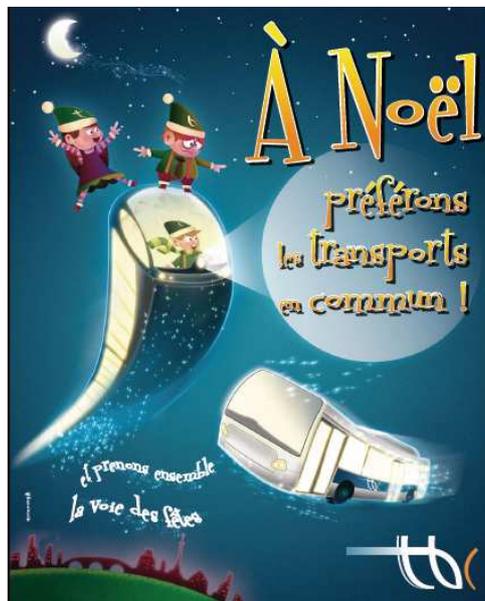


- Soldes d'été :



- Campagne Noël 2009

La campagne de Noël s'est déroulée du 7 au 20 décembre avec différentes animations au sein des 4 espaces accueils ainsi que dans les tramways (lutins et père Noël avec distribution de stickers, bonbons et ballons). Un mini site internet dédié ([lutins-tbc.com](http://lutins-tbc.com)) mis en ligne du 12 au 24 décembre rythmé de quizz pour les adultes et les enfants avec des lots (tee-shirt, bonbons, stickers) à retirer dans les espaces.





#### 6.4.5. Les partenariats et la communication externe

Mise à disposition des supports de communications du réseau (Borne d'info des stations Tram, affichettes intérieur bus, site infotbc.com)

- Actions de communication :
  - Campagne de communication du Pass Foire Internationale + Tbc
  - Label Rive droite : relai de la communication autour d'un "label" rive droite grandeur nature lancé par les Grands Projets des Villes.
  - Annonce de l'opération Handicap international
- Concerts, Festivals :

Places à gagner : Opéra, Mégarama (tarif spécial Tbc), Comédie Gallien, Krakatoa, Théâtre du Pont Tournant, Concerts Box Office, Cap-Sciences, Ciné-Concerts, Echappée Belle (Blanquefort), Festival les Campulsations (CROUS), Festival sur un Petit nuage (Pessac), Musée d'Aquitaine, Festival Arts mêlés (Eysines), Festival les Odyssées (Ambès), Musiques de nuit (communes rive droite), Le Carré-Les Colonnes (Blanquefort / St Médard), Festival des Fanfares (Bordeaux), Festival du Film d'Histoire (Pessac), Salon des Antiquités et de l'art contemporain, Vibrations Urbaines (Pessac Bellegrave), Exposition ASTRALALA (Le Haillan), Festival Courants d'air...



- Evento

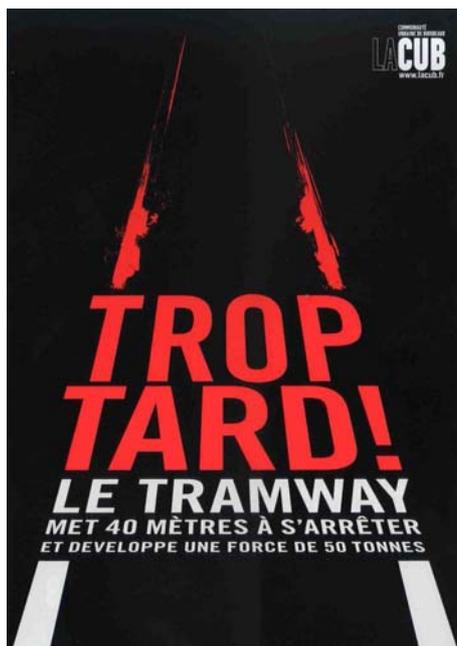
Dans le cadre de la manifestation « Evento » du 9 au 18 octobre 2009, l'organisateur a sollicité la CUB aux fins de pouvoir utiliser 1 autobus du réseau de la CUB et l'habiller selon le projet de l'artiste Seulgi Lee. Keolis Bordeaux a réalisé ce projet et mis à disposition le véhicule et les conducteurs.





- Campagne « Prévention - sécurité Tram »

Suite à un accident mortel fin septembre avenue Thiers, la Cub a mis en œuvre une opération de sensibilisation à la sécurité autour du tram. Cette campagne a été relayée sur l'ensemble du réseau (Flyer mis à disposition dans les espaces commerciaux Tbc, information interne...).



- Visites du Tramway

Des visites ont été organisées dans les ateliers de Bastide à la demande de la CUB, du groupe Keolis, d'Alstom ou des visiteurs eux-mêmes. Des délégations étrangères (Mexique le 11 septembre, Brésil le 16 septembre, Australie le 18 septembre, Lausanne le 9 octobre, Dubaï le 14 octobre, Corée le 11 novembre et Pékin le 27 novembre), des écoles, la Maison d'Architecture d'Aquitaine (les 19 et 20 septembre dans le cadre des journées du patrimoine), et les officiers de réserve de Bordeaux (le 25 novembre) ont ainsi pu visiter les installations, en présence d'intervenants de



Keolis Bordeaux.

- Autocool

Keolis Bordeaux, ainsi que Keolis SA et Keolis Gironde, sont entrées au capital de la société coopérative Autocool, laquelle développe un système d'autopartage sur la CUB. Ce partenariat est l'un des axes du développement de l'intermodalité. Keolis Bordeaux s'inscrit donc comme un partenaire actif du développement d'Autocool. En particulier, Keolis Bordeaux a fait bénéficier Autocool d'une présence dans ses supports de communication commerciale.

## 6.5. Commercialisation et politique commerciale

Les éléments marquants de l'année 2009 sont les suivants :

- Espace Buttinière :
  - le 24 août mise en service de nouveaux horaires d'ouverture (7H30/19H30, suppression d'une coupure) et offre des produits tarifaires Tbc.
- Bus Info :
  - test, sur 10 mairies de l'agglomération, du remplacement du « Bus Info » par la mise en service d'un stand « Info/Ventes » dans les locaux communaux.
- Point Rentrée :
  - sur la période du 1er juillet au 31 octobre, le nombre d'abonnements annuels Pass Jeune créés ou renouvelés est en augmentation de 4% par rapport à la même période de 2008, soit 59 763 Pass créés ou renouvelés.
  - la progression est de 4,6% en novembre et de 3,5% en décembre par rapport aux mêmes mois de 2008. Le nombre de Pass Jeune annuels créés ou renouvelés entre le 1er juillet et le 31 décembre est de 64 439.
- Cité Pass Groupé :
  - du 8 au 14 avril campagne d'affichage sur les bus et arrêts des lignes du secteur de Mérignac (30, 49, 50, 70)
  - du 7 au 13 mai campagne d'affichage sur la moitié du parc de bus
  - édition d'un document spécifique pour les 4 polycliniques PBNA
  - en février, exposition à la Cité Administrative
  - stand « info » sur les différents sites du CHU et à Géant Casino Pessac pour le Club des Entreprises en septembre, et à EDF les 9 et 10 novembre
  - Club des Entreprises de Bordeaux Lac, 1 000<sup>ème</sup> abonné en juin.

En 2009, le nombre d'abonnés « Cité Pass Groupé » a progressé de 19% pour atteindre 14 009 abonnés au 31 décembre.



## 6.6. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle

### 6.6.1. Enquête téléphonique Eysines Migron

Une enquête téléphonique a été réalisée auprès de l'ensemble des pétitionnaires du quartier Migron à Eysines à propos de la suppression de la ligne 54 et de son remplacement par la liane 2.

Reproche principal : desserte des établissements scolaires et nécessité de faire une correspondance, temps de trajet augmenté.

A noter : une mauvaise compréhension du projet

Après présentation détaillée du projet, 30% d'opinions négatives ont été maintenues.

### 6.6.2. Mise en place d'un panel client pré/post nouveau réseau

L'objectif de la mise en œuvre de ce panel est de réaliser des mesures quantitatives régulières de la perception des actions entreprises par le réseau et de la réorganisation du réseau prévue en février.

En 2009, deux vagues ont été réalisées, la première fin septembre puis la seconde en décembre.

Au total, six vagues successives sont prévues afin de mesurer l'impact du nouveau réseau sur la satisfaction de la clientèle ainsi que les comportements en matière de déplacements en transports en commun.

L'enquête est téléphonique auprès des clients très occasionnels ou non abonnés (200 à 300 questionnaires), et via internet pour la clientèle abonnée (1 300 à 2 800 participants).

Le questionnaire est composé de 3 modules, un module consommation, image et satisfaction, un module concertation et nouveau réseau et un module relatif aux questions d'actualité.

Les résultats détaillés de la vague 1 sont disponibles sur demande.

### 6.6.3. Tests nouveau réseau sous forme de réunions qualitatives

Une étude qualitative a été menée en septembre 2009 afin d'évaluer le projet de réseau auprès de clients et non clients. Il s'agissait de tester les concepts et paramètres de l'offre du nouveau réseau, ainsi que de recueillir les remarques fines sur 6 quartiers : Bordeaux Bastide, Bassens, Pessac, Gradignan, Mérignac et Eysines.

Les principaux enseignements de ces 6 réunions sont les suivants :

- Bonne compréhension globale du projet :
- Lisibilité du « nouveau réseau »
- Segmentation de l'offre qui répond aux attentes
- Accueil globalement favorable :
- Davantage d'offre (fréquence, amplitude)



- Offre mieux adaptée aux différents besoins
- Un réseau plus lisible
- Des critiques :
  - Des dessertes scolaires préoccupantes
  - Un « nouveau réseau » qui va obliger à changer de vieilles habitudes
- Une recommandation principale : nécessité d'élaborer un argumentaire commercial pour vaincre les résistances au changement

Les résultats détaillés par secteur sont disponibles sur demande.

#### 6.6.4. Etude sur l'évolution des plans de lignes

Au mois de novembre, Keolis Bordeaux a confié à Epsilon une étude sur la compréhension du plan de lignes avec 3 objectifs :

- Préciser l'attachement des clients aux couleurs actuelles des lignes de tramway telles qu'elles sont représentées sur le plan du réseau Tbc,
- Tester les réactions spontanées au projet d'un nouveau plan Tbc,
- Profiter de l'interrogation sur la représentation graphique des lignes de tramway pour élargir le champ de l'investigation à l'ensemble du plan du réseau.

2 grands enseignements se dégagent de l'étude :

- 1 - Des lignes de tramway susceptibles de changer de couleurs. Les clients connaissent les couleurs actuelles des lignes de tramway et peuvent spontanément les citer de manière plus ou moins certaine. Cependant, ce code couleurs n'est pratiquement jamais utilisé pour se repérer sur le plan ou pour s'orienter lors d'un trajet. Le repérage s'effectue systématiquement à partir des lettres A - B - C. Un éventuel changement de couleurs ne constitue donc pas un frein ou une gêne pour les usagers (voir les nouvelles couleurs adoptées en partie 6.4.3).
- 2 - Un projet de plan de réseau en net progrès. Unanimement, le projet de nouveau plan est perçu comme un net progrès. Ce sentiment d'amélioration résulte :
  - du traitement allégé du fond de carte,
  - de l'impact graphique de l'ossature bleue des lignes,
  - de l'ajout des pôles d'échange sur le plan.



## 6.7. Contrôle des voyageurs

### 6.7.1. Chiffres clés

	Mai à déc 2009	Année 2009	Année 2008
Nb voyages contrôlés (a)	967 625	1 577 408	1 496 384
Taux de contrôle ancienne formule (nb voyages contrôlés / nb voyages corrigé)	1,70%	1,81%	1,85%
Taux de contrôle nouvelle formule (nb voyages contrôlés / nb validations brutes)	2,54%		
Nb PV (b)	59 508	93 627	89 013
Taux de fraude constaté (b) / (a)	6,15%	5,94%	5,95%
Nb présentations cartes en régularisation (c)	6 021	10 236	10 628
Nb infractions payées (d)	19 920	31 140	28 168
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	37,24%	37,34%	35,94%
Sommes encaissées (en €)	643 712	1 020 081	936 731

Nota : Le taux de contrôle est calculé depuis mai 2009 sur la base des validations brutes corrigées dans le cadre du nouveau plan qualité.

L'écart des "sommes encaissées" avec les montants figurant en "amendes" dans le tableau en partie 6.2 correspond aux infractions parcs relais (non prises en compte ici) ainsi qu'à des décalages de dates.

Le nombre de voyageurs contrôlés provient des informations fournies sur les feuilles de service par les agents de maîtrise et chefs d'équipe.

Le nombre de voyageurs est en augmentation alors que le nombre VP (vérificateurs percepteurs) est resté constant et que le temps nécessaire pour contrôler un client est lui aussi constant, ce qui explique une légère baisse du taux de contrôle entre 2008 et 2009.

Les taux de contrôle des mois de mars et avril (respectivement 2,24% et 2,21%) sont supérieurs à la moyenne annuelle en raison d'actions ponctuelles (sur une semaine) d'incitation à la validation.

Le nombre de PV (procès-verbaux) est suivi par le centre de recouvrement. Il prend en compte les PV payés directement aux VP lors des opérations de contrôle. Le nombre de PV directement payés est en forte augmentation depuis la mise en œuvre du boîtier carte bleue : expérimentation fin 2008 avec 3 boîtiers, puis généralisation en mars / avril 2009 ; les 13 boîtiers disponibles permettent de couvrir l'ensemble des équipes présentes sur le terrain. 10,8% des PV ont été réglés aux VP en décembre 2009 contre une moyenne de 5,4% en 2008. La modification du PV, qui mentionne clairement dans sa nouvelle version du 14 décembre 2009 qu'un paiement immédiat permet au voyageur d'être exonéré des frais de dossier, participe également à cette évolution.

Le taux de fraude constaté est le rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés.

Le taux de recouvrement correspond au nombre d'infractions payées (soit au centre



de recouvrement, soit directement aux VP) rapporté au nombre d'infractions retenues. Le nombre d'infractions retenues est le nombre d'infractions constatées lors des contrôles, corrigé des présentations d'abonnements a posteriori. Les présentations d'abonnements représentent 10,7% des PV en 2009 (11,7% en 2008).

Remarque : De nombreux clients suggèrent via des réclamations la mise en œuvre de nouveaux modes de règlement des amendes, tels que le paiement par téléphone, en ligne par Internet ou sur les distributeurs de titres.

### 6.7.2. Types de contrôles menés

En règle générale, les équipes de contrôle sont constituées de 4 VP sur les bus et de 9 à 12 VP sur les lignes de tramway.

La technique sur le bus est un contrôle de tous les clients descendant à l'arrêt puis de tous les clients présents dans le véhicule. Lorsque le contrôle a lieu entre deux arrêts, tous les clients présents sont contrôlés. L'incitation à valider se fait pour les clients qui montent après le début du contrôle. Lors de fortes charges, un contrôle ciblé (généralement à l'avant du bus) est effectué.

Pour le tramway un contrôle est opéré à la descente (sauf sur les arrêts de forte descente comme Victoire ou Porte de Bourgogne) puis pour tous les clients présents dans la rame. Une fois par semaine, une équipe de police des transports assiste les VP.

### 6.7.3. Principaux résultats de la dernière enquête fraude

La dernière enquête fraude a été réalisée en décembre 2009. Les résultats ont été publiés en début d'année 2010. Le taux de fraude enquête progresse à 15,1%.

Tbc a mené parallèlement une enquête fraude complémentaire sur le réseau de soirée.

## 6.8. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU

	2008 année pleine	2009 année pleine	Evolution	2009 mai à déc
-				
Nombre de voyages	26 611	29 226	9,8%	20 111
Recettes HT (en €)	12 185	13 389	9,9%	9 934

Les km effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux.





## Relations avec la clientèle



# Chapitre 7

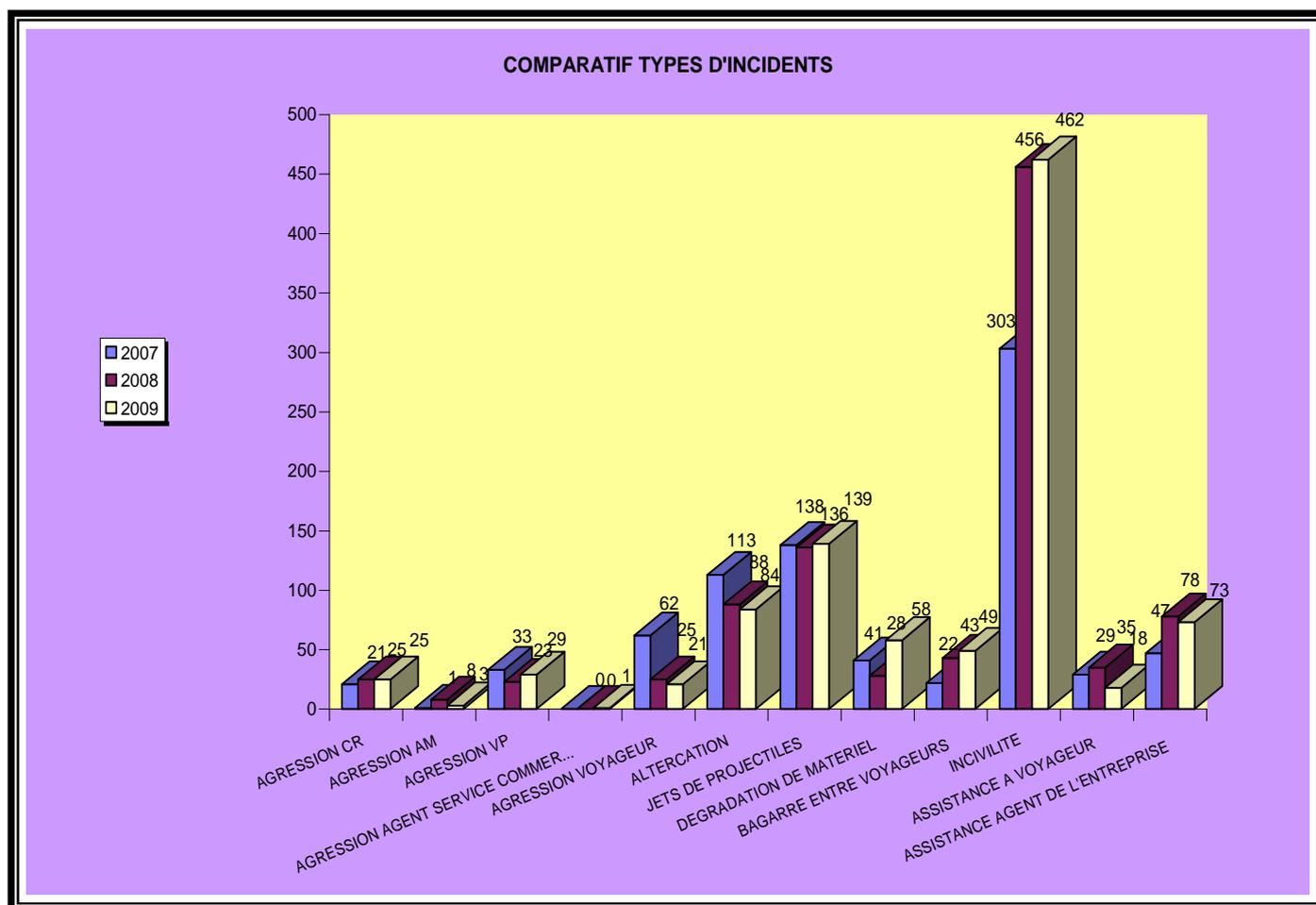
## Sécurité et accidents





## 7. Sécurité et accidents

### 7.1. Incidents de l'année par type et tendance sur 3 années : vandalisme, actes d'incivilité et agressions



La nette augmentation des incivilités (fumeurs, alcool, nuisances sonores, ...) par rapport à 2007 est due en grande partie à l'extension des lignes de tramway.

Des moyens concrets ont été mis en œuvre afin d'assurer la sécurité des voyageurs et des agents sur l'ensemble du réseau. Outre les actions spéciales menées dans les quartiers sensibles, l'effectif d'encadrement pour l'exploitation des tramways et bus a été renforcé à chaque manifestation ; certains tronçons de lignes ont été si nécessaire arrêtés. Les principales manifestations ont été :

- les manifestations lycéennes et étudiantes sur le premier trimestre
- le match de football Bordeaux/Galatasaray (19/01)
- le carnaval de Bordeaux (01/03)
- la demi-finale du TOP 14 Toulouse/Clermont (28/05)



- la retransmission d'un Match des Girondins à Quinconces (29/05)
- la célébration du titre des Girondins sur les Quinconces (30/05)
- la Gay Pride (13/06)
- la fête du Fleuve
- le concert de J. Halliday et la fête de la Musique (20 et 21/06)
- le XIV Juillet.

Le 31 décembre, un plan de sûreté a été mis en œuvre à partir de 19h00 sur les lignes et secteurs suivants : Lignes 34/S8 sur JJ BOSCH/Yves FARGES, Lignes 25/40/41/S10 sur THOUARS, Lignes 45/84/S10 sur CHATAIGNERAIE, Lignes 6/S7 sur FLOIRAC LIBERATION, Lignes 51/55/56/S2 sur GRAND CAILLOU, Lignes 41/80 sur MALARTIC, Ligne 3 sur Botanique et Carriet.

## 7.2. Sinistralité (accidents) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels

### 7.2.1. Bus

ACCIDENTS BUS (en nombre)	2007 Année pleine	2008 Année pleine	2009 Année pleine	Evolution 2007/2008	Evolution 2008/2009
-					
Accidents corporels	206	188	178	-8,7%	-5,3%
Accidents matériels	939	856	873	-8,8%	2,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1 145</b>	<b>1 044</b>	<b>1 051</b>	<b>-8,8%</b>	<b>0,7%</b>

Le nombre d'accidents corporels et matériels connaît une baisse significative entre 2007 et 2008. En revanche, on constate une légère augmentation du nombre d'accidents matériels en 2009, tandis que le nombre d'accidents corporels continue à diminuer. Les accidents corporels ont fait 201 blessés.

### 7.2.2. Tramway

ACCIDENTS TRAM (en nombre)	2007 Année pleine	2008 Année pleine	2009 Année pleine	Evolution 2007/2008	Evolution 2008/2009
-					
Accidents corporels	102	92	153	-9,8%	66,3%
Accidents matériels	149	125	133	-16,1%	6,4%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>217</b>	<b>286</b>	<b>-13,5%</b>	<b>31,8%</b>

2 accidents mortels ont eu lieu en 2009. Les accidents corporels ont fait 164 blessés. Tbc n'est pas responsable, sauf cas exceptionnel, des accidents matériels de tramway. En revanche, Tbc est toujours responsable en cas de corporel à l'intérieur du tramway.



### 7.3. Sécurité des systèmes de transports guidés (art 7-12 de la Convention)

Keolis Bordeaux a désigné à compter du 15 août 2009 un nouveau responsable de la sécurité des systèmes. Celui-ci est rattaché au directeur de la maintenance patrimoniale et rend compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard. Une réunion est tenue mensuellement entre le Directeur Général et le responsable sécurité pour faire le point sur les actions en cours.

Entre le 1<sup>er</sup> mai et le 15 août 2009, la mission a été assurée par un cadre du groupe Keolis détaché à Bordeaux, reconnu comme expert en exploitation/maintenance EOQA (Expert ou Organisme Qualifié Agréé) secteur b par les services de contrôle de l'Etat.

