

POLE MOBILITE

Direction de la Coordination, de la Gestion et du Contrôle  
Service Gestion Financière et Contrôle  
Centre de contrôle des DSP



## RAPPORT ANNUEL 2010 TRANSPORTS PUBLICS



# SOMMAIRE

## Edito

<b>Les faits marquants de l'année 2010</b>	<b>4</b>
--	----------

<b>Repères</b>	<b>6</b>
----------------	----------

Le réseau tbc	6
---------------	---

Le service Mobibus	7
--------------------	---

Le transport et les communautés urbaines	9
--	---

Le transport, l'intermodalité et les communautés urbaines	10
---	----

<b>Chapitre 1 - Description du service</b>	<b>11</b>
--	-----------

1.1 - Le réseau tbc	11
---------------------	----

1.2 - La sous-traitance du réseau de bus	13
--	----

1.3 - Les vélos en libre service	13
----------------------------------	----

1.4 - Les parcs relais	14
------------------------	----

1.5 - Le service Mobibus	14
--------------------------	----

1.6 - La qualité des services	15
-------------------------------	----

1.7 - Le transport scolaire	17
-----------------------------	----

<b>Chapitre 2 - Synthèse de l'activité</b>	<b>19</b>
--	-----------

2.1 - Les principes de la convention	19
--------------------------------------	----

2.2 - Les principaux résultats 2010	23
-------------------------------------	----

2.2.1 - L'exploitation du réseau tbc	23
--------------------------------------	----

2.2.2 - Les parcs relais	26
--------------------------	----

2.2.3 - Les parcs mixtes	27
--------------------------	----

2.2.4 - Le service de location de vélos Vcub	27
--	----

2.2.5 - La gamme tarifaire et la vente des titres	27
---	----

2.2.6 - Le service de transport Mobibus	31
---	----

2.2.7 - Le parc de véhicules	32
------------------------------	----

2.3 - Les enquêtes annuelles	34
------------------------------	----

2.3.1 - L'enquête fraude	34
--------------------------	----

2.3.2 - L'enquête mobilité	35
----------------------------	----

2.3.3 - Les enquêtes de satisfaction et de notoriété du réseau tbc	37
--	----

2.3.4 - L'enquête de satisfaction du service Mobibus	38
--	----

2.4 - Le transport scolaire	40
-----------------------------	----

2.4.1 - Présentation	40
----------------------	----

2.4.2 - Les services scolaires	41
--------------------------------	----

2.4.3 - Les coûts moyens	42
--------------------------	----

<b>Chapitre 3 - Analyse économique et financière</b>	<b>43</b>
--	-----------

3.1 - Analyse financière des comptes sociaux du délégataire	44
---	----

3.2 - Analyse économique d'exploitation du contrat	53
--	----

<b>Chapitre 4 - Contrôles effectués</b>	<b>63</b>
---	-----------

4.1 - Le réseau tbc	63
---------------------	----

4.2 - Le service Mobibus	65
--------------------------	----

4.3 - Le transport scolaire	65
-----------------------------	----

<b>Chapitre 5 - Avis du délégant</b>	<b>66</b>
--------------------------------------	-----------

<b>Annexe - Les transports sur les 27 communes</b>	<b>67</b>
--	-----------

## **EDITO**

**Vers une nouvelle mobilité ...**

**Conquérir des voyageurs, construire un réseau communautaire unique avec un même niveau de services tramway et bus, tel a été l'enjeu 2010 que se proposait d'accomplir la Communauté urbaine de Bordeaux avec le savoir faire de son délégataire Keolis Bordeaux.**

**Un réseau de transport unique, bus - tram - Vcub, pour répondre aux nouveaux besoins de déplacements.**

**Un réseau unique pour combiner tous les modes de transports et offrir ainsi une alternative fiable et effective à l'utilisation de l'automobile.**

**Un réseau unique pour s'inscrire de manière pérenne dans le développement durable de l'agglomération bordelaise.**

**La barre symbolique des 100 millions de voyageurs a été franchie.**

**Le Vcub, service de location de vélos en libre service, remporte un franc succès avec plus de 1,4 millions de locations en dix mois d'exploitation.**

**Les usagers de Mobibus, le service de transport des personnes à mobilité réduite ont pu bénéficier également de nouvelles offres. On citera, en particulier, le service Prompto qui permet aux personnes de réserver, à la journée, pour des déplacements imprévus sur les communes de Bordeaux, Pessac, Mérignac et Talence.**

**La fréquentation de Mobibus a également progressé de plus de 5%.**

**2010 a donc été l'année initiatrice de la politique communautaire des transports dans une ambition continuelle d'amélioration du service offert aux usagers.**

**Engagée dans un processus dynamique de transformation urbaine, la Communauté urbaine de Bordeaux a adopté le projet d'extensions du réseau de tramway, les travaux débuteront au second semestre 2011.**

**L'objectif est d'atteindre les 200 millions de voyageurs à l'horizon 2020.**

# Les faits marquants de l'année 2010

## Janvier

### tbc :

Perturbations et arrêts du réseau en raison des chutes de neige.

Audit de suivi pour la certification ISO 9001 du cycle des recettes.

## Février

### tbc :

Mise en service du nouveau réseau de bus.

Inauguration, par le Président V. Feltesse, du service de locations de vélos VCub.

Circulation difficile sur le réseau en raison du passage de la tempête Xynthia.

## Mars

### tbc :

Perturbations dans l'exploitation du réseau liées à de multiples mouvements de grève.

## Avril

### tbc :

Mouvement de grève du personnel de conduite, peu d'impact sur le réseau.

Mise en place de la procédure de certification pour les espaces commerciaux.

Avenant 1 à la Convention.

### mobibus :

Mouvement de grève du personnel de conduite, quelques services non assurés.

## Mai

### tbc :

Journée de grève nationale, exploitation du réseau perturbée.

### mobibus :

Journée de grève nationale, tous les services assurés.

## Juin

### tbc :

Journée de grève nationale, exploitation du réseau perturbée.

Fermeture de l'espace commercial de Quinconces pour travaux.

Renforts du réseau de tramway pour les fêtes de la musique et du vin.

### mobibus :

Journée de grève nationale, tous les services assurés.

## **Juillet**

### **tbc :**

Mise en service des horaires d'été.

Mise en place de la nouvelle tarification 2010 / 2011.

Modifications dans l'exploitation des lignes du réseau suite au passage du Tour de France.

Travaux rail APS, report des terminus bus Quinconces sur Quinconces Chartres.

## **Août**

### **tbc :**

Réouverture de l'espace commercial de Quinconces.

Ouverture du nouveau centre d'accueil et de recouvrement.

Campagne de lutte contre la fraude « Si vous fraudez, vous êtes épinglez ».

Mise en service des horaires d'hiver.

### **mobibus :**

Installation du service à Bordeaux Allée des Pins.

## **Septembre**

### **tbc :**

Deux journées de grève nationale, le réseau est organisé en horaires du samedi.

Fin de la campagne de lutte contre la fraude.

Reprise normale de l'activité aux terminus Quinconces.

### **mobibus :**

Deux journées de grève nationale non suivies par le personnel.

## **Octobre**

### **tbc :**

Réseau très fortement perturbé par de multiples mouvements de grève.

### **mobibus :**

Journées de grève non suivies par le personnel.

## **Novembre**

### **tbc :**

Avenant 2 à la Convention.

Journée de grève nationale, le réseau est organisé en horaires du samedi.

Campagne d'incitation à la validation.

## **Décembre**

### **tbc :**

Perturbations importantes du réseau suite à un mouvement de grève du personnel de conduite.

Enquête annuelle fraude.

### **mobibus :**

Enquête annuelle de satisfaction

# Repères

## Le réseau urbain tbc

### ■ L'exploitation kilométrique (données issues de la comptabilité analytique)

<b>2010</b>	<b>26 705 271</b>
2009	25 290 569
2008	25 288 781

En regard de la consistance du réseau tbc, pour l'année 2009, on constate une évolution de l'exploitation kilométrique de 5,6%.

On retiendra que les distances parcourues sont de 22 024 398 kilomètres (82,5%) pour le réseau de bus et de 4 680 873 (17,5%) pour le réseau de tramway.

### ■ La fréquentation

<b>tbc 2010 (bus, tramway, dessertes)</b>	<b>102 680 098</b>
tbc 2009 (bus, tramway, dessertes)	94 393 757
tbc 2008 (bus, tramway, dessertes)	90 291 003

<b>bus 2010</b>	<b>40 687 122</b>
bus 2009	35 004 452
bus 2008	35 583 459

<b>tram 2010</b>	<b>61 984 376</b>
tram 2009	59 389 305
tram 2008	54 707 544

Le réseau tbc met à disposition de ses usagers un ensemble de lignes de bus composé de 13 Lianes (en services de jour et soirée), deux lignes express associées, 6 lignes Corols et 9 lignes principales, 8 Citéis et 16 lignes locales, une ligne spécifique soirée, des lignes Flexo (jour et soirée) et trois lignes de tramway.

Cette offre est complétée par un service Résago et de dessertes complémentaires lors d'évènements sportifs, culturels ou festifs.

Ainsi, depuis six années consécutives, le réseau communautaire convertit de nouveaux adeptes, au transport urbain.

« La barre symbolique des 100 millions de voyageurs est franchie ».

La fréquentation affirme une hausse de 8,8%, pour rappel celle-ci était de 4,5% entre 2008 et 2009.

L'attractivité pour les trois lignes de tramway demeure avec 4,4% d'évolution. Cependant, le réseau tramway concède une part de sa fréquentation au nouveau réseau de bus.

Ce dernier, mis à disposition le 22 février, voit sa fréquentation progresser de 16,2%. Bien sûr, ce résultat est à relativiser puisque il ne présente plus la même configuration et la même offre.

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

Au 1<sup>er</sup> janvier 2009, la population communautaire est de 714 727 habitants.

L'offre 2010 du réseau est de 37,4 kilomètres par habitant contre 35,4 kilomètres par habitant pour l'année 2009.

Le réseau de transport peut être également appréhendé par son usage c'est-à-dire le nombre de voyages par habitant. Celui-ci est de 144 contre 132 voyages par habitant en 2009.

L'adaptation de tbc aux besoins des usagers se traduit par une stabilité de son utilisation soit 3,9 voyages par kilomètre, pour rappel 3,6 voyages par kilomètre en 2009.

#### ■ 2010, c'est aussi ...

- la stabilité coût d'exploitation soit 1,07€ par voyage,
- un coût d'exploitation de 4,19€ par kilomètre,
- une diminution de 1,7% du taux de couverture des dépenses par les recettes tarifaires soit 28,1% pour 2010.
- la certification AFNOR Services des 3 lignes de tramway et du service de contrôles. La certification des huit lignes de l'ancien réseau de bus a pris fin le 31/03/2010 suivie par la mise en place de nouvelles procédures pour la certification de 23 lignes du nouveau réseau de bus,
- **un taux global de fraude de 14,6%** pour 15,1% sur l'année précédente,
- **un taux de non validation évalué à 12,8%** contre 11,6% en 2009,
- un indice de satisfaction des abonnés de 87% et une note de satisfaction de 14,7 sur 20,
- un indice de satisfaction des usagers occasionnels de 89% et une note de satisfaction de 14,9 sur 20
- un taux de remplissage des parcs relais de 69%,
- Les parcs mixtes, réservés aux seuls abonnés, proposent un taux moyen de remplissage de 20%.

## Le service mobibus

#### ■ L'exploitation kilométrique

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

<b>2010</b>	<b>1 548 978</b>
2009	1 600 833
2008	1 560 546

Les distances réalisées par le service mobibus varie de -3,2% en comparaison de 2009. Ces dernières se décomposent en 718 941 kilomètres commerciaux (46,4%) et 830 037 kilomètres haut-le-pied (53,6%).

On constate ainsi, pour 2010, une hausse plus significative des distances commerciales de +6,5% et une diminution significative des kilomètres haut-le-pied à hauteur de -10,3%.

#### ■ La fréquentation

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

<b>2010</b>	<b>87 279</b>
2009	82 975
2008	84 465

On remarque que la fréquentation affiche une augmentation de 5,2%. Pour l'année écoulée, les voyages se distribuent comme suit :

- 43,1% de personnes en fauteuil roulant manuel et électrique,
- 33,8% de personnes semi valides,
- 23,1% de personnes non voyantes et semi valides visuelles.

#### ■ La demande, l'annulation et le refus

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.

<b>2010</b>	<b>126 563</b>
2009	124 220
2008	122 866

En 2010, la demande de transports est en évolution de 1,9%.

Le nombre d'annulations du fait de l'usager demeure, chaque année, très élevée. Ainsi 35 334 voyages invalidés soit un taux d'annulations de 28% (38 858 voyages annulés en 2009 soit 31%).

On notera que 4 935 annulations dont 1 746 ont fait l'objet d'une facturation aux usagers, au tarif en vigueur soit 10,00€, pour non respect du règlement public d'usage.

Pour l'année 2010, le taux de refus présenté par le service mobibus est de 2,15% soit 2 726 voyages refusés.

Le refus d'une demande de transport peut être associé à plusieurs facteurs, on citera, par exemple, l'indisponibilité du service à proposer l'horaire souhaité ...

#### ■ La sous-traitance du service Mobibus

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

<b>2010</b>	<b>173 313 soit 11,2%</b>
2009	144 343 soit 9,0%
2008	122 547 soit 7,9%

#### ■ 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 2010. Elle s'est prononcée ainsi sur :

- 67 accords définitifs,
- 29 accords provisoires,
- 17 refus.

Mobibus compte, au 31/12/2010, plus de 2500 adhérents ou utilisateurs potentiels.

#### ■ 2010, c'est aussi ...

- la reconduction de la certification AFNOR Services du service obtenue en 2007,
- une majorité d'utilisateurs satisfaits du service (58,1%), avec 29% des usagers se déclarant très satisfaits, et une note de satisfaction de 15,5 sur 20

# Repères

## Le transport et les communautés urbaines

Communautés urbaines	Caractéristiques				Les réseaux en 2010							
	Communes	Habitants	Superficies du P.T.U.	Densité (hab. au km <sup>2</sup> )	A.O.T.U.	Noms commerciaux	Métro		Tramway		Lignes de bus	Exploitants
							Nb	Km	Nb	Km		
Grand Lyon	55	1 253 201	522	2 403	Syndicat Mixte	TCL	4	30,3	4	49,1	115	Keolis
Lille Métropole	87	1 107 861	612	1 812	Syndicat Mixte	TRANSPOLE	2	45,0	2	22	42	Keolis
Marseille Provence Métropole	18	1 023 972	605	1693	Communauté Urbaine	RTM	2	21,5	2	11,5	73	Régie
Le Grand Toulouse	25	744 812	366	2 035	Syndicat Mixte	Tisséo	2	27,0	1	11,0	79	EPIC
<b>La Cub</b>	<b>27</b>	<b>714 727</b>	<b>552</b>	<b>1 295</b>	<b>Communauté Urbaine</b>	<b>tbc</b>	-	-	<b>3</b>	<b>43,9</b>	<b>80</b>	<b>Keolis</b>
Nantes Métropole	24	579 131	523	1 107	Communauté Urbaine	tan	-	-	3	41,0	73	Transdev
Nice Côte d'Azur	24	510 214	331	1 541	Communauté Urbaine	Ligne d'azur	-	-	1	8,7	67	Véolia
Strasbourg	28	467 376	316	1 479	Communauté Urbaine	cts	-	-	6	55,2	30	Transdev
Grand Nancy	20	264 657	142	1 864	Communauté Urbaine	STAN	-	-	1	11,0	23	Véolia
Brest Métropole Océane	8	214 504	218	984	Communauté Urbaine	BIBUS	-	-	1 2012	14,5	29	Keolis
Dunkerque Grand Littoral	18	208 705	255	819	Communauté Urbaine	DK'BUS	-	-	-	-	10	Véolia
Le Mans Métropole	9	194 138	161	1 205	Communauté Urbaine	Setram	-	-	1	15,4	20	Keolis
Le Creusot - Montceau	16	95 500	390	223	Communauté Urbaine	ctc	-	-	-	-	15	Véolia
Arras	24	94 059	171	550	Communauté Urbaine	Artis	-	-	-	-	24	Keolis
Cherbourg Octeville	5	88 208	69	1 278	Communauté Urbaine	Zéphir Bus	-	-	-	-	9	Keolis
Alençon	19	52 555	182	289	Communauté Urbaine	Alto	-	-	-	-	10	Keolis

*Données sources (sites Internet des réseaux - site TRANS'BUS - Annuaire National des Transports)*

# Repères

## Le transport, l'intermodalité et les communautés urbaines

### ■ 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.

Communautés urbaines	Parcs relais			Services Vélo associés	Exemples de tarifs au 01/01/2010		Les ratios d'exploitation			
	Nb	Places	Prix ticket		Ticket 1 voyage	Pass mensuel	Voyages par kilomètre	Voyages par habitant	Kilomètres par habitant	Années de référence
Grand Lyon	19	6 200	1,60	Vélo'v	1,60	48,00	8,27	311	38	2009
Lille Métropole	9	3 830	1,70	Vélopole	1,30	42,00	3,89	136	35	2009
Marseille Provence Métropole	8	2 653	1,00	-	1,26	43,00	6,15	146	24	2009
Le Grand Toulouse	10	7 430	1,50	-	1,50	40,80	4,14	151	37	2009
La Cub	15	4 728	3,00	-	1,40	38,50	3,73	132	35	2009
				Vcub	1,40	38,50				
Nantes Métropole	38	5 516	1,50	bicloo	1,50	49,90	4,83	192	40	2009
Nice Côte d'Azur	4	1 359	2,00	vélobleu	1,00	40,00	3,33	105	32	2009
Strasbourg	8	3 940	2,90	Vélopracs	1,40	44,00	5,49	201	37	2009
Grand Nancy	3	500	2,50	-	1,30	29,00	2,69	97	36	2009
Brest Métropole Océane	2	200	1,25	Vélocibus	1,25	33,15	2,50	88	35	2009
Dunkerque Grand Littoral	-	-	-	-	1,30	36,40	2,00	73	37	2009
Le Mans Métropole	3	970	3,00	Vélo SETRAM	1,35	36,10	3,29	126	38	2009
Le Creusot - Montceau	-	-	-	-	1,05	21,00	Pas de donnée transmise suite changement de mode d'exploitation			
Arras	-	-	-	-	1,00	25,00	3,18	63	20	2009
Cherbourg Octeville	-	-	-	-	1,20	32,30	2,67	62	23	2009
Alençon	-	-	-	-	1,10	24,50	2,43	30	12	2009

### ■ 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.

# Chapitre 1 - Description du service

## Le réseau de transport en commun

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

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2009, cette gestion est conduite par Kéolis Bordeaux. La convention, avec ce délégataire, est conclue pour une durée de cinq 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, du transport à la demande des personnes à mobilité réduite et la gestion du service de vélos en libre accès : Vcub.

Dans le cadre de son autonomie de gestion, l'exploitant 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.

### 1.1 - Le réseau tbc

L'année 2010 a été une année atypique. En effet, du 1<sup>er</sup> janvier au 21 février, tbc a présenté sa configuration habituelle.

Au 22 février 2010, dans une logique de progression vers une offre homogène, attractive et équitable, la Communauté urbaine et son délégataire ont mis à disposition des usagers, un nouveau réseau de bus.

Aujourd'hui, tbc s'organise autour de cinq catégories de réseaux.

#### ■ Un réseau de bus structurant

Ce dernier est structuré en 13 lignes structurantes appelées Lianes. Celles-ci possèdent les mêmes caractéristiques que les lignes de tramway en garantissant les mêmes performances.

Les Lianes proposent une amplitude horaire de 5h00 à 24h00 ou 1h00 du matin avec des fréquences de 10 à 15 minutes selon les lignes.

Leurs itinéraires sont similaires en journée et en soirée avec un minimum de deux connexions avec les lignes du tramway.

Ce réseau regroupe donc les Lianes à fréquence 10 minutes, 1, 4, 5, 9, 10, 15 et 16 et les Lianes à fréquence 15 minutes pour la 2, 3, 6, 7, 8 et 11.

On notera également la présence de deux lignes express, la 53exp associée à la Liane 3 et la 56exp associée à la Liane 6, leurs itinéraires sont quasiment identiques, mais les lignes express ne desservent qu'un arrêt sur deux.

#### ■ Un réseau de bus principal

6 lignes Corols et 9 lignes principales composent ce réseau. Les Corols 32, 33, 34, 35, 36 et 37 relient les quartiers des communes périphériques sans parcourir le centre de Bordeaux.

Elles fonctionnent du lundi au samedi de 6h00 à 21h00 avec une fréquence de 20 à 30 minutes. Elles assurent également de nombreuses correspondances avec le tramway.

Les lignes principales 20, 21, 23, 24, 26, 27, 28, 29 et 30 permettent la liaison d'une commune à une autre (principalement Bordeaux) selon une fréquence de 15 à 30 minutes.