Le BIRMTG (Bureau Interdépartemental des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) et Tbc ont mis en place un calendrier de principe de rencontres tous les semestres. La première rencontre s'est déroulée le 17 novembre 2009. Systématiquement seront abordés le suivi du retour d'expérience et le suivi des plans d'actions engagés par l'exploitant. Il a été demandé à Tbc de fournir les éléments de réponse concernant le REX datant de 2004.

Le BIRMTG organisera un audit d'exploitation et de maintenance en 2010.

Depuis le mois de mars 2009, le suivi temps réel de l'APS est assuré par le PCC Tramway. Quelques dysfonctionnements humains de la part des opérateurs PCC ont été constatés. Une mise à jour du guide opérateur (PRO//NRJ/024) sera réalisée conjointement entre Alstom et Keolis Bordeaux sur la gestion des alarmes APS. Le nombre d'incidents de type court-circuit est stable. La modification des abat-sons et l'ajout d'une brosse devant les patins APS sont en cours d'étude par Alstom. Les nouvelles versions de coffrets APS de type L sont en cours de rétrofit (fin prévue en 2011).

Le retour d'expérience d'accidentologie entre les tramways et les piétons, cyclistes, véhicules légers et poids lourds, montre une stabilité par rapport à 2008 (ratio de 0,36 collisions pour 10 000 km parcourus). 7 incidents majeurs ont été déclarés aux services de l'Etat, dont un accident mortel et deux déraillements.

Keolis Bordeaux a réalisé des analyses et un retour d'expérience sur les zones accidentogènes (Place de la Victoire, Quai des Chartrons...). Elle a préconisé à la CUB une sécurisation de ces zones par des barrières et des chemins de fuite. Ces aménagements ont été mis en place par la CUB entre fin 2009 et début 2010. La signalétique a également été renforcée pour améliorer la compréhension du feu R24 (feu rouge) par les automobilistes.

Par ailleurs, Keolis Bordeaux a mis en œuvre le suivi des tachygraphes afin de contrôler la vitesse des tramways dans les zones accidentogènes.





## Chapitre 8

# Gestion des véhicules et autres équipements





## 8. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant

### 8.1. Nombre de véhicules par type (y compris véhicules de service)

Le parc dont le détail figure ci-dessous correspond au parc de véhicules exploités. Les véhicules stockés en instance de cession ne sont pas pris en compte.

#### 8.1.1. Autobus, Tramways et véhicules PMR

PARC AU 31/12/2009

Marque	Type	Carburant	Nombre
MAN	NG 272	Gazole/Gecam	16
MAN	NG 262	Gazole/Gecam	20
IRISBUS	AGORA-L	GNV	25
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	96
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole/Gecam	13
Sous-total bus articulés			178
MAN	NL 222	Gazole/Gecam	28
RENAULT VI	AGORA-S	Gazole/Gecam	53
HEULIEZ BUS	GX 217	GNV	117
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	35
Sous-total bus standards			233
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	12
Sous-total gabarits réduits			12
GEPEBUS	OREOS 22 E	Electricité	6
Sous-total minibus			6
GRUAU	MICROBUS	Gazole	4
Sous-total microbus			4
TOTAL BUS			433

(a)

(b)



Marque	Type	Carburant	Nombre
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	62
Sous-total rames longues			62
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12
TOTAL TRAMWAY			74
RENAULT	MASTER 5 FR	Gazole	10
RENAULT	MASTER 3 FR	Gazole	13
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	5
TOTAL PMR			28 (c)
TOTAL PARC			535

- (a) dont 6 bus initialement sortis de l'exploitation et remis en service  
 (b) hors véhicules en instance de cession (0 au 31/12/2009)  
 (c) Le parc comprend par ailleurs :  
 - 2 véhicules de réserve loués à Citram et utilisés de façon très occasionnelle  
 - 2 véhicules déclassés en attente d'être vendus ou donnés



## 8.1.2. Véhicules de service (au 31/12/2009)

Marque	Type	Nombre
BERLIET	Remorqueur	1
RENAULT	Bus Vélo	1
RENAULT	Camion Benne	1
<b>Sous-total camions</b>		<b>3</b>
CITRÖEN	Berlingo	2
CITRÖEN	Jumpy	2
RENAULT	Clio	4
RENAULT	Express	5
RENAULT	Kangoo	10
RENAULT	Master	2
RENAULT	Trafic	12
<b>Sous-total camionnettes</b>		<b>37</b>
CITRÖEN	Berlingo	1
CITRÖEN	C3	1
RENAULT	Clio	16
RENAULT	Kangoo	3
RENAULT	Mégane	4
RENAULT	Scénic	4
<b>Sous-total véhicules particuliers</b>		<b>29</b>
CMAR	Balayeuse	1
HONDA	Moto	3
R.S.A.	Remorque	1
MANLEV	Nacelle élévatrice	1
MERCEDES	Remorqueur	2
RENAULT	Bus Info	1
BERLIET	Bus Info	1
RENAULT	Remorqueur	1
CMAR	Balayeuse	1
	Camion Benne +	
RENAULT	grue	1
<b>Sous-total autres véhicules de service</b>		<b>13</b>
<b>TOTAL VEHICULES DE SERVICE</b>		<b>82</b>



## 8.2. Etat du parc faisant apparaître l'âge de chaque véhicule et l'âge moyen du parc ainsi que son évolution sur les dernières années

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2007	31-déc.-2008	31-déc.-2009
Bus	7,52	6,84	7,60
Tramway	3,21	3,88	4,88
PMR			4,60

L'âge moyen du parc est calculé sur la base des véhicules exploités (hors véhicules stockés en attente de cession).

Compte tenu du report de la mise en œuvre du nouveau réseau, et donc du report de la baisse du parc de bus correspondant à cette mise en œuvre, l'âge moyen du parc de bus fin 2009 dépasse ce qui était prévu au contrat (6,01 ans).

## 8.3. Mouvements du parc (entrées / sorties) en 2009 (année pleine)

### 8.3.1. Bus

Marque	Type	Sorties exploitation	Sorties physiques
MAN	NG 272	2	2
RENAULT VI	PR 180-2		13
Sous-total bus articulés		2	15
MAN	NL 222	9	36
RENAULT VI	PR 112	14	3
Sous-total bus standards		23	39
TOTAL BUS		25	54

Nota : 6 bus articulés MAN NG272 initialement sortis de l'exploitation ont été remis en service.

Aucune entrée n'a été effectuée en 2009.

La réduction du parc de réserve a été réalisée en avril 2009 après la fin de la phase II du tramway. Cette opération a eu lieu en même temps que la fermeture du dépôt de l'Allée des Pins.

Le marché Autobus 2009 a été regroupé avec celui de 2010 pour un total de 40 autobus.



## 8.3.2. Tramway

Aucun mouvement sur l'année 2009.

## 8.3.3. PMR

Marque	Type	Achats occasion à TPMR	Achats neufs
RENAULT	MASTER	21	2
RENAULT	KANGOO	5	
TOTAL PMR		26	2

Keolis Bordeaux a racheté 28 véhicules d'occasion (dont 2 déclassés) à l'ancien exploitant du service Mobibus.

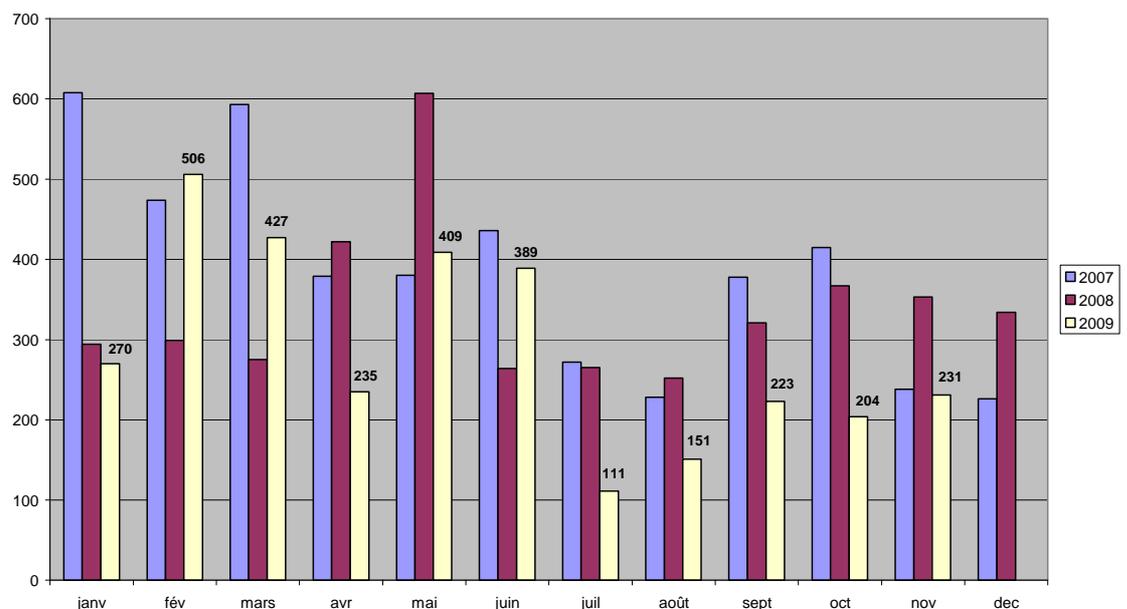
Aucune sortie de parc n'a été effectuée.

## 8.4. Equipement des points d'arrêt

Les poteaux d'arrêt font l'objet :

- de visites systématiques afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage, remise en ordre, ...),
- d'interventions curatives déclenchées par les signalements des responsables de ligne ou suite aux visites préventives. Le nombre d'interventions en curatif est suivi chaque mois.

poteaux d'arrêt : interventions en curatif



Les abris voyageurs sont de la responsabilité de la CUB. Leur entretien est confié à la société CLEAR CHANEL. La mise à jour des informations dans les abribus est de la responsabilité de Tbc.

En 2009, comme prévu au contrat de DSP, Tbc a réalisé un marché de remplacement des poteaux d'arrêt dans le cadre du nouveau réseau 2010. Plusieurs offres ont été examinées : Clear Channel, Metalco et Rousseau, et tous les fournisseurs ont proposé un prototype.

Après l'examen de toutes les offres et les compléments d'information des candidats, la société Rousseau a été retenue et la production a démarré début décembre.



### 8.5. Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en ligne et évolution sur 3 ans, distinguant les pannes perturbatrices de services clients

#### 8.5.1. Bus

	Toutes pannes sur le réseau (sauf accidents et crevaisons)		Uniquement pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
-				
janvier-07	244	1,28		
février-07	247	1,39		
mars-07	247	1,24		
avril-07	236	1,35		
mai-07	239	1,29		
juin-07	238	1,23		
juillet-07	190	1,38		
août-07	157	1,17		
septembre-07	237	1,30		
octobre-07	193	0,98		
novembre-07	191	1,00		
décembre-07	178	1,11		
<b>Année 2007</b>	<b>2 597</b>	<b>1,22</b>		
janvier-08	194	1,01		
février-08	168	0,90		
mars-08	180	0,96		
avril-08	185	0,93		
mai-08	255	1,38		
juin-08	208	1,14		
juillet-08	162	1,06		
août-08	138	1,11		
septembre-08	221	1,17		
octobre-08	187	0,95		
novembre-08	139	0,86		
décembre-08	178	1,01		
<b>Année 2008</b>	<b>2 215</b>	<b>1,04</b>		



	Toutes pannes sur le réseau (sauf accidents et crevaisons)		Uniquement pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
janvier-09	170	0,94		
février-09	186	0,99		
mars-09	176	0,94		
avril-09	169	0,91		
mai-09	211	1,28	83	0,50
juin-09	240	1,28	93	0,50
juillet-09	181	1,18	53	0,34
août-09	145	1,04	68	0,49
septembre-09	205	1,08	75	0,40
octobre-09	218	1,17	73	0,39
novembre-09	207	1,14	65	0,36
décembre-09	173	0,93	56	0,30
Année 2009	2 281	1,07	566	0,41

Nota : Les pannes perturbatrices pour les clients ne sont distinguées que depuis mai 2009 dans le cadre du nouveau plan qualité.

La fermeture du dépôt de l'Allée des Pins fin avril 2009 a engendré de nombreux échanges de bus entre dépôts : plus de 25% du parc a été concerné par ces mutations. Ces mouvements sont générateurs de perte d'historique des véhicules et de découverte par les équipes de maintenance des particularités du matériel, ce qui explique l'augmentation des pannes. Par ailleurs, le transfert du personnel de l'Allée des Pins pour une grande part à Lescure, mais pour certains au CEL, a un peu désorganisé le fonctionnement.

Cependant cette période a été de courte durée et à la fin de l'été les résultats se sont améliorés pour revenir à un meilleur niveau fin décembre.

Ainsi, l'indicateur « toutes pannes sur le réseau » est en 2009 très voisin de 2008 (1,07 en 2009 pour 1,04 en 2008) et celui concernant les pannes perturbatrices pour la clientèle a fortement chuté entre mai (0,5 panne aux 10 000 km) et décembre (0,3 panne aux 10 000 km).



## 8.5.2. Tramway

Pannes en ligne Nombre de pannes aux 10 000 km	Pannes		
	Pannes > 3 min	bloquantes avec remorquage- poussage	Pannes bloquantes avec remorquage- poussage ou Hlp
septembre-07		0,13	
octobre-07		0,06	
novembre-07	3,66	0,03	
décembre-07	3,06	0,00	
<b>Année 2007</b>			
janvier-08	5,00	0,03	
février-08	3,32	0,06	
mars-08	3,79	0,00	
avril-08	4,07	0,00	
mai-08	3,21	0,04	
juin-08	3,67	0,00	
juillet-08	3,37	0,03	
août-08	5,07	0,08	
septembre-08	4,47	0,08	
octobre-08	4,52	0,05	
novembre-08	3,52	0,12	
décembre-08	2,59	0,08	
<b>Année 2008</b>			
janvier-09	5,43	0,08	
février-09	4,02	0,00	
mars-09	2,80	0,05	
avril-09	2,92	0,03	
mai-09	3,38	0,14	
juin-09	2,92	0,03	
juillet-09	1,68		
août-09	3,27		
septembre-09	2,39		0,10
octobre-09			0,05
novembre-09			0,18
décembre-09			0,22
<b>Année 2009</b>			

Nota : Le décompte des pannes bloquantes avec remorquage-poussage n'a pas été tenu en juillet et août 2009. Il n'a plus lieu d'exister à compter de septembre 2009. Le décompte des pannes > 3 min n'est plus suivi depuis octobre 2009.

Jusqu'en août 2009, 2 indicateurs étaient suivis :

- Le nombre de pannes en ligne d'une durée supérieure à 3 minutes



rapporté aux 10 000 km. Les pannes étaient recensées à partir des événements d'exploitation (main courante du PC). Cet indicateur s'inscrivait dans le cadre d'un contrat entre Alstom et la CUB ; le marché de fourniture du matériel roulant tramway prévoyait de prendre en compte les pannes de plus de 3 minutes dans le suivi de la garantie (fin courant été 2009).

- Le nombre de pannes en ligne ayant nécessité un remorquage-poussage, rapporté aux 10 000 km.

Depuis septembre 2009, le seul indicateur suivi est le nombre de pannes en ligne nécessitant une évacuation avec remorquage-poussage (RP) ou une évacuation haut le pied, rapporté aux 10 000 km. Il reflète l'ensemble des pannes perturbatrices pour la clientèle.

La moyenne des pannes en ligne supérieures à 3 min a diminué entre 2008 et 2009, passant de 3,88 à 3,20 ; si on établit la comparaison à fin septembre l'écart est encore plus important puisque la moyenne passe de 4,00 à 3,20. En revanche, l'indicateur des pannes bloquantes avec RP s'est dégradé, passant de 0,048 à 0,050, du fait d'un mauvais mois de mai.

Trois dossiers de traitements de signalement ont été instruits en 2009 (pantographe, compresseur, patin magnétique). Ils donneront lieu en 2010 à des actions de reprise et de modification. Une instruction est en cours (en 2010) afin de minimiser l'impact des erreurs de changement de mode qui entraînent une dégradation des patins APS et des RP.

### 8.5.3. Mobibus

Le nombre de pannes sur l'ensemble de l'année 2009 a été de 152, soit un taux de panne de 1,04 aux 10 000 Km.

## 8.6. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

### 8.6.1. Contrôles des mines pour véhicules de transport en commun

	Année 2007	Année 2008	Année pleine 2009
Nombre de visites	1 039	930	903
Nombre de sursis	58	34	26
Nombre de refus	20	11	13
Taux de refus et sursis	7,51%	4,84%	4,32%

Le nombre de refus aux mines diminue en nombre et en pourcentage, reflet d'une attention particulière portée par les agents de maintenance et d'une gamme de maintenance adaptée.



### 8.6.2. Contrôles techniques pour véhicules Mobibus

Tous les véhicules du parc sont à jour des contrôles techniques.

## 8.7. Consommation de carburant par type de véhicule (année pleine 2009)

### 8.7.1. Gazole et Gecam

Marque	Type	Gazole (en litres)	Conso aux 100 km	Gecam (en litres)	Conso aux 100 km
MAN	NG 272	73 926	53,21	134 082	55,43
MAN	NG 262	98 178	53,21	237 764	55,43
HEULIEZ BUS	GX 427	296 403	60,79		
RENAULT VI	PR 180-2	1 805	63,38	614	56,77
Sous-total bus articulés		470 311	57,79	372 460	55,43
MAN	NL 222	124 793	38,69	384 669	40,29
RENAULT VI	AGORA-S	196 878	43,40	688 636	49,87
Sous-total bus standards		321 671	41,44	1 073 305	45,96
HEULIEZ BUS	GX 127	172 212	39,08		
Sous-total gabarits réduits		172 212	39,08		
GRUAU	MICROBUS	17 399	17,46		
Sous-total microbus		17 399	17,46		
TOTAL		981 593	46,08	1 445 765	48,07

### 8.7.2. GNV

La consommation de GNV n'est pas suivie par type de véhicule mais par site (Lescure et CEL). Un calcul de la consommation aux 100 km des bus standards a cependant pu être fait sur la base de la consommation constatée à Lescure étant donné que le dépôt de Lescure ne regroupe que des bus standards. La consommation aux 100 km des bus articulés a été calculée par différence entre la consommation totale du dépôt du CEL et la consommation estimée (sur la base des chiffres de Lescure) des bus standards sur ce dépôt.



GNV en Nm3	Conso Globale	Conso aux 100 km
Bus articulés		69,7
Bus standards		57,5
<b>TOTAL</b>	<b>8 105 782</b>	<b>63,2</b>

### 8.7.3. Electricité

La consommation d'électricité du tramway inclut l'électricité de traction, mais également l'électricité consommée au dépôt, dans les stations voyageurs et les parcs relais. Le suivi ne permet pas de connaître la part de la traction seule. Il n'est donc pas possible de calculer une consommation aux 100 Km pour le tramway.

Electricité en KWh	Conso Globale	Conso aux 100 km
Tramway	26 853 225	
Navette électrique	77 500	78,71
<b>TOTAL</b>	<b>26 930 725</b>	

## 8.8. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés

### 8.8.1. Bus

En 2009, Keolis Bordeaux est intervenu sur la première génération de véhicules gaz à motorisation Volvo pour reprendre les moteurs et les boîtes de vitesse. Le fonctionnement du moteur gaz produit une usure plus rapide des joints de culasses et des boîtes de vitesse.

Les Citelis de 2006 présentent de nombreux désordres (châssis, motorisation, fiabilité). Le suivi de la garantie mis en place par le réseau et défini dans le cahier des charges soumis aux constructeurs lors des appels d'offre de fourniture de véhicules permet la prise en charge par Irisbus d'une partie des coûts de réparation.

### 8.8.2. Tramway

Keolis Bordeaux a démarré en 2009 les révisions 300 000 km des rames. Cette opération a nécessité l'aménagement d'un poste de travail et la mise en place d'une maintenance par organe afin de pouvoir limiter la durée d'immobilisation (centrale hydraulique, groupe de refroidissement et climatisation).

L'organisation du balayage a été revue afin de répondre à la fréquence



hebdomadaire (organisation en deux postes). Dans un premier temps, il a fallu reprendre complètement le réseau pour lui redonner le niveau de propreté adéquate (notamment dans les aiguillages) puis assurer la fréquence hebdomadaire en maintenant les deux postes.

La maintenance des pelouses est très sensible à l'arrosage. De nombreux dysfonctionnements ont été relevés dont les connexions des électrovannes non conformes, les regards non protégés, les tuyauteries des bâches avec une usure prématurée et des refroidisseurs de pompes trop faibles, qui expliquent les problèmes constatés.

La zone Bassin à Flots a été à l'origine d'un nombre important de perturbations d'exploitation, non seulement par la mise en place du pont aval, mais également par des dysfonctionnements de la signalisation ferroviaire. Un suivi a été organisé avec la Mission Tramway, sans cependant trouver à ce jour l'origine du problème. Toutefois il apparaît que les boucles de signalisation ferroviaire de la nouvelle génération de Siemens (TRACON) présentent une plus forte sensibilité à l'eau et aux évolutions rapides des conditions météorologiques. Afin de pallier temporairement les perturbations, Keolis Bordeaux a organisé un suivi mensuel de ces boucles (au lieu de la fréquence annuelle préconisée dans le manuel de maintenance). Cependant, cette disposition ne saurait être pérennisée et il est nécessaire de trouver une solution technique.

Concernant le pont aval, à ce jour subsistent des problèmes majeurs, non bloquants : le dossier de sécurité va être révisé pour intégrer une nouvelle gestion de l'interface pont / signalisation ferroviaire ; les problèmes de fuite d'huile ne sont pas clarifiés quant à leur origine ; les problèmes de coincement des ouvrages lors des fortes chaleurs ne sont pas encore traités. Depuis la mise en service du pont, plusieurs réunions ont eu lieu afin de suivre la résolution des différents points. L'exploitation avec le port autonome de Bordeaux s'est mise en place correctement.

La gamme de maintenance de la caténaire et de la voie a fait l'objet d'un benchmarking au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009 avec les équipes de Keolis Lyon afin de comparer les processus d'entretien et de diffuser les bonnes pratiques. Concernant les équipements, suite à plusieurs ruptures de tendeurs de lignes aériennes de contact en kevlar, une étude est lancée en interne afin de proposer une solution alternative avec un autre matériau.

La maintenance des secteurs CHR et Mérignac Centre est sous-traitée à ALSTOM Transport sous la responsabilité de Keolis Bordeaux. Le contrat comprend la maintenance préventive, la maintenance curative et des contrôles périodiques des installations.

### 8.8.3. **Projet de maintenance patrimoniale 2010**

L'année 2010 verra la mise en place du projet de maintenance patrimoniale qui permettra d'assurer le suivi d'un bien de son entrée dans l'entreprise à sa sortie. Il sera possible de connaître à tout instant et pour chaque bien sa localisation, son état technique, son historique et les actions en cours (ex : garantie). Cette connaissance permettra d'exercer une gestion au plus près et d'anticiper sur les actions de gros entretiens ou de détecter la survenue d'obsolescence.





## Chapitre 9

# Investissements réalisés par la CUB





## 9. Investissements réalisés par la CUB

Les tableaux ci-dessous n'incluent pas les biens rachetés aux anciens exploitants (Veolia Transport Bordeaux et TPMB Bordeaux). Leur intégration dans la base ABEL est en cours.

### 9.1. Investissements de l'année par type (nature et montant brut)

Montants bruts en € (Hors Biens de reprise VTB et PMR et hors biens de renouvellement VTB)	Tramway	Bus	Total
205* & 208* Logiciels, licences, brevets	279 288		279 288
206000 Droit au bail			
203000 Etudes			
<b>Sous-total immobilisation incorporelles</b>	<b>279 288</b>		<b>279 288</b>
211000 Terrains			
2130* à 2135* Constructions, Agencements, aménag instal.	7 954 071	2 201	7 956 272
2138* Ouvrages d'infrastructure	13 283 058		13 283 058
2151* à 2153* Installations spécifiques			
2154* Matériel industriel	150 631		150 631
2155* Outillage industriel			
215621 & 21750 Matériel roulant (Tramway + Autobus)	5 978 681	5 255 772	11 234 453
215622 & 2178 Véhicules de service & d'exploitation			
2156* & 218* Matériel roulant - équip annexes (billettique...)			
218100 Installations générales, agenc. Aménag.			
218300 Matériel de bureau			
218350 Matériel informatique (hors billettique)			
2184* Mobilier	26 398		26 398
218822 & 2189 Mobilier œuvres sociales			
<b>Sous-total immobilisations corporelles</b>	<b>27 392 839</b>	<b>5 257 973</b>	<b>32 650 812</b>
<b>TOTAL immobilisations</b>	<b>27 672 126</b>	<b>5 257 973</b>	<b>32 930 099</b>
231000 Immobilisations corporelles en cours			
<b>Sous-total immobilisations corporelles en cours</b>			
232000 Immobilisations incorporelles en cours			
<b>Sous-total immobilisations incorporelles en cours</b>			
<b>TOTAL immobilisations en cours</b>			
<b>TOTAL général</b>	<b>27 672 126</b>	<b>5 257 973</b>	<b>32 930 099</b>



### 9.2. Etat des acquisitions et cessions de l'année au titre des immobilisations mises à disposition par la CUB

Montants bruts en € (Hors Biens de reprise VTB et PMR et hors biens de renouvellement VTB)	ANNEE 2009	
	ACQUISITIONS	CESSIONS
205* & 208* Logiciels, licences, brevets	279 288	
206000 Droit au bail		
203000 Etudes		
<b>Sous-total immobilisation incorporelles</b>	<b>279 288</b>	
211000 Terrains		
2130* à 2135* Constructions, Agencements, aménagements instal.	7 956 272	
2138* Ouvrages d'infrastructure	13 283 058	
2151* à 2153* Installations spécifiques		
2154* Matériel industriel	150 631	
2155* Outillage industriel		
215621 & 21750 Matériel roulant (Tramway + Autobus)	11 234 453	11 053 242
215622 & 2178 Véhicules de service & d'exploitation		
2156* & 218* Matériel roulant - équip annexes (billettique...)		
218100 Installations générales, agenc. Aménag.		
218300 Matériel de bureau		
218350 Matériel informatique (hors billettique)		
2184* Mobilier	26 398	
218822 & 2189 Mobilier œuvres sociales		
<b>Sous-total immobilisations corporelles</b>	<b>32 650 812</b>	<b>11 053 242</b>
<b>TOTAL immobilisations</b>	<b>32 930 099</b>	<b>11 053 242</b>
231000 Immobilisations corporelles en cours		
<b>Sous-total immobilisations corporelles en cours</b>		
232000 Immobilisations incorporelles en cours		
<b>Sous-total immobilisations incorporelles en cours</b>		
<b>TOTAL immobilisations en cours</b>		
<b>TOTAL général</b>	<b>32 930 099</b>	<b>11 053 242</b>

### 9.3. Etat des immobilisations mises à disposition par la CUB

Montants bruts en € (Hors Biens de reprise VTB et PMR et y compris biens de renouvellement VTB)	2009



## Investissements réalisés par la CUB

205* & 208* Logiciels, licences, brevets	5 833 029
206000 Droit au bail	76 225
203000 Etudes	65 153
<b>Sous-total immobilisation incorporelles</b>	<b>5 974 406</b>
211000 Terrains	1 257 704
2130* à 2135* Constructions, Agencements, aménagements instal.	81 168 089
2138* Ouvrages d'infrastructure	417 449 481
2151* à 2153* Installations spécifiques	10 357 268
2154* Matériel industriel	6 053 429
2155* Outillage industriel	691 025
215621 & 21750 Matériel roulant (Tramway + Autobus)	331 081 281
215622 & 2178 Véhicules de service & d'exploitation	1 367 923
2156* & 218* Matériel roulant - équipements annexes (billetterie...)	13 285 259
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	
218300 Matériel de bureau	1 409 907
218350 Matériel informatique (hors billetterie)	1 365 456
2184* Mobilier	18 752 165
218822 & 2189 Mobilier œuvres sociales	411 905
<b>Sous-total immobilisations corporelles</b>	<b>884 650 892</b>
<b>TOTAL immobilisations</b>	<b>890 625 298</b>
231000 Immobilisations corporelles en cours	
<b>Sous-total immobilisations corporelles en cours</b>	<b>0</b>
232000 Immobilisations incorporelles en cours	
<b>Sous-total immobilisations incorporelles en cours</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL immobilisations en cours</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL général</b>	<b>890 625 298</b>





## Investissements réalisés par la CUB



# Chapitre 10

## Investissements réalisés par l'exploitant





## 10. Investissements réalisés par l'exploitant

### 10.1. Investissements prévus, engagés ou achevés dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements

Les investissements réalisés depuis mai 2009 se montent à 1 371 580 €.

Le montant des immobilisations en cours pour la mise en place des vélos et des poteaux d'arrêt s'élève à 1 663 864 €. Ces immobilisations en cours seront achevées sur 2010 et les amortissements commenceront à courir lors de leur mise en service.

	Investissements	Amortissements	VNC
205000 Logiciels, licences, brevets	183 853	22 039	161 814
<b>Sous-total immobilisation incorporelles</b>	<b>183 853</b>	<b>22 039</b>	<b>161 814</b>
Agencements, aménagements			
213500 constructions	2 338	21	2 317
213800 Voies	198 943	2 959	195 984
215400 Matériel industriel	220 092	5 017	215 075
215500 Outillage industriel	4 145	133	4 012
217100 Matériel de transport de voyageurs	592 207	76 654	515 554
217120 Véhicules de service	11 975	210	11 765
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	71 184	1 488	69 696
218300 Matériel de bureau	30 492	1 103	29 389
218350 Matériel informatique	54 256	6 195	48 062
218400 Mobilier de bureau	2 095	52	2 043
<b>Sous-total immobilisations corporelles</b>	<b>1 187 727</b>	<b>93 831</b>	<b>1 093 896</b>
<b>TOTAL immobilisations</b>	<b>1 371 580</b>	<b>115 870</b>	<b>1 255 710</b>
231000 Immobilisations corporelles en cours	1 639 539	0	1 639 539
<b>Sous-total immobilisations corporelles en cours</b>	<b>1 639 539</b>	<b>0</b>	<b>1 639 539</b>
232000 Immobilisations incorporelles en cours	24 325	0	24 325
<b>Sous-total immobilisations incorporelles en cours</b>	<b>24 325</b>	<b>0</b>	<b>24 325</b>
<b>TOTAL immobilisations en cours</b>	<b>1 663 864</b>	<b>0</b>	<b>1 663 864</b>
<b>TOTAL général</b>	<b>3 035 445</b>	<b>115 870</b>	<b>2 919 575</b>

4 postes représentent près de 90% des investissements de l'année (hors immobilisations en cours).

Le premier poste d'immobilisation correspond au matériel de transport de voyageurs



## Investissements réalisés par l'exploitant

qui intègre la reprise des 28 véhicules PMR de Mobibus (512 K€) ainsi que l'acquisition de 2 Masters PMR (80 K€).

Le matériel industriel représente 220 K€ et est constitué de différents matériels techniques pour la maintenance, dont par exemple une grue, des lignes coudées pour le GNV et un appareil de levage.

Les immobilisations liées aux voies (198 K€) correspondent principalement à des travaux sur la plateforme tramway du cours du 30 Juillet (190 K€).

Les logiciels (184 K€) sont constitués de licences qui ont dû être achetées dans le cadre du changement d'exploitant du réseau (Titan, RH Place, Hastop...).

116 K€ d'amortissements ont été comptabilisés en 2009.

### 10.2. Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant

Voir chapitre 8.

### 10.3. Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise actualisé chaque année

Keolis Bordeaux ne dispose d'aucun bien propre (au sens de l'article 9.10 du contrat). Toutes les immobilisations acquises par Keolis Bordeaux constituent des biens de retour.



# Chapitre 11

## Organisation et gestion





## 11. Organisation et gestion

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

La Direction Générale de l'entreprise s'appuie sur :

- 3 directions opérationnelles :
  - La direction de l'exploitation distingue les fonctions de management et les fonctions techniques (ex : la gestion des conducteurs) et recherche toutes les synergies possibles en regroupant les activités en unités cohérentes. C'est le cas pour les PC régulation et pour la lutte contre la fraude et l'insécurité. Cette organisation positionne les conducteurs au centre du dispositif.
  - La direction de la maintenance patrimoniale et des projets assure la gestion de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance. Elle s'appuie sur des fonctions supports et services opérationnels (maintenance bus, tramway, infrastructures et des systèmes). Cette direction crée la transversalité et traite la gestion du patrimoine comme un projet intégré.
  - La direction marketing, commerciale et intermodalité conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau Tbc, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements de la CUB. Elle développe l'intermodalité dans le territoire de la CUB et apporte son expertise auprès de la CUB sur le développement du réseau.
- 3 directions fonctionnelles :
  - La direction du projet d'entreprise assure à la fois le pilotage transversal du projet de réseau unique et les leviers qui assureront sa réussite : les ressources humaines, les relations sociales, la formation, la qualité et le développement durable.
  - La direction de la gouvernance contractuelle a pour mission de diffuser, tant au niveau de la direction que dans chaque service de l'entreprise, la culture de transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations qui sont données à la CUB, et le respect des engagements contractuels de la DSP.
  - La direction de la communication a pour mission d'accompagner les projets de l'entreprise tant en interne qu'en externe. Elle apporte conseil et soutien en communication auprès de chacune des directions et ce, de façon transversale. Elle apporte son expertise



après de la direction de la communication de la CUB dans le cadre du développement des projets Tbc.

## 11.2. Organisation du contrôle

### 11.2.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction. Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne définis au niveau du groupe Keolis. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de Tbc. Des audits sont également conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification.

Plusieurs chantiers seront menés en 2010 pour remettre à plat certains processus, en particulier celui du suivi budgétaire.

Des délégations de pouvoir ont été formalisées à chaque membre du CODIR et déclinées au sein de chaque direction.

### 11.2.2. Contrôle exercé par la CUB

La CUB dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de délégation :

- contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par Tbc (rapport annuel, tableau de bord mensuel, rapport mensuel sur la disponibilité du tramway, compte de résultat prévisionnel),
- contrôle au travers du comité de coordination CUB / Tbc qui se réunit mensuellement et donne lieu à un relevé de décisions,
- accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques,
- droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service.



# Chapitre 12

## Gestion du personnel





## 12. Gestion du personnel

### 12.1. Effectifs

Le principal effort de recrutement s'est porté sur les conducteurs. Il est apparu nécessaire de se mettre en sureffectif pour :

- permettre aux conducteurs de prendre des congés accumulés sur différents compteurs (rtt, jours fériés, congés payés)
- pouvoir démarrer dès l'automne la formation au nouveau réseau des conducteurs
- préparer la montée en effectif nécessaire pour le 22 février 2010

De ce fait, les effectifs mensuels moyens ont progressé de 63 équivalent temps plein (etp) d'avril à décembre 2009, principalement du fait de l'évolution de l'effectif de conduite.

Les autres recrutements ont concerné le service marketing (chefs de produits), le service informatique (techniciens), le service communication (techniciens) et le service qualité – développement durable (techniciens).

Les départs de cadres à la suite du changement de délégataire ont été compensés par la mise à disposition de cadres par le groupe Keolis et de nouvelles fonctions ont été créées (reporting CUB, sécurité au travail...)



## 12.1.1. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

	janv.-09	févr.-09	mars-09	avr.-09	mai-09	juin-09
temps pleins	1 901,96	1 897,09	1 902,30	1 921,87	1 918,59	1 921,66
temps partiels	33,43	32,30	33,88	34,78	35,48	38,32
<b>TOTAL</b>	<b>1 935,39</b>	<b>1 929,39</b>	<b>1 936,18</b>	<b>1 956,65</b>	<b>1 954,07</b>	<b>1 959,98</b>

<b>EFFECTIF TOTAL MOBIBUS</b>					48,50	48,50
-------------------------------	--	--	--	--	-------	-------

<b>TOTAL MOBIBUS INCLUS</b>					2 002,57	2 008,48
-----------------------------	--	--	--	--	----------	----------

	juil.-09	août-09	sept.-09	oct.-09	nov.-09	déc.-09	Moyenne
temps pleins	1 943,64	1 977,52	1 984,24	1 964,30	1 971,68	1 979,47	1 940,36
temps partiels	40,69	41,98	46,61	41,61	43,82	41,40	38,69
<b>TOTAL</b>	<b>1 984,33</b>	<b>2 019,50</b>	<b>2 030,85</b>	<b>2 005,91</b>	<b>2 015,50</b>	<b>2 020,87</b>	<b>1 979,05</b>

<b>EFFECTIF TOTAL MOBIBUS</b>	48,50	47,50	47,00	47,00	47,00	47,00	47,63
-------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

<b>TOTAL MOBIBUS INCLUS</b>	<b>2 032,83</b>	<b>2 067,00</b>	<b>2 077,85</b>	<b>2 052,91</b>	<b>2 062,50</b>	<b>2 067,87</b>	<b>2 046,50</b>
-----------------------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

Effectif pondéré des temps partiels et des entrées / sorties en cours de mois.



## 12.1.2. Effectifs par catégorie – Entrées et Sorties

	mai-09	juin-09	juil.-09	août-09	sept.-09	oct.-09	nov.-09	déc.-09
<b>Effectifs (nb agents fin de mois)</b>								
<i>Conducteurs</i>	1359	1366	1369	1369	1381	1384	1391	1395
<i>Ouvriers</i>	327	333	338	362	351	336	336	334
<i>Employés</i>	64	64	72	83	77	64	66	69
<i>Mâitrisés &amp; Techniciens</i>	272	275	279	282	284	285	288	289
<i>Hautes maîtrises</i>	9	9	9	9	9	9	10	10
<i>Cadres</i>	14	14	14	14	14	14	14	14
<b>Effectif total</b>	<b>2 045</b>	<b>2 061</b>	<b>2 081</b>	<b>2 119</b>	<b>2 116</b>	<b>2 092</b>	<b>2 105</b>	<b>2 111</b>
<b>ENTREES</b>								
<i>Conducteurs</i>	9	8	6	3	16	5	9	6
<i>Ouvriers</i>	4	11	10	37	2	2	2	5
<i>Employés</i>	1	1	14	22	2	3	3	3
<i>Mâitrisés &amp; Techniciens</i>			1	1	1	1	2	
<i>Hautes maîtrises</i>							1	
<i>Cadres</i>								
<b>Total Entrées</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>63</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>14</b>
<b>SORTIES</b>								
<i>Conducteurs</i>	2	1	2	2	2	4	1	1
<i>Ouvriers</i>		3	5	13	14	14	2	7
<i>Employés</i>			4	10	7	16	1	
<i>Mâitrisés &amp; Techniciens</i>					1	1		
<i>Hautes maîtrises</i>								
<i>Cadres</i>								
<b>Total Sorties</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>MOTIFS</b>								
<i>Décès</i>							1	
<i>Démission</i>		2	1	1	4	3		
<i>Fin de CDD</i>	2	2	7	23	15	30	3	4
<i>Fin d'essai</i>			1		3			2
<i>Licenciement</i>				1				
<i>Rupture Conventionnelle</i>								
<i>Transfert interne de personnel ds le groupe</i>								
<i>Transfert L122-12 / accord FNTV</i>								
<i>Mutation perso/mobilité</i>								
<i>Retraite</i>			2		2	2		2
<b>Total Sorties</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

Effectif Mobibus

								49
--	--	--	--	--	--	--	--	----



### 12.1.3. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis SA (au 31/12/2009)

Fonctions	Directions	NB
Directeur général	DG	1
Directeur de la gouvernance contractuelle	DGC	1
Directeur de l'exploitation	DEX	1
Directeur de la maintenance patrimoniale et des projets	DMPP	1
Directeur marketing, commercial et intermodalité	DMCI	1
Directeur du projet d'entreprise	DPE	1
Directeur des systèmes d'information	DGC	1
Directrice de la communication	DCOM	1
Responsable sûreté de fonctionnement	DMPP / DG	1
Responsable sécurité du travail	DPE	1
Responsable du contrôle de gestion	DGC	1
Chef de projet marketing	DMCI	1
Juriste social	DPE	1
Responsable UPA Tramway	DEX	1
Responsable reporting CUB	DGC	1
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>

### 12.1.4. Intérimaires (au 31/12/2009)

Fonctions	Directions	NB
Techniciens et Agents de Maîtrise	DG	1
Employés	DGC	5
Ouvriers	DEX	6
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>

## 12.2. Absentéisme

### 12.2.1. Absentéisme Tbc hors Mobibus

Le taux d'absentéisme (maladie et accident de travail) est resté sensiblement similaire à celui des exercices précédents. Il se situe dans la moyenne des entreprises de la classe 1 – réseaux des agglomérations de plus de 250 000 habitants- (données UTP).



Maladie payée	Total année pleine 2009
CADRES	0,07%
MAITRISES	1,71%
EMPLOYES	2,33%
CONDUCTEURS	4,05%
OUVRIERS	3,87%
APPRENTIS	4,41%
<b>TOTAL</b>	<b>3,60%</b>

Maladie sans maintien de salaires	Total année pleine 2009
CADRES	0,00%
MAITRISES	0,52%
EMPLOYES	0,55%
CONDUCTEURS	2,04%
OUVRIERS	2,14%
APPRENTIS	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1,78%</b>

Maternité / Paternité :	Total année pleine 2009
CADRES	0,00%
MAITRISES	0,24%
EMPLOYES	0,74%
CONDUCTEURS	0,22%
OUVRIERS	0,50%
APPRENTIS	0,00%
<b>Abs. Mens. / Catégorie</b>	<b>0,28%</b>

Accident Travail/Maladie Professionnelle:	Total année pleine 2009
CADRES	0,00%
MAITRISES	0,35%
EMPLOYES	0,83%
CONDUCTEURS	0,66%
OUVRIERS	1,92%
APPRENTIS	0,00%
<b>Abs. Mens. / Catégorie</b>	<b>0,82%</b>



Absentéisme total		Total année pleine 2009
	CADRES	0,07%
	MAITRISES	2,82%
	EMPLOYES	4,46%
	CONDUCTEURS	6,97%
	OUVRIERS	8,43%
	APPRENTIS	4,41%
	<b>Abs. Mensuel total</b>	<b>6,48%</b>

### 12.2.2. Absentéisme Mobibus

Absentéisme Mobibus		Total année pleine 2009
	MALADIE	2,41%
	AT/MP	0,10%
	MATERNITE / PATERNITE	0,12%
	<b>Absentéisme total</b>	<b>2,63%</b>

### 12.2.3. Zoom sur les accidents du travail

La fréquence des accidents du travail a progressé en 2009 pour retrouver le niveau de 2007. Cependant, la gravité de ces accidents (mesurée en durée des AT) est inférieure à celle de l'an passé.

Années	Taux AT hors Mobibus	
2006	réel	1,62%
2007	réel	1,65%
2008	réel	1,70%
2009 (année pleine)	réel	1,62%
2010	réel	1,76%

Années	Taux AT Mobibus	
2008	réel	2,63%
2009 janvier - avril	réel	2,73%
2009 mai - décembre	réel	1,62%
2010	réel	1,76%



Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2007	2008	Année pleine 2009
nombre d'accidents (accidents déclarés+registre+trajet)	<b>152</b>	<b>116</b>	<b>188</b>
nombre d'accidents déclarés à la CPAM	<b>149</b>	<b>124</b>	<b>166</b>
nombre total d'accidents avec arrêt de travail	<b>99</b>	<b>80</b>	<b>131</b>
- nombre d'accidents de trajet	8	13	18
- nombre d'accidents de travail	91	67	113
taux de fréquence des AT (nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques	<b>29,82</b>	<b>22,08</b>	<b>30,35</b>
taux de gravité des AT (nb journées perdues x 1 000) / nb journées travaillées théoriques	<b>1,30</b>	<b>1,61</b>	<b>1,14</b>
nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
nombre d'accidents mortels	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
répartition des accidents par cause (total) :			(166)
- chutes de dénivellation			29
- chutes de niveau			7
- glissades			7
- machines et matériels			0
- manutention et stockage			11
- circulation sur la voie publique			10
- circulation (autres)			14
- objets, masses, particules en mouvement accidentel			3
- autres cas			28
- agressions			57
	<i>(données incomplètes)</i>		





# Chapitre 13

## Suivi de la qualité





## 13. Suivi de la qualité

La déclinaison opérationnelle du plan qualité contractuel n'est pas encore finalisée entre les services communautaires et le délégataire, certains indicateurs étant toujours en cours de définition. Les résultats commentés ci-dessous sont donc provisoires, dans l'attente de la version définitive du plan qualité.

Par ailleurs, le changement de système de référence (activités, critères, modes de mesure et de calcul) rend la mise en perspective des résultats de cette année par rapport à ceux des années passées difficile. Quand la comparaison s'avère possible, les résultats enregistrés de mai à décembre 2009 témoignent le plus souvent d'une progression de la qualité produite.

### 13.1. Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration

#### 13.1.1. Indicateurs du réseau Tbc

- Tbc 1 (contrôle voyageurs) : Le taux de contrôle global de mai à décembre 2009 (2,51% en moyenne) est inférieur à l'objectif fixé. La modification des modalités de calcul ne permet pas la comparaison avec les périodes précédentes. La campagne expérimentale d'incitation à la validation initialement prévue en novembre 2009 a été reportée les 25, 27, 28 et 30 janvier 2010 (semaine pédagogique sur les lignes 9, 40, 41 et 51 : 28 414 personnes contrôlées, 976 montées sans valider). L'expérimentation se poursuit sur les 4 lignes et sera étendue à l'ensemble du réseau. La réorganisation du service contrôle est prévue lors du 1<sup>er</sup> semestre 2010 avec mise en œuvre de nouvelles modalités de contrôles (contrôle préventif en particulier). Des contrôles ponctuels en soirée (au-delà de 21h) ont été réalisés en juin.
- Tbc 2 (accidentologie bus et tram) : L'état des accidents est transmis mensuellement conformément à la convention.
- Tbc 3 (protection et prévention) : Les résultats des 2 indicateurs sont stables et conformes aux objectifs fixés.
- Tbc 4 (traitement des réclamations) : Les résultats sont stables et conformes à l'objectif fixé.
- Tbc 5 (propreté des espaces commerciaux) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé ; ils ne peuvent pas être comparés à ceux des périodes précédentes (changement du mode de calcul).