#### ■ Un réseau de bus local

Celui-ci combine différentes lignes et services. C'est-à-dire :

8 Citéis, 40, 41, 42, 43 (couplée avec la ligne 63 qui assure le service le dimanche), 44, 45, 46 et 47 (navette électrique) qui permettent de relier entre eux quartiers d'une même commune, bassins de vie et d'activités, lieux de loisirs.

Elles circulent de 6h30 à 20h00 avec des fréquences de 20, 30 ou 60 minutes selon les lignes.

Les 16 lignes locales, 62, 64, 67, 70 à 73, 76, 77, 83, 87 à 92 circulent en moyenne toutes les 30 à 45 minutes.

Les 9 lignes spécifiques 74, 78 à 80, 86, 93 à 96 prennent en compte la desserte de certains établissements scolaires, elles sont disponibles pour tous les usagers mais ne fonctionnent que sur le rythme du calendrier scolaire.

4 lignes Flexo 38, 48, 49, 68 (service du samedi des lignes 64 et 67). Ce sont des lignes régulières, composées d'un itinéraire fixe, qui aboutissent vers une zone géographique où les arrêts sont desservis soit à la demande soit systématiquement.

Les services Résago 38, 39 et 68 (services du dimanche des lignes 64 et 67) desservent une zone géographique en rabattement sur une station de tramway ou un arrêt d'une Liane. Tous les départs proposés sont déclenchés uniquement sur demande, avant 19 heures, par réservation téléphonique la veille du déplacement.

#### ■ Un réseau de bus de soirée

En complément des lignes de tramway, les 13 Lianes circulent à partir de 20h00 en réseau de soirée jusqu'à 1h15 les jeudis, vendredis et samedis, minuit pour les autres jours de la semaine.

On notera également la ligne 58 (Paludate, Victoire, Campus) qui est une ligne 100% nuit, elle circule tous les jeudis, vendredis et samedis à partir de 1h30 jusqu'à 5h30 du matin. Elle correspond à l'ancienne ligne S11.

A partir de 21h30, 6 lignes Flexo de soirée 50, 51, 52, 54, 55, 57 desservent des zones géographiques délimitées à l'intérieur desquelles les arrêts s'effectuent également à la demande. Selon les lignes, les Flexo de soirée fonctionnent jusqu'à 0h30, 1h15, 1h45 voire 2h00 du matin.

#### ■ Un réseau de tramway

C'est un service à fréquences variables selon les tranches horaires de la journée et les types de jours (jours ouvrables, samedi et dimanche). **Ce réseau 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 stations permettent la correspondance avec le réseau de bus et 3 terminus.

##### Les mises en services de la ligne A

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 Bassins à flot / 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 de la ligne B

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 de la ligne C

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 dessertes occasionnelles ou spéciales

Ces services ponctuels permettent aux usagers de se rendre à diverses manifestations ou évènements sportifs, culturels et festifs.

### 1.2 - La sous-traitance du réseau de bus

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

Les services sont réalisés soit par des autocars dont certains portent la livrée du réseau soit par des véhicules légers.

C'est ainsi que les lignes Corol 36, 21, 30, 73, 76, 77, 78, 79, 83, 84, 88, 89, les Flexo 54 - 55 et 57 du réseau de soirée sont accomplis par **la société Keolis Gironde**.

**La société Cars de Bordeaux** assure les services de la Citéis 43, de la ligne 63, des Flexo 68 - 51 et 52.

L'exploitation des Flexo 38, 49, 50 et des lignes 70, 71, 80, 90, 91, 92, 93, 94, 95 et 96 est réalisée par **les transports Citram**.

La Citéis 47 (navette électrique) et les services Résago 38, 39 et 68 sont exploités **par la société Evadys**.



### 1.3 - Les Vélos en libre service

En date du 20 février 2010, tbc a proposé un nouveau composant à la mobilité des usagers. Ce nouveau service a été inauguré, sur le site des Quinconces, par le Président V. Feltesse.

Les usagers disposent ainsi de vélos 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, accessibles soit par carte bancaire ou carte d'abonnement tbc.

Moyennant le paiement d'une caution et d'une adhésion pour un jour, une semaine, un mois ou une année, les usagers empruntent un vélo dans une station de leur choix et le restituent dans n'importe quelles autres, selon les parcours empruntés.



Les trajets de trente minutes sont gratuits après adhésion au service.

Les stations VCUB + sont situées aux arrêts des lignes de bus et stations tramway, à proximité des lieux d'études et des zones d'activités avec des tarifs préférentiels jusqu'à 20 heures de gratuité pour les abonnés.

**Au 31 décembre 2010, 133 stations dont 31 stations Vcub+ et 1 297 vélos sont disponibles.**

**Ce service disposera de 139 stations pour 1 545 vélos.**

Cette offre de prêt de vélos en libre service est complétée à terme par 51 stations avec arceaux soit plus de 800 places, permettant aux personnes désireuses d'utiliser le réseau de stationner leurs propres bicyclettes.

## 1.4 - 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 4 728 places pour 15 parcs.**

Désignation	Communes	Mise en service	Ligne	Places	P.H.	V.E	2 roues	Type
Lauriers	Lormont	21/12/2003	A	190	4	-	40	surface
Galin	Bordeaux	21/12/2003	A	399	8	-	36	surface
Buttinière	Lormont	15/03/2004	A	603	16	8	52	ouvrage
Unitec	Pessac	03/07/2004	B	249	5	-	54	surface
Bougnard	Pessac	04/07/2004	B	187	10	-	48	surface
Arts et Métiers	Talence	15/09/2004	B	594	12	10	50	ouvrage
Stalingrad	Bordeaux	22/11/2004	A	250	6	-	20	surface
Floirac Dravemont	Floirac	01/06/2007	A	46	4	-	40	surface
Carle Vernet	Bègles	28/02/2008	C	206	4	-	20	surface
Les Aubiers	Bordeaux	29/02/2008	C	246	5	-	40	surface
Arlac	Mérignac	28/04/2008	A	395	9	6	32	ouvrage
La Gardette	Bassens	31/05/2008	A	390	9	-	36	surface
Quatre Chemins	Mérignac	15/09/2008	A	398	8	4	38	ouvrage
Ravezies Le Bouscat	Bordeaux	27/10/2008	C	369	9	2	26	ouvrage
Brandenburg	Bordeaux	26/05/2009	B	206	6	-	20	surface
<b>Capacité totale</b>				<b>4 728</b>	<b>115</b>	<b>30</b>	<b>552</b>	

*P.H.* : Emplacements de stationnement réservés aux véhicules portant une carte de stationnement pour personnes handicapées. Le stationnement abusif sur ces emplacements, par un véhicule ne portant pas de carte ou de macaron, est sanctionné par le code de la route.

*V.E.* : Emplacements réservés aux véhicules électriques.

**En 2010, suite à un contrôle mené par la Direction des déplacements urbains et validé par tbc, la capacité du parc Brandenburg a été modifiée.**

D'autre part, des places de stationnement sont réservées aux abonnés de tbc dans trois 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.

## 1.5 - 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  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 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, toutefois 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.

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

#### ■ La commission d'accessibilité

Cette instance est chargée d'examiner la situation des personnes ne pouvant accéder de plein droit au service Mobibus.

Elle est composée :

- d'un représentant du délégataire avec voix consultative,
- de trois représentants de l'autorité organisatrice (A.O.) avec voix délibératives,
- de 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 (C.C.S.P.L.).

## 1.6 - La qualité des services du réseau

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 », établi par la Communauté urbaine, finalisé par l'annexe 14, 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.**

#### ■ L'axe 1 : 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.

**Dans un premier temps, la Communauté urbaine a sollicité le délégataire, au maintien des certifications obtenues lors du précédent contrat selon les délais et les modalités fixés par les normes respectives.**

Au 31 décembre 2010, on notera la situation ci-dessous :

Services certifiés	Normes	Obtentions	Reconduction	Validité
Service technique et achats	ISO 9001 version 2008	1997	16/12/2010	15/12/2013
Service contrôle	AFNOR NF 281 et 298	2003	24/11/2010	31/03/2012
Ligne A	AFNOR NF 281 et 298	2005	24/11/2010	31/03/2012
Ligne C	AFNOR NF 281 et 298	2005	24/11/2010	31/03/2012
Circuit des recettes	ISO 9001 version 2008	2006	16/12/2010	15/12/2013
Ligne B	AFNOR NF 281 et 298	2007	24/11/2010	31/03/2012
mobibus	AFNOR NF 371 et 281	2007	25/06/2010	04/06/2012

Les certifications des 8 lignes de l'ancien réseau de bus ont pris fin le 31/03/2010, en raison de leur reconfiguration dans le réseau 2010

**Dans un second temps, la Communauté urbaine a demandé à l'exploitant, dans le cadre de la norme AFNOR NF en ISO 14001, de pourvoir à la construction d'un Système de Management Environnemental (SME) pour le périmètre de maintenance des véhicules et des dépôts de Lescure, Le Lac, Bastide et Bacalan.**

Enfin, Keolis Bordeaux s'est engagé, avant la fin de la convention de présenter les certifications suivantes :

Services à certifier	Normes
Les agences commerciales de Quinconces, Gambetta, Buttinière et Saint-Jean	AFNOR NF 281 et 298
Le centre de relation clientèle et le site Internet tbc	AFNOR NF 298
Le pôle d'échanges de la gare Saint-Jean	AFNOR NF 298
Les quinze parcs relais	ISO 14 001
23 lignes du réseau de bus soit l'ensemble des Lianes, les deux lignes express, les six lignes Corol ainsi que les lignes 20, 24, 27 et 29	AFNOR NF 281 et 298

## ■ L'axe 2 : 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.

L'annexe 14 - Plan Qualité a fait l'objet d'une amélioration afin de clarifier pour certains indicateurs, les méthodes d'évaluation, les bases de contrôles tout en y intégrant les données du nouveau réseau. **Ces modifications ont été validées par le biais de l'avenant n°2 en date du 26 novembre 2010.**

Les indicateurs qualité de service sont développés en cinq catégories :

- **Le réseau tbc** avec le contrôle des voyageurs, l'accidentologie bus et tram, la sécurité, les réclamations, la propreté des espaces commerciaux, les supports d'information.
- **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 indicateurs** 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.
- **Mobibus** avec 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.

Les indicateurs se distinguent donc par leur nature :

- Les tableaux de bord, avec ou sans objectif qualité, ils ne sont pas assujettis au système de prime / pénalité.
- Les indicateurs de performance :
  - ✓ avec seuil minimum qualité et/ou objectif qualité,
  - ✓ avec pénalité (non respect du seuil minimum) et/ou prime (atteinte de l'objectif qualité).

### ■ L'axe 3 : 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 par la Communauté urbaine.

L'organisation des enquêtes répond à trois objectifs.

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.

## 1.7 - Le transport scolaire

**La Communauté urbaine délègue également, mais partiellement, la compétence aux communes et à certains établissements scolaires l'organisation du 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 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.

### ■ La durée de la convention

Elle est prévue, avec les organisateurs secondaires, 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. Ceux-ci 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'utilisateur 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 circuits scolaires

Exploitants	Nombre	Enfants inscrits
Société de transports	194	7 227
Taxis (1)	4	22
Régies	13	563
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>7 812</b>

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

#### ■ Les types d'établissements desservis

	Nombre
Maternelles	82
Primaires	87
Collèges	27
Lycées	25
<b>Total</b>	<b>221</b>

## Chapitre 2 - Synthèse de l'activité

Le service public des transports urbains s'exerce à l'intérieur du périmètre des transports urbains (P.T.U.) dont les limites territoriales sont celles de la Communauté urbaine.

Le délégataire Keolis Bordeaux assure l'exploitation du service des transports dans ce périmètre, à l'exception

- des services de transport scolaire qui font l'objet de marchés distincts,
- des services internes qui pourraient être mis en place par les autorités organisatrices de second rang (communes),
- de la navette pour la desserte de l'aéroport,
- des lignes dites « lignes harmonisées » gérées par le Conseil Général que les usagers du réseau de transports sont autorisés à emprunter dans l'enceinte du P.T.U.

### 2.1 - Les principes de la convention

La convention de délégation de service public, souscrite entre la Communauté urbaine de Bordeaux et Keolis Bordeaux, est assise sur des offres de référence de transport autobus et tramway et un niveau de qualité du service.

Dans le cadre de ce contrat, on retiendra cinq principaux postulats :

#### ■ Une contribution forfaitaire annuelle

Cette dernière est versée par la Communauté urbaine au délégataire pour l'exploitation du réseau correspondant à ces offres et niveau de qualité de services.

La contribution forfaitaire est fixée pour chacune des années de la convention, hors TVA et taxe foncière, pour les réseaux de bus, de tramway et du transport à la demande des personnes à mobilité réduite.

Elle fait l'objet d'ajustements annuels en fonction de critères tels que notamment l'indexation des charges ou la modification des offres de référence.

#### ■ Un engagement sur la fréquentation, sur les recettes tarifaires et de publicité

##### • L'engagement sur la fréquentation

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**.

**Cet ensemble se compose des validations enregistrées sur le réseau de bus et de tramway, des dessertes occasionnelles et spéciales ainsi que des lignes harmonisées.**

La base définitive est calculée à partir de la base théorique en tenant compte des éventuelles modifications de l'offre intervenue en cours d'année, des variations calendaires et des interruptions du service pour faits de grève nationale.

Dans la situation, où le délégataire ne peut honorer son engagement, il s'acquitte d'une pénalité égale à la totalité du manque à gagner correspondant.

Validations enregistrées	Base théorique	Base définitive	Ecart
65 252 624	97 897 119	91 144 228	- 153 333

- **L'engagement sur les recettes tarifaires**

La base d'intéressement est l'engagement de reversement minimum de recettes défini à la convention. Le calcul définitif de l'intéressement est, à année n échue, comparé à la recette réelle de l'année n.

Au cours de l'année n, plusieurs facteurs susceptibles d'avoir un impact sur les recettes sont pris en compte tels que les modifications de l'offre, les variations calendaires, les interruptions du service pour faits de grève nationale et les évolutions tarifaires.

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 Communauté urbaine 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 Communauté urbaine, le montant de recettes correspondant à cet engagement.

Domaines	Recettes Réelles (euros 2010)	Base Théorique (euros 2008)	Base Définitive (euros 2010)	Ecart
Réseau TBC	43 592 829	52 004 310	47 846 015	- 4 253 185
Transport PMR	212 965	225 732	224 932	- 11 966
Service Vcub	966 826	467 986	467 986	498 840
<b>Total</b>	<b>44 772 620</b>	<b>52 698 028</b>	<b>48 538 933</b>	<b>- 3 766 312</b>

- **L'engagement sur les recettes de publicité**

La base théorique de l'intéressement est déterminée chaque année n à partir des objectifs de recettes sur lesquels le délégataire s'engage.

L'ensemble se compose des validations enregistrées sur le réseau de bus et de tramway, des dessertes occasionnelles et spéciales ainsi que des lignes harmonisées.

La base définitive est calculée à partir de la base théorique en tenant compte des éventuelles modifications de l'offre intervenue en cours d'année, des variations calendaires et des interruptions du service pour faits de grève nationale.

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

Si les recettes réelles sont inférieures, le délégataire reste par son engagement et reverse à la Communauté urbaine, le montant de recettes correspondant à cet engagement.

Recettes Réelles (euros 2010)	Base Théorique (euros 2008)	Base Définitive (euros 2010)	Ecart
897 016	1 638 000	1 674 396	- 777 380

- **Un engagement sur la diminution du taux de fraude**

Le délégataire s'est engagé sur une diminution pluriannuelle du taux de fraude. Ce dernier est déterminé chaque année par une enquête diligentée par la Communauté urbaine de Bordeaux.

Ainsi l'écart entre le taux mesuré et le taux objectif, en pourcentage, détermine le montant de la prime ou de la pénalité appliqué au délégataire.

Taux de fraude objectif	Taux de fraude mesuré	Ecart	Intéressement (+) Pénalité (-) (euros 2010)
8%	14,6%	> à 25%	- 511 110

## ■ 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 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.

## ■ Des engagements sur la qualité des services - Suivi des indicateurs

Dans le cadre de l'annexe 14 - Plan Qualité, le délégataire se doit de parvenir à des seuils minima de qualité et/ou des objectifs qualité. Selon les indicateurs définis par la Communauté urbaine, le délégataire est assujéti à des pénalités et des primes pour respectivement non respect des seuils ou atteinte des objectifs.

Au titre de l'année 2010, les résultats présentés sont les suivants :

Repères

- en orange = résultats non conformes aux seuils prescrits,
- en blanc = résultats conformes aux exigences communautaires,
- en vert = résultats supérieurs aux objectifs qualité,
- en bleu = résultats non soumis à une exigence communautaire.

Indicateurs pour l'ensemble du réseau tbc		Année 2010												Montants (euros 2010)	
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Pénalité	Primes
Taux de contrôles des voyageurs	Structurant	3,83	3,18	3,04	2,81	3,11	2,44	2,35	2,94	3,12	2,73	1,44	0,91	61 333	0
	Principal	2,69	1,64	1,76	2,68	2,22	2,65	1,98	1,33	2,48	1,97	1,41	0,29		
	Local	0,73	0,99	0,91	1,46	1,15	1,74	1,24	0,91	1,20	1,44	0,90	0,11		
	Soirée	0,00	0,00	0,43	2,11	2,17	2,46	1,07	0,31	2,59	2,58	2,52	1,31		
	Tramway	2,21	2,11	2,13	2,49	3,56	3,77	3,58	3,26	3,86	4,38	4,23	5,55		
	Tbc	2,60	2,30	2,30	2,60	3,20	3,20	3,00	3,00	3,50	3,60	3,10	3,50		
Observation	Conformément à l'article 2.2 de l'avenant 2, cet indicateur a été neutralisé de mars à août 2010														
Taux d'accidentologie	Bus	0,50	0,59	0,52	0,46	0,52	0,56	0,44	0,38	0,54	0,51	0,61	0,43	Tableau de bord Taux aux 10 000 km	
	Tramway	0,66	0,70	0,60	0,55	0,53	0,44	0,52	0,32	0,64	0,66	0,75	0,57		
Ratio effectif pôle sécurité et effectif des conducteurs en Equivalent Temps Plein	Calcul sur deux années consécutives soit 2009 = 8,2% et 2010 = 7,3%												0		
Traitement des réclamations	4 663 réclamations 97% traitées dans le délai de 0 à 10 jours et 3% entre 11 et 30 jours												Tableau de bord		
Taux de propreté des espaces commerciaux	79,9	80,8	86,3	96,0	88,7	93,4	93,1	90,4	95,9	91,6	93,1	96,8	5 111		
Information - supports distribués	390 000 guides du réseau - 590 000 plans de poche - 3 759 000 fiches horaires												Tableau de bord		
<b>Total 1</b>												<b>66 444</b>	<b>0</b>		

Indicateurs pour le réseau de bus		Année 2010												Montants (euros 2010)	
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Pénalité	Primes
Respect de l'offre	Taux de parcours perdus	0,47	0,65	0,63	1,05	1,07	0,94	2,12	1,04	0,50	0,56	0,93	0,54	61 333	
Taux de ponctualité		91,3	87,9	86,7	89,1	90,1	90,8	90,1	90,4	90,0	90,8	90,2	90,2	122 666	0
Taux de disponibilité	Système Radio	100	99,7	99,5	98,5	99,0	99,5	95,9	98,7	98,2	99,7	98,8	99,2	Tableau de bord	
	Système Vidéo	48,4	63,0	67,0	75,0	85,0	92,7	96,6	89,3	100	92,9	85,7	75,0		
Parc de véhicules	Appréhender la gestion et la qualité de la maintenance des autobus												Tableau de bord		
Taux de pannes des véhicules		0,32	0,34	0,65	0,72	0,80	0,75	0,85	0,61	0,86	0,78	0,66	0,90	Tableau de bord Taux aux 10 000 km	
Taux de propreté des véhicules		90,7	95,9	96,9	97,6	97,4	97,6	96,0	96,9	96,7	95,6	95,9	96,5	0	
Taux de disponibilité des valideurs		99,9	99,9	99,8	99,8	99,9	99,8	99,8	99,7	99,8	99,8	99,8	99,9	0	
Conformité de l'information embarquée		92,4	95,3	96,8	97,4	97,9	97,2	97,3	97,3	98,6	99,1	98,2	98,4	15 333	5 111
<b>Total 2</b>												<b>199 332</b>	<b>5 111</b>		

Indicateurs pour le réseau de tramway	Année 2010													Montants (euros 2010)	
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Pénalité	Primes	
Disponibilité du service Taux d'heures perdues	0,37	0,84	1,21	0,76	0,82	0,59	1,26	0,42	0,50	0,21	0,57	0,15	127 778	25 556	
Taux de régularité	92,2	93,5	95,9	92,9	93,5	93,8	93,4	94,2	94,6	93,3	93,1	92,4	0	0	
Taux de services non couverts	H.C.	Configuration du système				0,04	0,02	0,01	0,00	0,00	0,01	0,01	0,07	0	
	H.P.					0,03	0,03	0,01	0,01	0,00	0,03	0,07	0,15	0	
Disponibilité du système vidéo	89,3	85,0	80,0	94,7	93,1	98,0	95,7	92,9	97,0	87,5	88,2	94,7	Tableau de bord		
Parc de rames	Appréhender la gestion et la qualité de la maintenance des rames												Tableau de bord		
Taux de pannes des rames	0,17	0,33	0,28	0,26	0,20	0,24	0,18	0,26	0,38	0,28	0,44	0,46	Tableau de bord Taux aux 10 000 km		
Taux de propreté des rames	96,7	94,9	97,9	95,7	95,2	97,5	95,5	97,5	95,1	95,2	94,2	94,7	0		
Taux de propreté des stations	90,1	95,1	95,5	83,3	96,2	94,3	92,0	81,5	95,6	94,3	94,7	95,9	0	25 556	
Taux de propreté des plates-formes	85,3	93,1	98,3	98,4	97,9	91,6	95,4	96,2	96,1	97,6	98,2	97,2	0	30 667	
Pannes des boucles CD et RAZ	1,5	1,5	2,0	2,0	2,2	3,1	3,9	3,0	4,4	2,1	2,2	1,8	5 111	0	
Pannes des appels longues distances	2,2	1,9	2,9	2,2	1,9	2,8	3,8	2,9	5,1	2,5	2,4	2,9	2 556	0	
Offre en période de pointe	Configuration du système					96,4	Pas de mesure		98,1	98,2	95,1	89,4	10 222	40 889	
Disponibilité des équipements embarqués	Valideurs	99,8	99,7	99,7	99,7	99,7	99,8	99,8	99,9	99,7	99,6	100	98,7	10 222	
	Girouettes	100	100	100	99,3	100	100	100	99,3	100	98,7	98,0	100		
	Annonces sonores	100	100	98,7	100	100	100	100	100	100	100	99,3	100		
Disponibilité des équipements aux stations	Panneaux S.I.V.	99,6	99,2	98,9	99,7	99,6	99,1	97,8	98,4	99,5	99,9	99,4	99,4	30 667	
	Distributeurs	98,1	98,3	98,1	98,3	97,7	97,3	96,3	98,5	96,9	98,2	98,5	98,5		
Maintenance des équipements aux stations	Réparation sous 24h	67,6	67,3	76,0	95,0	70,9	74,5	80,8	79,3	79,6	90,3	80,9	79,7	30 667	
	Réparation sous une semaine	94,5	96,2	99,5	99,2	98,8	99,6	99,7	96,9	99,5	99,1	100	100		
Conformité de l'information embarquée	100	100	99,7	100	100	100	100	100	100	100	99,3	100	0	61 333	
<b>Total 3</b>												<b>217 223</b>	<b>184 001</b>		

Indicateurs pour les parcs relais	Année 2010													Montants (euros 2010)	
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Pénalité	Primes	
Propreté des structures	86,8	73,7	93,8	94,4	90,0	94,1	97,2	95,7	94,8	84,7	90,7	95,6	2 556	25 556	
Etat des abords paysagers	88,3	91,4	97,4	95,7	80,1	96,3	96,7	99,3	98,1	97,4	91,9	99,3	0	28 111	
Disponibilité des équipements	Système de validation											99,4	99,5	5 111	
	Système vidéo											99,8	100		
	Ascenseurs											97,8	80,0		
Qualité de l'accueil par les gardiens	95,7	83,9	92,9	96,4	96,4	94,3	100	98,6	97,3	100	97,1	97,1	1 533	13 800	
<b>Total 4</b>												<b>9 200</b>	<b>67 467</b>		

Indicateurs pour le service Mobibus	Année 2010													Montants (euros 2010)	
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Pénalité	Primes	
Taux de ponctualité	95,4	95,9	96,6	97,2	98,0	96,4	97,9	97,3	96,2	94,8	94,2	95,7	5 111	1 022	
Disponibilité du service - Taux de refus	4,33	2,33	2,00	1,33	1,80	2,36	1,68	2,47	1,69	1,88	2,10	1,80	73 600	0	
Parc de véhicules	Appréhender la gestion et la qualité de la maintenance des véhicules												Tableau de bord		
Taux de pannes des véhicules	1,06	1,03	1,05	1,22	1,24	0,92	0,66	1,31	0,90	1,55	1,26	1,21	Tableau de bord Taux aux 10 000 km		
Taux de propreté des véhicules	93,3	93,9	93,1	93,5	92,6	94,2	96,0	98,0	94,8	96,5	96,3	97,9	0		
Taux d'appels non aboutis	0,0	0,0	0,0	5,7	8,3	0,0	0,0	0,0	2,9	2,5	2,4	5,0	6 133		
Traitement des réclamations	27 réclamations 100% traitées dans le délai de 0 à 10 jours												Tableau de bord		
<b>Total 5</b>												<b>84 844</b>	<b>1 022</b>		

<b>Total général 1+2+3+4+5</b>	<b>577 043</b>	<b>257 599</b>
<b>Delta</b>	<b>- 319 444</b>	

## 2.2 - Les principaux résultats 2010

### 2.2.1 - L'exploitation du réseau urbain tbc

#### ■ Le réseau de tramway

Lignes	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	Evolution des voyages sur n-1	V/K
Ligne A	2 040 248	3,29	25 258 261	0,27	6,9	12
Ligne B	1 662 880	2,92	22 875 291	0,21	1,3	14
Ligne C	897 135	2,29	13 850 824	0,15	5,2	15
<b>Total Réseau</b>	<b>4 600 263</b>	<b>2,96</b>	<b>61 984 376</b>	<b>0,22</b>	<b>4,4</b>	<b>13</b>

Pour 2010, la fréquentation du réseau tramway progresse de 2,5%, toutefois cette augmentation est moins significative que les années précédentes, +8,6% en 2009 et +13,5% en 2008 (extensions des trois lignes).

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la mise en place du nouveau réseau de bus avec un report des usagers sur les lignes de bus diamétrales en centre ville et l'organisation de nouvelles dessertes de bus se substituant au tramway.

#### ■ L'ancien réseau de bus

L'exploitation de ce dernier a pris fin dans la nuit du 27 au 28 février 2010.

	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	V/K
Réseau de bus	3 612 409	4,51	6 782 566	2,40	2
Dessertes spéciales	11 133	4,02	-	-	-
Réseau de substitution	2 653	6,22	-	-	-

#### ■ Le nouveau réseau de bus

D'une manière générale, on observe une progression de la fréquentation de 14,2% du réseau de bus en comparaison de l'année 2009. Cependant, il convient de pondérer cette évolution, en effet nous ne sommes plus dans la même offre et configuration du réseau.

Le réseau de bus conserve sa typologie de lignes. Ainsi, on distinguera les lignes structurantes, les lignes principales, les lignes locales, les lignes de soirée et les différentes dessertes spéciales ou occasionnelles.

#### Le réseau structurant

Lignes	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	V/K
Liane 1	581 719	4,43	1 622 322	1,59	3
Liane 2	316 878	4,37	1 074 487	1,29	3
Liane 3	644 989	4,60	1 746 547	1,70	3
Liane 4	823 059	4,52	2 548 856	1,46	3
Liane 5	1 036 095	4,52	3 158 998	1,48	3
Liane 6	479 935	4,63	1 208 186	1,84	3
Liane 7	618 795	4,91	835 364	5,67	1
Liane 8	307 564	4,43	862 344	1,58	3
Liane 9	542 719	3,82	2 842 223	0,73	5
Liane 10	1 029 205	4,80	1 871 884	2,64	2
Liane 11	711 339	4,72	1 179 274	2,85	2
Liane 15	1 127 676	4,53	2 458 352	2,08	2
Liane 16	553 920	3,67	2 621 816	0,77	5
<b>Total Lianes Jour</b>	<b>8 773 893</b>	<b>4,50</b>	<b>23 730 653</b>	<b>1,66</b>	<b>3</b>
Express 53	144 052	4,98	333 655	2,15	2
Express 56	302 209	4,39	406 527	3,26	1
<b>Total Express</b>	<b>446 261</b>	<b>4,58</b>	<b>740 182</b>	<b>2,76</b>	<b>2</b>
<b>Total Réseau Structurant</b>	<b>9 220 154</b>	<b>4,50</b>	<b>24 470 835</b>	<b>1,70</b>	<b>3</b>

### Le réseau principal

Lignes	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	V/K
Corol 32	481 084	2,94	376 322	3,76	1
Corol 33	238 115	5,06	185 879	6,48	1
Corol 34	464 114	4,44	578 293	3,56	1
Corol 35	847 209	4,78	863 425	2,64	2
Corol 36	485 429	2,39	299 023	3,89	1
Corol 37	206 338	3,92	131 754	6,14	1
<b>Total Lignes Corol</b>	<b>2 352 129</b>	<b>3,80</b>	<b>2 434 696</b>	<b>3,67</b>	<b>1</b>
Ligne 20	137 074	4,96	446 869	1,52	3
Ligne 21	160 474	3,01	316 982	1,52	2
Ligne 23	253 875	4,77	277 736	4,36	1
Ligne 24	419 145	4,35	770 858	2,37	2
Ligne 26	232 756	5,56	487 562	2,65	2
Ligne 27	312 762	4,73	315 556	4,69	1
Ligne 28	210 829	4,60	209 282	4,64	1
Ligne 29	287 691	4,85	575 278	2,43	2
Ligne 30	393 293	3,00	450 920	2,62	1
<b>Total Lignes Principales</b>	<b>2 407 899</b>	<b>4,37</b>	<b>3 851 043</b>	<b>2,73</b>	<b>2</b>
<b>Total Réseau Principal</b>	<b>4 760 028</b>	<b>4,09</b>	<b>6 285 739</b>	<b>3,09</b>	<b>1</b>

### Le réseau local

Lignes	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	V/K
Citéis 40	185 084	4,73	93 759	9,34	0,5
Citéis 41	130 703	4,27	63 040	8,75	0,5
Citéis 42	219 493	4,32	129 678	7,31	1
Citéis 43	234 335	3,17	578 534	1,29	2
Citéis 44	258 401	4,65	207 893	5,77	1
Citéis 45	218 048	6,39	181 987	7,66	1
Citéis 46	74 142	5,38	15 685	25,44	0,2
Citéis 47	69 597	3,70	139 434	1,85	2
<b>Total Lignes Citéis</b>	<b>1 389 803</b>	<b>4,59</b>	<b>1 410 810</b>	<b>4,52</b>	<b>1</b>
Flexo 38	11 879	2,52	1 613	18,54	0,1
Flexo 48	87 994	5,10	22 577	19,86	0,3
Flexo 49	97 552	2,80	36 667	7,45	0,4
Flexo 68	7 444	2,59	2 729	6,80	0,4
<b>Total Lignes Flexo</b>	<b>204 869</b>	<b>3,76</b>	<b>63 586</b>	<b>12,11</b>	<b>0,3</b>
Résago 38	29 604	1,59	702	67,10	0,02
Résago 39	43 815	1,32	3 185	18,13	0,07
Résago 68	4 859	2,92	242	58,66	0,05
<b>Total Services Résago</b>	<b>78 278</b>	<b>1,52</b>	<b>4 129</b>	<b>28,83</b>	<b>0,05</b>
Ligne 62	76 432	4,93	60 411	6,24	1
Ligne 63	8 425	2,79	2 133	11,02	0,3
Ligne 64	81 395	4,97	72 067	5,61	1,0,5
Ligne 67	58 983	5,07	32 086	9,32	1
Ligne 70	41 196	4,71	34 637	5,60	0,5
Ligne 71	233 747	2,87	113 907	5,90	1
Ligne 72	131 296	5,30	118 167	5,89	1
Ligne 73	90 609	4,78	63 451	6,83	1
Ligne 74 spécifique	1 866	45,50	9 250	9,18	5
Ligne 75 spécifique	Fin d'exploitation au 30/06/2010				
Ligne 76 spécifique	49 624	3,39	18 967	8,87	0,4
Ligne 77 spécifique	29 440	3,49	23 960	4,29	1
Ligne 78 spécifique	3 753	8,64	9 401	3,45	3
Ligne 79 spécifique	8 907	5,04	13 275	3,38	1,5
Ligne 80 spécifique	35 566	0,64	1 262	17,91	0,04
Ligne 81 spécifique	Fin d'exploitation au 30/06/2010				

### Le réseau local (suite)

Lignes	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	V/K
Ligne 83	87 373	3,41	59 497	5,01	0,7
Ligne 86 spécifique	26 273	1,36	8 794	4,06	0,3
Ligne 87	108 453	5,72	139 759	4,44	1
Ligne 88	12 564	3,66	7 356	6,25	0,6
Ligne 89	9 896	5,65	3 299	16,95	0,3
Ligne 90	304 909	3,39	171 068	6,05	0,6
Ligne 91	231 409	2,42	75 562	7,42	0,3
Ligne 92	233 095	2,45	98 542	5,79	0,4
Ligne 93 spécifique	17 478	3,47	5 651	10,74	0,3
Ligne 94 spécifique	11 349	3,25	3 763	9,79	0,3
Ligne 95 spécifique	3 211	5,32	2 713	6,30	1
Ligne 96 spécifique	9 232	3,97	4 683	7,83	1
<b>Total Lignes Locales</b>	<b>1 788 846</b>	<b>3,67</b>	<b>1 094 869</b>	<b>5,99</b>	<b>1</b>
<b>Total Réseau Local</b>	<b>3 606 187</b>	<b>3,94</b>	<b>2 633 251</b>	<b>5,40</b>	<b>1</b>

### Le réseau bus de soirée

Lignes	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	V/K
Liane 1	46 345	5,25	38 668	6,30	0,03
Liane 2	25 033	5,39	14 879	9,07	0,6
Liane 3	55 904	5,33	33 841	8,80	1
Liane 4	64 498	5,28	52 094	6,54	0,01
Liane 5	78 276	5,30	61 723	6,72	0,8
Liane 6	54 589	5,36	28 184	10,38	0,5
Liane 7	48 162	5,16	7 145	34,81	0,2
Liane 8	23 628	5,02	18 153	6,54	0,8
Liane 9	41 687	5,08	56 090	3,78	1
Liane 10	61 009	5,15	43 310	7,25	1
Liane 11	51 860	5,07	30 331	8,67	0,6
Liane 15	81 410	5,09	45 265	9,15	0,6
Liane 16	43 974	4,88	68 735	3,12	2,
<b>Total Lianes de Soirée</b>	<b>676 375</b>	<b>5,19</b>	<b>498 418</b>	<b>7,04</b>	<b>1</b>
Flexo 50	46 537	3,34	1 208	128,60	0,03
Flexo 51	9 411	4,80	16	2 820,63	-
Flexo 52	18 210	1,86	639	53,11	0,04
Flexo 54	26 257	3,11	5 944	13,72	0,2
Flexo 55	16 681	4,64	575	134,58	0,03
Flexo 57	21 045	3,73	271	289,81	0,01
<b>Total Lignes Flexo Soirée</b>	<b>138 141</b>	<b>3,42</b>	<b>8 653</b>	<b>54,54</b>	<b>0,1</b>
<b>Ligne 58</b>	<b>11 104</b>	<b>14,54</b>	<b>7 660</b>	<b>21,08</b>	<b>0,7</b>
<b>Total Réseau de Soirée</b>	<b>825 620</b>	<b>5,02</b>	<b>514 731</b>	<b>8,05</b>	<b>0,6</b>

### Les autres services

Dessertes	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage
Dessertes occasionnelles bus	35 977	1,91	-	-
Dessertes spéciales bus	3 461	2,58	-	-
Dessertes spéciales tramway	17 000	7,11	8 600	13,4
Réseau de substitution	10 386	16,27	-	-

**Récapitulatif du 01/01/2010 au 31/12/2010**

Tbc	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	V/K
Réseau tramway	4 600 263	2,96	61 984 376	0,22	13
Réseau de bus	22 024 398	4,34	40 687 122	2,35	2
Dessertes bus / tramway	67 571	4,44	8 600	34,68	-
Réseau de substitution	13 039	14,22	-	-	-
<b>Ensemble du réseau urbain</b>	<b>26 705 271</b>	<b>4,19</b>	<b>102 680 098</b>	<b>1,07</b>	<b>4</b>

### 2.2.2 - 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, Pass Soirée, 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, au tarif de 3,00€, 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 un jour, au prix de 4,10€, qui dispense du stationnement et de la libre circulation sur tbc.

#### ■ L'exploitation

	Véhicules		Voyageurs		Taux de remplissage				Coûts (Dép - Rec) € 2010
	Nombre	Variation 2009/2010	Nombre	Variation 2009/2010	J.O	Samedi	Dimanche et J.F.	Global	
Lauriers	37 894	-5,5	65 930	-4,7	67,5	41,4	12,5	54,6	122 637
Galin	144 647	4,6	199 774	2,5	123,3	76,1	20,5	99,3	487
Buttinière	216 501	-2,6	327 690	-2,5	119,7	80,8	25,5	98,4	27 175
Unitec	46 021	-7,7	75 680	-5,2	61,4	44,9	11,4	50,6	78 627
Bougnard	81 158	-1,3	131 753	-0,8	137,1	126,3	39,1	118,9	26 022
Arts et Métiers	99 423	2,9	177 646	2,8	51,5	56,2	14,7	45,9	6 519
Stalingrad	85 542	-0,7	110 447	-1,0	113,8	80,1	22,4	93,7	117 550
Dravemont	1 713		1 713		11,8	0,4	11,2	10,2	706
Carle Vernet	66 594	-1,1	95 785	2,6	106,0	77,9	27,6	88,6	97 401
Les Aubiers	85 997	19,5	128 215	16,3	112,6	94,4	29,3	95,8	50 803
Arlac	101 521	33,6	136 819	32,0	88,3	49,5	14,4	70,4	89 513
La Gardette	61 529	6,6	86 378	5,4	55,0	26,2	9,1	43,2	78 251
Quatre Chemins	73 457	31,3	129 899	29,6	57,2	56,3	19,2	50,6	62 351
Ravezies	84 372	62,1	125 006	59,7	74,7	59,8	15,9	62,6	80,473
Brandenburg	6 061		10 637		9,3	8,6	2,5	8,1	380 876
<b>Total</b>	<b>1 192 430</b>	<b>8,6</b>	<b>1 803 462</b>	<b>8,2</b>	<b>79,6</b>	<b>59,4</b>	<b>19,3</b>	<b>69,3</b>	<b>1 321 509</b>

La fréquentation des parcs, en nombre de véhicules, évolue de +8,6% avec un taux de remplissage de 69,3 % contre 64% l'année précédente. Ces données sont à pondérer, en effet l'échantillon des parcs n'est pas comparable pour 2010 et 2009 avec l'ouverture du parc Brandenburg en mai 2009.

On notera que la fréquentation des parcs relais de la phase 1 sont en légère baisse. Les parcs de la phase II connaissent une progression significative en particulier les parcs de Ravezies (+62%) et Arlac (+34%).

Le taux de remplissage par parcs est apprécié à partir de la fréquentation moyenne mensuelle de véhicules par le nombre de types de jours identifiés (J.O., samedi, dimanche et jours fériés) sur le nombre de places offertes du parc.

On observe, pour certains parcs relais, que les taux de remplissage pour la journée du samedi sont conséquents voire supérieurs aux taux jours ouvrables (exemple pour Arts et Métiers).

### 2.2.3 - Les parcs mixtes

La régie communautaire Parcub met à disposition, les jours ouvrables et hors mois d'été, 252 places pour seulement les abonnés du réseau tbc. Dans le cadre de cette expérimentation, 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.

Nombre de véhicules 2010	
Pessac centre	1 563
Porte de Bordeaux	7 483
Mérignac centre	7 412
<b>Total</b>	<b>16 458</b>

#### Stations Vcub de Buttinière et Quinconces



### 2.2.4 - Le service de locations de vélos Vcub

Ce nouveau service a été proposé aux usagers le 20 février 2010. A ce jour, 133 stations sont opérationnelles avec une moyenne mensuelle de 1 280 vélos disponibles.

**L'utilisation du Vcub, en 2010, est de 1 489 871 locations.**

Le coût de ce service est de 1 353 046€ soit un coût par location de 0,91€.