#### 13.1.2. Indicateurs du réseau bus



- Bus 1 (parcours perdus par manque de conducteurs ou de bus) : Le résultat moyen de mai à décembre 2009 (0,35% de parcours perdus) est meilleur que celui enregistré en 2008 (0,42%) ainsi que celui des 4 premiers mois de 2009 (0,48%), tout en restant moins bon que l'objectif fixé (0,30%). Des actions ont été engagées à compter de mai : accélération du plan de recrutement des conducteurs pour mise à l'effectif nominal et anticipation des besoins du nouveau réseau (formation, effectif supplémentaire pour février – mars 2010).
- Bus 2 (ponctualité bus) : Le résultat moyen de mai à décembre 2009 est quasiment stationnaire par rapport à ceux du début d'année 2009 et de l'année 2008. En revanche, la hausse du niveau d'exigence par rapport à l'ancien plan qualité a entraîné un décrochage de l'indicateur par rapport à l'objectif en fin d'année. Le nouveau réseau va modifier le référentiel de mesure avec le développement des lignes à fréquence. Il est prévu de développer la compétence des opérateurs du PC bus, des régulateurs terrain et des conducteurs-receveurs pour maîtriser la gestion par intervalle.
- Bus 3 (disponibilité des systèmes de prévention - appels radio et vidéo embarquée) : Les résultats pour la radio sont au-dessus de l'objectif fixé. En matière de vidéo embarquée, l'opérationnalité des systèmes s'est nettement améliorée du fait du plan de redressement engagé en 2009 (73,62% en moyenne de mai à décembre 2009 contre 57,04% pour les 4 premiers mois de 2009 et 54,66% pour l'année 2008), sans cependant atteindre le seuil fixé.
- Bus 4 (gestion du parc de bus) : L'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- Bus 5 (pannes des bus) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé ; ces résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des périodes précédentes du fait du changement de périmètre de mesure.
- Bus 6 (état et propreté des bus) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé. Le changement de mode de mesure ne permet pas de comparaison avec les périodes précédentes. Un appel d'offre a été lancé fin 2009 pour une nouvelle attribution des contrats de nettoyage des bus pour 2010 avec hausse des exigences qualité.
- Bus 7 (disponibilité des valideurs) : Les résultats sont stables et au-dessus de l'objectif fixé.
- Bus 8 (conformité de l'information embarquée) : Les résultats sont stables pour les girouettes. Le suivi des autres items de cet indicateur ne sera opérationnel que début 2010.

### 13.1.3. Indicateurs du réseau tramway

- Tram 1 (disponibilité du service) : Les résultats en heures perdues sont en dessous du seuil fixé, bien qu'en progression sur le dernier trimestre (amélioration de la fiabilité des aiguillages, fiabilisation du pont aval,



mise en œuvre des procédures SAP au rouge...).

- Tram 2 (régularité) : Ce nouvel indicateur n'a pas été produit en 2009 du fait de la nécessité d'un développement informatique spécifique ; selon l'ancien mode de calcul, cet indicateur est en progression (92,7% en moyenne de mai à décembre 2009, contre 92,2% pour les 4 premiers mois de l'année 2009 et 91,5% en 2008). La mise en œuvre de procédures de régulation par intervalle (ex : rebroussements pour retrouver la régularité du carrousel de trams) a contribué à l'amélioration de la régularité.
- Tram 3 (services non couverts en heures creuses) : Ce nouvel indicateur n'a pas été produit en 2009 du fait de la nécessité d'un développement informatique. Le calcul des parcours perdus pour tous motifs a été réalisé selon les modalités antérieures : de mai à décembre 2009, l'indicateur est à 0,109. En 2008, il était de 0,24 et sur les 4 1ers mois de l'année 2009, de 0,208. Ces résultats traduisent une nette amélioration de la fiabilité du service du fait de la conjonction des plans d'action engagés (personnels, matériels et organisationnels).
- Tram 4 (services non couverts en heures de pointe) : Cf item précédent. Les résultats relevés sur la base de l'ancien indicateur concernent à la fois les heures pleines et les heures creuses.
- Tram 5 (protection et prévention) :
  - Radios : Dans la mesure où ne sortent que les rames dont la radio fonctionne, l'indicateur est à 100%.
  - Vidéo embarquée : Malgré une nette amélioration, la disponibilité moyenne (91,1%) reste inférieure au seuil fixé (95%).
- Tram 6 (gestion du parc des rames) : L'état du parc a été adressé conformément à la convention à partir du mois de décembre.
- Tram 7 (pannes des rames) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé ; ces résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des périodes précédentes du fait du changement de périmètre de mesure.
- Tram 8 (état et propreté des rames) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé. Le changement de mode de mesure ne permet pas de comparaison avec les périodes précédentes. Un appel d'offre a été lancé fin 2009 pour une nouvelle attribution des contrats de nettoyage des tramways pour 2010 avec hausse des exigences de qualité.
- Tram 9 (propreté des stations) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé. Le changement de mode de mesure ne permet pas de comparaison avec les périodes précédentes. Un appel d'offre a été lancé fin 2009 pour une nouvelle attribution des contrats de nettoyage des stations pour 2010 avec hausse des exigences de qualité.
- Tram 10 (propreté des plates-formes) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé. Le changement de mode de mesure ne permet pas de comparaison avec les périodes précédentes.



- Tram 11 (fiabilité et maintenance des boucles de détection) et Tram 12 (fiabilité et maintenance des appels longue distance) : Ces indicateurs sont nouveaux. Les résultats (en moyenne) se situent entre le seuil et l'objectif.
- Tram 13 (offre en période de pointe) : Ce nouvel indicateur n'a pas été produit en 2009 du fait de la nécessité d'un développement informatique.
- Tram 14 (disponibilité des équipements embarqués dans les rames) : Les résultats des 2 premiers indicateurs (valideurs et girouettes) sont stables et au-dessus des objectifs fixés. L'indicateur sur les annonces sonores (nouvel item) est au-dessus de l'objectif fixé.
- Tram 15 (disponibilité des équipements en station) : Cet indicateur n'a pas été produit en 2009 du fait de la nécessité d'un développement informatique ; le suivi de l'indicateur précédent a été poursuivi mais ne concerne qu'une partie du périmètre couvert par le nouvel indicateur : les résultats enregistrés sont en légère progression par rapport à 2008 et sont au-dessus des seuils fixés.
- Tram 16 (conformité de l'information embarquée) : Les résultats sont stables et au-dessus de l'objectif fixé.

#### 13.1.4. Indicateurs des parcs relais

- PR1 (propreté des parcs) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (hormis décembre). Ils ne sont pas comparables à ceux des périodes précédentes du fait du changement de mode de calcul. Un appel d'offre a été lancé fin 2009 pour une nouvelle attribution des contrats de nettoyage des parcs relais avec hausse des exigences qualité.
- PR2 (état des abords paysagers) : Les résultats de ce nouvel indicateur sont au-dessus de l'objectif fixé.
- PR3 (disponibilité des équipements) : Cet indicateur n'a pas été mis en œuvre en 2009 du fait de contraintes organisationnelles et techniques en cours de résolution.
- PR4 (qualité de l'accueil par les gardiens) : Ce nouvel indicateur a été mis en œuvre à compter de novembre 2009 ; les résultats des 2 derniers mois sont au-dessus de l'objectif.

#### 13.1.5. Indicateurs de transport des PMR

- PMR 1 (ponctualité) : Les résultats se situent le plus souvent entre le seuil et l'objectif fixés.
- PMR 2 (disponibilité du service) : L'accroissement de la demande a généré une augmentation du taux de refus étant donné que les ressources en personnel et matériel sont restées constantes.
- PMR 3 (parc de véhicules) : L'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.



- PMR 4 (pannes des véhicules) : Les résultats sont stables et au-dessus de l'objectif fixé.
- PMR 5 (état et propreté des véhicules) : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé, sauf pour le mois d'octobre.
- PMR 6 (disponibilité du service de réservation et d'information) : Les résultats se dégradent en fin d'année du fait de l'augmentation de la demande. Des actions ont été mises en œuvre : confirmation de réservation ou d'annulation par SMS en place depuis fin 2009, serveur vocal ouvert 24/24 et ouverture de la planification 7j/7 à compter de fin février 2010.
- PMR 7 (réclamations client) : Les résultats sont stables et conformes à l'objectif fixé.



### 13.2. Certification : nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, certifications perdues

Services	Normes	Certification (Date admission)								
<b>Certifications acquises antérieurement et à maintenir</b>										
Service technique et achats	ISO 9001 vers. 2008	1997	Certification reconduite le 3 mars 2009 - Valide jusqu'au 29/11/10 Audit de suivi réalisé les 26 et 27 janvier 2010 (**)							
Circuit des recettes	ISO 9001 vers. 2008	2006	Certification reconduite le 23 octobre 2008 - Valide jusqu'au 02/12/09 Audit de suivi réalisé le 25 janvier 2010 (**)							
Service contrôle	NF Service NF 298	2003	Certification reconduite le 4 décembre 2009 - Valide jusqu'au 31/03/11							
Ligne A	NF Service NF 286	2005	Certification reconduite le 4 décembre 2009 - Valide jusqu'au 31/03/11							
Ligne B	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 4 décembre 2009 - Valide jusqu'au 31/03/11							
Ligne C	NF Service NF 286	2005	Certification reconduite le 4 décembre 2009 - Valide jusqu'au 31/03/11							
<b>Certifications à ne pas reconduire (avec accord de la DDU) en raison du remodelage des lignes dans le nouveau réseau</b>										
Ligne 22	NF Service NF 286	2006	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (*)							
Ligne 42	NF Service NF 286	2008	Certification acquise le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (*)							
Ligne 46	NF Service NF 286	2008	Certification acquise le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (*)							
Ligne 48	NF Service NF 286	2006	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (*)							
Ligne 53	NF Service NF 286	2003	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (*)							
Ligne 54	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (*)							
Ligne 55	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (*)							
Ligne 56	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (*)							
<b>Certifications mises en œuvre</b>										
Aucune										
<b>Certifications perdues</b>										
Aucune										

(\*) Abandon des audits de renouvellement pour les 8 lignes de bus prévu fin 2009. Les lignes sont couvertes par la certification jusqu'au 31 mars 2010, date à laquelle elles seront refondues dans le nouveau réseau.

(\*\*) L'audit de suivi N2 du Service maintenance avec extension du périmètre du Circuit des recettes s'est déroulé les 25/26/27 janvier 2010



# Chapitre 14

## Données spécifiques

### TPMR et P+R





## 14. Données spécifiques au TPMR et aux Parcs relais

### 14.1. Données spécifiques au TPMR (Mobibus)

#### 14.1.1. Offre kilométrique

	Année 2008 janv à déc	Année 2009 janv à déc	Variation (en %)
Km commerciaux totaux (a)	671 257	675 320	0,6%
<i>dont Km sous-traités</i>	51 416	58 613	14,0%
Km Hlp totaux	889 289	925 563	4,1%
<i>dont Km sous-traités</i>	71 129	85 730	20,5%
<b>Km totaux (b)</b>	<b>1 560 546</b>	<b>1 600 883</b>	<b>2,6%</b>
<i>dont Km sous-traités</i>	122 545	144 343	17,8%
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	43,0%	42,2%	

#### 14.1.2. Fréquentation

	Année 2008 janv à déc	Année 2009 janv à déc	Variation (en %)
Voyages	84 465	82 975	-1,8%
<i>dont voyages sous-traités</i>	6 444	7 654	18,8%
Transports demandés (a)	122 866	124 220	1,1%
Transports refusés (b)	2 383	2 599	9,1%
Transports annulés par le client (c)	36 237	38 858	7,2%
Taux de refus (b) / (a)	1,9%	2,1%	
Taux d'annulation (c) / (a)	29,5%	31,3%	

Ces chiffres, assortis de commentaires, sont repris dans les différents chapitres du rapport annuel.



## 14.1.3. Compte d'exploitation

PRODUITS		Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1
Recettes Mobibus		139	131	
Contribution CUB		1 906	1 900	
<b>TOTAL PRODUITS</b>		<b>2 044</b>	<b>2 030</b>	<b>0</b>
COÛTS DIRECTS		Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1
Recettes facturées pour entité CUB		-139	-131	0
Coûts directs d'exploitation		-1 260	-1 354	0
Charges de personnel de conduite		-1 045	-1 148	
Cas échéant, conduite intérimaires		0	-116	
Carburant et énergie de traction		-195	-77	
Assurances véhicules (primes)		-17	0	
Coût des sinistres dus à des tiers		0	0	
Pneumatiques		-4	-8	
Autres consommations (lubrifiants...)		0	-2	
Autres charges de roulage		0	-2	
Coûts directs d'atelier		-75	-124	0
Entretien des véhicules : pièces		-62	0	0
Entretien des véhicules : nettoyage & pleins		-13	0	0
Sous-traitance entretien		0	-121	0
Autres charges directes atelier		0	-4	0
Coûts directs de sous traitance transport		-107	-118	
<b>TOTAL Coûts directs</b>		<b>-1 580</b>	<b>-1 727</b>	<b>0</b>
Marge sur coût directs		464	304	0



COÛTS INDIRECTS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1
<b>Exploitation et maintenance (structure)</b>	-93	-234	0
Charges de personnel indirect (hors parking relais)	-93	-181	
Autres charges indirectes d'exploitation / maintenance	0	-50	
Véhicules de services	0	-4	
<b>Marketing commercial études</b>	-151	-13	0
charges de personnel agence et accueil du public	-140	0	
Etudes et enquêtes	0	-13	
Communication et publicité	-11		
<b>Services généraux</b>	-97	-105	0
Charges de personnel	-78	0	
Frais postaux et télécom	0	-10	
Informatique & bureautique	-16	-5	
Voyages et déplacements	0	-18	
Organic	-3	0	
Autres charges fixes structure	0	-72	
Dotations aux amortissements et prov.	-123	-77	
<b>TOTAL Coûts indirects</b>	-464	-429	0
<b>TOTAL COÛTS hors exceptionnel</b>	-2 044	-2 156	0
Produits exceptionnels			
Charges exceptionnelles			
Participation des salariés			
IS			
<b>RESULTAT net comptable</b>	0	-125	0



## 14.2. Données spécifiques aux Parcs relais

Année pleine 2009	Date d'ouverture	Nombre de places (a)	Nombre de véhicules		Taux d'occupation moyen (b) / (a) / nb jours ouverture
			(b)	Nombre de voyageurs	
Bougnard	03/07/04	187	82 187	132 829	120%
Buttinière	15/03/04	603	222 247	336 091	101%
Galin	21/12/03	399	138 330	194 970	95%
Stalingrad	22/11/04	250	86 110	111 549	94%
Carle Vernet	27/02/08	206	67 350	93 376	90%
Les Aubiers	27/02/08	246	71 995	110 256	80%
Lauriers	21/12/03	190	40 101	69 194	58%
Unitec	03/07/04	249	49 849	79 836	55%
Arlac	28/04/08	395	75 973	103 581	53%
Arts et métiers	15/09/04	594	96 605	172 896	45%
Séguinaud	31/05/08	390	57 706	81 929	41%
Ravezies	27/10/08	369	52 053	78 280	39%
Quatre Chemins	15/09/08	398	55 962	100 230	39%
Brandenburg	26/05/09	213	1 144	2 331	2%
Dravemont *	01/06/07	46			
<b>Sous-total Parcs relais</b>		<b>4 735</b>	<b>1 097 612</b>	<b>1 667 348</b>	<b>65%</b>
Mérignac centre	21/06/07	84	7 788	7 788	37%
Portes de Bordeaux	29/05/07	84	3 062	3 062	14%
Pessac centre	29/05/07	84	1 303	1 303	6%
<b>Sous-total Parcs mixtes</b>		<b>252</b>	<b>12 153</b>	<b>12 153</b>	<b>19%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>4 987</b>	<b>1 109 765</b>	<b>1 679 501</b>	<b>63%</b>

\* Fréquentation non suivie en 2009. Chiffres communiqués à partir de 2010.

Nota : Les parcs relais sont ouverts tous les jours tandis que les parcs mixtes ne sont ouverts que du lundi au vendredi (sauf jours fériés).

Un nouveau parc relais a ouvert en 2009 (Brandenburg le 26 mai), portant à 15 le nombre de parcs relais, et à 4 735 le nombre de places de stationnement ouvertes à tous les clients du réseau Tbc. Le dispositif est complété par 3 parcs mixtes (252 places) réservés aux abonnés.

En terme de fréquentation, la part des titres abonnés est de 52,7%, celle des titres parcs relais conducteur de 46,6% et celle des titres Bordeaux découverte 1 jour de 0,8% (sur l'ensemble de l'année 2009).

On note un taux d'occupation plus élevé les jours ouvrés que les samedis et dimanches sur l'ensemble des mois de l'année, hormis sur le mois de décembre où le taux d'occupation a été le plus fort les samedis (achats de Noël).



# Chapitre 15

## **Statistiques**





## 15. Statistiques

### 15.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente

Le compte de résultat analytique par ligne figure en annexe 2. Il précise les km, la fréquentation, les dépenses et les recettes par ligne.

### 15.2. Nombre de PKO

Le nombre de PKO par ligne figure en annexe 1.

### 15.3. Evolution du réseau sur quelques années

Non applicable en raison du changement de délégataire le 1<sup>er</sup> mai 2009.





# Chapitre 16

## Ratios





## 16. Ratios

### 16.1. Ratios d'offre et d'usage

Réseau Tbc urbain (hors Mobibus et lignes harmonisées)	2009 Année pleine
-	
Km offerts (commerciaux + Hlp)	25 293 645
Km offerts (commerciaux uniquement)	22 146 889
Nombre habitants CUB *	714 727
Nombre de voyages **	94 393 757
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	35,4
Km par habitant (commerciaux uniquement)	31,0
Voyages par habitant	132,1
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	3,7
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	4,3

\* source : CUB

\*\* Pas de données pour les occasionnels et les locations

### 16.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent

Le ratio de productivité s'établit à un peu plus de 17 000 km parcourus par an et par agent (calcul effectué sur l'ensemble de l'année 2009).



## 16.3. Ratios financiers

Réseau Tbc urbain (hors Mobibus et lignes harmonisées)	2009 mai à déc
-	
Recettes (en €)	28 291 887
Dépenses (en €)	92 858 888
Km offerts (commerciaux + Hlp)	16 559 231
Km offerts (commerciaux uniquement)	14 533 752
Nombre de voyages **	61 529 003
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	1,7
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	1,9
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	5,6
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	6,4
Recettes par voyage (en €)	0,5
Taux de couverture des dépenses par les recettes	30,5%

\*\* Pas de données pour les occasionnels et les locations

Mobibus	2009 mai à déc
-	
Recettes (en €)	130 601
Dépenses (en €)	2 974 267
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 046 345
Km offerts (commerciaux uniquement)	439 926
Nombre de voyages	53 330
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,1
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,3
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,8
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	6,8
Recettes par voyage (en €)	2,4
Taux de couverture des dépenses par les recettes	4,4%

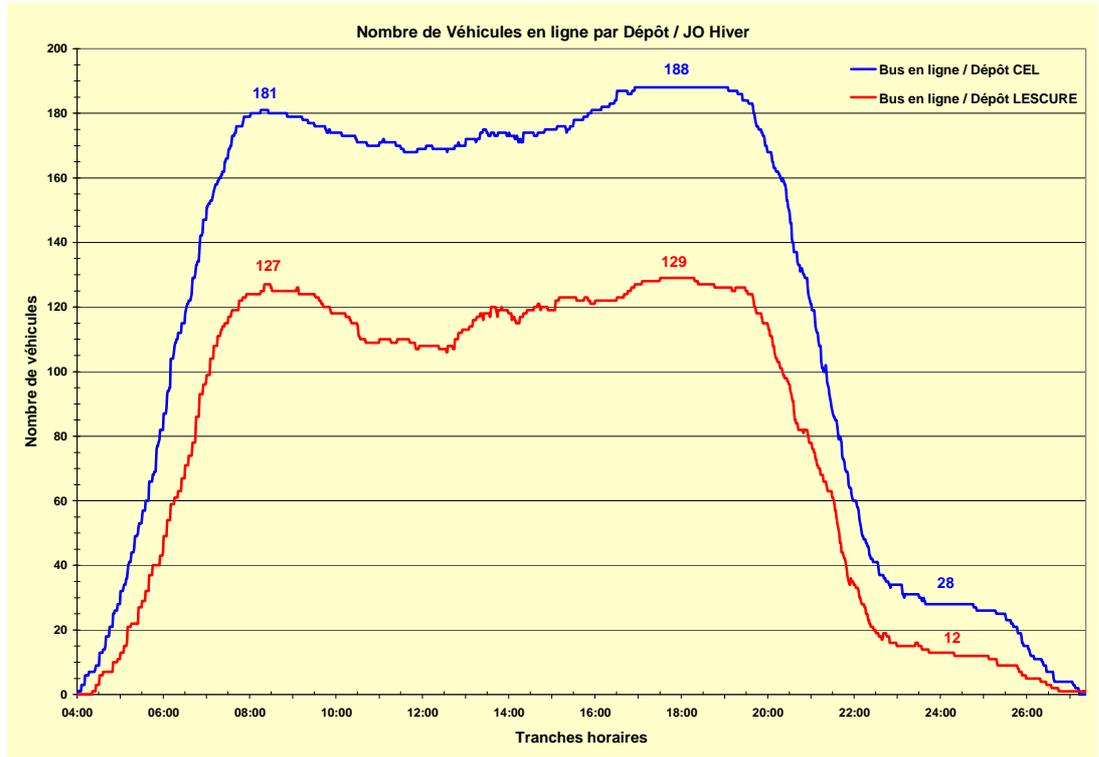


**16.4. Véhicules en ligne en pointe du matin, pointe du midi, pointe du soir, heures creuses du matin et de l'après-midi**

Nota : Le service hiver court de début septembre à mi-juillet.