#### Le top 20 des stations les plus fréquentées

Stations	Ville	Type	Locations	%
<b>Place de la Victoire</b>	Bordeaux	VLS	<b>63 815</b>	4,3
<b>Hôtel de Ville</b>	Bordeaux	VLS	<b>55 386</b>	3,7
<b>Place Gambetta</b>	Bordeaux	VLS	<b>53 678</b>	3,6
<b>Quinconces</b>	Bordeaux	VLS	<b>44 477</b>	3,0
<b>Camille Jullian</b>	Bordeaux	VLS	<b>37 692</b>	2,5
<b>Porte de Bourgogne</b>	Bordeaux	VLS	<b>33 555</b>	2,3
<b>Place Paul Doumer</b>	Bordeaux	VLS	<b>30 124</b>	2,0
<b>Musée d'Aquitaine</b>	Bordeaux	VLS	<b>29 963</b>	2,0
<b>Mériadeck</b>	Bordeaux	VLS	<b>29 379</b>	2,0
<b>Place du Palais</b>	Bordeaux	VLS	<b>28 981</b>	1,9
<b>Gare Saint-Jean</b>	Bordeaux	VLS	<b>27 832</b>	1,9
<b>Capucins</b>	Bordeaux	VLS	<b>24 170</b>	1,6
<b>Grand Théâtre</b>	Bordeaux	VLS	<b>23 498</b>	1,6
<b>Place Jean Jaurès</b>	Bordeaux	VLS	<b>23 326</b>	1,6
<b>Stalingrad</b>	Bordeaux	VLS	<b>23 219</b>	1,6
<b>Place de la Bourse</b>	Bordeaux	VLS	<b>23 155</b>	1,6
<b>Cours du Médoc</b>	Bordeaux	VLS	<b>23 073</b>	1,5
<b>Barrière Saint-Genès</b>	Bordeaux	VLS	<b>21 524</b>	1,4
<b>Place Saint-Projet</b>	Bordeaux	VLS	<b>21 456</b>	1,4
<b>Chartrons</b>	Bordeaux	VLS	<b>20 776</b>	1,4

### 2.2.5 - La gamme tarifaire et la vente des titres en 2010

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.

### Evolution de la grille tarifaire

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	
Titres à décompte	Tickarte 1 Voyage	1,40 €			
	Tickarte 5 Voyages	5,20 €	5,40 €	5,60 €	
	Tickarte 10 Voyages	Plein Tarif	10,30 €	10,60 €	10,80 €
		Tarif Réduit	6,20 €	6,30 €	6,40 €
	Tickarte Bordeaux Découverte 1 jour	4,10 €			
	Tickarte Hebdo 7 jours	10,10 €	10,60 €	10,80 €	
	Tickarte Parcs Relais	3,00 €			
	Tickarte JAPD (Journée d'Appel de Préparation à la Défense)	1,24 €	1,26 €		
Pass Soirée	-	2,00 €			
Tickarte hebdo (création au 28/02/2011)	-	-	12,00 €		
Abonnements	Cité Pass	Mensuel	38,50 €		
		Annuel	378,00 €	384,00 €	
	Cité Pass Duo	Annuel	-	1 <sup>er</sup> abonnement = 378,00 € 2 <sup>ème</sup> abonnement = 283,50 €	
		Hebdo 7 jours	-	8,00 €	
	Pass Jeune	Mensuel	27,50 €		
		Annuel	180,00 €	192,00 €	195,00 €
	Cité Pass Groupé Annuel	10 à 499 abonnements	302,40 €		
		à partir de 500 abonnements	264,60 €		
	Modalis CarBus	Hebdo 7 jours	7,95 € + tarif abonnement TransGironde		
		Mensuel	28,90 € + tarif abonnement TransGironde		
	Modalis CarBus Jeune (- de 28 ans)	Mensuel	24,80 € + tarif abonnement TransGironde		
		Annuel	192,00 € + tarif abonnement TransGironde		
	Modalis CarBus Scolaire	Année scolaire	50,00 € + tarif abonnement TransGironde		
	Modalis TerBus	Hebdo 7 jours	7,95 € + tarif abonnement SNCF		
Mensuel		28,90 € + tarif abonnement SNCF			
Bordeaux Scolaire Subventionné Conseil Général		50,00 € l'année scolaire			
Pass séniors	Hebdo 7 jours	-	8,50 €	8,60 €	
	Mensuel	-	31,00 €	31,50 €	
	Annuel	-	288,00 €	291,00 €	
Combiné Tbc / Autopartage (avec réduction de 20% sur Pass Annuel - création au 28/02/2011)		-	-	398,40 €	
Titres divers	Cartes Congrès	Minimum : 1,17 € par personne (1 jour pour 50 personnes) Maximum : 0,64 € par personne (4 jours pour plus de 500 personnes)			
	Cartes Groupes Enfants moins de 16 ans	20,50 € lot de 36 tickartes			
	Cartes Foire	Tarif fixé selon entrée foire			
Service de location de vélos Vcub	Caution (encaissement uniquement en cas d'impayé, de vol ou de dégradations)		-	200,00 €	
	Occasionnels	Adhésion 1 jour	-	1,00 €	
		Adhésion 1 semaine	-	5,00 €	
		Usage du service (gratuité 30 premières minutes)	-	2,00 € par heure	
	Abonnés Vcub	Adhésion mensuelle	-	7,00 €	
		Adhésion annuelle	-	25,00 €	
		Usage du service (gratuité 30 premières minutes)	-	1,00 € de l'heure	
	Abonnés Tbc et Vcub	Adhésion mensuelle	-	4,00 €	
		Adhésion annuelle	-	15,00 €	
Usage du service (gratuité 30 premières minutes)		-	1,00 e de l'heure		
VLS + (gratuité 2 premières heures et usage en correspondance tbc)	Heures suivantes - Forfait ½ journée (4 heures)	-	0,50 €		
	Heures suivantes - Forfait journée (8 heures)	-	1,00 €		
PMR	Service Mobibus	1 Voyage	2,52 €		
		Pénalité pour annulation (non respect du règlement public d'usage)	-	10,00 €	
Modalis Anciens Combattants		1,40 €			
Amendes	Défaut de titre (tickarte ou abonnement)		43,50 €		
	Pas de validation de l'abonnement ou du tickarte en coorespondance Oubli de l'abonnement - Pas de justificatif du tarif réduit		-	5,00 € Si l'utilisateur n'a pas fait l'objet d'une autre amende dans les 12 derniers mois	

## ■ 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 catégories décrites ci-après peuvent donc bénéficier de ces mesures, gratuité ou tarif réduit :

- ✓ **les demandeurs d'asile** : pas de condition de ressources,
- ✓ **les stagiaires non rémunérés en stage d'insertion professionnelle** : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- ✓ **les bénéficiaires du revenu minimum en formation avec un contrat d'insertion sociale** avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- ✓ **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 9 648,32,39€ par an pour une personne seule et 19 296,64€ par an pour un couple et 4 824,16€ par an en plus par enfant à charge,
  - pour le tarif réduit, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 17 968,08€ par an pour une personne seule et 26 952,12€ pour un couple et 4 824,16€ 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 9 648,32,39€ par an pour une personne seule et 19 296,64€ par an pour un couple et 4 824,16€ par an en plus par enfant à charge,
  - pour le tarif réduit, il n'y a pas de condition de ressources.

## ■ La vente des titres

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 recettes tarifaires en 2010

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

**Les recettes liées à la vente des différents titres du réseau tbc sont de 44 720 226 € (hors Mobibus, Harmonisés et frais d'établissement de cartes) soit une progression de 8,4% en comparaison de 2009.**

Toutefois, il faut prendre en compte, au cours de l'année 2010, la création de nouveaux titres tels que le Pass Soirée, le Cité Pass Duo, le Pass Jeune Hebdo 7 jours et bien sûr la mise à disposition du service de vélos Vcub.

D'une manière générale, on notera une progression des recettes de titres oblitérables de 4,2% et des abonnements de 9,9% en particulier le Cité Pass groupé avec +13,4%.

Pour ce dernier titre, 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.

Les recettes tarifaires en 2010		Quantités	Recettes	Evol. %	
Titres à décompte	Tickarte 1 Voyage	4 570 750	6 064 307	9,3	
	Tickarte 5 Voyages	336 197	1 683 142	-25,0	
	Tickarte 10 Voyages	Plein Tarif	984 624	9 752 420	5,6
		Tarif Réduit	264 287	1 565 832	3,5
	Tickarte Bordeaux Découverte 1 jour	79 609	309 344	38,4	
	Tickarte Hebdo 7 jours	111 664	1 093 975	-8,2	
	Tickarte Parcs Relais	554 645	1 575 857	7,4	
	Tickarte JAPD (Journée d'Appel de Préparation à la Défense)	877	1 037	-16,3	
	Pass Soirée	21 871	41 457	-	
<b>Total recettes titres oblitérables</b>			<b>22 087 371</b>	<b>4,2</b>	
Abonnements	Cité Pass	Mensuel	21 704	791 980	-0,3
		Annuel	102 443	3 063 132	19,1
	Cité Pass Duo	Annuel	294	6 584	-
	Pass Jeune	Hebdo 7 jours	3 737	28 335	-
		Mensuel	12 823	334 231	2,2
		Annuel	868 058	12 512 250	7,1
	Cité Pass Groupé Annuel	10 à 499 abonnements	28 431	702 881	13,4
		à partir de 500 abonnements	149 999	3 134 767	
	Modalis CarBus	Hebdo 7 jours	16 605	118 664	-
		Mensuel	1 147	29 389	-
	Modalis CarBus Jeune (- de 28 ans)	Mensuel	784	18 316	-
		Annuel	140	25 367	-
	Modalis CarBus Scolaire	Année scolaire	0	0	-
	Modalis TerBus	Hebdo 7 jours	13 640	100 177	-
		Mensuel	13 842	379 252	-
	Bordeaux Scolaire Subventionné Conseil Général		14 958	59 373	-67,2
Pass Séniors	Hebdo 7 jours	692	5 543	-	
	Mensuel	1 585	46 564	-	
	Annuel	3 656	83 129	-	
<b>Total recettes abonnements</b>			<b>21 439 934</b>	<b>9,9</b>	
Titres divers	Cartes Congrès	35 234	64 492	4,6	
	Cartes Groupes Enfants moins de 16 ans	4 397	105 649	13,6	
	Cartes Foire	51 226	43 071	343,0	
	Tickarte Opérations exceptionnelles	4 746	4 498	-	
<b>Total recettes titres divers</b>			<b>217 710</b>	<b>32,5</b>	
Service de location de vélos Vcub	Occasionnels	Adhésion 1 jour	323 720	269 102	
		Adhésion 1 semaine	11 777	49 936	
		Usage du service (gratuité 30 premières minutes)	257 421	430 459	
	Abonnés Vcub	Adhésion mensuelle	702	4 110	
		Adhésion annuelle	30 683	54 194	
		Usage du service (gratuité 30 premières minutes)	22 503	93 323	
	Abonnés Tbc et Vcub	Adhésion mensuelle	916	3 064	
		Adhésion annuelle	59 927	62 637	
		Usage du service (gratuité 30 premières minutes)	0	0	
	VLS + (gratuité 2 premières heures et usage en correspondance tbc)	Forfait ½ journée (4 heures)	0	0	
Forfait journée (8 heures)		0	0		
<b>Total recettes Vcub</b>			<b>966 825</b>		
<b>Vente billettique (recettes depositaires, renouvellement par CB)</b>			<b>8 386</b>		
<b>Total recettes tarifaires tbc</b>			<b>44 720 226</b>	<b>8,4</b>	
PMR	Service Mobibus	Voyages	8 497	20 296	-15,0
		Abonnements	79 186	188 498	1,2
	<b>Total recettes tarifaires Mobibus</b>			<b>208 794</b>	<b>-0,6</b>

<b>Autres recettes</b>	<b>Quantité</b>	<b>Recettes</b>
Annulations Mobibus	1 746	4 171
Frais d'établissement de cartes	10 755	53 448
Lignes Harmonisées	-	4 426
Régulation recettes titres	-	-218 438
<b>Total autres recettes</b>		<b>-156 393</b>
<b>Total des recettes</b>		<b>44 772 627</b>
Modalis Anciens Combattants (refacturation de la CUB au CG)	17 305	24 217

## 2.2.6 - Le service de transport Mobibus

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.



### ■ La production kilométrique

En 2010, les véhicules du service mobibus ont parcouru **un total de 1 548 978 kilomètres**.

Cette donnée annuelle se distribue en 718 941 kilomètres commerciaux soit 46,4% et 830 037 kilomètres haut-le-pied soit 53,6% des distances réalisées. La répartition de l'offre kilométrique en 2010 par type de jours est décrite ci-dessous :

	<b>km</b>	<b>%</b>	<b>Evolution 2009/2010</b>
Jours ouvrables	632 921	40,9	6,0
Samedis	41 530	2,7	18,7
Dimanches	38 903	2,5	3,7
Jours fériés	5 587	0,3	0,0
<b>Total kilomètres commerciaux</b>	<b>718 941</b>	<b>46,4</b>	<b>6,5</b>
Haut-le-pied	830 037	53,6	-10,3
<b>Total</b>	<b>1 548 978</b>		<b>-3,2</b>

En comparaison de 2009, on observe une répartition homogène des distances commerciales parcourues en fonction des types de jours.

On observe une diminution de l'offre kilométrique totale de -3,2%. L'évolution des kilomètres commerciaux c'est-à-dire avec au moins un voyageur, est en hausse de 6,5% alors que les distances parcourues en haut-le-pied sont en nette diminution de -10,3%.

Cette baisse s'explique par le déménagement des locaux de Mobibus de Bruges vers l'ancien dépôt du réseau tbc sur l'Allée des Pins à Bordeaux. Cette nouvelle localisation, plus stratégique, permet ainsi aux véhicules du service Mobibus de réduire ses distances sans prise en charge de voyageurs au profit des kilomètres commerciaux.

### ■ Les kilomètres commerciaux

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire se doit d'améliorer le pourcentage des kilomètres commerciaux par rapport aux kilomètres totaux. Ce pourcentage de kilomètres commerciaux effectué sur l'année est issu des bases de données du délégataire, il est communiqué mensuellement à la Communauté urbaine.

Le ratio pour l'année 2010 a été fixé à 46% de distances commerciales. En regard du résultat obtenu de 46,4% c'est-à-dire supérieur à l'objectif contractuel, le délégataire se voit allouer une prime d'un montant de 3 578€ (euros courants).

### ■ La fréquentation

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.

**Le service de transport à la demande Mobibus, affiche pour l'année écoulée, un total de 87 279 voyages selon la base de données de l'exploitant et vérifiée par la vente effective des titres de transport.**

Selon la convention, à l'issue de l'année, le nombre de voyages réels est comparé à la base définitive d'intéressement.

Pour l'année 2010, l'objectif contractuel était de 89 576 voyages. Suite aux différentes interruptions du service au cours de l'année, la base théorique d'intéressement est fixée à 87 737 voyages.

Dans le cadre du contrat, dès lors que le nombre de voyages déclaré est inférieur à la base théorique d'intéressement, situation pour 2010, le délégataire assume l'insuffisance de fréquentation et son impact sur les recettes à hauteur de 100%.

#### ■ L'évolution de la fréquentation par usagers et par type de jours

Usagers	2010	2009	Evolution 2009/2010	Type de jours	2010	2009	Evolution 2009/2010
Fauteuil roulant	22 030	22 915	-3,9	Jours Ouvrables	76 059	72 894	4,3
Fauteuil électrique	15 597	14 075	10,8	Samedi	5 318	4 610	15,4
Semi valide	29 539	26 715	10,5	Dimanche	5 180	4 791	8,1
Semi valide visuel	14	17	-	Jours Fériés	722	680	6,2
Non voyant	20 099	19 253	4,4				
<b>Total</b>	<b>87 279</b>	<b>82 975</b>	<b>5,2</b>	<b>Total</b>	<b>87 279</b>	<b>82 975</b>	<b>5,2</b>

Globalement, le service de transport Mobibus enregistre une hausse de sa fréquentation de 5,2%, pour rappel l'année 2009 avait présenté une diminution de 1,8%.

Les personnes semi valides et en fauteuil roulant électrique sont plus nombreuses, en 2010, à avoir utilisé Mobibus pour leur déplacement. On notera un léger recul des usagers en fauteuil roulant manuel.

On observe des évolutions de la fréquentation selon les types de jours, en particulier le samedi avec +15,4%.

#### ■ L'activité de sous-traitance

La Communauté urbaine, selon les dispositions contractuelles, autorise l'exploitant à sous-traiter des services, de manière continue, dans la limite de 20% de l'ensemble des kilomètres offerts sur l'année.

Situation 2010	Evolution 2009/2010
Jours Ouvrables	76 870 34,5
Samedi	1 364 140,6
Dimanche	1 168 39,5
Jours Fériés	0 -100,0
Total kilomètres commerciaux	79 402 35,5
Total kilomètres haut-le-pied	93 911 9,5
Total kilomètres sous-traités	173 313 20,1

En comparaison de 2009, l'activité de sous-traitance est en augmentation de 20,1% mais demeure toutefois dans la limite contractuelle puisqu'elle ne représente que 11,2% de l'ensemble des distances offertes sur l'année.

En terme de fréquentation, on notera sur les 87 279 voyages que 9 339 d'entre eux sont des voyages sous-traités soit un ratio de 10,7%. Par rapport à l'année précédente, ils évoluent de 22%.

#### 2.2.7 - Le parc de véhicules Tbc et Mobibus

Afin d'assurer l'exploitation du réseau de transport urbain, la Communauté urbaine met à disposition de l'exploitant un ensemble d'autobus et de rames.

Les véhicules pour le service des personnes à mobilité réduite sont investis par l'exploitant.



## ■ Son renouvellement

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.

## ■ L'âge moyen du parc et son évolution

Ce dernier est calculé sur la base des véhicules exploités hors véhicules en attente de cession. L'objectif contractuel du parc d'autobus, pour 2010, a été fixé à 6,33 (en nombre d'années).

	2007	2008	2009	2010
Autobus	7,32	6,84	7,60	<b>7,93</b>
Rames	3,21	3,88	4,88	<b>5,88</b>
Véhicules Mobibus	4,42	3,90	4,60	<b>3,73</b>

L'âge moyen du parc d'autobus, fin 2010, est supérieur à l'objectif contractuel. Cette différence s'explique principalement par le décalage des livraisons d'autobus prévues en 2009 et 2010, ces dernières n'auront lieu qu'au premier trimestre 2011.

## ■ Le parc de véhicules

Au 31 décembre 2010, le parc présenté, ci-dessous, correspond aux véhicules exploités ; ceux en attente de réforme ne sont pas pris en compte.

Les autobus se répartissent dans deux dépôts :

- le dépôt du Lac (CEL) situé au nord de l'agglomération en bordure du boulevard Aliénor d'Aquitaine,
- le dépôt de Lescure, situé au centre ouest de l'agglomération, en bordure du boulevard Antoine Gautier. Ce site dispose de l'atelier de carrosserie et de sellerie pour les autobus.

L'entretien et la maintenance des rames sont réalisés soit au centre d'exploitation de Bastide et de Bacalan.

Cette dernière 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.

	Nb	Energies				
		Gecam	GNV	Gazole	Electrique	Hybride
Articulés	171	42	129			
Standards	207	55	152			
Gabarits réduits	18			12		6
Minibus	9			3	6	
Microbus	4			4		
<b>Total parc d'autobus</b>	<b>409</b>	<b>97</b>	<b>281</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Citadis TGA 402 (longue)	62					62
Citadis TGA 302 (courte)	12					12
<b>Total parc de rames</b>	<b>74</b>					<b>74</b>
Renault Jumper	6			6		
Renault Master 5 fauteuils	6			6		
Renault Master 3 fauteuils	13			13		
Renault Kangoo 1 fauteuil	5			5		
<b>Total parc Mobibus</b>	<b>30</b>			<b>30</b>		
<b>Parc général</b>	<b>513</b>	<b>97</b>	<b>281</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>80</b>

## 2.3 - Les enquêtes annuelles

### 2.3.1 - L'enquête fraude

La Communauté urbaine souhaite, au travers de cette enquête, identifier le profil des usagers « fraudeurs » et évaluer ainsi les taux de fraude et de non validation sur le réseau tbc.

#### ■ Principe

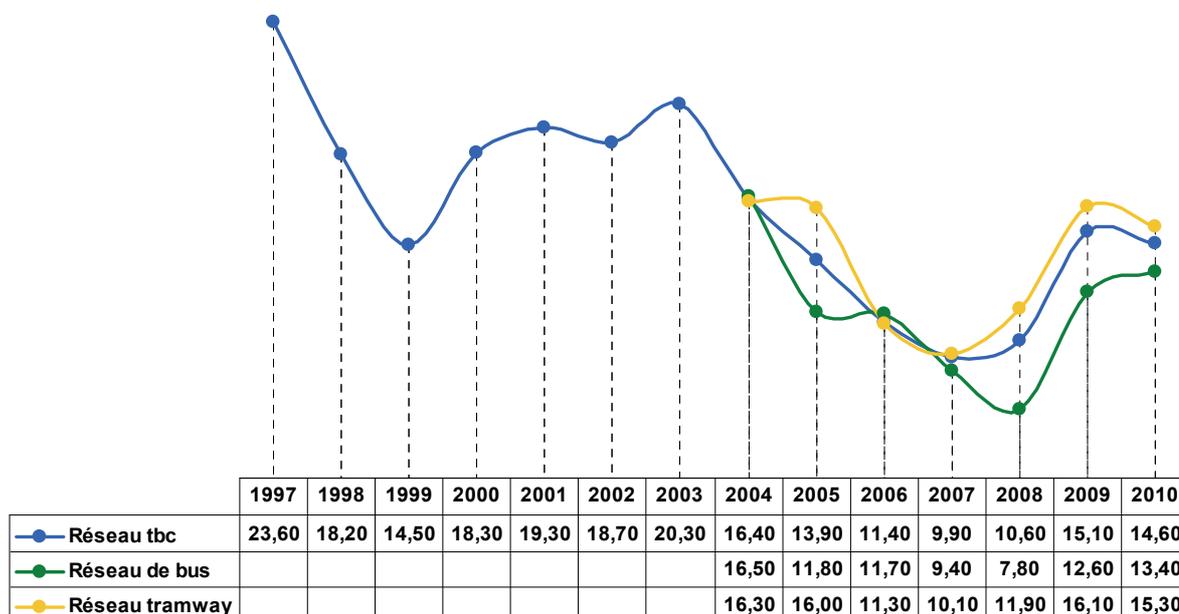
La méthode retenue, pour répondre aux objectifs communautaires, repose sur un questionnaire « en embarqué » réalisé auprès de voyageurs selon un tirage aléatoire.

La mesure s'est déroulée sur une période de onze jours du 3 décembre au 13 décembre 2010 auprès d'un panel de 5 526 personnes dont 5 424 questionnaires exploités soit 98%.

L'étude portait sur les 25 plus fortes lignes en terme de trafic : A, B, C, les Lianes 1, 2, 3/53exp, 4, 5, 6, 56exp, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, les lignes 20, 24, 26, 29, 30, les Corol 34 et 35 et la Citéis 43.

#### ■ Le taux de fraude et son évolution

Le taux de fraude global pour 2010 de 14,6% avec 13,4% pour le réseau de bus et 15,3% pour le réseau de tramway.



En comparaison de 2009, on observe une légère baisse du taux global de fraude et du taux de fraude sur le réseau de tramway mais à l'inverse une progression sur le réseau de bus.

Les enseignements :

- les hommes (18,1% pour 45,1% de représentativité) ont une tendance à la fraude plus élevée que les femmes (11,4% pour 54,9% de représentativité),
- s'agissant de l'âge, on note la hausse significative du taux de fraude chez les moins de 18 ans qui est constante depuis quatre ans. La fraude des 18-34 ans a quant elle baissé de manière significative par rapport à 2009,
- la fraude est particulièrement présente parmi les catégories les plus défavorisées en particulier chez les inactifs. En légère hausse chez les scolaires/étudiants, la fraude reste toutefois en baisse particulièrement chez les demandeurs d'emploi, ouvriers et employés,
- ce sont les utilisateurs qui obtiennent un taux le plus faible (12,2%), tandis que les occasionnels « fréquents » (au moins une fois par semaine) ont un taux le plus élevé (20,3%),
- la fraude est plus élevée en fin de semaine, plus particulièrement le dimanche (25,9%), celle-ci est également plus élevée en fin de journée par rapport au matin mais cette évolution est constante depuis plusieurs années.

On notera la répartition du taux global de 14,6% en : 9,8% pas de titre de transport - 4,1% fraude sur Pass (périmé ou pas de rechargement) - 0,6% fraude sur tickarte (périmé, non valide, tarif réduit non justifié, validation à vue).

Le délégataire s'est engagé sur une diminution pluriannuelle du taux de fraude.

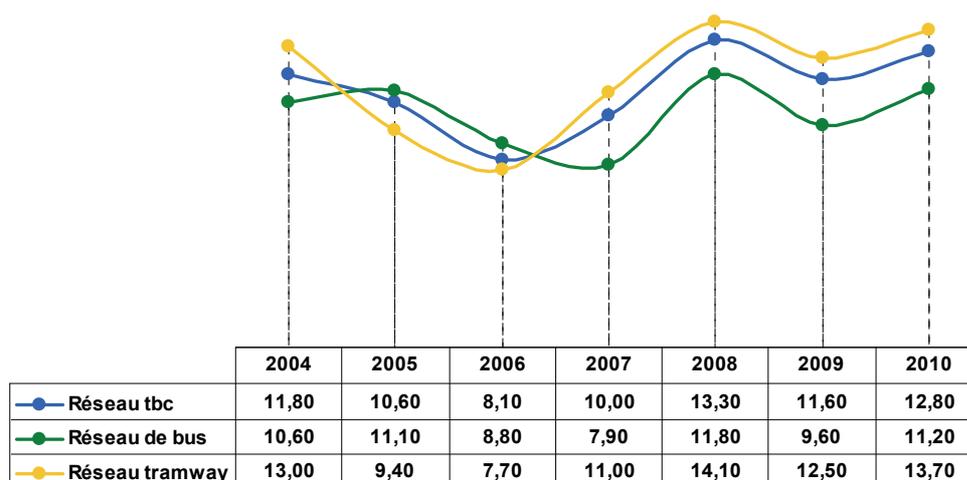
Pour 2010, le taux objectif était fixé à 8%.

L'écart entre le taux mesuré et le taux objectif (en pourcentage) détermine le montant de la prime ou de la pénalité appliqué au délégataire. Compte tenu que cette année, l'écart est supérieure à 25%, le délégataire est redevable d'une pénalité de 511 110€ (euros courants).

#### ■ Le taux de non validation et son évolution

La non validation est l'acte par lequel, l'utilisateur ne valide pas son ticket en correspondance ou son abonnement en correspondance ou non.

Le taux global pour 2010 de 12,8% avec 11,2% pour le réseau de bus et 13,7% pour le réseau de tramway.



En comparaison de 2009, on observe une évolution des taux global, sur le réseau de tramway et le réseau de bus.

Les principaux enseignements :

- à égalité, les hommes et les femmes ne valident pas leurs titres soit 12,4%,
- la non validation est plus significative chez les moins de 18 ans (25%) et chez les usagers de 19 à 24 ans (19,4%),
- on observe que la non validation est quasiment équivalente selon la durée du trajet soit 16% pour moins de 3 arrêts, de 12,3% entre 3 et 5 arrêts et enfin 13,4% sur plus de 5 arrêts,
- la non validation est plus perceptible la semaine (13,3%) et en heures de pointe du matin (14,8%).

### 2.3.2 - L'enquête mobilité

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.

#### ■ Principe

Cette étude a été menée auprès de 2 985 abonnés du 29 novembre 2010 au 8 février 2011 uniquement le soir afin d'éviter la sur-représentation des voyageurs mobiles qui rentrent chez eux le midi.

Les enquêtes ont été interrompues entre le 17 décembre et le 6 janvier en raison des perturbations sur le réseau et des vacances de Noël.

#### ■ Les objectifs

- déterminer la mobilité des titres à forfait sur le réseau afin de la comparer à la mobilité mesurée par la validation dans les véhicules,
- caractériser l'utilisation de chacun des titres étudiés,
- déterminer les mobilités mensuelles en termes de voyages et de déplacements à partir de la mobilité observée sur les jours ouvrables, samedis et dimanches,

- déterminer les taux de correspondance par titre et au global sur le réseau,
- évaluer le trafic du réseau en reliant les clés de mobilité de chacun des titres à leurs ventes.

#### ■ Les titres étudiés

Titres enquêtés	Nombre de titres en circulation (déc. 2010)	Poids du titre %	Objectifs de l'enquête	Volume Enquêté	%
Cité Pass Mensuel	1 460	1,7	300	301	10,1
Cité Pass Annuel	7 399	8,6	300	300	10,1
Cité Pass Groupé	12 133	14,1	400	403	13,5
Bordeaux Subventionné	1 220	1,4	300	343	11,5
Pass Jeune Mensuel	45 744	53,2	500	522	17,5
Pass Jeune Annuel	792	0,9	300	310	10,4
Demandeurs d'emploi	6 192	7,2	400	403	13,5
Titres sociaux *	10 999	12,8	400	403	13,5
<b>TOTAL</b>	<b>85 939</b>	<b>100,0</b>	<b>2 900</b>	<b>2 985</b>	<b>100,0</b>

\*Titres sociaux : anciens combattants, personnes âgées et personnes à mobilité réduite

#### ■ La mobilité en déplacements et en voyages

Le déplacement est un trajet composé d'un ou plusieurs voyages effectués en correspondance, en utilisant un ou plusieurs modes de transport.

Le voyage est un parcours effectué sur une ligne du réseau, sans correspondance. Un trajet qui nécessite l'utilisation de deux lignes avec correspondance comptera pour deux voyages.

Le coefficient de mobilité modélise le nombre de déplacements (D) ou de voyages (V) sur le réseau par le nombre d'abonnés jour.

Titres	Coefficients de mobilité							
	Jours Ouvrables de Base		Mercredi		Samedi		Dimanche	
	D	V	D	V	D	V	D	V
Cité Pass Mensuel	<b>1,73</b>	2,43	<b>1,69</b>	2,33	<b>0,60</b>	0,78	<b>0,32</b>	0,45
Cité Pass Annuel	<b>1,56</b>	2,13	<b>1,43</b>	2,12	<b>0,80</b>	0,99	<b>0,20</b>	0,30
Cité Pass Groupé	<b>1,43</b>	1,81	<b>1,36</b>	1,71	<b>0,60</b>	0,68	<b>0,22</b>	0,26
Bordeaux Subventionné	<b>1,55</b>	1,92	<b>1,54</b>	1,86	<b>0,40</b>	0,54	<b>0,09</b>	0,11
Pass Jeune Mensuel	<b>1,70</b>	2,22	<b>1,86</b>	2,58	<b>0,83</b>	1,03	<b>0,41</b>	0,49
Pass Jeune Annuel	<b>1,59</b>	2,05	<b>1,93</b>	2,49	<b>0,66</b>	0,78	<b>0,30</b>	0,36
Demandeurs d'emploi	<b>1,37</b>	1,86	<b>1,23</b>	1,68	<b>1,08</b>	1,41	<b>0,53</b>	0,66
Titres sociaux	<b>0,64</b>	0,85	<b>0,63</b>	0,88	<b>0,46</b>	0,58	<b>0,24</b>	0,30

#### ■ Le taux de correspondance

Cet indice se mesure par le rapport entre le nombre de déplacements des utilisateurs du réseau par le nombre de voyages observés pour ces mêmes utilisateurs.

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

Titres	Taux de correspondance			
	J.O.B.	Mercredi	Samedi	Dimanche
Cité Pass Mensuel	1,41	1,38	1,31	1,41
Cité Pass Annuel	1,37	1,48	1,23	1,48
Cité Pass Groupé	1,27	1,25	1,13	1,16
Bordeaux Subventionné	1,23	1,21	1,36	1,21
Pass Jeune Mensuel	1,31	1,38	1,24	1,21
Pass Jeune Annuel	1,28	1,29	1,18	1,19
Demandeurs d'emploi	1,36	1,36	1,31	1,25
Titres sociaux	1,33	1,40	1,27	1,26

## ■ Les principales observations

Les habitudes d'utilisation des différents titres de transport ont évolué par rapport à 2009, il semblerait que les abonnés n'utilisent plus leur titre aussi fréquemment qu'avant dans le sens où ils ne l'utilisent pas tous les jours.

Cela est d'autant plus vrai sur les titres peu élevés en terme de tarification. Cependant, sur les jours d'utilisation, les usagers réalisent davantage de déplacements. Il semblerait que l'abonné estime que son titre est suffisamment rentable pour les déplacements effectués même si effectivement il n'utilise pas son titre tous les jours de la semaine.

Le taux de non utilisation du titre de transport est par exemple en semaine plus élevé les lundi, mercredi et vendredi tandis que les jours où l'on rencontre le plus de déplacements sont le mardi et le jeudi.

Au vu de la baisse de la mobilité en voyages et des taux de correspondance, il semblerait que les abonnés effectuent aujourd'hui des trajets moins complexes qu'auparavant. Les modifications du réseau semblent en effet favoriser les trajets directs.

L'analyse des lignes utilisées en corrélation avec les données de fréquentation montre en effet une baisse de l'utilisation du tramway au profit des lignes de bus.

### 2.3.3 - Les enquêtes de satisfaction et de notoriété du réseau tbc

Pour rappel, ces enquêtes définissent l'axe 3 de l'annexe 14 - Plan Qualité ainsi la Communauté urbaine a en charge la mesure annuelle de la satisfaction des usagers du réseau.

Cette démarche doit inciter fortement le délégataire à progresser conformément aux attentes des usagers.

## ■ Le contexte et la méthodologie

L'étude d'identification des besoins et attentes des utilisateurs du réseau a pour objectifs :

- connaître le profil des utilisateurs interrogés,
- appréhender leur niveau global de satisfaction,
- identifier et hiérarchiser les critères de qualité les plus importants,
- identifier les pratiques de mobilité et de fréquentation,
- comparer les niveaux de satisfaction selon l'utilisation du réseau.

Les études, réalisées par téléphone ont été menées du 6 janvier au 18 février 2011 de 11h30 à 14h et de 17h à 20h auprès de 2 200 utilisateurs du réseau, portaient :

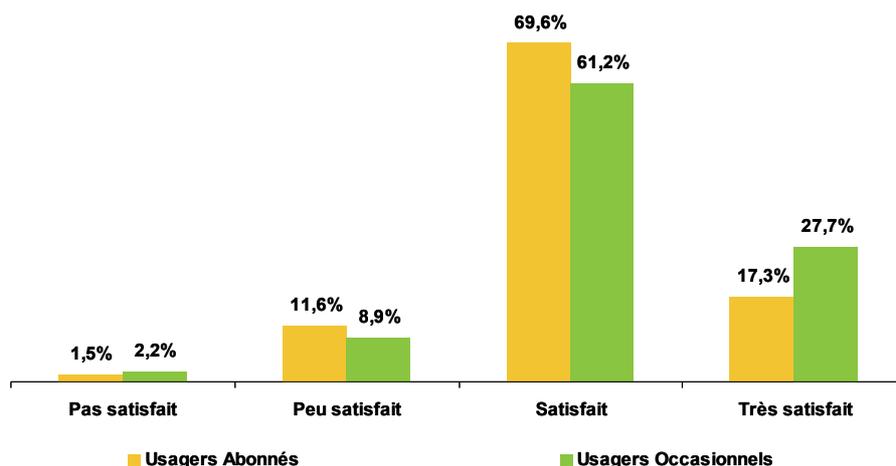
- sur les usagers abonnés du réseau, sur la base d'un fichier « clients » communiqué par tbc,
- sur les usagers occasionnels du réseau, sur la base d'un fichier de numéros France Télécom représentatif de l'agglomération bordelaise.

Dans ces deux situations, les personnes interrogées devaient avoir utilisé le réseau tbc au moins une fois au cours des quatre dernières semaines. En outre, les utilisateurs de moins de 16 ans étaient exclus de ces études.

## ■ La satisfaction globale

	Abonnés		Occasionnels	
	2009	2010	2009	2010
<b>N° 1 Indice de satisfaction</b>	87,0%	<b>86,9%</b>	Non mesurés	<b>88,9%</b>
<b>N° 2 Indice de recommandation</b> % des usagers qui recommandent le réseau à leur entourage	99,0%	<b>98,0%</b>		<b>98,6%</b>
<b>N° 3. Indice de préférence</b> % des usagers qui préfèrent le réseau à un autre moyen de locomotion	71,0%	<b>91,3%</b>		<b>92,8%</b>
<b>N° 4. Indice de fidélité (1+2+3)</b>	-	<b>83,3%</b>		<b>86,6%</b>
<b>Note de satisfaction globale</b>	14,6	<b>14,7</b>	-	<b>14,9</b>

## ■ Les niveaux de satisfaction



## ■ Les enseignements

86.9% des abonnés tbc se déclarent satisfaits du réseau de transports en commun de Bordeaux, soit une parfaite stabilité depuis l'enquête de 2009. La satisfaction des clients occasionnels est plus élevée puisque 88.9% se déclarent globalement satisfaits du réseau.

On observe cependant des disparités suivant le moyen de transport : si les usagers des tramways se déclarent plus satisfaits, ceux qui utilisent exclusivement les bus ont une satisfaction moindre (80.3% pour les abonnés et 82.5% pour les occasionnels).

Il faut toutefois noter que la base de répondants utilisant exclusivement le bus est plutôt faible (157 abonnés et 160 occasionnels).

Les usagers occasionnels ont tendance à utiliser exclusivement le tramway tandis que les abonnés utilisent à la fois les bus et les trams. Leurs déplacements se concentrent vers le Centre ville de Bordeaux, plus facile d'accès en TC qu'en voiture.

Au niveau des thèmes étudiés, la satisfaction est plus ou moins équivalente pour les abonnés et les occasionnels. Notons tout de même que les abonnés sont légèrement plus satisfaits sur les thèmes « information client » et « gamme tarifaire », , ce qui est logique car en étant abonnés, ils disposent d'informations supplémentaires et de prix plus attractifs.

4 thèmes obtiennent de très bonnes notes (supérieures ou égales à 15/20) :

- Le personnel tbc,
- L'accessibilité,
- Le sentiment de sécurité,
- La contribution à la qualité de vie au sein de l'agglomération.

En ce qui concerne les items, la fréquence de passage est souvent remise en cause par l'ensemble des personnes interrogées, en particulier le dimanche et les jours fériés. L'affluence dans les trams semble également poser problème aux abonnés. Enfin, tous jugent la fraude trop importante, que ce soit dans les bus ou dans les trams (seul item qui n'atteint pas la moyenne).

Le réseau est particulièrement bien perçu par les abonnés et les usagers occasionnels, ainsi, ils sont 96% à avoir une bonne image du réseau. De ce fait, on observe un fort indice de recommandation : 98% chez les abonnés et 98.6% chez les occasionnels.

Plus de 20% des clients occasionnels pensent utiliser le réseau de plus en plus souvent, tbc peut donc espérer capter de nouveaux abonnés en ciblant ces usagers.

### 2.3.4 - L'enquête de satisfaction du service Mobibus

Cette enquête constitue également l'axe 3 de l'annexe 14 - Plan Qualité dont la Communauté urbaine a en charge la mesure annuelle. Cette démarche doit inciter fortement le délégataire à progresser conformément aux attentes des usagers.

## ■ Le contexte et la méthodologie

L'étude, réalisée par téléphone a été menée du 6 au 14 décembre 2010 de 11h30 à 14h et de 17h à 20h auprès d'un échantillon le plus représentatif des usagers de ce service soit 310 personnes.

Chaque année, l'enquête de satisfaction permet :

- de mieux connaître les habitudes de déplacements,
- d'appréhender l'appréciation des services offerts,
- de dégager des pistes d'actions d'améliorations.

### ■ Le profil des usagers

59% des personnes interrogées sont en fauteuil roulant, 20% semi valides et 20% non ou mal voyants.

L'âge moyen est de 54 ans et 43% ont plus de 60 ans.

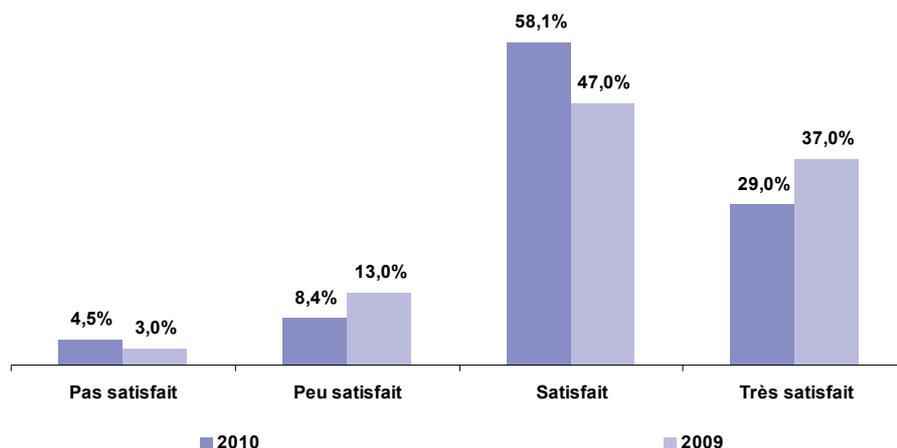
57% sont des femmes.

En terme d'activités, 39% sont retraités ou sans emploi et 19% sont actifs. Les actifs utilisateurs de Mobibus ont un handicap visuel plus important par rapport aux autres catégories et à l'inverse on rencontre moins de personnes en fauteuil roulant.

On rencontre plus d'hommes en fauteuil roulant que de femmes utilisateurs de Mobibus, et à l'inverse plus de femmes semi valides.

### ■ La satisfaction globale

Pour 2010, l'indice de satisfaction est de 87,1% (contre 84,0% en 2009) avec une note de satisfaction de 15,5 sur 20.



### ■ Les enseignements

Le client type du service Mobibus est une femme d'une cinquantaine d'années, inactive ou retraitée qui se déplace en fauteuil roulant de manière très occasionnelle, mais qui connaît depuis longtemps le service Mobibus.

87% des clients de Mobibus se déclarent globalement satisfaits du service, soit une progression de 3 points depuis 2009.

On observe que la satisfaction est corrélée à la fréquence d'utilisation : ainsi, plus un usager utilise le service et plus il se déclare satisfait. On remarque également une différence suivant le handicap de l'interrogé : les personnes non voyantes et semi valides se déclarent globalement plus satisfaites que les personnes en fauteuil roulant et surtout les mal voyants. De même, les femmes ont un niveau de satisfaction plus élevé que les hommes.