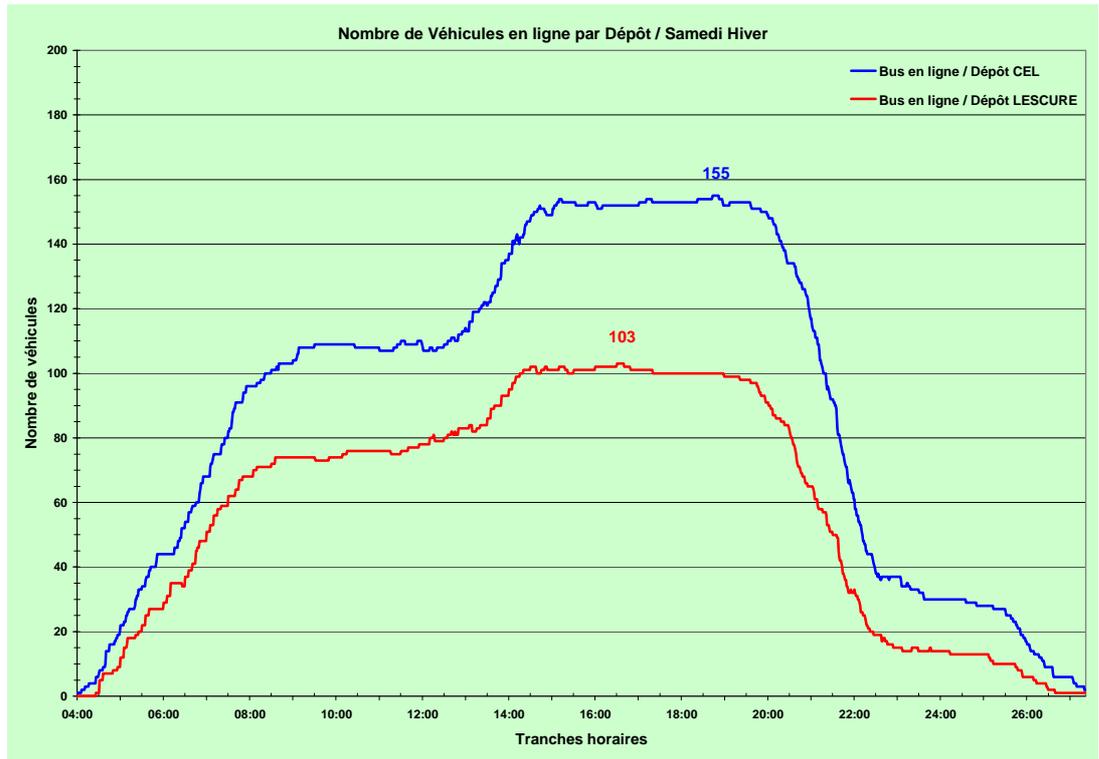
**16.4.1. Bus**

- Service hiver – Jours ouvrés

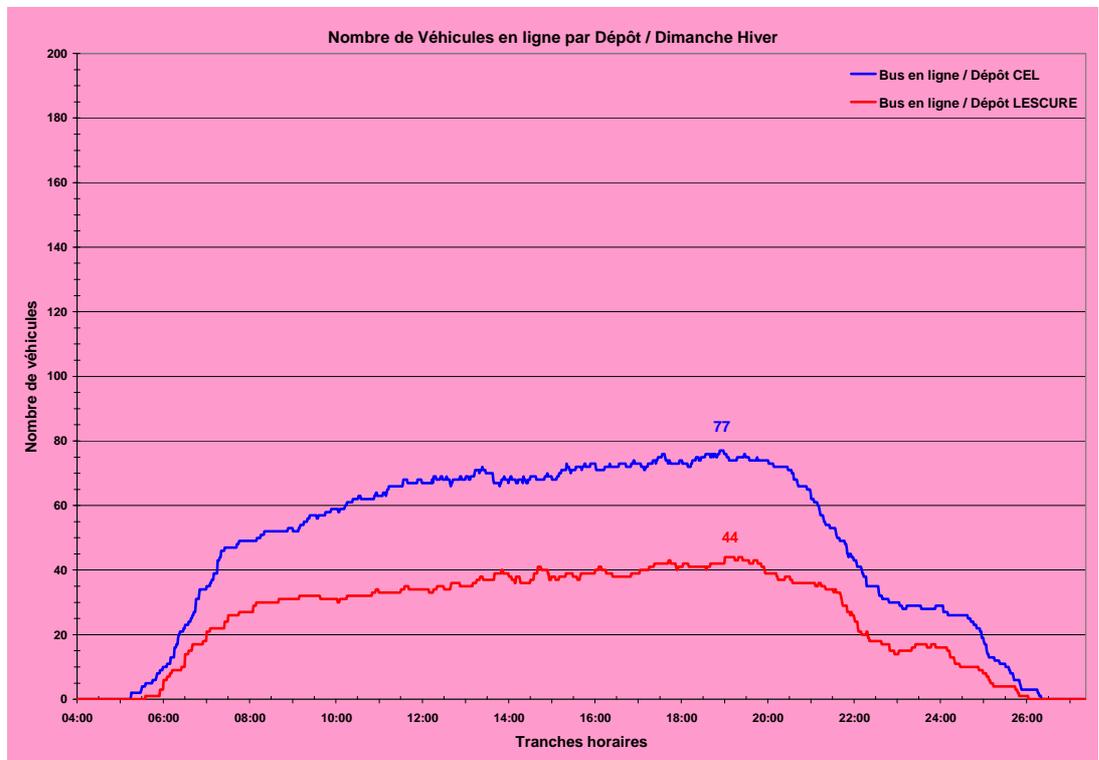


Ratios

- Service hiver - Samedis

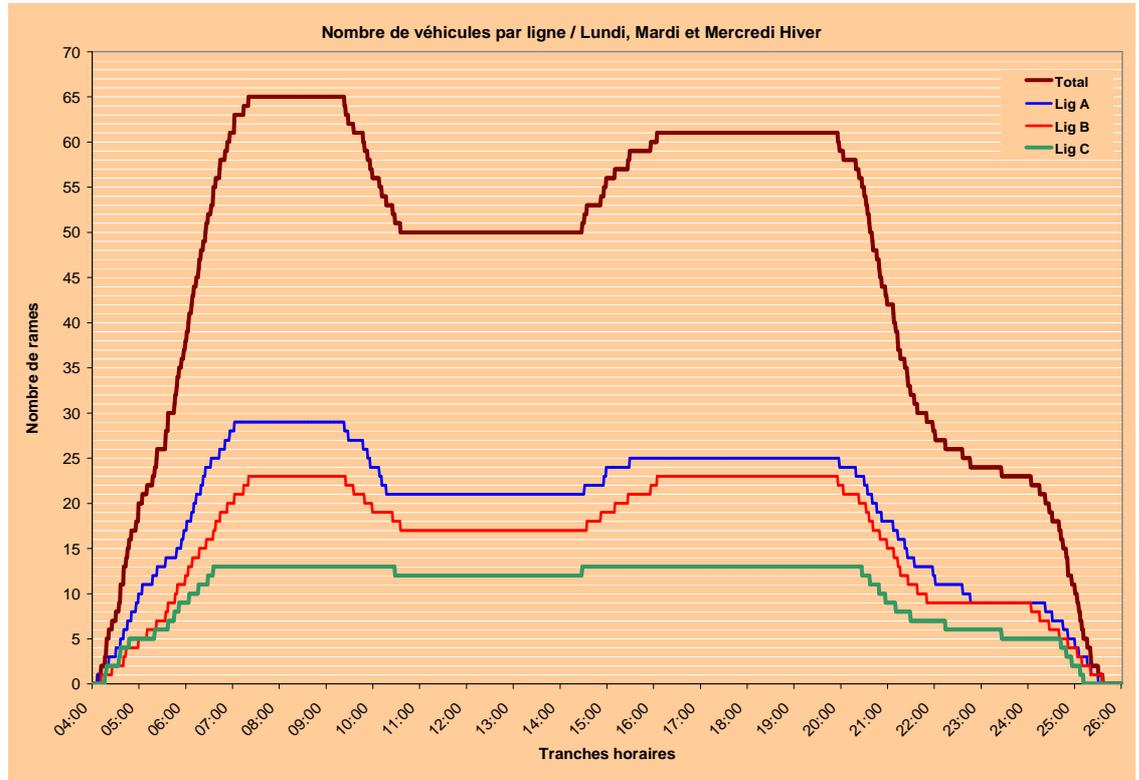


- Service hiver - Dimanches

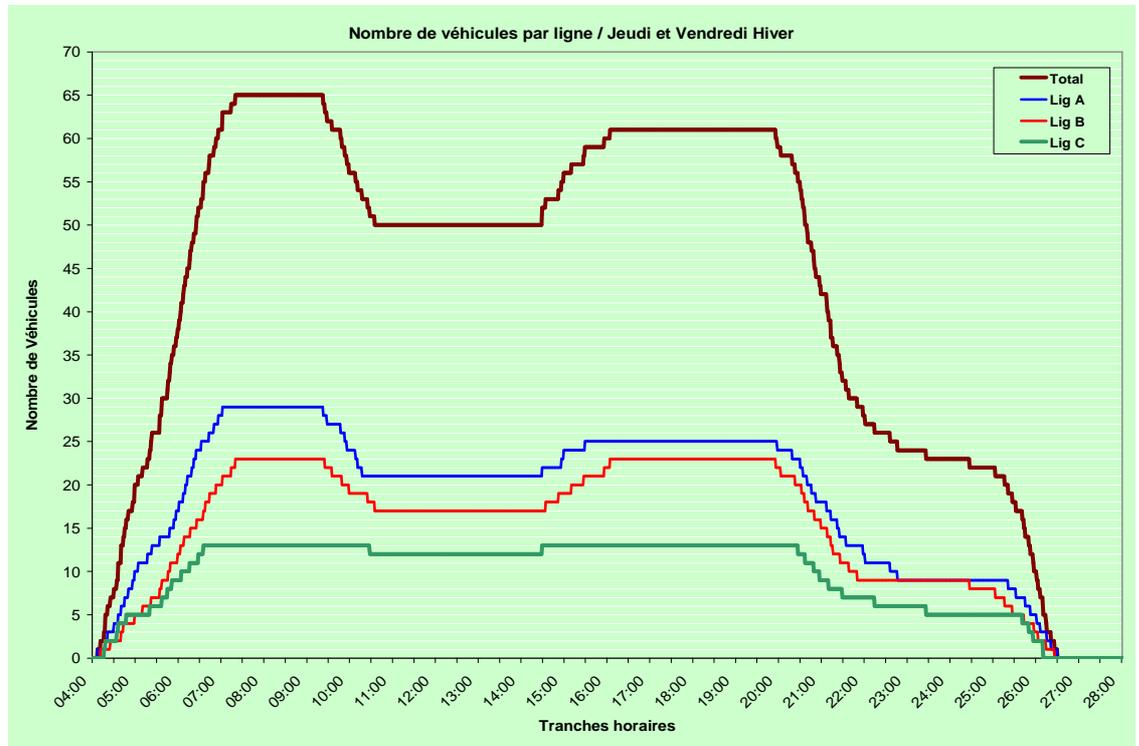


16.4.2. Tramways

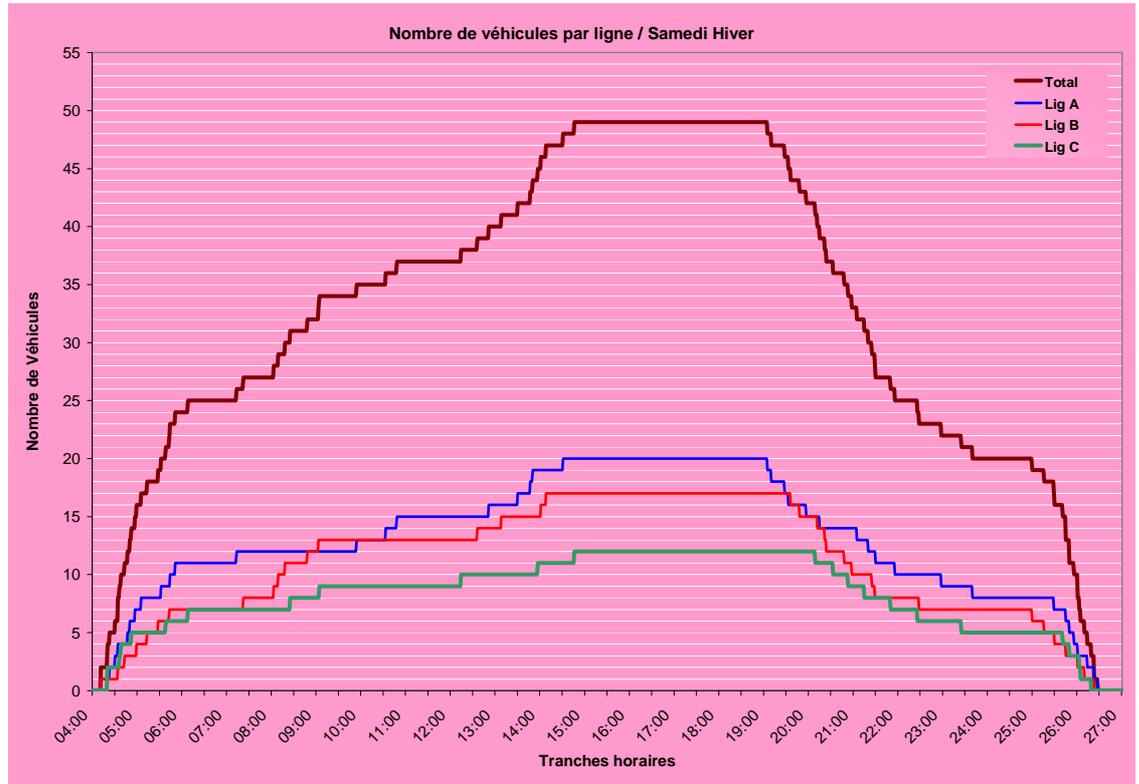
- Service hiver – Lundis, mardis et mercredis



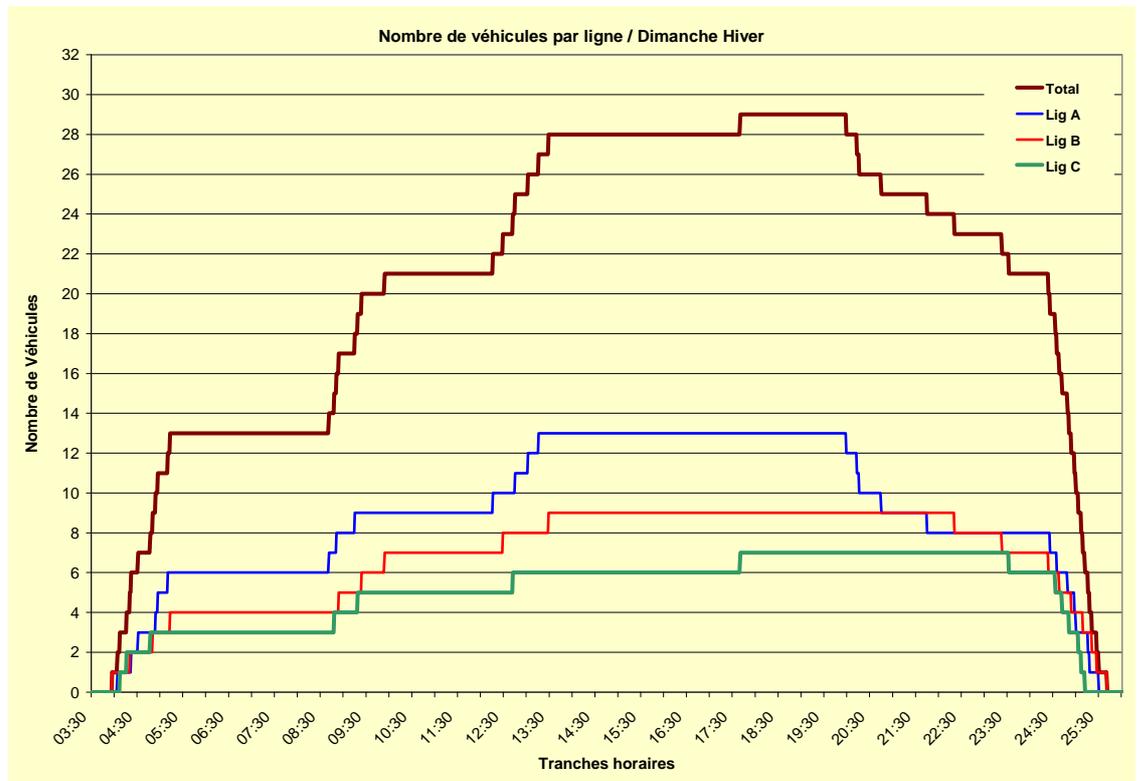
- Service hiver – Jeudis et vendredis



- Service hiver – Samedis



- Service hiver – Dimanches



# Chapitre 17

## Comptes de l'exploitation





## 17. Comptes de l'exploitation

### 17.1. Compte de résultat sous forme de Soldes Intermédiaires de Gestion

Compte de résultat	N-1	N	Δ	% Δ
EN K€				
Kilomètres				
Dont directement exploités				
Contribution CUB		92 003		
Autres produit d'exploitation non reversés		1		
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION (A)</b>	<b>0</b>	<b>92 003</b>		
Achats externes (B)	0	-29 808		
Dont carburant / lubrifiants / énergie de traction		-4 942		
Sous-traitance kilométrique		-7 272		
Entretien réparation + pneus		-3 792		
Nettoyage bus et tramway		-794		
Crédit bail		0		
Assurances (primes + provisions)		-1 607		
Dépositaires		-122		
Billetterie		-256		
Dépenses promotionnelles		-303		
Documents d'information		-403		
Frais de siège		-1 981		
Affranchissement + tél		-277		
Fluides		-627		
Cotisations professionnelles		-17		
Maintenance hors autobus		-2 582		
Fournitures		-82		
Locations		-624		
Enquêtes		-224		
Missions déplacements voyages		-140		
Gardiennage (P+R et dépôts) et hôtesses		-1 512		
Autres achats externes		-2 251		
<b>VALEUR AJOUTEE (A-B)</b>	<b>0</b>	<b>62 196</b>		
Taxe professionnelle		0		
Autres impôts et taxes		-200		
Salaires		-43 835		



Charges		-22 355		
Subvention d'exploitation autres (Remboursement OPCA...)		1 203		
<b>EBE</b>	<b>0</b>	<b>-2 991</b>		
Dotation aux amortissements		-116		
Provisions		-73		
Autres charges		2		
<b>RESULT. D'EXPLOITATION</b>	<b>0</b>	<b>-3 177</b>		



Compte de résultat	N-1	N	Δ	% Δ
Produits financiers		18		
Charges financières		0		
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>0</b>	<b>18</b>		
<b>RESULTAT COURT AVT. IMPTS</b>	<b>0</b>	<b>-3 159</b>		
Produits except. hors cessions		0		
Charges except. hors cessions		-769		
Produits except. / opé capital				
Charges except. / opé capital				
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>0</b>	<b>-769</b>		
Participation des salariés		0		
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>0</b>	<b>93 225</b>		
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>0</b>	<b>-97 153</b>		
<b>BENEFICE OU PERTE avt IS</b>	<b>0</b>	<b>-3 928</b>		
IS		0		
<b>RESULTAT NET</b>	<b>0</b>	<b>-3 928</b>		

La valeur ajoutée de 2009 est de 62,2 M€, soit 67,6% des produits d'exploitation.

Les soldes intermédiaires sont négatifs à partir de l'EBE (excédent brut d'exploitation).

A noter le résultat exceptionnel de -769 K€ qui est presque exclusivement constitué de la dotation aux provisions des médailles du travail (-767 K€).

## 17.2. Compte de résultat analytique annuel

Le compte de résultat annuel présente un compte de résultat analytique par ligne (bus / tram / PMR) puis des tableaux de synthèse par mode. Il est présenté en annexe 2.

## 17.3. Comptes sociaux de l'entreprise (bilan et compte de résultat - format liasse fiscale)

Les comptes provisoires format liasse fiscale (période de mai à décembre 2009) figurent en annexe 3.





# Chapitre 18

## Annexes





**18. Annexes**

Sommaire des annexes	
1	Kilomètres, PKO, voyages et V/K par ligne
2	Compte de résultat par ligne et synthèse
3	Comptes sociaux format liasse fiscale (provisoires)





## ANNEXE 1

**Kilomètres, places kilométriques offertes (PKO),  
voyages et voyages par kilomètre (V/K) par ligne**





	2008 Année pleine						2009 Année pleine						2009 mai à déc					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels totaux	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels totaux	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels totaux	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (b)	V / K (b) / (a)
A	1 786 301	1 701 060	541 485 334	515 646 004	22 308 660	12,5	1 913 557	1 838 733	581 165 203	558 440 658	23 628 530	12,3	1 286 072	1 237 310	390 816 723	375 998 749	15 611 666	12,1
B	1 464 341	1 371 874	443 850 394	415 822 916	20 712 683	14,1	1 673 781	1 604 567	508 311 943	487 292 268	22 590 153	13,5	1 102 684	1 065 194	335 068 883	323 676 866	14 800 551	13,4
C	775 323	754 493	170 945 777	166 353 029	11 686 201	15,1	865 396	843 635	190 990 648	186 187 990	13 170 622	15,2	578 147	562 976	127 670 821	124 320 519	8 790 576	15,2
<b>Sous-total</b>	<b>4 025 966</b>	<b>3 827 426</b>	<b>1 156 281 506</b>	<b>1 097 821 949</b>	<b>54 707 544</b>	<b>13,6</b>	<b>4 452 733</b>	<b>4 286 935</b>	<b>1 280 467 794</b>	<b>1 231 920 916</b>	<b>59 389 305</b>	<b>13,3</b>	<b>2 966 904</b>	<b>2 865 480</b>	<b>853 556 421</b>	<b>823 996 134</b>	<b>39 202 793</b>	<b>13,2</b>
1	61 267	55 362	6 340 560	5 729 461	156 246	2,6	243 518	194 476	25 029 943	19 989 096	149 895	0,6	158 615	127 270	16 221 974	13 016 315	95 270	0,6
2	248 055	195 907	25 585 935	20 207 098	163 146	0,7	245 879	214 760	25 267 018	22 069 087	187 441	0,8	162 234	140 982	16 589 029	14 415 905	120 918	0,7
3	291 976	258 462	30 114 153	26 657 533	242 629	0,8	215 144	167 856	31 826 221	24 830 806	1 303 276	6,1	141 433	110 251	20 783 482	16 201 358	820 874	5,8
4	220 830	172 219	32 607 032	25 429 357	1 379 549	6,2	199 282	172 461	20 476 435	17 720 523	350 354	1,8	131 550	114 557	13 449 561	11 712 173	225 126	1,7
5	202 779	173 880	22 955 779	19 684 246	340 027	1,7	445 261	359 455	45 764 030	36 944 904	567 303	1,3	290 653	235 964	29 724 947	24 131 967	355 946	1,2
6	76 309	55 579	7 170 608	5 222 694	42 767	0,6	77 705	55 003	7 989 251	5 655 136	47 393	0,6	49 501	35 696	5 063 945	3 651 927	31 600	0,6
7	222 227	171 793	22 921 051	17 719 183	175 508	0,8	219 519	170 386	22 562 042	17 512 151	173 499	0,8	142 169	112 854	14 538 134	11 540 441	117 169	0,8
8	792 817	727 816	117 051 627	107 454 853	3 209 260	4,0	808 139	742 859	119 530 389	109 874 941	3 208 470	4,0	535 685	489 421	78 710 312	71 912 596	2 041 677	3,8
9	227 974	194 407	13 230 267	11 282 225	404 430	1,8	219 733	192 710	13 192 799	11 570 366	412 418	1,9	143 741	125 771	8 613 756	7 536 875	257 427	1,8
10	237 070	216 686	24 451 114	22 348 785	663 964	2,8	238 653	217 449	24 526 772	22 347 630	667 486	2,8	157 043	143 240	16 059 998	14 648 509	416 498	2,7
11	54 106	54 106	432 848	432 848	18 304	0,3	55 365	55 365	442 920	442 920	23 433	0,4	36 501	36 501	292 008	292 008	14 605	0,4
12	129 581	98 857	13 365 867	10 196 760	347 189	2,7	128 890	98 953	13 246 560	10 169 778	317 452	2,5	84 384	64 978	8 629 504	6 644 941	199 327	2,4
13	713 410	620 740	80 453 263	70 002 598	2 907 426	4,1	642 126	554 999	76 977 359	66 496 720	2 714 025	4,2	422 298	364 444	51 069 966	44 073 440	1 752 578	4,2
14	63 202	47 533	7 757 177	5 834 040	148 975	2,4	36 551	24 927	5 420 941	3 696 916	156 124	4,3	23 260	15 771	3 427 140	2 323 748	102 286	4,4
15	792 442	687 056	95 173 685	82 516 627	1 867 440	2,4	770 068	678 443	98 512 204	86 790 943	1 880 917	2,4	504 095	444 209	64 138 106	56 518 566	1 212 150	2,4
16	233 745	207 496	24 111 303	21 403 658	639 392	2,7	236 586	212 363	24 314 883	21 825 401	637 892	2,7	155 252	139 985	15 876 570	14 315 352	406 389	2,6
17	487 659	436 541	50 286 259	45 015 061	1 079 118	2,2	500 992	455 689	51 497 729	46 840 935	1 166 360	2,3	325 681	299 029	33 309 664	30 583 736	752 955	2,3
18	79 752	53 375	11 747 637	7 862 199	52 181	0,7	99 148	64 971	14 688 681	9 625 307	68 522	0,7	61 437	40 076	9 040 411	5 897 144	42 625	0,7
19	81 020	51 338	10 942 509	6 933 625	96 527	1,2	80 635	51 413	10 543 677	6 722 635	103 093	1,3	49 941	32 029	6 490 129	4 162 264	64 116	1,3
20	193 291	156 791	19 942 247	16 176 428	339 892	1,8	179 469	145 815	18 442 416	14 984 136	319 999	1,8	119 015	96 423	12 170 805	9 860 466	196 912	1,7
21	51 149	40 260	5 304 710	4 175 403	32 675	0,6	500 434	417 506	51 442 205	42 917 637	489 032	1,0	319 202	275 210	32 642 107	28 143 393	315 480	1,0
22	540 851	423 322	55 783 868	43 661 753	470 904	0,9	626 889	576 568	84 157 957	77 402 524	956 599	1,5	413 895	379 246	57 276 121	52 481 161	628 459	1,5
23	576 210	529 506	83 181 169	76 439 082	1 062 161	1,8	558 501	476 568	56 286 405	42 394 753	107 381	0,7	104 824	79 543	10 718 064	8 133 118	67 044	0,6
24	195 843	153 071	20 204 464	15 791 830	163 583	0,8	158 501	120 627	16 286 405	12 394 753	107 381	0,7	104 824	79 543	10 718 064	8 133 118	67 044	0,6
25	339 038	272 396	49 078 057	39 431 103	476 758	1,4	269 208	238 265	39 837 875	35 258 841	362 322	1,3	174 612	154 318	25 665 812	22 682 856	228 694	1,3
26	387 678	292 622	55 132 522	41 614 351	474 875	1,2	379 823	289 423	53 745 129	40 953 571	483 279	1,3	244 349	186 406	33 973 681	25 917 366	302 139	1,2
27	168 853	121 313	24 714 906	17 756 455	181 668	1,1	166 181	119 810	24 012 765	17 312 329	207 060	1,2	102 714	73 738	14 752 328	10 590 622	126 295	1,2
28	210 852	196 430	21 737 804	20 250 967	216 072	1,0	216 601	209 021	22 263 308	21 484 197	278 397	1,3	141 819	136 794	14 504 656	13 990 748	175 840	1,2
29	207 073	207 073	16 565 840	16 565 840	112 016	0,5	233 732	233 732	18 698 560	18 698 560	105 856	0,5	153 859	153 859	12 308 720	12 308 720	65 551	0,4
30	330 182	268 508	34 056 875	27 695 531	247 600	0,7	343 769	271 030	35 337 553	27 860 354	281 100	0,8	223 148	176 998	22 824 695	18 104 252	176 750	0,8
31	304 010	266 158	31 358 536	27 454 046	812 791	2,7	303 898	263 687	31 240 132	27 106 516	784 848	2,6	197 665	171 964	20 219 046	17 590 174	484 642	2,5
32	314 994	286 804	41 722 314	37 988 343	740 515	2,4	306 728	284 110	38 495 516	35 656 909	751 976	2,5	200 194	185 199	24 856 288	22 994 467	470 608	2,4
33	399 016	323 012	57 417 424	46 480 616	1 005 343	2,5	389 135	319 455	56 344 171	46 254 913	1 164 809	3,0	255 918	209 777	36 835 734	30 194 409	753 890	2,9
34	172 691	137 950	17 810 676	14 227 653	187 522	1,1	176 338	136 687	18 132 859	14 055 565	202 966	1,2	112 978	88 056	11 560 060	9 009 924	128 234	1,1
35	299 701	245 501	32 103 651	26 297 765	334 503	1,1	321 222	243 143	34 059 423	25 780 651	341 171	1,1	210 980	159 946	22 261 774	16 876 821	224 202	1,1
36	627 589	500 085	74 249 729	59 164 800	1 299 936	2,1	652 208	547 921	70 532 230	59 254 216	1 472 371	2,3	421 223	353 554	44 494 221	37 346 327	960 480	2,3
37	616 443	538 973	63 585 637	55 594 653	868 447	1,4	618 965	534 284	63 617 626	54 914 069	847 766	1,4	405 360	350 328	41 457 296	35 829 077	539 490	1,3
38	197 587	150 505	23 657 298	18 020 024	201 576	1,0	196 895	149 147	23 952 068	18 143 552	197 750	1,0	128 222	97 653	15 531 040	11 828 381	123 609	1,0
39	202 469	166 103	20 883 223	17 132 273	327 074	1,6	205 947	164 634	21 171 427	16 924 516	331 781	1,6	132 731	108 075	13 575 911	11 054 900	212 627	1,6
40	289 934	289 934	23 774 588	23 774 588	236 943	0,8	290 575	290 575	23 827 150	23 827 150	352 218	1,2	188 876	188 876	15 487 832	15 487 832	204 787	1,3
41	515 853	425 716	74 474 101	61 460 884	1 462 587	2,8	511 639	422 028	73 736 322	60 821 707	1 464 905	2,9	334 427	276 954	47 866 560	39 640 491	932 696	2,8
42	626 006	511 532	91 020 847	74 376 384	1 422 902	2,3	638 568	506 408	94 460 231	74 910 541	1 372 391	2,1	421 212	331 512	61 898 328	48 716 589	900 846	2,1
43	1 090 868	908 492	16															