Il est intéressant de noter que la satisfaction globale est plus importante en fin de questionnaire qu'au début, elle passe de 14.3/20 à 15.5/20 en fin de questionnaire, le fait de parler en détail du service semble donc influencer la note.

En ce qui concerne l'évolution du service depuis 1 an, 37% jugent que le service s'est amélioré et à l'inverse 16% pensent qu'il s'est dégradé.

Au niveau des thèmes analysés, on remarque que 3 thèmes se situent sous cette satisfaction globale :

- Le respect des horaires
- L'information
- La réservation

De plus, ces 2 derniers thèmes sont jugés très importants par les usagers interrogés, ce sont donc les axes d'amélioration prioritaires.

En effet ce thème de réservation étant la « première prestation » du service, si celle-ci se déroule mal, elle peut avoir un fort impact dans le niveau de satisfaction générale et particulièrement dans le « ressenti spontané » du client : d'où une note beaucoup plus élevée en fin de questionnaire par rapport à celle du début (pour rappel : 14.3 et 15.5/20)

## 2.4 - Le transport scolaire

### 2.4.1 - Présentation

#### ■ Le circuit scolaire

Il permet de desservir un ou plusieurs établissements. Cette desserte correspond à un itinéraire le matin et le soir avec éventuellement deux services le mercredi matin et midi pour les collèges.

#### ■ L'itinéraire

Il est défini par l'organisateur secondaire en partenariat avec le transporteur, il doit répondre tout à la fois aux conditions d'efficacité et de sécurité.

#### ■ Les points d'arrêts

Leurs agréments et leurs 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 Communauté urbaine. On distinguera ainsi deux types d'arrêts :

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

#### ■ Les horaires de passage

Leur coordination avec les horaires des établissements participe à la sécurité des élèves. En effet, l'attente sans surveillance est un facteur accidentogène pour les enfants et adolescents.

#### ■ Le temps du déplacement

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 Communauté urbaine applique la circulaire du 11/08/1976 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 26 demandes de modifications sur les différents circuits scolaires. Ces sollicitations se répartissent comme suit :

Types de modifications	Nb
Provisoires suite travaux de voirie	6
Reconfiguration du circuit	2
Arrêts (création, déplacement, suppression)	7
Itinéraires	7
Horaires	3
Suppression de circuit	1

## 2.4.2 - Les services scolaires

Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Etablissements desservis			
			Maternelles	Primaires	Collèges	Lycées
<b>Ambarès et Lagrave</b>	7	233	6	5		
<b>Ambès</b>	2	43	1	1		
<b>Ambès</b> (circuits "taxi")	1	4	1	1	1	
<b>Artigues-Près-Bordeaux</b>	10	654	2	1	3	
<b>Bassens</b>	2	67	1	3		
<b>Bègles</b>	4	132	2	1	2	4
<b>Blanquefort</b>	3	137	5	4		
<b>Bordeaux</b>	4	187			1	
<b>Bouliac</b>	7	132	1	1	2	
<b>Le Bouscat</b>	3	171	3	3		
<b>Bruges</b>	1	59			1	
<b>Carbon Blanc</b>	1	34	2	2		
<b>Cenon</b>	3	108	2	3		
<b>Eysines</b>	5	106	3	3	1	1
<b>Floirac</b>	1	28	1	1		
<b>Gradignan</b>	2	70	3	2		
<b>Le Haillan</b> (circuits "taxi")	1	1		1		
<b>Lormont</b>	11	382	4	5	2	2
<b>Mérignac</b>	28	780	11	12	3	3
<b>Parempuyre</b>	2	55	2	2		
<b>Pessac</b>	27	1 197	8	8	4	5
<b>Pessac</b> (circuits "taxi")	2	17	2	5		
<b>Saint-Aubin-de-Médoc</b>	12	409	2	2	2	7
<b>Saint-Louis-de-Montferrand</b>	1	22	1	1		
<b>Saint-Médard-en-Jalles</b>	33	1 487	6	8	6	18
<b>Saint-Vincent-de-Paul</b>	1	15	1	1		
<b>Le Taillan-Médoc</b>	6	133	3	3	1	1
<b>Talence</b>	2	81	2	1	1	
<b>Villeneuve d'Ornon</b>	13	555	7	7	1	7
<b>S.I.P.I.A.</b> (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès)	10	196			3	
<b>Etablissement Lycée Horticole</b> (Blanquefort)	3	161				1
<b>Etablissement Notre Dame de Sévigné</b> (Talence)	2	129			1	
<b>Etablissement Tivoli</b> (Bordeaux)	1	27				5
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>7 812</b>	<b>82</b>	<b>87</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.

## 2.4.2 - Les coûts moyens des services

Circuits en marché						
Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Total kilomètres journaliers	Coûts moyens		
				journaliers	par kilomètre	par enfant inscrit
Ambarès et Lagrave	7	233	145,0	206,2	10,9	10,0
Ambès	2	43	63,2	203,6	6,4	11,2
Ambès (circuits "taxi")	1	4	32,5	76,2	2,4	19,1
Artigues-Près-Bordeaux	10	654	211,1	176,9	9,0	2,8
Bassens	2	67	54,1	215,0	8,1	6,5
Bègles	1	4	63,9	182,4	2,9	45,6
Blanquefort	1	44	31,0	214,7	6,9	4,9
Bordeaux	4	187	40,0	129,2	12,9	2,8
Bouliac	7	132	127,4	162,7	10,5	9,4
Le Bouscat	3	171	26,6	157,9	20,9	3,7
Bruges	1	59	10,4	196,0	18,8	3,3
Carbon Blanc	1	34	26,5	181,0	6,8	5,3
Cenon	3	108	15,9	150,0	28,8	6,5
Eysines	3	45	82,8	124,8	4,7	22,9
Floirac	0	0	-	-	-	-
Gradignan	2	70	50,7	162,0	6,7	4,8
Le Haillan (circuits "taxi")	1	1	6,9	49,5	7,2	49,5
Lormont	11	382	206,3	205,7	18,9	29,8
Mérignac	28	780	313,0	125,6	14,9	6,6
Parempuyre	2	55	75,9	202,7	5,7	7,4
Pessac	27	1 197	513,4	189,4	14,5	5,4
Pessac (circuits "taxi")	2	17	44,6	81,8	3,9	9,6
Saint-Aubin-de-Médoc	12	409	376,6	199,0	10,8	13,1
Saint-Louis-de-Monferrand	1	22	32,7	226,7	6,9	10,3
Saint-Médard-en-Jalles	33	1 487	593,4	189,5	48,1	6,7
Saint-Vincent-de-Paul	1	15	20,4	163,9	8,0	10,9
Le Taillan-Médoc	6	133	122,7	124,5	6,7	6,8
Talence	2	81	17,1	150,0	19,1	6,0
Villeneuve d'Ornon	8	302	165,4	141,7	10,2	4,1
S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès)	10	196	284,5	198,2	9,3	29,4
Etablissement Lycée Horticole (Blanquefort)	3	161	62,8	135,8	7,4	2,5
Etablissement Notre Dame de Sévigné (Talence)	2	129	51,4	168,0	6,7	2,6
Etablissement Tivoli (Bordeaux)	1	27	49,6	240,8	4,9	8,9
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>7 249</b>	<b>3 917,6</b>			

Circuits en régie						
Organisateurs Secondaires	Nombre de circuits	Enfants inscrits	Total kilomètres journaliers	Coûts moyens		
				journaliers	par kilomètre	par enfant inscrit
Bègles	3	128	17,0	27,6	4,8	0,7
Blanquefort	2	93	28,9	107,1	10,5	4,9
Eysines	2	61	39,5	72,1	3,9	2,7
Floirac	1	28	20,1	121,8	6,1	4,4
Villeneuve d'Ornon	5	253	99,6	88,5	4,8	1,8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>563</b>	<b>205,1</b>			

## Chapitre 3 - Analyse économique et financière 2010 de la délégation de service public des transports en commun et du service de transport des personnes à mobilité réduite

### Résumé :

Le contrat de délégation de service public des transports en commun ayant pris effet au 1<sup>er</sup> mai 2009, l'exercice 2010 est le premier exercice complet du délégataire Keolis Bordeaux.

Le début d'année a été marqué par la mise en œuvre du nouveau réseau de transports et le lancement du système de vélos en libre service Vcub.

Sur cet exercice, le réseau d'exploitation a donc été profondément remanié.

L'analyse économique et financière des comptes sociaux du délégataire ne permet pas encore cette année de comparer l'évolution des charges et des produits eu égard aux évolutions du réseau et des durées d'exploitation différentes des deux premiers exercices.

La comparaison entre le compte de résultat prévisionnel du contrat et le compte de résultat de l'exercice a toutefois permis d'analyser les grandes variations des postes comptables.

A la clôture de ses comptes sociaux 2010 Keolis Bordeaux affiche une perte nette de 7.9 M€ et un déficit cumulé depuis son entrée en exploitation qui s'élève à 11.9 M€. Ces résultats attestent des difficultés rencontrées par l'exploitant pour atteindre ses objectifs contractuels.

L'analyse des ratios d'activité fait ressortir un taux de couverture (recettes/Dépenses) quasiment identique à celui de l'exercice 2009 en année pleine. Il n'est cependant pas en adéquation avec l'objectif contractuel pour 2010 (30.4% contre 35.6%).

La faiblesse des recettes serait la résultante d'une conjoncture difficile mais aussi de prévisions contractuelles ambitieuses que l'exploitation du réseau, en cours de construction n'ont pas permis d'atteindre.

L'ensemble de ces paramètres, malgré une réactivité et une mobilisation constante, explique les principales causes des difficultés de l'exploitant.

Le contrat garantissant néanmoins à la collectivité le reversement par le délégataire des recettes non atteintes, ces dernières ont été compensées par l'application à Keolis Bordeaux d'une pénalité de 3.8 M€.

Ce rapport financier annuel est constitué de deux analyses :

### **3.1- L'analyse financière des comptes sociaux du délégataire.**

Elle permet d'exprimer une opinion sur la formation des résultats de l'entreprise, Keolis Bordeaux, à partir de l'examen du bilan et du compte d'exploitation de l'exercice comparés aux prévisionnels contractuels.

### **3.2- L'analyse économique de l'exploitation du service.**

Elle permet à la collectivité d'apprécier l'exécution du contrat au regard des objectifs et des enjeux contractuels imposés au délégataire.

Pour mémoire, il est rappelé que ce contrat est un contrat d'affermage pour lequel les principaux investissements (infrastructures, matériels roulants) sont pris en charge directement par la collectivité.

Les amortissements de ces investissements et les autres coûts internes de fonctionnement assumés par la collectivité figurent au budget annexe des transports et ne sont donc pas intégrés dans cette analyse des comptes annuels de la société dédiée.

Une étude en cours sur le budget annexe des transports devrait permettre de disposer d'une vision globale des charges et des recettes du TCSP (exploitation et financement patrimonial) assumées par la collectivité.

## **3.1- Analyse financière des comptes sociaux du délégataire**

### **1- Préambule**

#### 1.1- Historique du contrat

Par ordonnance du 10 décembre 2008, au motif d'une insuffisance de publicité lors de l'appel d'offre, la procédure d'attribution de la délégation de service public des transports, qui devait prendre effet au 1<sup>er</sup> janvier 2009, a été annulée.

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

Le 1<sup>er</sup> avril 2009, le Conseil d'Etat a cassé l'ordonnance du 10 décembre 2008 et autorisé ainsi la signature de la convention avec Keolis Bordeaux, nouveau délégataire à compter du 1<sup>er</sup> mai 2009.

#### 1.2- Recalage des éléments financiers du contrat

Le contrat de Keolis Bordeaux 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.

Dans le cadre de ce contrat, l'exercice 2009 a donc été réduit à 8 mois d'exploitation et celui de 2010 est devenu le premier exercice social de douze mois relevant de la seule responsabilité de Keolis Bordeaux.

#### 1.3- Comparatif des années 2009 et 2010

Les deux premières périodes d'exploitation du contrat, de durées différentes, ne permettent pas de comparaison financière directe de la société dédiée de Keolis Bordeaux.

Seule la comparaison entre le compte d'exploitation prévisionnel du contrat et le compte d'exploitation de l'exercice permet de mettre en évidence certaines disparités entre les grands postes comptables.

Par ailleurs, il faut noter que l'exercice 2010 a été marqué par la mise en oeuvre du nouveau réseau le 22 février et la création du système de vélos en libre service VCub. Ces deux événements concrétisent les grandes orientations de ce nouveau contrat.

Ce n'est donc qu'au terme de l'exercice 2011 qu'une analyse complète de l'exploitation du délégataire et de l'efficacité du nouveau réseau sera possible.

## 2- Les principales orientations du contrat

La convention passée avec Keolis Bordeaux est une délégation de service public assise sur une offre de référence de transport et un niveau de qualité du service.

La qualification de délégation de service public implique pour l'exploitant un contrat aux risques et périls dans la mesure où le délégataire perçoit de la collectivité une contribution forfaitaire affectée à la couverture de ses charges d'exploitation et qu'il est engagé contractuellement par un niveau de recettes et un taux de fréquentation du réseau garantis par un régime de sanction ad hoc.

Les missions respectives du délégant et du délégataire peuvent dès lors être résumées comme suit :

### ➤ 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, selon les modalités fixées à la signature du contrat mais pouvant faire l'objet d'ajustements annuels en fonction d'événements divers tels que notamment l'indexation des charges et la modification de l'offre de transport 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 opérations d'entretien et de maintenance de l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation en contrepartie de la contribution forfaitaire qui lui est versée par la collectivité.
- **perçoit** 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 et de recettes.
- **partage** éventuellement avec la collectivité ses gains de productivité allant au-delà des prévisions inscrites au contrat et les produits financiers qu'il a réalisés s'ils sont supérieurs à ceux prévus au contrat.

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

Le bilan et le tableau de financement du délégataire au 31 décembre 2010 s'établissent comme suit :

ACTIF	Réalisé 2009	Réalisé 2010	PASSIF	Réalisé 2009	Réalisé 2010
Immobilisations brutes	3 137 671	12 142 996	Capital	300 000	300 000
Amortissements cumulés	115 870	1 527 093	Résultat	-3 928 180	-7 957 920
Immobilisations nettes	3 021 801	10 615 903	Report à nouveau	-2 000	-3 930 180
<i>Total Biens stables</i>	3 021 801	10 615 903	Provision pour risques et charges	826 368	925 848
Fonds de roulement négatif	5 825 613	21 278 155	<i>Total Financements stables</i>	-2 803 812	-10 662 252
Net stocks	5 451 346	5 794 324	Fonds de roulement positif		
Net clients	932 136	2 471 935	Dettes fournis et cptes rattachés	10 647 033	13 187 675
Autres créances	3 325 222	3 262 824	Dettes fiscales et sociales	13 051 159	15 215 342
Charges constatées d'avance	128 927	148 877	Autres dettes	9 216 185	9 243 817
<i>Total Biens circulants</i>	9 837 631	11 677 960	Dettes sur immobilisations	1 298 256	583 309
Besoin en fonds de roulement			<i>Total financement d'exploitation</i>	34 212 633	38 230 143
Disponibilités	46 121	41 356	Excédent de financement d'exploitation	24 375 002	26 552 183
Compte courant associé	22 988 699	6 822 001	Disponibilités	4 485 431	1 589 329
<i>Total liquidités</i>	23 034 820	6 863 357	<i>Total financement à court terme</i>	4 485 431	1 589 329
Trésorerie positive	18 549 389	5 274 028	Trésorerie négative		
<b>Total des biens à financer</b>	<b>35 894 252</b>	<b>29 157 220</b>	<b>Total des financements</b>	<b>35 894 252</b>	<b>29 157 220</b>

TABEAU DES FLUX	Réalisé 2009	Réalisé 2010		Réalisé 2009	Réalisé 2010
<b>Emplois</b>			<b>Ressources</b>		
Distribution de dividendes sur l'exercice			Capacité d'autofinancement de l'exercice	-2 985 942	-6 438 054
Renouvellement des équipements	3 139 396	9 111 654	+ Résultat net	-3 928 180	-7 957 920
Remboursement des dettes financières			+ Dotation aux amort.et provisions	987 693	1 591 941
			- Reprises	-45 455	-72 075
			Cessions d'équipement	1 725	97 166
			Augmentation des capitaux propres	298 000	0
			Subventions		0
			Aug des dettes financières s/emprunt		0
Variation du besoin en Fonds de roulement	-24 375 002	-2 177 181	<b>Total des ressources</b>	-2 686 217	-6 340 888
<b>Total des emplois</b>	<b>-21 235 606</b>	<b>6 934 473</b>			
<b>Variation de trésorerie</b>				<b>-18 549 389</b>	<b>13 275 361</b>

### 3.1- Analyse globale de la structure du bilan

Le haut de bilan se caractérise par **un fonds de roulement négatif pour 21.3 M€** dû essentiellement au cumul des pertes des deux premiers exercices de la délégation et au faible montant du capital social de Keolis Bordeaux (300 K€) au regard de ces résultats déficitaires.

Le bas de bilan met en évidence un excédent de financement d'exploitation qui s'élève à 26 M€ et qui s'est donc amélioré de 2 M€ par rapport à l'exercice précédent.

Cette situation est structurelle et s'explique essentiellement par les spécificités du cycle d'activité et la forme du contrat :

- pas ou peu d'en-cours clients,
- des stocks non significatifs au regard des achats,
- des dettes fournisseurs 6 fois plus importantes que les créances clients,
- des dettes fiscales et sociales relativement importantes dues à un effectif en croissance mais également à une accumulation de jours de congés et de RTT dus aux salariés qui tend à devenir structurel (cette situation résulte en partie de la gestion du précédent exploitant).

Pour les raisons évoquées ci-dessus, **la trésorerie nette reste positive à hauteur de 5.2 M€**. Elle est cependant en **retrait de 13 M€ par rapport à l'exercice 2009, date à laquelle elle s'élevait à 18.5 M€**.

### 3.2- Analyse de certains postes du bilan

#### 3.2.1- Immobilisations

L'actif immobilisé a évolué comme suit :

		Au 1/01/2010	Acquisitions	Cessions	Au 31/12/2010
205000	Logiciels	208 178	371 907	0	580 085
	<i>Sous total</i>	208 178	371 907	0	580 085
213500	Inst agenc constructions	2 338	250 207	0	252 545
213800	Ouvrages d'infrastructure/Voies	198 943	2 279 550		2 478 493
215400	Matériel industriel	220 092	187 458		407 550
215500	Outillage industriel	4 145	21 457		25 602
217100	Matériel de transport/bus	592 207	513 852		1 106 059
217120	Véhicules de service	11 975	132 261		144 236
217500	Vélos	0	1 145 126	55 268	1 089 858
218100	Instal gale agenc.instal	71 184	173 504		244 688
218300	Matériel de bureau	30 492	10 965		41 457
218350	Matériel informatique	54 256	95 058		149 314
218400	Mobilier	2 095	92 823		94 918
218422	Mobilier urbain	0	5 441 152		5 441 152
	<i>Sous total</i>	1 187 727	10 343 413	55 268	11 475 872
231000	Immo corporelles en cours	1 639 539	-1 606 374		33 165
	<i>Sous total</i>	1 639 539	-1 606 374	0	33 165
261400	Titre de participation hors groupe	5 000			5 000
275000	Dépôts et cautionnements versés	97 226	2 709	51 061	48 874
	<i>Sous Total</i>	102 226	2 709	51 061	53 874
					0
	<b>Total Actif Immobilisé</b>	<b>3 137 670</b>	<b>9 111 655</b>	<b>106 329</b>	<b>12 142 996</b>

Conformément à ses obligations contractuelles, Keolis Bordeaux a procédé à des investissements qui se sont élevés en 2010 à 9 M€, portant ainsi le cumul des investissements bruts sur 2 ans à 12 M€.

Les principales acquisitions ont été relatives à la mise en place du nouveau service de vélos en libre service (coût des vélos/stations) et à l'implantation de poteaux d'arrêts accompagnant le déploiement du nouveau réseau de bus.

Si globalement le plan d'investissements a été suivi par le délégataire, on constate néanmoins une aggravation du retard de comptabilisation des amortissements de 430 K€ sans actualisation en 2010 contre 62 K€ en 2009.

**S'agissant de biens de reprise, la collectivité doit être particulièrement attentive à l'évolution de leurs valeurs nettes comptables puisque le niveau de l'indemnisation qu'elle devra verser au délégataire en fin de contrat s'aggravera à due proportion du retard d'amortissement constaté.**

**Néanmoins, il est prévu au terme du contrat, le recouvrement au profit de la collectivité des montants correspondants aux opérations non réalisées par l'exploitant.**

Pour information, l'estimation de la valeur nette comptable des biens non amortis en fin de contrat s'élèverait à 3.6 M€ au 30 avril 2014.

Enfin, Keolis Bordeaux a procédé à la sortie du bilan de 82 vélos dont 36 pour destruction et 46 pour disparition.

**A la clôture de l'exercice, le délégataire n'a pas procédé à leur renouvellement (d'une valeur de 55 K€) pourtant financés par la collectivité au travers de la contribution forfaitaire.**

### 3.2.2- Stocks

Sensiblement équivalents en valeur absolue à ceux de 2009, ils s'élèvent à 5.8M€ avec une provision pour dépréciation très faible de 23 K€ correspondant à 50% de la valeur des pièces bus sans mouvement depuis 2 ans.

La valeur des dotations de pièces stockées, mises à disposition de Keolis Bordeaux par la collectivité, s'est élevée à 198 K€ en 2010 et à 332 K€ en 2009 soit un total fin 2010 de 530 K€.

Un audit des stocks réalisé en 2010 a constaté que les méthodes de comptabilisation et de dépréciation, en partie issues des pratiques de l'ancien exploitant n'étaient pas satisfaisantes et conduisaient à une valorisation inadaptée.

Une procédure de dépréciation et une analyse plus fine des stocks d'immobilisations et de consommables mis à disposition par la collectivité devraient être mise en place et suivies en 2011

### 3.2.3- Clients

D'un montant de 2.5 M€, le poste clients comprend principalement :

- une facture à établir à Veolia transport Bordeaux (datant de 2009 et toujours non établie) pour 545 K€ TTC au titre d'une partie des primes salariés réglées par Kéolis Bordeaux en 2009,
- une facture à établir envers la Cub (datant de 2009 en discussion avec la Cub) comprenant essentiellement la NAO 2009 déjà comptabilisée l'exercice précédent pour 1.5 M€.

**La collectivité n'ayant pas à ce jour donné son accord sur la prise en charge des sommes demandées par le délégataire au titre de la NAO 2009, il paraît discutable que Keolis Bordeaux puisse maintenir dans ses comptes un produit à recevoir à ce titre.**

### 3.2.4- Autres créances

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

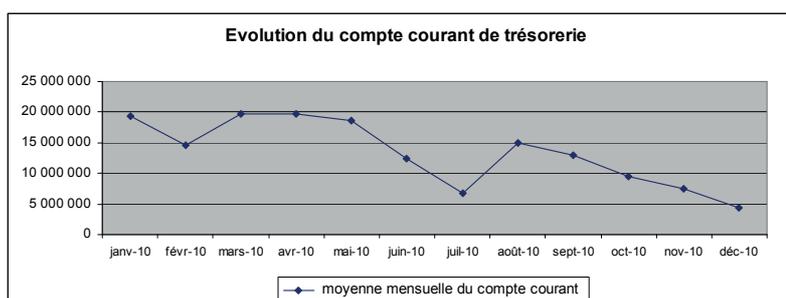
- des comptes de tva (déductible, sur factures à recevoir...) pour 1.2 M€,
- des dépôts de garantie versés pour la franchise en responsabilité civile pour 1.3M€.

### 3.2.5- Trésorerie et compte courant d'associé

Dans le cadre d'un pool bancaire, la trésorerie de Keolis Bordeaux est gérée par le groupe Keolis. La convention de trésorerie liant le groupe Keolis et sa filiale Keolis Bordeaux prévoit les taux de rémunération suivants :

- Rémunération des fonds reçus par Keolis Groupe de sa filiale Eonia – 0.25%
- Rémunération des fonds versés par Keolis Groupe à sa filiale Eonia + 0.75%

En 2010, le compte courant d'associés a évolué comme suit :



**Compte tenu des résultats déficitaires de l'exploitant, le solde de trésorerie moyen mensuel est passée de 19 M€ en janvier 2010 à 4.5 M€ en décembre 2010.**

Comme l'année précédente, les produits financiers générés par ces placements ont été très faibles (18 K€) par rapport aux prévisions contractuelles (600 K€2008). En effet, la crise économique persistante depuis l'entrée en exploitation de Keolis Bordeaux a généré un effondrement des taux de rémunération et notamment celui du taux Eonia qui ne s'est pas redressé.

En 2010, la moyenne annuelle du taux Eonia s'est élevée à 0.4301 ; celle de 2009 à 0.7149 et celle de 2008 à 3.8574.

Malgré ces évolutions,, le niveau de trésorerie de fin d'année correspond néanmoins aux prévisions faites par Keolis Bordeaux et jointes au contrat.

### 3.2.6- Provisions pour charges

Il s'agit essentiellement des provisions constituées pour pallier aux dépenses futures au titre des médailles du travail du personnel de la structure.

### 3.2.7- Fournisseurs et comptes rattachés

Les dettes fournisseurs s'élèvent à 13 M€ dont 40% relèvent de provisions pour factures à recevoir qui s'apurent pour la plupart en 2011 (hormis les provisions d'assurances qui se dénouent sur une période se situant entre 1 et 2 ans après les sinistres).

### 3.2.8- Dettes fiscales et sociales

D'un montant de 15 M€, elles sont constituées pour près de la moitié (6.6 M€) de dettes sociales relatives à la valorisation des jours de congés et d'ARTT dus aux salariés. Il est rappelé que cette situation perdure depuis plusieurs années.

Fin 2008, les salariés de Véolia Transport Bordeaux accusaient en effet un retard important dans la prise des droits à congés et repos compensateurs. Conformément aux règles de transmission des dettes sociales, les provisions que Véolia Transport Bordeaux détenait au 30 avril 2009 ont été reprises au passif du bilan de Keolis Bordeaux en contrepartie d'un règlement de Véolia Transport Bordeaux.

Fin 2009, il n'avait pas été constaté d'amélioration de cette situation dans les comptes de Keolis Bordeaux. Cela pouvait s'expliquer du fait de la reprise de l'activité par le délégataire en cours d'exercice et d'une période de recrutement préalable à la mise en œuvre du nouveau réseau générant ainsi un plan de formation consommateur de temps.

Fin 2010, malgré un effectif moyen en hausse de 113 E.T.P., ce passif social s'est encore accru. Le tableau ci-dessous représente l'évolution des heures et des jours de repos des 2 dernières années, comparé à l'exercice 2008 intégralement assuré par Véolia Transport Bordeaux.

L'effectif moyen à fin décembre est passé de 2 067 salariés en 2009 à 2 180 salariés en 2010 (+5.47%).

Le nombre de jours de congés dus aux salariés fin 2009 qui ressortait à 15.5 jours par personne a progressé de 5 jours/homme et ressort donc à 20.6 jours par personne fin 2010 (+32.9%)

**Il y a donc le constat d'une aggravation qui devient structurelle au regard d'une situation préoccupante déjà relevée chez l'exploitant précédent.**

Comparatif Dettes sociales Keolis à fin décembre	Kéolis 2010		Kéolis 2009		Variation 2009/2010		Rappel Véolia 2008	
	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours
Repos compensés	146 798	10 652	118 391	8 876	28 407	1 776	114 362	9 074
Récup sur fiches	1 220	88	1 230	89	-11	-2	1 237	94
Comm diverses (représ du personnel)	12 719	936	11 083	806	1 636	130	7 288	560
Bonification (loi Aubry avant 35 H)	12 738	885	13 427	947	-689	-62	14 466	1 049
Repos compensateurs	83 267	5 994	56 795	4 059	26 472	1 934	46 834	3 458
rtt	1 088 799	82 685	712 353	54 734	376 446	27 951	671 202	53 247
<i>Total des heures (en valeur)</i>	<i>1 345 541</i>	<i>101 239</i>	<i>913 279</i>	<i>69 511</i>	<i>432 261</i>	<i>31 727</i>	<i>855 390</i>	<i>67 482</i>
<b>Sous Total en jours (à raison de 7H/J)</b>		<b>14 463</b>		<b>9 930</b>		<b>4 532</b>		<b>9 640</b>
Jours complémentaires si non maladie ex N	304 710	3 008	278 842	2 774	25 868	234	260 779	2 670
Jours complémentaires si non maladie ex N-1	139 891	1 352	104 689	1 036	35 202	316	90 338	931
Jours repos fériés	1 926 584	19 444	1 376 055	14 033	550 530	5 411	1 057 151	11 202
Jours repos médailles	20 080	202	16 321	165	3 759	37	12 171	126
Jours de congés	659 139	6 456	421 710	4 232	237 429	2 225	388 719	4 037
<i>Total des jours (en valeur)</i>	<i>3 050 404</i>	<i>2 197 617</i>			<i>852 788</i>		<i>1 809 158</i>	
<b>Sous Total des jours</b>		<b>30 461</b>		<b>22 239</b>		<b>8 222</b>		<b>18 966</b>
Provision au 31/12	4 395 945		3 110 896		1 285 049		2 664 548	
Taux de charges	49,90%		49,80%		0		47,50%	
Charges sur provisions	2 193 577		1 549 226		644 350		1 265 660	
Provisions toutes charges comprises	6 589 521		4 660 122				3 930 208	
<b>Total des jours dûs</b>		<b>44 923</b>		<b>32 169</b>		<b>12 754</b>		<b>28 606</b>
Effectif moyen à fin décembre (TBC + MOBIBUS)	2 180		2067		113		1942	
<b>Nombre de jours dûs par salarié</b>		<b>20,60</b>		<b>15,56</b>		<b>5</b>		<b>14,73</b>
<b>Provisions par salarié hors taux de charges</b>	<b>2 016</b>		<b>1 505</b>		<b>511</b>		<b>1 372</b>	
<b>Provisions par salarié toutes charges comprises</b>	<b>3022</b>		<b>2255</b>		<b>768</b>		<b>2024</b>	

nb : l'effectif correspond à l'effectif du personnel salarié Keolis Bordeaux hors personnel mis à disposition  
il s'agit de l'effectif moyen mensuel de décembre repris dans le rapport d'activité du délégataire  
(à noter l'embauche de 9 personnes lors de la reprise en direct de la prestation de la navette électrique)  
Les données Veolia 2008 ne concernent que le personnel de TBC (Mobibus faisant l'objet d'une autre délégation)

### 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 et en 2010) pour un montant de 5.7 M€ et une dette envers la collectivité au titre de la régularisation annuelle de la contribution forfaitaire 2010 pour 2.2 M€ dont le détail figure ci-après :

	Arrêté des comptes sociaux Keolis			
	cfe	cet	pénal/inter.	total
acptes reçus cub	155 600 000	1 944 588		157 544 588
arrêté cfe	154 321 840	1 944 588	-3 593 325	152 673 103
nao 2009	2 403 056			2 403 056
retard investis.Veolia	80 982			80 982
Autres travaux	292 669			292 669
<b>Total</b>				<b>155 449 810</b>
<b>Solde cub à reverser HT</b>				<b>-2 094 778</b>
<b>Solde cub à reverser TTC</b>				<b>-2 209 991</b>

La comptabilisation du solde de la contribution forfaitaire arrêtée par le délégataire a fait l'objet de remarques par la collectivité. Ce montant ne correspond donc pas au solde de la contribution forfaitaire validée par le conseil de communauté du 24 juin 2011 et qui correspondait à cette date à une dette de Keolis Bordeaux en faveur de la collectivité pour 5.8 M€.

Il est à noter que l'arrêté des comptes 2010 a fait depuis l'objet d'une régularisation de la contribution forfaitaire prenant en compte l'avenant 3 au contrat. L'arrêté de la contribution forfaitaire présenté au conseil de communauté du 14 octobre 2011 a ramené la dette de Keolis Bordeaux en faveur de la collectivité à 4.3 M€.

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

Les comptes sociaux du délégataire comparés aux comptes prévisionnels des 2 premiers exercices du contrat se présentent comme suit :

COMPTE DE RESULTAT (EN K€)	Prévision 2009 8 mois	Prévision 2010 12 mois	Cumul Prév. 2009/2010	Cumul Prév. Inflâtées 2009/2010	Réalisé 2009 (8 mois)	Réalisé 2010 (12 mois)	Cumul Réalisé 2009/2010	Ecart Réalisé./Prévis.	Ecart Réalisé./Prévis. (en %)
<b>PRODUITS</b>									
<b>RECETTES D'EXPLOITATION</b>									
Contribution forfaitaire	91 193	151 568	242 761	247 422	92 003	153 541	245 544	-1 878	-0,76%
Remboursement Taxe Professionnelle	0	4 352	4 352	4 436	0	1 945	1 945	-2 491	-56,15%
Autres recettes d'exploitation			0		1	0	1	1	
<b>Sous Total chiffre d'affaires</b>	<b>91 193</b>	<b>155 920</b>	<b>247 113</b>	<b>251 858</b>	<b>92 004</b>	<b>155 486</b>	<b>247 490</b>	<b>-4 368</b>	<b>-1,73%</b>
Produits du trafic	28 313	52 698	81 011	82 567	27 817	44 774	72 591	-9 976	-12,08%
Autres produits : publicité	1 098	1 638	2 736	2 789	594	1 015	1 609	-1 180	-42,30%
Autres produits : infractions	559	702	1 261	1 285	650	901	1 551	266	20,68%
Autres produits : redevance de sous-occupation			0	0		108	108	108	
<b>Recettes titres et abonnements</b>	<b>29 970</b>	<b>55 038</b>	<b>85 008</b>	<b>86 641</b>	<b>29 061</b>	<b>46 798</b>	<b>75 859</b>	<b>-10 782</b>	<b>-12,44%</b>
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>121 163</b>	<b>210 958</b>	<b>332 121</b>	<b>338 499</b>	<b>121 065</b>	<b>202 284</b>	<b>323 349</b>	<b>-15 150</b>	<b>-4,48%</b>
<b>CHARGES</b>									
<b>Recettes tarifaires reversées à la Communauté</b>	<b>29 970</b>	<b>55 038</b>	<b>85 008</b>	<b>86 641</b>	<b>29 061</b>	<b>46 798</b>	<b>75 859</b>	<b>-10 782</b>	
<b>60 achats</b>	<b>9 756</b>	<b>16 480</b>	<b>26 236</b>	<b>26 740</b>	<b>9 624</b>	<b>15 988</b>	<b>25 612</b>	<b>-1 128</b>	
Carburants et lubrifiants	3 881	6 751	10 632	10 836	3 453	5 875	9 328	-1 508	
dont GNV	2 400	4 953	7 353	7 494	1 968	3 352	5 320	-3 174	
Fluides: Electricité+Gaz+Eau+Fuel	459	684	1 143	1 165	627	1 397	2 024	859	
Electricité tramways	1 469	2 340	3 809	3 882	1 488	2 465	3 953	71	
Fournitures Bus et Tram	3 071	5 186	8 257	8 416	2 688	4 203	6 891	-1 525	
Autres Achats	876	1 519	2 395	2 441	1 368	2 048	3 416	975	
<b>61 services extérieurs</b>	<b>12 813</b>	<b>20 409</b>	<b>33 222</b>	<b>33 860</b>	<b>14 651</b>	<b>27 137</b>	<b>41 788</b>	<b>7 928</b>	
Locations	342	510	852	868	624	1 086	1 710	842	
Sous-traitance ligne de bus	8 201	11 946	20 147	20 534	7 272	13 658	20 930	396	
dont sous-traitance groupe		0	0	0	2 468	6 490	8 958	8 958	
Sous-traitance entretien bus Tramways	1 808	4 097	5 905	6 018	2 002	4 851	6 853	835	
dont sous-traitance groupe		0	0	0	0	0	0	0	
Sous-traitance pneumatiques	278	524	802	817	266	419	685	-132	
Divers	1 069	1 594	2 663	2 714	2 879	5 635	8 514	5 800	
Assurances (primes+provisions)	1 115	1 738	2 853	2 908	1 608	1 488	3 096	188	
dont assurances groupe		0	0	0	0	59	59	59	
<b>62 autres services extérieurs</b>	<b>7 158</b>	<b>11 890</b>	<b>19 048</b>	<b>19 414</b>	<b>5 533</b>	<b>9 684</b>	<b>15 217</b>	<b>-4 197</b>	
Frais de siège (assistance technique)	1 446	2 253	3 699	3 770	1 982	3 531	5 513	1 743	
dont facturation de personnel groupe	613	915	1 528	1 557	1 161	2 205	3 366	1 809	
dont autres frais de siège	833	1 338	2 171	2 213	820	1 326	2 146	-67	
Publicité-opérations promotionnelles	187	313	500	510	302	788	1 090	580	
Gardiennage parcs relais et autres			0	0	3 249	5 365	8 614	8 614	
Sous-total: Divers services extérieurs	5 525	9 324	14 849	15 134	0	0	0	-15 134	
dont lavage nettoyage bus -tramway - stations	1 638	2 406	4 044	4 122	0	0	0	-4 122	
dont frais pédagogiques formation	633	862	1 495	1 524	0	0	0	-1 524	
dont communication - information clientèle	667	1 662	2 329	2 374	0	0	0	-2 374	
dont coûts distribution titres et encaissement	577	850	1 427	1 454	0	0	0	-1 454	
dont divers maintenance	486	725	1 211	1 234	0	0	0	-1 234	
dont charges externes inventaire	0	245	245	250	0	0	0	-250	
dont contribution employeur restauration	273	427	700	713	0	0	0	-713	
dont contrôle - médiation	120	485	605	617	0	0	0	-617	
dont autres	1 131	1 662	2 793	2 847	0	0	0	-2 847	
								0	
<b>VALEUR AJOUTEE</b>	<b>61 466</b>	<b>107 141</b>	<b>168 607</b>	<b>171 844</b>	<b>62 196</b>	<b>102 677</b>	<b>164 873</b>	<b>-6 971</b>	<b>-4,06%</b>
<b>63 impôts et taxes</b>	<b>2 470</b>	<b>8 320</b>	<b>10 790</b>	<b>10 997</b>	<b>2 962</b>	<b>6 388</b>	<b>9 350</b>	<b>-1 647</b>	
Charges fiscales sur salaires	2 268	3 672	5 940	6 054	2 762	4 131	6 893	839	
Taxe professionnelle	0	4 352	4 352	4 436	0	1 944	1 944	-2 492	
Autres impôts et taxes	202	296	498	508	200	313	513	5	
<b>64 charges de personnel (hors charges fiscales)</b>	<b>59 069</b>	<b>95 793</b>	<b>154 862</b>	<b>157 835</b>	<b>63 428</b>	<b>103 812</b>	<b>167 240</b>	<b>9 405</b>	
Salaires	41 222	66 836	108 058	110 133	43 835	72 121	115 956	5 823	
Charges sociales	17 847	28 957	46 804	47 703	19 593	31 691	51 284	3 581	
Subvention d'exploitation autres (Remboursement OPC)	682	1 067	1 749	1 783	1 203	1 169	2 372	589	
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>609</b>	<b>4 095</b>	<b>4 704</b>	<b>4 794</b>	<b>-2 991</b>	<b>-6 354</b>	<b>-9 345</b>	<b>-14 139</b>	<b>-294,92%</b>
<b>65/75 charges et produits divers de gestion</b>					-1	47	46	46	
<b>68/78 dotations s/ amort et provisions</b>									
Dotation aux amortissements des biens	178	1 773	1 951	1 988	116	1 420	1 536	-452	
Dotations aux prov pour charges retraite					59	92	151	151	
Dotation aux prov.pour risques et charges					8	8	8	8	
Dotations aux prov pour dépréciation					13	10	23	23	
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>120 732</b>	<b>208 636</b>	<b>329 368</b>	<b>335 692</b>	<b>124 243</b>	<b>210 215</b>	<b>334 458</b>	<b>-1 234</b>	
								0	
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>431</b>	<b>2 322</b>	<b>2 753</b>	<b>2 807</b>	<b>-3 178</b>	<b>-7 931</b>	<b>-11 109</b>	<b>-13 916</b>	<b>-495,78%</b>
Charges financières	8	420	428	436	0	0	0	-436	
Produits Financiers	402	635	1 037	1 057	18	18	36	-1 021	
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>394</b>	<b>215</b>	<b>609</b>	<b>621</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>-585</b>	<b>-94,20%</b>
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>	<b>825</b>	<b>2 537</b>	<b>3 362</b>	<b>3 427</b>	<b>-3 160</b>	<b>-7 913</b>	<b>-11 073</b>	<b>-14 500</b>	<b>-423,15%</b>
<b>ELEMENTS EXCEPTIONNELS</b>					-769	-46	-815	-815	
Participation des salariés aux résultats	169	540	709	723	0	0	0	-723	
Impôt société	275	789	1 064	1 084	0	0	0	-1 084	
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>381</b>	<b>1 208</b>	<b>1 589</b>	<b>1 620</b>	<b>-3 929</b>	<b>-7 959</b>	<b>-11 888</b>	<b>-13 508</b>	<b>-834,05%</b>

En préambule, il y a lieu de rappeler que le compte de résultat prévisionnel ne tient pas compte des ajustements de l'avenant 3 ; cette première partie de l'analyse ayant été réalisée avant sa conclusion. Néanmoins, les incidences financières de cet avenant restant limitées (300 K€ en 2010), elles ne remettent pas en cause les commentaires du compte d'exploitation.