	2008 Année pleine							2009 Année pleine							2009 mai à déc							
	Km réels tot (com + Hlp)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels totaux	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (b)	V / K (b) / (a)		Km réels tot (com + Hlp)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels totaux	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (b)	V / K (b) / (a)		Km réels tot (com + Hlp)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels totaux	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (b)	V / K (b) / (a)		
	(a)							(a)				(b)	(b) / (a)		(a)				(b)	(b) / (a)		
67	78 876	61 726	8 135 898	6 366 884	30 209	0,4		77 332	61 058	7 948 314	6 275 647	34 632	0,4		50 415	39 953	5 156 369	4 086 403	22 448	0,4		
70	58 602	58 602	4 805 364	4 805 364	17 312	0,3		58 075	58 075	4 762 150	4 762 150	18 913	0,3		37 905	37 905	3 108 210	3 108 210	12 395	0,3		
71	306 446	231 721	33 390 303	25 248 302	136 031	0,4		307 871	229 256	37 897 153	28 220 127	141 087	0,5		201 476	150 242	24 656 126	18 386 321	91 033	0,5		
76	69 557	59 503	4 030 207	3 447 641	16 758	0,2		67 133	58 846	4 031 775	3 534 099	22 953	0,3		42 800	38 095	2 565 536	2 283 538	14 552	0,3		
77	32 513	32 513	2 601 040	2 601 040	36 547	1,1		33 554	33 554	2 684 320	2 684 320	25 901	0,8		20 283	20 283	1 622 640	1 622 640	14 605	0,7		
78	5 362	5 362	428 960	428 960	10 028	1,9		5 649	5 649	451 920	451 920	6 443	1,1		3 404	3 404	272 320	272 320	3 866	1,1		
80	135 717	92 119	14 000 292	9 502 766	55 804	0,4		132 741	91 045	13 649 473	9 361 967	45 568	0,3		85 076	58 742	8 704 987	6 010 538	26 966	0,3		
81	175 546	141 726	18 108 815	14 620 060	130 616	0,7		172 363	140 139	17 721 613	14 408 477	121 556	0,7		111 251	90 551	11 382 054	9 264 208	74 251	0,7		
82	255 761	168 002	26 379 686	17 328 121	105 253	0,4		256 464	166 053	26 353 956	17 063 384	121 607	0,5		169 682	108 842	17 352 268	11 130 568	75 904	0,4		
83	25 973	25 973	2 129 786	2 129 786	8 919	0,3		26 364	26 364	2 161 848	2 161 848	14 864	0,6		16 205	16 205	1 328 810	1 328 810	9 174	0,6		
84	240 535	188 300	31 699 201	24 815 369	186 225	0,8		225 000	186 488	30 400 703	25 197 102	163 344	0,7		146 750	121 867	19 558 700	16 242 352	101 501	0,7		
90	199 960	175 013	18 582 449	16 264 069	110 867	0,6		149 877	149 877	11 990 160	11 990 160	56 221	0,4		97 630	97 630	7 810 400	7 810 400	30 768	0,3		
91	232 408	232 408	19 057 456	19 057 456	47 436	0,2		232 022	232 022	19 025 804	19 025 804	53 677	0,2		151 220	151 220	12 400 040	12 400 040	33 613	0,2		
92	431 743	431 743	35 402 926	35 402 926	151 840	0,4		402 575	402 575	33 011 150	33 011 150	71 197	0,2		262 088	262 088	21 491 216	21 491 216	39 174	0,1		
93	322 484	322 484	26 443 688	26 443 688	95 263	0,3		299 082	299 082	24 524 724	24 524 724	66 663	0,2		195 170	195 170	16 003 940	16 003 940	35 007	0,2		
94	169 533	169 533	13 901 706	13 901 706	60 884	0,4		162 287	162 287	13 307 534	13 307 534	31 226	0,2		105 030	105 030	8 612 460	8 612 460	17 322	0,2		
95	173 885	145 737	16 222 590	13 596 510	96 329	0,6		129 196	129 196	10 335 680	10 335 680	45 078	0,3		84 194	84 194	6 735 520	6 735 520	23 267	0,3		
S01 (14)	21 101	18 781	2 177 920	1 938 431	5 433	0,3		89 762	89 762	7 180 960	7 180 960	15 716	0,2		57 349	57 349	4 587 920	4 587 920	12 056	0,2		
S02	90 848	90 848	7 267 840	7 267 840	13 094	0,1		54 995	54 995	4 399 600	4 399 600	444	0,0		35 205	35 205	2 816 400	2 816 400	239	0,0		
S03	55 606	55 606	4 448 480	4 448 480	508	0,0		84 903	84 903	6 792 240	6 792 240	483	0,0		54 844	54 844	4 387 520	4 387 520	339	0,0		
S04	86 395	86 395	6 911 600	6 911 600	1 605	0,0		62 065	62 065	4 965 200	4 965 200	4 231	0,1		39 735	39 735	3 178 800	3 178 800	2 653	0,1		
S05	61 898	61 898	4 951 840	4 951 840	7 997	0,1		70 447	70 447	5 635 760	5 635 760	13 697	0,2		45 012	45 012	3 600 960	3 600 960	9 231	0,2		
S06	70 788	70 788	5 663 040	5 663 040	17 560	0,2		30 183	30 183	2 414 640	2 414 640	690	0,0		19 701	19 701	1 576 080	1 576 080	362	0,0		
S07	30 349	30 349	2 427 920	2 427 920	1 856	0,1		93 383	93 383	7 470 640	7 470 640	13 686	0,1		60 328	60 328	4 826 240	4 826 240	9 624	0,2		
S08	89 758	89 758	7 180 640	7 180 640	10 861	0,1		57 775	48 617	8 546 285	7 191 679	18 873	0,3		38 136	31 969	5 603 990	4 697 835	12 625	0,3		
S09	58 661	49 249	8 660 119	7 270 598	24 947	0,4		106 914	73 891	15 821 384	10 934 470	15 922	0,1		69 660	47 517	10 240 409	6 985 313	10 149	0,1		
S10	108 528	74 475	16 023 800	10 996 032	24 096	0,2		20 849	17 343	3 090 879	2 571 091	4 707	0,2		12 751	10 607	1 877 300	1 561 551	3 304	0,3		
S11	23 606	18 781	3 490 405	2 777 059	13 896	0,6		53 939	42 366	7 973 943	6 263 018	30 565	0,6		36 327	28 555	5 335 285	4 193 836	19 059	0,5		
S12	55 067	43 571	8 129 504	6 432 343	38 427	0,7		10 108	10 108	808 640	808 640	211	0,0		6 574	6 574	525 920	525 920	126	0,0		
S13	10 058	10 058	804 640	804 640	567	0,1		50 514	50 514	4 041 120	4 041 120	3 161	0,1		32 069	32 069	2 565 520	2 565 520	1 995	0,1		
S14	50 819	50 819	4 065 520	4 065 520	2 837	0,1		82 795	82 795	1 821 490	1 821 490	175 291	2,1		55 170	55 170	1 213 740	1 213 740	117 079	2,1		
Navette électrique	85 826	85 826	1 888 172	1 888 172	172 240	2,0		32 193	30 660	693 264	660 251	8 326	0,3		19 464	18 538	416 500	396 673	5 495	0,3		
TAD Bouliac	25 055	23 862	1 475 236	1 404 987	7 855	0,3		12 578	11 979	270 635	257 748	5 713	0,5		8 376	7 977	179 279	170 732	3 724	0,4		
TAD Artigues	10 905	10 386	512 643	488 231	5 128	0,5		8 203	8 203	65 624	65 624	4 198	0,5		5 118	5 118	40 944	40 944	2 781	0,5		
TAD Le Taillan	6 109	6 109	48 872	48 872	3 765	0,6		7 667	7 667	30 668	30 668	1 530	0,2		6 442	6 442	18 568	18 568	932	0,2		
TAD St-Médard/St-Aubin	6 558	6 558	26 232	26 232	1 429	0,2		39 299	39 299	5 830 821	5 830 821				20 216	20 216	2 977 549	2 977 549				
Substitution	25 815	25 815	3 814 238	3 814 238				1 312	1 312	198 218	198 218											
Autres *					4 381																	
<b>Sous-total</b>	<b>21 204 602</b>	<b>18 068 515</b>	<b>2 434 232 603</b>	<b>2 055 466 210</b>	<b>35 583 459</b>	<b>1,7</b>		<b>20 773 501</b>	<b>17 792 543</b>	<b>2 385 938 895</b>	<b>2 022 308 583</b>	<b>35 004 452</b>	<b>1,7</b>		<b>13 541 477</b>	<b>11 617 418</b>	<b>1 549 215 833</b>	<b>1 315 309 542</b>	<b>22 326 210</b>	<b>1,6</b>		
Occasionnels bus	31 783	31 783	3 463 343	3 463 343				31 529	31 529	3 627 470	3 627 470				21 369	21 369	2 437 272	2 437 272				
Occasionnels tramway	22 675	22 675	6 526 171	6 526 171				29 581	29 581	8 409 580	8 409 580				24 270	24 270	6 854 610	6 854 610				
<b>Sous-total</b>	<b>54 458</b>	<b>54 458</b>	<b>9 989 514</b>	<b>9 989 514</b>				<b>61 110</b>	<b>61 110</b>	<b>12 037 050</b>	<b>12 037 050</b>				<b>45 639</b>	<b>45 639</b>	<b>9 291 882</b>	<b>9 291 882</b>				
Locations	2 602	2 602	342 835	342 835				6 301	6 301	897 817	897 817				5 215	5 215	747 325	747 325				
<b>Sous-total</b>	<b>2 602</b>	<b>2 602</b>	<b>342 835</b>	<b>342 835</b>				<b>6 301</b>	<b>6 301</b>	<b>897 817</b>	<b>897 817</b>				<b>5 215</b>	<b>5 215</b>	<b>747 325</b>	<b>747 325</b>				
Mobibus	1 560 546	671 257			84 465	0,1		1 600 883	675 320			82 975	0,1		1 046 345	439 926			53 330	0,1		
<b>Sous-total</b>	<b>1 560 546</b>	<b>671 257</b>			<b>84 465</b>	<b>0,1</b>		<b>1 600 883</b>	<b>675 320</b>			<b>82 975</b>	<b>0,1</b>		<b>1 046 345</b>	<b>439 926</b>			<b>53 330</b>	<b>0,1</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>26 848 174</b>	<b>22 624 258</b>	<b>3 600 846 458</b>	<b>3 163 620 508</b>	<b>90 375 468</b>	<b>3,4</b>		<b>26 894 529</b>	<b>22 822 209</b>	<b>3 679 341 556</b>	<b>3 267 164 365</b>	<b>94 476 732</b>	<b>3,5</b>		<b>17 605 580</b>	<b>14 973 678</b>	<b>2 412 811 467</b>	<b>2 149 344 883</b>	<b>61 582 333</b>	<b>3,5</b>		

Autres \* : tempête du 24/01/09 ; 2008 = manifestations

## ANNEXE 2

### Compte de résultat par ligne et synthèse





Lignes Régulières TBC Bus	L01 BASSIN A FLOT - PLACE MARAN		L02 COURREJEAN - THIERS GALIN		L03 LORMONT CARRIERET - JARDIN BOTANIQUE		L04 SAINT LOUIS - GAMBETTA MICHELET	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	0	0	12 820	95 270	15 691	120 918	109 820	820 874
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	0	0	21 402	158 615	21 338	162 235	18 948	141 433
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	0	0	5 357	41 874	5 799	48 261	46 082	350 802
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	0	0	107 546	732 556	113 301	728 079	128 447	821 188
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,00		0,60	0,60	0,74	0,75	5,80	5,80
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,00		0,25	0,26	0,27	0,30	2,43	2,48
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	0,00		5,03	4,62	5,31	4,49	6,78	5,81
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009			0,42	0,44	0,37	0,40	0,42	0,43
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009			8,39	7,69	7,22	6,02	1,17	1,00
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009			7,97	7,25	6,85	5,62	0,75	0,57
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	0	-0	-102 190	-690 682	-107 502	-679 818	-82 365	-470 386
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	0,00 %		4,98 %	5,72 %	5,12 %	6,63 %	35,88 %	42,72 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L05 FLOIRAC DRAVEMONT - STALINGRAD		L06 FLOIRAC DRAV. M CHRISTO - STALINGRAD		L07 BOULIAC FAIZEAU - STALINGRAD		L08 CENON BEAUSITE BOULIAC - STALINGRAD	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	28 548	225 126	46 641	355 946	4 625	31 600	16 604	117 169
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	16 740	131 550	38 649	290 653	6 798	49 502	18 318	142 169
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	10 178	82 803	17 148	139 556	2 030	13 831	6 377	46 448
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	103 096	685 363	234 328	1 491 124	40 445	247 224	110 194	725 325
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	1,71	1,71	1,21	1,22	0,68	0,64	0,91	0,82
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,61	0,63	0,44	0,48	0,30	0,28	0,35	0,33
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	6,16	5,21	6,06	5,13	5,95	4,99	6,02	5,10
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,36	0,37	0,37	0,39	0,44	0,44	0,38	0,40
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	3,61	3,04	5,02	4,19	8,74	7,82	6,64	6,19
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	3,25	2,68	4,66	3,80	8,31	7,39	6,25	5,79
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-92 917	-602 560	-217 181	-1 351 568	-38 415	-233 392	-103 818	-678 877
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	9,87 %	12,08 %	7,32 %	9,36 %	5,02 %	5,59 %	5,79 %	6,40 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L09 PLACE MARAN - GARE SAINT JEAN		L10 BARRIERE ST GENES - QUINCONCES		L11 BRIENNE - HOPITAL PELLEGRIN		L15 GRAND PARC - GAMBETTA	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	281 218	2 041 677	38 004	257 427	55 213	416 498	24 663	199 327
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	72 588	535 687	19 502	143 741	20 997	157 042	11 302	84 384
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	118 978	906 702	15 289	109 051	22 092	173 458	11 345	90 721
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	503 349	3 180 210	163 924	961 661	151 861	944 789	92 003	554 861
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	3,87	3,81	1,95	1,79	2,63	2,65	2,18	2,36
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	1,64	1,69	0,78	0,76	1,05	1,10	1,00	1,08
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	6,93	5,94	8,41	6,69	7,23	6,02	8,14	6,58
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,42	0,44	0,40	0,42	0,40	0,42	0,46	0,46
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	1,79	1,56	4,31	3,74	2,75	2,27	3,73	2,78
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	1,37	1,11	3,91	3,31	2,35	1,85	3,27	2,33
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-384 371	-2 273 508	-148 635	-852 610	-129 769	-771 331	-80 658	-464 140
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	23,64 %	28,51 %	9,33 %	11,34 %	14,55 %	18,36 %	12,33 %	16,35 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L16 MERIGNAC CAPEYRON - GARE ST JEAN		L17 GARE ST JEAN - VICTOIRE		L20-21 VILLENAVE - ST BRUNO-HOTEL DE REGION		L22 BEGLES PABLO NERUDA - PALAIS JUSTICE		
	2009 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>VOYAGES</b>									
2009	247 522	1 752 578	13 663	102 286	168 540	1 212 150	55 800	406 389	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>KILOMETRES</b>									
2009	56 752	422 298	2 972	23 259	68 940	504 091	20 536	155 252	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>RECETTES</b>									
2009	108 184	809 678	4 811	37 545	70 779	534 409	22 460	165 920	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>DEPENSES</b>									
2009	451 131	2 795 143	37 348	234 819	445 189	2 748 760	157 405	977 937	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>VOYAGES / KM</b>									
2009	4,36	4,15	4,60	4,40	2,44	2,40	2,72	2,62	
2008									
<b>RECETTES / KM</b>									
2009	1,91	1,92	1,62	1,61	1,03	1,06	1,09	1,07	
2008									
<b>DEPENSES / KM</b>									
2009	7,95	6,62	12,57	10,10	6,46	5,45	7,66	6,30	
2008									
<b>RECETTES / VOYAGE</b>									
2009	0,44	0,46	0,35	0,37	0,42	0,44	0,40	0,41	
2008									
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>									
2009	1,82	1,59	2,73	2,30	2,64	2,27	2,82	2,41	
2008									
<b>D - R / VOYAGE</b>									
2009	1,39	1,13	2,38	1,93	2,22	1,83	2,42	2,00	
2008									
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>									
2009	-342 947	-1 985 465	-32 538	-197 275	-374 410	-2 214 351	-134 945	-812 017	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>COUVERTURE R/D en %</b>									
2009	23,98 %	28,97 %	12,88 %	15,99 %	15,90 %	19,44 %	14,27 %	16,97 %	
2008									

Lignes Régulières TBC Bus	L23 BEGLES A. LABRO - PORTE DE BOURGOGNE		L24 VILLENAVE BOURG- BEGLES TER. NEUVES		L25 VILLENAVE CHAMBERY - ARTS ET METIERS		L27 BRUGES ZONE DE FRET - MARTINIQUE	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	101 974	752 955	6 731	42 625	10 832	64 116	26 528	196 912
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	43 317	325 682	10 146	61 437	8 172	49 941	16 356	119 016
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	41 009	307 107	2 484	15 418	3 301	19 362	10 165	80 233
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	330 675	2 046 963	58 925	298 189	49 400	250 024	111 677	709 137
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	2,35	2,31	0,66	0,69	1,33	1,28	1,62	1,65
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,95	0,94	0,24	0,25	0,40	0,39	0,62	0,67
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	7,63	6,29	5,81	4,85	6,05	5,01	6,83	5,96
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,40	0,41	0,37	0,36	0,30	0,30	0,38	0,41
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	3,24	2,72	8,75	7,00	4,56	3,90	4,21	3,60
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	2,84	2,31	8,39	6,63	4,26	3,60	3,83	3,19
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-289 666	-1 739 855	-56 440	-282 771	-46 099	-230 662	-101 512	-628 905
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	12,40 %	15,00 %	4,22 %	5,17 %	6,68 %	7,74 %	9,10 %	11,31 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L30 MERIGNAC BEAUDESERT - M. CIMETIERE		L31 BASSINS A FLOT - LES AUBIERS		L32 LORMONT BUTTINIÈRE- FLOIRAC PARC MUN		L34 GARE DE PESSAC - BEGLES TER. NEUVES	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	45 076	315 480	77 779	628 459	7 916	67 044	33 833	228 694
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	38 846	319 205	56 200	413 895	13 881	104 823	24 549	174 611
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	18 254	132 958	31 156	279 074	2 595	23 148	12 001	85 352
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	218 793	1 449 508	331 893	2 103 150	81 429	531 748	152 109	945 472
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	1,16	0,99	1,38	1,52	0,57	0,64	1,38	1,31
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,47	0,42	0,55	0,67	0,19	0,22	0,49	0,49
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	5,63	4,54	5,91	5,08	5,87	5,07	6,20	5,41
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,40	0,42	0,40	0,44	0,33	0,35	0,35	0,37
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	4,85	4,59	4,27	3,35	10,29	7,93	4,50	4,13
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	4,45	4,17	3,87	2,90	9,96	7,59	4,14	3,76
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-200 538	-1 316 550	-300 738	-1 824 076	-78 834	-508 600	-140 107	-860 120
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	8,34 %	9,17 %	9,39 %	13,27 %	3,19 %	4,35 %	7,89 %	9,03 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L35EXP BRUGES CENTRE - TALENCE PEIXOTTO		L35 TALENCE WILSON - EYSINES CENTRE		L36 LES AUBIERS - MERIGNAC DAGUIN		L38 BUTTINIÈRE - BX LYCEE BEAU DE ROCHAS		
	2009 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>VOYAGES</b>									
2009	21 573	126 295	41 478	302 139	23 601	175 840	24 894	176 750	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>KILOMETRES</b>									
2009	16 667	102 713	35 288	244 350	19 151	141 820	30 831	223 149	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>RECETTES</b>									
2009	7 189	41 798	14 089	110 995	8 768	69 888	9 345	65 839	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>DEPENSES</b>									
2009	94 404	470 854	200 189	1 139 725	113 316	684 473	174 510	1 083 164	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>VOYAGES / KM</b>									
2009	1,29	1,23	1,18	1,24	1,23	1,24	0,81	0,79	
2008									
<b>RECETTES / KM</b>									
2009	0,43	0,41	0,40	0,45	0,46	0,49	0,30	0,30	
2008									
<b>DEPENSES / KM</b>									
2009	5,66	4,58	5,67	4,66	5,92	4,83	5,66	4,85	
2008									
<b>RECETTES / VOYAGE</b>									
2009	0,33	0,33	0,34	0,37	0,37	0,40	0,38	0,37	
2008									
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>									
2009	4,38	3,73	4,83	3,77	4,80	3,89	7,01	6,13	
2008									
<b>D - R / VOYAGE</b>									
2009	4,04	3,40	4,49	3,40	4,43	3,50	6,63	5,76	
2008									
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>									
2009	-87 215	-429 056	-186 100	-1 028 730	-104 548	-614 585	-165 165	-1 017 325	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>COUVERTURE R/D en %</b>									
2009	7,62 %	8,88 %	7,04 %	9,74 %	7,74 %	10,21 %	5,36 %	6,08 %	
2008									

Lignes Régulières TBC Bus	L40 THOUARS - VICTOIRE		L41 GRADIGNAN MALARTIC - PELLEGRIN		L42 GRADIGNAN BEAUSOLEIL - PEIXOTTO		L43 GRADIGNAN ORNON - UNITEC	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	75 354	484 642	68 363	470 608	108 848	753 890	20 259	128 234
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	27 323	197 662	27 474	200 193	34 697	255 918	16 116	112 978
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	28 339	199 682	24 305	179 353	44 173	309 078	6 445	44 144
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	172 013	1 046 091	173 711	1 067 214	223 185	1 383 155	95 376	560 824
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	2,76	2,45	2,49	2,35	3,14	2,95	1,26	1,14
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	1,04	1,01	0,88	0,90	1,27	1,21	0,40	0,39
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	6,30	5,29	6,32	5,33	6,43	5,40	5,92	4,96
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,38	0,41	0,36	0,38	0,41	0,41	0,32	0,34
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	2,28	2,16	2,54	2,27	2,05	1,83	4,71	4,37
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	1,91	1,75	2,19	1,89	1,64	1,42	4,39	4,03
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-143 673	-846 409	-149 406	-887 861	-179 012	-1 074 077	-88 931	-516 680
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	16,48 %	19,09 %	13,99 %	16,81 %	19,79 %	22,35 %	6,76 %	7,87 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L44 PESSAC MAGONTY H.LIVRAC - ZI PESSAC		L45 BOUGNARD - PORTE DE BOURGOGNE		L46 PESSAC TOCTOUCAU - MERIGNAC F. ARLAC		L47 PESSAC ROMAINVILLE - PESSAC CENTRE	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	32 847	224 202	130 991	960 480	74 838	539 490	15 954	123 609
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	28 833	210 979	56 014	421 223	54 822	405 359	17 146	128 222
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	11 838	87 364	52 984	406 908	28 779	220 487	5 881	46 860
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	168 717	1 058 075	312 797	2 016 507	292 651	1 854 696	101 428	651 421
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	1,14	1,06	2,34	2,28	1,37	1,33	0,93	0,96
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,41	0,41	0,95	0,97	0,52	0,54	0,34	0,37
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	5,85	5,02	5,58	4,79	5,34	4,58	5,92	5,08
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,36	0,39	0,40	0,42	0,38	0,41	0,37	0,38
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	5,14	4,72	2,39	2,10	3,91	3,44	6,36	5,27
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	4,78	4,33	1,98	1,68	3,53	3,03	5,99	4,89
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-156 878	-970 711	-259 813	-1 609 600	-263 872	-1 634 208	-95 546	-604 562
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	7,02 %	8,26 %	16,94 %	20,18 %	9,83 %	11,89 %	5,80 %	7,19 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L48 PESSAC CENTRE - PALAIS JUSTICE		L50 MERIGNAC BEAUDESERT - GAMBETTA MICHE		L51 LE HAILLAN EYSINES - QUINCONCES		L53-53EXP ST MEDARD- SUD MEDOC - QUINCONCES		
	2009 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>VOYAGES</b>									
2009	33 124	212 627	132 709	932 696	136 300	900 846	197 069	1 335 231	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>KILOMETRES</b>									
2009	17 329	132 732	45 269	334 428	58 858	421 211	99 465	718 945	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>RECETTES</b>									
2009	13 467	93 398	59 659	437 699	60 032	416 074	85 784	603 401	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>DEPENSES</b>									
2009	103 502	672 453	317 031	1 993 037	354 628	2 207 995	551 477	3 420 420	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>VOYAGES / KM</b>									
2009	1,91	1,60	2,93	2,79	2,32	2,14	1,98	1,86	
2008									
<b>RECETTES / KM</b>									
2009	0,78	0,70	1,32	1,31	1,02	0,99	0,86	0,84	
2008									
<b>DEPENSES / KM</b>									
2009	5,97	5,07	7,00	5,96	6,03	5,24	5,54	4,76	
2008									
<b>RECETTES / VOYAGE</b>									
2009	0,41	0,44	0,45	0,47	0,44	0,46	0,44	0,45	
2008									
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>									
2009	3,12	3,16	2,39	2,14	2,60	2,45	2,80	2,56	
2008									
<b>D - R / VOYAGE</b>									
2009	2,72	2,72	1,94	1,67	2,16	1,99	2,36	2,11	
2008									
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>									
2009	-90 035	-579 056	-257 372	-1 555 338	-294 596	-1 791 921	-465 693	-2 817 019	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>COUVERTURE R/D en %</b>									
2009	13,01 %	13,89 %	18,82 %	21,96 %	16,93 %	18,84 %	15,56 %	17,64 %	
2008									

Lignes Régulières TBC Bus	L54 EYSINES MIGRON - QUINCONCES		L55-55EXP LYCEE SUD MEDOC - QUINCONCES		L56 BLANQUEFORT - EYSINES - QUINCONCES		L57 BRUGES TOURS DE GASSIES - QUINCONCES		
	2009 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>VOYAGES</b>									
2009	75 393	486 364	61 155	444 989	152 069	1 127 719	54 648	376 224	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>KILOMETRES</b>									
2009	31 586	230 249	40 088	290 430	58 090	428 453	25 429	182 575	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>RECETTES</b>									
2009	34 185	225 690	25 801	195 026	69 174	524 093	21 864	162 335	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>DEPENSES</b>									
2009	162 952	1 042 581	248 437	1 547 959	370 751	2 340 271	175 547	1 088 855	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>VOYAGES / KM</b>									
2009	2,39	2,11	1,53	1,53	2,62	2,63	2,15	2,06	
2008									
<b>RECETTES / KM</b>									
2009	1,08	0,98	0,64	0,67	1,19	1,22	0,86	0,89	
2008									
<b>DEPENSES / KM</b>									
2009	5,16	4,53	6,20	5,33	6,38	5,46	6,90	5,96	
2008									
<b>RECETTES / VOYAGE</b>									
2009	0,45	0,46	0,42	0,44	0,45	0,46	0,40	0,43	
2008									
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>									
2009	2,16	2,14	4,06	3,48	2,44	2,08	3,21	2,89	
2008									
<b>D - R / VOYAGE</b>									
2009	1,71	1,68	3,64	3,04	1,98	1,61	2,81	2,46	
2008									
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>									
2009	-128 767	-816 890	-222 636	-1 352 933	-301 577	-1 816 178	-153 683	-926 520	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>COUVERTURE R/D en %</b>									
2009	20,98 %	21,65 %	10,39 %	12,60 %	18,66 %	22,39 %	12,45 %	14,91 %	
2008									

Lignes Régulières TBC Bus	L62 LORMONT LISSANDRE - CENON PLAISANCE		L63 LA MORLETTE - BUTTINIÈRE		L64 ARTIGUES FONTERODE- BUTTINIÈRE		L66 LORMONT BAS - BUTTINIÈRE	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	5 176	43 100	12 315	93 925	7 384	49 519	4 311	31 891
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	12 874	93 277	19 256	137 452	10 761	77 103	12 775	89 368
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	1 730	14 985	4 222	35 737	2 455	17 401	1 387	10 905
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	61 324	381 956	93 392	582 389	52 317	326 719	62 855	382 812
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,40	0,46	0,64	0,68	0,69	0,64	0,34	0,36
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,13	0,16	0,22	0,26	0,23	0,23	0,11	0,12
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	4,76	4,09	4,85	4,24	4,86	4,24	4,92	4,28
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,33	0,35	0,34	0,38	0,33	0,35	0,32	0,34
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	11,85	8,86	7,58	6,20	7,09	6,60	14,58	12,00
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	11,51	8,51	7,24	5,82	6,75	6,25	14,26	11,66
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-59 593	-366 971	-89 170	-546 652	-49 862	-309 318	-61 468	-371 907
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	2,82 %	3,92 %	4,52 %	6,14 %	4,69 %	5,33 %	2,21 %	2,85 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L67 ARTIGUES CIMETIERE - BUTTINIÈRE		L71 L.SUD MEDOC BOIS M - LYCEE SUD MEDOC		L76 RAVESIES - LE BOUSCAT LIBERATION		L80 GRADIGNAN MALARTIC- PESSAC AUX PINS		
	2009 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>VOYAGES</b>									
	2009	2 664	22 448	13 392	91 033	2 205	14 552	3 857	26 966
	2008	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
<b>KILOMETRES</b>									
	2009	7 072	50 414	28 213	201 476	5 869	42 802	12 303	85 076
	2008	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
<b>RECETTES</b>									
	2009	1 010	8 277	4 221	31 618	819	5 577	1 523	9 721
	2008	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
<b>DEPENSES</b>									
	2009	34 022	212 384	145 276	898 633	35 855	210 240	70 139	406 094
	2008	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>									
	2009	0,38	0,45	0,47	0,45	0,38	0,34	0,31	0,32
	2008								
<b>RECETTES / KM</b>									
	2009	0,14	0,16	0,15	0,16	0,14	0,13	0,12	0,11
	2008								
<b>DEPENSES / KM</b>									
	2009	4,81	4,21	5,15	4,46	6,11	4,91	5,70	4,77
	2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>									
	2009	0,38	0,37	0,32	0,35	0,37	0,38	0,39	0,36
	2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>									
	2009	12,77	9,46	10,85	9,87	16,26	14,45	18,18	15,06
	2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>									
	2009	12,39	9,09	10,53	9,52	15,89	14,06	17,79	14,70
	2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>									
	2009	-33 012	-204 107	-141 055	-867 015	-35 036	-204 663	-68 616	-396 373
	2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>									
	2009	2,97 %	3,90 %	2,91 %	3,52 %	2,29 %	2,65 %	2,17 %	2,39 %
	2008								

Lignes Régulières TBC Bus	L81 PESSAC COMPOSTELLE - MERIGNAC DAGUIN		L82 MERIGNAC CENTRE - ST AUBIN PINSOLES		L84 PESSAC MAGONTY - ARTS ET METIERS		LS01 BASSINS A FLOT - PLACE RENE MARAN		
	2009 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>VOYAGES</b>									
2009	11 779	74 251	11 154	75 904	14 644	101 501	0	0	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>KILOMETRES</b>									
2009	15 978	111 252	23 592	169 681	20 233	146 750	0	0	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>RECETTES</b>									
2009	3 913	26 248	3 851	29 009	4 693	35 228	0	0	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>DEPENSES</b>									
2009	83 107	501 342	126 132	802 634	108 740	678 774	0	0	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>VOYAGES / KM</b>									
2009	0,74	0,67	0,47	0,45	0,72	0,69	0,00		
2008									
<b>RECETTES / KM</b>									
2009	0,24	0,24	0,16	0,17	0,23	0,24	0,00		
2008									
<b>DEPENSES / KM</b>									
2009	5,20	4,51	5,35	4,73	5,37	4,63	0,00		
2008									
<b>RECETTES / VOYAGE</b>									
2009	0,33	0,35	0,35	0,38	0,32	0,35			
2008									
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>									
2009	7,06	6,75	11,31	10,57	7,43	6,69			
2008									
<b>D - R / VOYAGE</b>									
2009	6,72	6,40	10,96	10,19	7,11	6,34			
2008									
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>									
2009	-79 193	-475 094	-122 281	-773 625	-104 047	-643 546	-0	-0	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>COUVERTURE R/D en %</b>									
2009	4,71 %	5,24 %	3,05 %	3,61 %	4,32 %	5,19 %	0,00 %		
2008									

Lignes Régulières TBC Bus	LS09 GARE SAINT JEAN - RAVESIES		LS10 PESSAC CENTRE - TALENCE PEIXOTTO		LS11 PONT ST JEAN - VILLAGE 6		LS12 GARE ST JEAN - PARC DES EXPOSITIONS	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	1 749	12 625	1 262	10 149	535	3 304	2 434	19 059
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	5 015	38 135	9 951	69 660	1 989	12 752	4 595	36 326
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	662	4 942	387	3 509	163	1 071	909	7 903
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	33 492	219 843	65 197	391 782	27 863	138 385	29 735	204 471
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,35	0,33	0,13	0,15	0,27	0,26	0,53	0,52
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,13	0,13	0,04	0,05	0,08	0,08	0,20	0,22
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	6,68	5,76	6,55	5,62	14,01	10,85	6,47	5,63
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,38	0,39	0,31	0,35	0,30	0,32	0,37	0,41
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	19,15	17,41	51,66	38,60	52,08	41,88	12,22	10,73
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	18,77	17,02	51,36	38,26	51,78	41,56	11,84	10,31
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-32 830	-214 901	-64 811	-388 273	-27 700	-137 314	-28 827	-196 567
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	1,98 %	2,25 %	0,59 %	0,90 %	0,59 %	0,77 %	3,06 %	3,87 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	LT28 TAD TPMR MOBIBUS		LT29 TAD MOBIBUS Ne plus utiliser		LT33 TAD BOULIAC		LT89 TAD ARTIGUES	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	6 943	53 330	0	0	709	5 495	427	3 724
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	135 533	1 046 345	0	0	2 327	19 463	950	8 376
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	17 076	130 601	0	0	311	2 617	187	1 718
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	429 073	2 974 267	0	0	15 833	108 829	9 585	62 343
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,05	0,05	0,00		0,30	0,28	0,45	0,44
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,13	0,12	0,00		0,13	0,13	0,20	0,21
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	3,17	2,84	0,00		6,80	5,59	10,09	7,44
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	2,46	2,45			0,44	0,48	0,44	0,46
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	61,80	55,77			22,33	19,81	22,45	16,74
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	59,34	53,32			21,89	19,33	22,01	16,28
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-411 996	-2 843 667	0	-0	-15 522	-106 212	-9 398	-60 625
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	3,98 %	4,39 %	0,00 %		1,97 %	2,40 %	1,96 %	2,76 %
2008								

Lignes Régulières TBC Bus	LZ999 RESEAU DE SUBSTITUTION	
	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>		
<b>VOYAGES</b>		
2009	0	0
2008	0	0
% variation		
<b>KILOMETRES</b>		
2009	569	20 216
2008	0	0
% variation		
<b>RECETTES</b>		
2009	0	0
2008	0	0
% variation		
<b>DEPENSES</b>		
2009	3 891	85 297
2008	0	0
% variation		
<b>VOYAGES / KM</b>		
2009	0,00	0,00
2008		
<b>RECETTES / KM</b>		
2009	0,00	0,00
2008		
<b>DEPENSES / KM</b>		
2009	6,84	4,22
2008		
<b>RECETTES / VOYAGE</b>		
2009		
2008		
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>		
2009		
2008		
<b>D - R / VOYAGE</b>		
2009		
2008		
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>		
2009	-3 891	-85 297
2008	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>		
2009	0,00 %	0,00 %
2008		

Lignes Régulières TBC Tram	LA MERIGNAC CTRE - LAURIERS - DRAVEMONT		LB PESSAC CTRE - BASSINS FLOT- CLAVEAU		LC BEGLES TERRES NEUVES - LES AUBIERS	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>						
<b>VOYAGES</b>						
2009	2 170 801	15 611 666	2 044 733	14 800 551	1 163 690	8 790 576
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>KILOMETRES</b>						
2009	181 129	1 286 073	148 456	1 102 684	77 403	578 148
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>RECETTES</b>						
2009	1 001 154	7 470 297	895 887	6 806 183	554 323	4 437 303
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>DEPENSES</b>						
2009	1 936 425	10 641 866	1 682 834	9 294 851	956 921	5 469 762
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>VOYAGES / KM</b>						
2009	11,98	12,14	13,77	13,42	15,03	15,20
2008						
<b>RECETTES / KM</b>						
2009	5,53	5,81	6,03	6,17	7,16	7,68
2008						
<b>DEPENSES / KM</b>						
2009	10,69	8,27	11,34	8,43	12,36	9,46
2008						
<b>RECETTES / VOYAGE</b>						
2009	0,46	0,48	0,44	0,46	0,48	0,50
2008						
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>						
2009	0,89	0,68	0,82	0,63	0,82	0,62
2008						
<b>D - R / VOYAGE</b>						
2009	0,43	0,20	0,38	0,17	0,35	0,12
2008						
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>						
2009	-935 270	-3 171 569	-786 947	-2 488 668	-402 598	-1 032 459
2008	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>						
2009	51,70 %	70,20 %	53,24 %	73,23 %	57,93 %	81,12 %
2008						

Lignes Régulières TBC Affrétées Bus	LJ37 LYCEE SUD MEDOC - LES AUBIERS		LJ49 MERIGNAC AEROPORT - BORDEAUX 2		LJ58 PAREMPUYRE BLANQUEFORT - LES AUBIERS		LJ59 PAREMPUYRE VIGNOBLE -BASSINS A FLOT	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	11 739	65 551	40 324	240 787	28 246	203 488	1 531	11 330
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	20 509	153 859	26 192	188 876	36 856	266 848	5 983	42 826
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	4 170	25 349	16 982	116 631	10 734	83 759	603	4 512
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	68 377	512 547	100 840	734 315	124 770	911 958	22 759	161 129
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,57	0,43	1,54	1,27	0,77	0,76	0,26	0,26
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,20	0,16	0,65	0,62	0,29	0,31	0,10	0,11
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	3,33	3,33	3,85	3,89	3,39	3,42	3,80	3,76
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,36	0,39	0,42	0,48	0,38	0,41	0,39	0,40
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	5,82	7,82	2,50	3,05	4,42	4,48	14,87	14,22
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	5,47	7,43	2,08	2,57	4,04	4,07	14,47	13,82
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-64 207	-487 198	-83 859	-617 684	-114 036	-828 199	-22 156	-156 618
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	6,10 %	4,95 %	16,84 %	15,88 %	8,60 %	9,18 %	2,65 %	2,80 %
2008								

Lignes Régulières TBC Affrétées Bus	LJ70 MERIGNAC LYCEE DAGUIN - MERIGNAC IMA		LJ77 BLANQUEFORT LYCEE BAT.- PAREMPUYRE		LJ78 TAILLAN CIMETIERE-COLLEG.BLANQUEFO RT		LJ83 SAINT AUBIN PINSOLES - QUINCONCES	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	1 436	12 395	1 733	14 605	674	3 866	1 446	9 174
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	5 358	37 905	2 696	20 283	425	3 404	2 657	16 206
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	662	5 175	540	5 254	204	1 254	562	3 464
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	21 174	151 390	9 451	73 196	1 530	12 367	16 087	99 281
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,27	0,33	0,64	0,72	1,59	1,14	0,54	0,57
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,12	0,14	0,20	0,26	0,48	0,37	0,21	0,21
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	3,95	3,99	3,51	3,61	3,60	3,63	6,05	6,13
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,46	0,42	0,31	0,36	0,30	0,32	0,39	0,38
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	14,74	12,21	5,45	5,01	2,27	3,20	11,13	10,82
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	14,28	11,80	5,14	4,65	1,97	2,87	10,74	10,44
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-20 511	-146 215	-8 911	-67 942	-1 326	-11 113	-15 525	-95 817
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	3,13 %	3,42 %	5,71 %	7,18 %	13,32 %	10,14 %	3,49 %	3,49 %
2008								

Lignes Régulières TBC Affrêtées Bus	LJ90 BASSENS LA CHENAIE - LA GARDETTE		LJ91 AMBES ESCARRAGUEL - STALINGRAD		LJ92 BEC D'AMBES - LA GARDETTE BASSENS		LJ93 AMBARES DU ROY - LA GARDETTE BASSENS	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	5 253	30 768	4 995	33 613	6 182	39 174	5 239	35 007
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	13 555	97 630	20 967	151 220	36 552	262 088	26 920	195 170
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	1 851	12 447	1 847	14 695	2 094	16 258	1 957	14 889
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	52 279	380 374	54 968	400 871	107 506	778 852	77 835	570 018
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,39	0,32	0,24	0,22	0,17	0,15	0,19	0,18
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,14	0,13	0,09	0,10	0,06	0,06	0,07	0,08
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	3,86	3,90	2,62	2,65	2,94	2,97	2,89	2,92
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,35	0,40	0,37	0,44	0,34	0,42	0,37	0,43
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	9,95	12,36	11,00	11,93	17,39	19,88	14,86	16,28
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	9,60	11,96	10,63	11,49	17,05	19,47	14,48	15,86
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-50 429	-367 927	-53 121	-386 176	-105 411	-762 594	-75 878	-555 129
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	3,54 %	3,27 %	3,36 %	3,67 %	1,95 %	2,09 %	2,51 %	2,61 %
2008								

Lignes Régulières TBC Affrétées Bus	LJ94 ST VINCENT DE PAUL - LA GARDETTE		LJ95 CARBON BLANC LA MOULINE- LA GARDETTE		LS02 PALAIS DE JUSTICE - TAILLAN BOETIE		LS03 MERIGNAC CENTRE - SAINT AUBIN	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	2 334	17 322	3 901	23 267	1 704	12 056	21	239
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	14 881	105 030	11 703	84 194	8 319	57 349	5 005	35 205
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	855	7 257	1 453	10 624	643	4 622	6	100
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	49 586	353 606	45 083	327 668	28 362	198 804	18 359	130 803
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,16	0,16	0,33	0,28	0,20	0,21	0,00	0,01
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,06	0,07	0,12	0,13	0,08	0,08	0,00	0,00
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	3,33	3,37	3,85	3,89	3,41	3,47	3,67	3,72
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,37	0,42	0,37	0,46	0,38	0,38	0,29	0,42
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	21,25	20,41	11,56	14,08	16,64	16,49	874,23	547,29
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	20,88	19,99	11,18	13,63	16,27	16,11	873,93	546,87
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-48 730	-346 349	-43 630	-317 045	-27 719	-194 182	-18 353	-130 703
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	1,73 %	2,05 %	3,22 %	3,24 %	2,27 %	2,33 %	0,03 %	0,08 %
2008								

Lignes Régulières TBC Affrêtées Bus	LS04 LA GARDETTE - ST LOUIS MONTFERRAND		LS05 PTE DE BOURGOGNE - PESSAC CAP DE BOS		LS06 QUINCONCES - PAREMPUYRE		LS07 JARDIN BOTAN. - FLOIRAC PM - BOULIAC		
	2009 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>VOYAGES</b>									
2009	57	339	10	2 653	1 358	9 231	44	362	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>KILOMETRES</b>									
2009	7 594	54 844	5 643	39 735	6 325	45 012	2 590	19 701	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>RECETTES</b>									
2009	18	103	2	804	495	3 688	14	136	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>DEPENSES</b>									
2009	24 073	175 914	14 842	106 012	22 074	159 107	8 264	62 724	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
% variation									
<b>VOYAGES / KM</b>									
2009	0,01	0,01	0,00	0,07	0,21	0,21	0,02	0,02	
2008									
<b>RECETTES / KM</b>									
2009	0,00	0,00	0,00	0,02	0,08	0,08	0,01	0,01	
2008									
<b>DEPENSES / KM</b>									
2009	3,17	3,21	2,63	2,67	3,49	3,53	3,19	3,18	
2008									
<b>RECETTES / VOYAGE</b>									
2009	0,31	0,30	0,21	0,30	0,36	0,40	0,31	0,37	
2008									
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>									
2009	422,34	518,92	1 484,16	39,96	16,25	17,24	187,82	173,27	
2008									
<b>D - R / VOYAGE</b>									
2009	422,03	518,62	1 483,95	39,66	15,89	16,84	187,51	172,90	
2008									
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>									
2009	-24 056	-175 811	-14 840	-105 207	-21 579	-155 419	-8 250	-62 589	
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>COUVERTURE R/D en %</b>									
2009	0,07 %	0,06 %	0,01 %	0,76 %	2,24 %	2,32 %	0,16 %	0,22 %	
2008									

Lignes Régulières TBC Affrêtées Bus	LS08 GARE ST JEAN - CHAMBERY		LS13 LA BUTTINIÈRE - ARTIGUES TOUT Y FAUT		LS14 PESSAC CENTRE - MERIGNAC BEAUDESERT		LV88 QUINCONCES - VICTOIRE	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	1 615	9 624	15	126	204	1 995	15 159	117 079
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	8 600	60 328	891	6 574	4 605	32 069	7 046	55 170
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	528	3 370	4	46	59	672	6 655	55 273
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	32 561	230 619	4 539	35 589	16 837	118 687	42 718	315 123
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	0,19	0,16	0,02	0,02	0,04	0,06	2,15	2,12
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,06	0,06	0,00	0,01	0,01	0,02	0,94	1,00
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	3,79	3,82	5,09	5,41	3,66	3,70	6,06	5,71
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,33	0,35	0,27	0,37	0,29	0,34	0,44	0,47
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	20,16	23,96	302,61	282,45	82,53	59,49	2,82	2,69
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	19,83	23,61	302,34	282,08	82,24	59,16	2,38	2,22
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-32 033	-227 249	-4 535	-35 542	-16 778	-118 016	-36 063	-259 850
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	1,62 %	1,46 %	0,09 %	0,13 %	0,35 %	0,57 %	15,58 %	17,54 %
2008								

Lignes Régulières TBC Affrétées Bus	LX13 PLACE MONDESIR - TONDU		LX72 ST MEDARD - LE TAILLAN		LX97 ST MEDARD - ST AUBIN		
	2009 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>VOYAGES</b>							
2009	2 327	14 605	426	2 781	102	932	
2008	0	0	0	0	0	0	
% variation							
<b>KILOMETRES</b>							
2009	4 842	36 501	766	5 118	497	4 642	
2008	0	0	0	0	0	0	
% variation							
<b>RECETTES</b>							
2009	873	5 805	187	1 194	45	433	
2008	0	0	0	0	0	0	
% variation							
<b>DEPENSES</b>							
2009	10 817	81 839	2 064	16 385	6 661	52 287	
2008	0	0	0	0	0	0	
% variation							
<b>VOYAGES / KM</b>							
2009	0,48	0,40	0,56	0,54	0,21	0,20	
2008							
<b>RECETTES / KM</b>							
2009	0,18	0,16	0,24	0,23	0,09	0,09	
2008							
<b>DEPENSES / KM</b>							
2009	2,23	2,24	2,69	3,20	13,40	11,26	
2008							
<b>RECETTES / VOYAGE</b>							
2009	0,38	0,40	0,44	0,43	0,44	0,46	
2008							
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>							
2009	4,65	5,60	4,85	5,89	65,31	56,10	
2008							
<b>D - R / VOYAGE</b>							
2009	4,27	5,21	4,41	5,46	64,87	55,64	
2008							
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>							
2009	-9 944	-76 034	-1 877	-15 191	-6 616	-51 854	
2008	0	0	0	0	0	0	
<b>COUVERTURE R/D en %</b>							
2009	8,07 %	7,09 %	9,06 %	7,29 %	0,67 %	0,83 %	
2008							

Lignes Spéciales TBC Bus Tram	SS20 DESSERTES SPECIALES BUS		SS21 DESSERTES SPECIALES TRAM		SS27 DESSERTES TEMPORAIRES	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>						
<b>VOYAGES</b>						
2009	0	0	0	0	0	0
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>KILOMETRES</b>						
2009	2 949	19 049	9 745	24 271	796	5 216
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>RECETTES</b>						
2009	0	0	0	0	0	0
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>DEPENSES</b>						
2009	21 269	118 318	32 364	74 294	3 828	20 403
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>VOYAGES / KM</b>						
2009	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2008						
<b>RECETTES / KM</b>						
2009	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2008						
<b>DEPENSES / KM</b>						
2009	7,21	6,21	3,32	3,06	4,81	3,91
2008						
<b>RECETTES / VOYAGE</b>						
2009						
2008						
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>						
2009						
2008						
<b>D - R / VOYAGE</b>						
2009						
2008						
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>						
2009	-21 269	-118 318	-32 364	-74 294	-3 828	-20 403
2008	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>						
2009	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2008						

RECAPITULATION TBC Réseau Soirée	Réseau Soirée KEOLIS		Réseau Soirée Affrétés		TOTAL	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>						
<b>VOYAGES</b>						
2009	5 980	45 137	5 028	36 625	11 008	81 762
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>KILOMETRES</b>						
2009	21 550	156 873	49 572	350 817	71 122	507 690
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>RECETTES</b>						
2009	2 120	17 425	1 769	13 542	3 889	30 967
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>DEPENSES</b>						
2009	156 288	954 480	169 911	1 218 259	326 199	2 172 739
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>VOYAGES / KM</b>						
2009	0,28	0,29	0,10	0,10	0,15	0,16
2008						
<b>RECETTES / KM</b>						
2009	0,10	0,11	0,04	0,04	0,05	0,06
2008						
<b>DEPENSES / KM</b>						
2009	7,25	6,08	3,43	3,47	4,59	4,28
2008						
<b>RECETTES / VOYAGE</b>						
2009	0,35	0,39	0,35	0,37	0,35	0,38
2008						
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>						
2009	26,14	21,15	33,79	33,26	29,63	26,57
2008						
<b>D - R / VOYAGE</b>						
2009	25,78	20,76	33,44	32,89	29,28	26,20
2008						
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>						
2009	-154 168	-937 055	-168 143	-1 204 717	-322 310	-2 141 773
2008	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>						
2009	1,36 %	1,83 %	1,04 %	1,11 %	1,19 %	1,43 %
2008						

RECAPITULATION TBC Services Réguliers	Services Réguliers KEOLIS Bus		Services Réguliers KEOLIS Tram		Services Réguliers Affrétés		TOTAL	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	3 014 448	21 467 171	5 379 224	39 202 793	138 075	912 369	8 531 747	61 582 333
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	1 697 580	12 510 034	406 988	2 966 905	287 977	2 077 787	2 392 545	17 554 726
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	1 249 494	9 310 890	2 451 364	18 713 783	54 042	397 815	3 754 900	28 422 488
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	10 068 917	63 062 194	4 576 180	25 406 480	984 416	7 151 467	15 629 513	95 620 140
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	1,78	1,72	13,22	13,21	0,48	0,44	3,57	3,51
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,74	0,74	6,02	6,31	0,19	0,19	1,57	1,62
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	5,93	5,04	11,24	8,56	3,42	3,44	6,53	5,45
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,41	0,43	0,46	0,48	0,39	0,44	0,44	0,46
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	3,34	2,94	0,85	0,65	7,13	7,84	1,83	1,55
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	2,93	2,50	0,40	0,17	6,74	7,40	1,39	1,09
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-8 819 423	-53 751 304	-2 124 816	-6 692 697	-930 374	-6 753 652	-11 874 613	-67 197 652
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	12,41 %	14,76 %	53,57 %	73,66 %	5,49 %	5,56 %	24,02 %	29,72 %
2008								

RECAPITULATION TBC Services	Services Réguliers KEOLIS Bus		Services Réguliers KEOLIS Tram		Autres Services KEOLIS		TOTAL	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>								
<b>VOYAGES</b>								
2009	3 014 448	21 467 171	5 379 224	39 202 793	0	0	8 393 672	60 669 964
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>KILOMETRES</b>								
2009	1 697 580	12 510 034	406 988	2 966 905	13 490	48 536	2 118 058	15 525 475
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>RECETTES</b>								
2009	1 249 494	9 310 890	2 451 364	18 713 783	0	0	3 700 858	28 024 673
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>DEPENSES</b>								
2009	10 068 917	63 062 194	4 576 180	25 406 480	57 461	213 015	14 702 557	88 681 689
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
<b>VOYAGES / KM</b>								
2009	1,78	1,72	13,22	13,21	0,00	0,00	3,96	3,91
2008								
<b>RECETTES / KM</b>								
2009	0,74	0,74	6,02	6,31	0,00	0,00	1,75	1,81
2008								
<b>DEPENSES / KM</b>								
2009	5,93	5,04	11,24	8,56	4,26	4,39	6,94	5,71
2008								
<b>RECETTES / VOYAGE</b>								
2009	0,41	0,43	0,46	0,48			0,44	0,46
2008								
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>								
2009	3,34	2,94	0,85	0,65			1,75	1,46
2008								
<b>D - R / VOYAGE</b>								
2009	2,93	2,50	0,40	0,17			1,31	1,00
2008								
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>								
2009	-8 819 423	-53 751 304	-2 124 816	-6 692 697	-57 461	-213 015	-11 001 699	-60 657 016
2008	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>								
2009	12,41 %	14,76 %	53,57 %	73,66 %	0,00 %	0,00 %	25,17 %	31,60 %
2008								

RECAPITULATION TBC - TOTAL Réseau	Total Services KEOLIS		Total Services Affrétés		TOTAL	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
<b>2009 - 12</b>						
<b>VOYAGES</b>						
2009	8 393 672	60 669 964	138 075	912 369	8 531 747	61 582 333
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>KILOMETRES</b>						
2009	2 118 058	15 525 475	287 977	2 077 787	2 406 035	17 603 262
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>RECETTES</b>						
2009	3 700 858	28 024 673	54 042	397 815	3 754 900	28 422 488
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>DEPENSES</b>						
2009	14 702 557	88 681 689	984 416	7 151 467	15 686 974	95 833 155
2008	0	0	0	0	0	0
% variation						
<b>VOYAGES / KM</b>						
2009	3,96	3,91	0,48	0,44	3,55	3,50
2008						
<b>RECETTES / KM</b>						
2009	1,75	1,81	0,19	0,19	1,56	1,61
2008						
<b>DEPENSES / KM</b>						
2009	6,94	5,71	3,42	3,44	6,52	5,44
2008						
<b>RECETTES / VOYAGE</b>						
2009	0,44	0,46	0,39	0,44	0,44	0,46
2008						
<b>DEPENSES / VOYAGE</b>						
2009	1,75	1,46	7,13	7,84	1,84	1,56
2008						
<b>D - R / VOYAGE</b>						
2009	1,31	1,00	6,74	7,40	1,40	1,09
2008						
<b>RESULTAT ANALYTIQUE</b>						
2009	-11 001 699	-60 657 016	-930 374	-6 753 652	-11 932 074	-67 410 667
2008	0	0	0	0	0	0
<b>COUVERTURE R/D en %</b>						
2009	25,17 %	31,60 %	5,49 %	5,56 %	23,94 %	29,66 %
2008						

## RESULTAT ANALYTIQUE TOUTES ACTIVITES

Période demandée : 2009-12

		RECETTES		DEPENSES		RESULTAT ANALYTIQUE	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
Produits établissements des cartes et autres	2009	3 411	52 354			3 411	52 354
	2008	3 700	51 635			3 700	51 635
Redevance pour publicité	2009	163 342	1 048 171			163 342	1 048 171
	2008	148 316	1 742 849			148 316	1 742 849
Taxe Professionnelle	2009						
	2008						
Immobilisations en renouvellement	2009			- 11 820	- 0	11 820	0
	2008						
Amortissement	2009			87 870	115 870	- 87 870	- 115 870
	2008						
<b>TOTAL non imputé sur les lignes</b>	2009	166 753	1 100 525	76 050	115 870	90 703	984 655
	2008	152 016	1 794 483			152 016	1 794 483
Total Services Régul. Occas. et Temp. BUS	2009	1 303 536	9 708 705	11 078 430	70 352 382	- 9 774 894	- 60 643 676
	2008						
Total Services Réguliers TRAM	2009	2 451 364	18 713 783	4 608 544	25 480 774	- 2 157 180	- 6 766 991
	2008						
<b>Total Réseau BUS + TRAM</b>	2009	3 754 900	28 422 488	15 686 974	95 833 155	- 11 932 074	- 67 410 667
	2008						
Impôt sur les sociétés	2009						
	2008						
<b>TOTAL D'EXPLOITATION</b>	2009	3 921 653	29 523 013	15 763 024	95 949 026	- 11 841 371	- 66 426 013
	2008	152 016	1 794 483			152 016	1 794 483
	% Variation	2479,76 %	1545,21 %			-7889,56 %	-3801,68 %



## ANNEXE 3

### **Comptes sociaux format liasse fiscale (provisoires)**





1 **BILAN - ACTIF**

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois \* 12  
 Adresse de l'entreprise 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX Durée de l'exercice précédent \* 1  
 Numéro SIRET \* 5 0 9 7 5 2 2 1 8 0 0 0 2 4 Néant \*

				Exercice N, clos le :		N - 1		
				<u>31122009</u>		<u>31122008</u>		
		Brut	Amortissements, provisions	Net	Net			
		1	2	3	4			
Capital souscrit non appelé (I)		AA						
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB		AC				
	Frais de développement *	CX		CQ				
	Concessions, brevets et droits similaires	AF	183 853	AG	22 039	161 814		
	Fonds commercial (1)	AH		AI				
	Autres immobilisations incorporelles	AJ	24 325	AK		24 325		
	Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL		AM				
	Terrains	AN		AO				
	Constructions	AP	201 281	AQ	2 979	198 301		
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	224 237	AS	5 151	219 087		
	Autres immobilisations corporelles	AT	762 209	AU	85 701	676 508		
	Immobilisations en cours	AV	1 639 539	AW		1 639 539		
	Avances et acomptes	AX		AY				
	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS		CT				
	IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES (2)	Autres participations	CU	5 000	CV		5 000	
Créances rattachées à des participations		BB		BC				
Autres titres immobilisés		BD		BE				
Prêts		BF		BG				
Autres immobilisations financières *		BH	97 226	BI		97 226		
<b>TOTAL (II)</b>		BJ	3 137 671	BK	115 870	3 021 801		
STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	5 464 803	BM	13 458	5 451 346		
	En cours de production de biens	BN		BO				
	En cours de production de services	BP		BQ				
	Produits intermédiaires et finis	BR		BS				
	Marchandises	BT		BU				
	Avances et acomptes versés sur commandes	BV	166 609	BW		166 609		
	CRÉANCES	Clients et comptes rattachés (3)*	BX	932 136	BY		932 136	
		Autres créances (3)	BZ	26 147 312	CA		26 147 312	300 392
		Capital souscrit et appelé, non versé	CB		CC			
	DIVERS	Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :.....)	CD		CE			
Disponibilités		CF	46 121	CG		46 121		
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*	CH	128 927	CI		128 927		
	<b>TOTAL (III)</b>		CJ	32 885 909	CK	13 458	32 872 452	300 392
	Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW						
	Primes de remboursement des obligations (V)	CM						
Ecart de conversion actif* (VI)		CN						
<b>TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)</b>		CO	36 023 580	IA	129 328	35 894 252	300 392	
Revois : (1) Dont droit au bail :				CP				
		(2) Part à moins d'un an des immobilisations financières nettes :		(3) Part à plus d'un an :		<b>CR</b>		
Clause de réserve de propriété : *	Immobilisations :	Stocks :		Créances :				

\* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ A L'ADMINISTRATION

Copyright RedTitan (2009) Cegid ServantSoft - ETAFI

② **BILAN - PASSIF avant répartition**

Formulaire obligatoire (article 53 A  
du code général des impôts)

Désignation de l'entreprise		Keolis Bordeaux	Néant <input type="checkbox"/> *	
		Exercice N	Exercice N - 1	
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé : ..... 300.000..... )	DA	300 000	300 000
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ....	DB		
	Ecarts de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence <span style="border: 1px solid black; padding: 0 5px;">EK</span> )	DC		
	Réserve légale (3)	DD		
	Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
	Réserves réglementées (3)* ( Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours <span style="border: 1px solid black; padding: 0 5px;">B1</span> )	DF		
	Autres réserves ( Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* <span style="border: 1px solid black; padding: 0 5px;">EJ</span> )	DG		
	Report à nouveau	DH	(2 000)	
	<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)</b>	DI	(3 928 180)	(2 000)
	Subventions d'investissement	DJ		
	Provisions réglementées *	DK		
	<b>TOTAL (I)</b>	DL	(3 630 180)	298 000
<b>Autres fonds propres</b>	Produit des émissions de titres participatifs	DM		
	Avances conditionnées	DN		
	<b>TOTAL (II)</b>	DO		
<b>Provisions pour risques et charges</b>	Provisions pour risques	DP		
	Provisions pour charges	DQ	826 368	
	<b>TOTAL (III)</b>	DR	826 368	
<b>DETTES (4)</b>	Emprunts obligataires convertibles	DS		
	Autres emprunts obligataires	DT		
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	4 485 431	
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs <span style="border: 1px solid black; padding: 0 5px;">EI</span> )	DV		
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW	406	
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	10 647 033	2 392
	Dettes fiscales et sociales	DY	13 051 159	
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	1 298 256	
Autres dettes	EA	9 215 779		
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)	EB		
<b>TOTAL (IV)</b>	EC	38 698 064	2 392	
	Ecarts de conversion passif *	(V) ED		
<b>TOTAL GÉNÉRAL (I à V)</b>	EE	35 894 252	300 392	
<b>RENVois</b>	(1) Écart de réévaluation incorporé au capital	IB		
	(2) Dont { Réserve spéciale de réévaluation (1959) Ecart de réévaluation libre Réserve de réévaluation (1976)	1C		
		1D		
		1E		
	(3) Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *	EF		
(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG	33 199 613	2 392	
(5) Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH	4 485 431		

\* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

**3** **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (En liste)**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts).

		Désignation de l'entreprise: <u>Keolis Bordeaux</u>		Néant <input type="checkbox"/> *		
		Exercice N		Exercice (N-1)		
		France	Exportation et livraisons intracommunautaires	Total		
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises *	FA	FB	FC		
	Production vendue	} biens *	FD	FE	FF	
			} services *	FG	92 002 617	FH
	Chiffres d'affaires nets *	FJ		92 002 617	FK	FL
	Production stockée *			FM		
	Production immobilisée *			FN		
	Subventions d'exploitation			FO	700	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges * (9)			FP	1 375 894	
	Autres produits (1) (11)			FQ	6 151	
	<b>Total des produits d'exploitation (2) (I)</b>				FR	93 385 362
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*			FS	6 729	
	Variation de stock (marchandises)*			FT		
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*			FU	4 609 461	
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*			FV	21 524	
	Autres achats et charges externes (3) (6bis)*			FW	25 297 017	2 000
	Impôts, taxes et versements assimilés *			FX	2 962 931	
	Salaires et traitements*			FY	43 834 785	
	Charges sociales (10)			FZ	19 592 489	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations	} - dotations aux amortissements *	} - dotations aux provisions	GA	115 870
					GB	
		Sur actif circulant : dotations aux provisions *	GC	13 458		
	Pour risques et charges : dotations aux provisions	GD	104 779			
	Autres charges (12)			GE	3 736	
<b>Total des charges d'exploitation (4) (II)</b>				GF	96 562 777	2 000
<b>1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)</b>				GG	(3 177 415)	(2 000)
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée *		(III)	GH		
	Perte supportée ou bénéfice transféré *		(IV)	GI		
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)			GJ		
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)			GK		
	Autres intérêts et produits assimilés (5)			GL	18 220	
	Reprises sur provisions et transferts de charges			GM		
	Différences positives de change			GN		
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			GO		
<b>Total des produits financiers (V)</b>				GP	18 220	
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions *			GQ		
	Intérêts et charges assimilées (6)			GR		
	Différences négatives de change			GS		
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			GT		
<b>Total des charges financières (VI)</b>				GU		
<b>2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)</b>				GV	18 220	
<b>3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)</b>				GW	(3 159 195)	(2 000)

**4** **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (Suite)**

Formulaire obligatoire (article 53 A du code général des impôts)

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Néant \*

		Exercice N	Exercice N - 1	
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA		
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB		
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC		
	<b>Total des produits exceptionnels (7) (VII)</b>	HD		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	1 941	
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF		
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	HG	767 044	
	<b>Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)</b>	HH	768 985	
<b>4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)</b>		HI	(768 985)	
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)		HJ		
Impôts sur les bénéfices * (X)		HK		
<b>TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)</b>		HL	93 403 582	
<b>TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)</b>		HM	97 331 762	
<b>5 - BÉNÉFICE OU PERTE (total des produits - total des charges)</b>		HN	(3 928 180)	
RENOIS	(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
	(2) Dont {	produits de locations immobilières	HY	
		produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IG	
	(3) Dont {	- Crédit-bail mobilier *	HP	
		- Crédit-bail immobilier	HQ	
	(4) Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IH		
	(5) Dont produits concernant les entreprises liées	IJ	18 220	
	(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	IK		
	(6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art. 238 bis du C.G.I)	HX		
	(9) Dont transferts de charges	A1	1 330 439	
	(10) Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)	A2		
	(11) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3		
	(12) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4	631	
(13) Dont primes et cotisations complémentaires personnelles : facultatives <input type="text" value="A6"/> obligatoires <input type="text" value="A9"/>				
(7) Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le joindre en annexe) :		Exercice N		
Provision pour charges sur Médailles du Travail		Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels	
		767 044		
Pénalités et amendes		1 941		
(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :		Exercice N		
		Charges antérieures	Produits antérieurs	

\* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ A L'ADMINISTRATION

Copyright RedTitan (2009) Cegid ServantSoft - ETAFI