Rappelons qu'il n'y a pas de comparaison directe possible entre les charges et les produits des 2 premiers exercices du contrat puisque l'exercice 2009 comporte seulement 8 mois d'activité. En revanche, le compte d'exploitation prévisionnel comparé au réalisé permet de cerner les grandes variations du compte de résultat.

Pour une meilleure appréhension des écarts, le compte d'exploitation prévisionnel chiffré au contrat en €2008 a été actualisé à l'inflation (indice de septembre 2010)

Globalement, il en ressort au regard des écarts constatés entre le compte d'exploitation prévisionnel et le réalisé :

- **une valeur ajoutée au terme des 2 premières années du contrat inférieure aux prévisions pour 7 M€** dont 2.6 M€ d'écart sur les charges d'exploitation et 4.4 M€ sur le chiffre d'affaires (contribution avec pénalités et intéressements).

- **un excédent brut d'exploitation négatif** cumulé sur 2 ans pour 9.3 M€, en dépassement de 14 M€ par rapport au prévisionnel et dû aux charges de personnel au-delà des chiffres annoncés au contrat.

- Un résultat financier positif mais qui reste très éloigné des prévisions en raison de la baisse des taux monétaires.

- **En résumé, il se dégage un résultat net comptable cumulé déficitaire de 11.9 M€ contre 1.6 M€ de bénéfice prévu initialement qui s'expliquerait :**

➤ **D'une part, par les charges de personnel très supérieures aux prévisions,**

➤ **D'autre part, par la faible croissance de la formule d'actualisation de la contribution forfaitaire s'ajoutant aux pénalités dues par Keolis Bordeaux à la collectivité au titre du non respect de ses engagements contractuels (essentiellement non réalisation de l'objectif de recettes et du niveau d'engagement sur la fraude).**

#### 4.1- Analyse de certains postes du compte de résultat 2010

##### 4.1.1- La contribution forfaitaire

Le chiffre d'affaires total comptabilisé dans les comptes de Keolis Bordeaux s'élève à 155.4 M€ et se décompose comme suit :

- Contribution forfaitaire actualisée	154,3 M€
- Evaluation de la CET (contribution économique territoriale remplaçant la Taxe Professionnelle)	1.9 M€
- Divers travaux qui seraient à prendre en charges par la collectivité	0,4 M€
- Pénalités et intéressements contractuels	- 3,6 M€
- Comptabilisation de la NAO 2009 au titre de 2010	2,4 M€

**Les premiers travaux de vérification de l'arrêté des comptes réalisés par les services de la Cub ont mis en évidence un certain nombre de points de divergences qui n'ont pas permis de valider les chiffres tels qu'ils ont été comptabilisés par le délégataire.**

Ces points de désaccord ont portés essentiellement sur l'évaluation des pénalités contractuelles dues à la Cub par l'exploitant et sur la comptabilisation des résultats de la NAO 2009 qui, bien que non acceptés à ce jour par la collectivité sont maintenus en produits à recevoir dans les comptes de Keolis Bordeaux.

Par ailleurs, le montant définitif de la CET au titre de l'exercice 2010 s'est élevé à 2.6 M€ contre une somme de 1.9 M€ comptabilisée dans les comptes du délégataire.

Cet écart provient du fait que l'exploitant arrête ses comptes en tout début d'année et n'avait pas à cette période toutes les données nécessaires à la bonne évaluation de la CET.

Il est néanmoins à noter que la CET n'a aucun impact en terme de résultat pour le délégataire puisque cette taxe est remboursée à l'euro/l'euro par la collectivité.

##### 4.1.2- Le niveau de recettes du trafic encaissées

Les engagements par Keolis Bordeaux des recettes prévisionnelles contractuelles en 2010 dites " produits du trafic " d'un montant de 52.6 M€ (sans actualisation) comparés aux recettes réellement encaissées font apparaître un différentiel de 7.9 M€ en dessous des prévisions.

Cependant, il y a lieu de relativiser cet écart car les bases contractuelles d'engagements de recettes doivent être corrigées chaque année des éléments suivants :

- modifications de l'offre,
- effets de la gratuité,
- interruptions de services liées à des mouvements de grève nationaux
- variations calendaires intervenues au cours de l'année

Sous l'effet des 4 critères d'ajustement ci-dessus, l'arrêté des comptes 2010 produit par Keolis Bordeaux à la collectivité faisait état d'une base brute d'engagements de recettes diminuée de 4.5 M€ et ramenée à 48.1 M€.

**En définitive, la base définitive d'engagements de recettes a été arrêtée par la collectivité à hauteur de 48.5 M€. Les recettes réellement versées par Keolis Bordeaux à la Cub s'élevant à 44.7 M€, le délégataire se trouve pénalisé de 3.8 M€.**

2010	Base Théorique contractuelle	Base définitive	Ecart Base Théorique/Base définitive	Recettes Réelles	Ecart Base définitive/Recettes réelles
Recettes TBC	52 004 310	47 846 015	4 158 295	43 592 829	4 253 186
Recettes PMR	225 732	224 932	800	212 965	11 967
Recettes V3	467 986	467 986	0	966 826	-498 840
<b>Total</b>	<b>52 698 028</b>	<b>48 538 933</b>	<b>4 159 095</b>	<b>44 772 620</b>	<b>3 766 313</b>

#### 4.1.3- Précisions sur certains postes de charges

##### ➤ Sous-traitance lignes de bus

Le poste représente une charge de 13.6 M€ dont 47.5% pour le groupe Keolis (contre 34% sur n-1) et 47.5% pour le groupe Veolia (contre 57.5% sur n-1).

Les changements de répartition de la sous-traitance ont été modifiés en 2010 suite au nouvel appel d'offres passé par le délégataire. Pour information, la sous-traitance des navettes électriques a été reprise en direct par Keolis Bordeaux en septembre 2010.

##### ➤ Frais de siège

Le contrat prévoit une limitation aux frais de siège plafonnée à hauteur de 0.9% du chiffre d'affaires déduction faite des charges de sous-traitance du groupe Keolis.

Le contrôle, en terme de valorisation des frais de siège, n'apporte pas de commentaires particuliers.

##### ➤ Personnel mis à disposition

Il était prévu au contrat la mise à disposition de 7 personnes salariées du groupe Keolis pour un coût prévisionnel en 2010 de 915 K€2008.

Finalement, 16 personnes sont mises à disposition en 2010 pour un montant de 2.2 M€ ce qui représente des coûts supplémentaires par rapport au prévisionnel à hauteur de 1.3 M€.

En 2009, certains postes spécifiques ont été créés, tel que le poste de responsable du reporting CUB, celui de responsable du contrôle de gestion ou encore celui de juriste social.

En 2010, l'exploitant a procédé au recrutement d'un directeur de la maintenance patrimoniale et des projets.

Il est précisé que la convention de détachement de personnel passée 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.

Le fait de ne pas salarier le personnel au sein de la société dédiée de Kéolis Bordeaux entraîne pour la collectivité :

- un manque de transparence et de contrôle sur les niveaux de rémunérations (les refacturations du groupe ne sont ni détaillées ni individualisées).
- un surcoût lié aux frais de gestion perçus par le siège au titre de ces emplois.
- un risque, en cas de changement de délégataire, de départ immédiat de ces salariés qui sont majoritairement des cadres supérieurs nécessaires à l'exploitation et à la continuité du service public.

#### ➤ Les frais de personnel

**C'est le poste de charges qui apparaît le plus en décalage par rapport au prévisionnel** (un prévisionnel pour 99.4M€2008 charges fiscales comprises contre un réalisé pour 107.9M€ soit un écart de 8.5 M€ avant prise en compte des subventions perçues).

**C'est aussi le poste qui explique en grande partie la perte nette de Keolis Bordeaux en 2010 pour 7.9 M€.**

Il semble que plusieurs raisons impacteraient l'évolution des rémunérations constatées dans les comptes du délégataire :

- des charges mal appréhendées dans l'offre.
- la mise en place du nouveau réseau non encore optimisé en 2010 en terme d'organisation et d'exploitation.
- un effectif légèrement supérieur au prévisionnel (intégration de 9 personnes suite à la reprise en direct de la navette électrique)
- des augmentations de salaires supérieures à celles prévues au contrat (NAO 2009 négociée par Veolia transport Bordeaux).

#### 4.1.4- Le résultat financier

Le résultat financier s'élève à 18 K€ pour une prévision de 215K€2008.

Comme il a été décrit au paragraphe 3.2.5, le taux de rentabilité des fonds disponibles a été très faible en 2010 puisqu'il s'est élevé en moyenne pour Keolis Bordeaux à 0.1801 en 2010 (Eonia – 0.25 %). Il est rappelé que le contrat prévoit un partage des produits financiers avec la collectivité s'ils sont supérieurs aux prévisions.

### **5- Conclusion**

De sérieuses difficultés sont mises à jour au travers des résultats déficitaires de l'exploitant sur ces deux premiers exercices d'activité. La crise économique impactant les objectifs ambitieux de ce contrat ne permettra probablement pas de redresser les résultats attendus par Keolis Bordeaux sur les dernières années d'exploitation.

## **3.2 - Analyse économique d'exploitation du contrat**

### **1- Les éléments clefs du contrat**

Au delà des données chiffrées, les ratios issus de l'activité transport représentent pour la collectivité des indicateurs déterminants pour le pilotage de la délégation au regard des enjeux économiques prévisionnels.

Ceux-ci permettent de mettre en exergue au cours du contrat les éventuels points de difficultés (exemple : niveau de recettes non atteint ; contribution forfaitaire plus importante que prévue ; objectifs de validations ou de voyages non réalisés par le délégataire..).

Afin d'analyser économiquement le contrat, il est nécessaire de retracer ci-après les indicateurs utilisés et d'exposer leurs impacts financiers pour les deux parties (déléguant et délégataire).

Indicateurs contractuels	Définition (non contractuelles)	Principes contractuels	Pénalités contractuelles	Intéressement contractuel
<b>Validations brutes</b>	Données issues du système billettique recensant le nombre d'usagers ayant confirmé leur présence même en correspondance, dans les rames et/ou les bus, par la lecture de leur abonnement (carte à puce) ou le compostage de leur tickarte aux valideurs mis à leur disposition	Engagement sur nombre de validations : intéressement ou pénalité (article 15,2) la base théorique d'engagement est corrigée chaque année des modifications de l'offre kilométrique, des interruptions de services (grève nationale), des variations calendaires.	Article 10-2 maximum 150K€ indexé chaque année	Article 10-2 maximum 100 K€ indexé chaque année
<b>Voyages comptables</b>	Ensemble des trajets effectués par les usagers	Le nombre de voyages comptables exprimant les objectifs de fréquentation du délégataire est stipulé à l'article 4 du contrat. Selon l'article 10.1.3 e)) de l'annexe 10, le nombre de voyages comptables se calcule par l'application aux quantités de titres vendus d'un coefficient de mobilité par titre.	Pas de pénalité mais impact financier possible sur le calcul de la base définitive de l'engagement de recettes	Pas d'intéressement mais impact financier possible sur le calcul de la base définitive de l'engagement de recettes
<b>Recettes de titres</b>	Recettes tarifaires versées par le délégataire à la collectivité	La base d'intéressement aux recettes est l'engagement de reversement minimum de recettes défini à l'article 13.1.3 du contrat. Il est spécifié à l'article 10-1 de l'annexe 10 que cette base de calcul définitive de l'intéressement est chaque année comparée à la recette réelle de l'année n. Afin de déterminer la base définitive annuelle des recettes, il y a lieu de prendre en compte chaque année : - Les modifications de l'offre de référence (impact de la variation des kms par mode) - Les variations calendaires (selon calendrier des jours AB) - L'effet de la gratuité en faveur des demandeurs d'emploi et en situation précaire (évolution de la gratuité d'une année sur l'autre) - Les effets des interruptions de service pour cause de grève nationale (poids des kms non effectués par rapport au calendrier des jours AB) - Les évolutions tarifaires (comparaison entre la recette unitaire moyenne de n et la recette unitaire moyenne de référence) Il y a lieu également de tenir compte du niveau d'inflation (élasticité)	Si les recettes réelles sont inférieures à l'engagement n du délégataire, celui-ci est tenu par son engagement et reverse le différence à la collectivité	Si les recettes réelles dépassent de 1,5% l'engagement du délégataire l'année n, le surplus est partagé par moitié entre la collectivité et le délégataire
<b>Offre kilométrique</b>	Kilomètres théoriques contractuels actualisés des modifications d'offres décidées par la collectivité.	Le contrat est basé sur une offre de référence de transport bus et tramway décrite en annexe 1 du contrat. Le niveau d'offre kilométrique réparti en kms commerciaux et kms haut le pied est précisé à l'article 4 du contrat. La contribution forfaitaire de référence est modulée chaque année (article 6,-3) en fonction de 6 modifications de l'offre dont 3 prépondérantes : - Modification de l'offre inférieure ou égale à 0,5% en volume par mode : aucune modification de la CFE. - Modification de l'offre supérieure à 0,5% et inférieure ou égale à 10% en volume par mode : Application des coûts unitaires tels que définis à l'article 14-2-1-3. L'engagement du délégataire sur la fréquentation et les recettes est ajusté forfaitairement par application des coefficients définis à l'annexe 10. - Modification de l'offre supérieure à 10% en volume par mode : Dans ce cas, les 2 parties s'entendent dans le cadre d'un avenant au contrat.	Pas de pénalités mais impact financier possible d'une part pour le calcul de la CFE et d'autre part dans la détermination de la base d'engagements des recettes	Pas d'intéressement mais impact financier possible d'une part pour le calcul de la CFE et d'autre part dans la détermination de la base d'engagements des recettes

**Suite à la constatation d'écarts significatifs au regard du provisionnel sur ces indicateurs contractuels, les 3 données ci-après ont fait l'objet de points de contrôles supplémentaires.**

Validations brutes issues du système billettique :

Les validations brutes sont un élément clef du pilotage du service puisqu'elles déterminent le niveau de fréquentation au titre du service par enregistrement des validations voyageurs.

En novembre et décembre 2010, le délégataire a procédé à une régularisation de 3 250 882 validations supplémentaires représentant 5% du nombre total de validations annuelles.

**Il est important de noter que cette régularisation n'a pas entraîné d'impact financier pour la collectivité puisque le délégataire n'atteint pas ses objectifs (- 33% de validations constatés en 2010 par rapport à son engagement provisionnel) et il subit de ce fait une pénalité financière contractuelle maximum de 150 K€.**

Keolis Bordeaux a expliqué que cette régularisation des validations était due à un problème technique constaté essentiellement l'été 2010 sur les remontées d'informations du tramway.

Depuis cet incident, l'exploitant aurait mis en place une procédure de comptabilisation qui vise à s'assurer de l'exhaustivité des validations comptabilisées mensuellement, afin d'éviter à l'avenir toute régularisation en fin d'exercice.

**Compte tenu des difficultés récurrentes rencontrées, il serait néanmoins opportun d'auditer le circuit de validation billettique.**

**En effet, la collectivité doit être certaine de la fiabilité des données recueillies, déterminantes pour l'analyse de l'attractivité du réseau de transport, celle-ci constituant un objectif important pour son développement futur.**

### Voyages comptables :

Il s'agit d'un indicateur essentiel permettant d'une part de déterminer la fréquentation du réseau, et d'autre part d'arrêter le niveau d'engagement de recettes annuel de l'exploitant.

### Méthodologie de dénombrement des voyages

Lors de la vérification des données annuelles du délégataire, il a été constaté un écart de 1,8 million de voyages supplémentaires entre les données mensuelles statistiques cumulées et les données de fréquentation annuelles communiquées par Keolis Bordeaux lors de l'arrêté des comptes 2010.

**Cet écart est issu de la coexistence de deux méthodes différentes de dénombrement des voyages mensuels et annuels.**

En effet, tout au long de l'année, Keolis Bordeaux a déterminé la fréquentation du réseau en tenant compte d'une part, pour les titres à décompte, d'un taux de non validation issu de l'enquête fraude et d'autre part, pour les abonnements, des coefficients de mobilité (issus de l'enquête fraude 2009) pondérés sur les 3 dernières années d'exploitation (2007 à 2009). Cette méthode de dénombrement des voyages est celle qui a toujours été mise en œuvre par l'exploitant précédent, d'une part pour l'élaboration des statistiques mensuelles et d'autre part pour l'arrêté des comptes annuels.

Lors de l'arrêté des comptes 2010, les voyages comptables ont été calculés par Keolis Bordeaux par l'application aux quantités de titres vendus d'un coefficient de mobilité titre par titre.

La répartition de ces voyages, pour chaque ligne du réseau bus et tramway a été effectuée au regard du poids des validations de chaque titre, enregistrées par le système billettique.

L'article 10.1.3 e)i) de l'annexe 10 du contrat précise bien cette dernière méthode de détermination des voyages comptables mais ne précise pas quel coefficient de mobilité il y a lieu de retenir chaque année :

« Le nombre de voyages comptables se calcule par l'application aux quantités de titres vendus d'un coefficient de mobilité par titre »

Les coefficients de mobilité permettant le dénombrement des voyages n'étant pas définis par le contrat, ils reposent sur une interprétation de l'exploitant.

Celui-ci estime qu'il convient de retenir des coefficients de mobilité identiques tout au long du contrat et qui correspondent à ceux de l'exercice 2008.

**Or, les coefficients de mobilité invoqués par l'exploitant n'apparaissent ni au contrat, ni dans son offre.**

En 2008, en présentant son offre, Keolis Bordeaux avait indiqué qu'il s'engageait sur un nombre de voyages comptables qui correspondait à des ventes de titres multiplié par leur mobilité déterminé par enquête.

Par ailleurs, il ressort de la dernière enquête mobilité 2010 que les coefficients de mobilité qu'elle détermine ne sont pas en adéquation avec ceux retenus par Keolis Bordeaux dans l'arrêté des comptes.

Alors que la conclusion de cette même enquête est le constat d'une baisse générale de la mobilité en voyages et en taux de correspondance, il est constaté que les coefficients de mobilité retenus par l'exploitant donnent une information différente et supérieure.

Ils ont donc un impact sur le dénombrement des voyages et influent indirectement sur le socle de l'engagement de recettes de Keolis Bordeaux.

**La fréquentation constituant un indicateur fondamental du contrat ; l'absence d'une méthodologie et d'une définition contractuelle peut générer pour la collectivité des aléas financiers significatifs et influent sur les engagements de recettes de l'exploitant.**

**En conclusion, il apparaît qu'une mise au point doit être faite avec le délégataire, afin de préciser au contrat la méthode de détermination des voyages comptables.**

### Impact financier résultant du dénombrement des voyages

Keolis Bordeaux a arrêté le total des voyages comptables 2010 à 102 680 079 : Ils sont inférieurs de 13.5% à son engagements contractuel.

En décembre 2010, les voyages dénombrés par l'exploitant s'élevaient à 100 969 315 voyages.

La différence entre ces deux informations s'élève donc à 1 710 764 voyages.

**La méthode de détermination des voyages est fondamentale puisqu'elle impacte le calcul des engagements de recettes de Keolis Bordeaux au titre des variations tarifaires et de la gratuité.**

**L'arrêté des comptes 2010 a été affecté par le dénombrement des voyages qui a pesé sur l'engagement de recettes de l'exploitant à hauteur de 3.3 M€, dont le détail figure ci-après.**

## Recettes de titres

Le contrat prévoit pour chaque année d'exploitation un montant de recettes prévisionnelles que l'exploitant s'est engagé à reverser.

L'arrêté de la contribution forfaitaire 2010 a suscité des interrogations concernant notamment la détermination des recettes de titres à reverser par Keolis Bordeaux à la collectivité.

L'article 13.1.2 du contrat prévoit un engagement pluriannuel de reversement minimum de recettes.

L'article 13.1.3 concerne la correction de l'engagement de recettes.

La base théorique de l'engagement pluriannuel de recettes est corrigée chaque fin d'année :

- des modifications de l'offre constatées par rapport à l'offre de référence, tenant compte des caractéristiques des variations de l'offre kilométrique par rapport à la référence,
- des variations tarifaires,
- des effets de la gratuité,
- des interruptions de services liées à des mouvements de grèves nationaux,
- des variations calendaires intervenues au cours de l'année n.

Les ajustements à la baisse de l'engagement de Keolis Bordeaux sur les recettes en 2010 se sont élevés à 4.1 M€ répartis comme suit :

Ajustements du socle d'engagement de recettes	en Euros
Modifications de l'offre de référence	325 475
Interruption de service (grèves nationales)	505 546
Effets de la gratuité en faveur des demandeurs d'emplois	1 168 485
Evolutions tarifaires	2 158 788
<b>Total (en €)</b>	<b>4 158 294</b>

Ainsi la base de l'engagement de recettes prévue initialement au contrat pour un montant de 52.7 M€ en 2010 a été ramenée, sous l'effet de cet ajustement, à 48.5 M€.

2010	Base Théorique contractuelle	Base définitive	Ecart Base Théorique/Base définitive	Recettes Réelles	Ecart Base définitive/Recettes réelles
Recettes TBC	52 004 310	47 846 015	4 158 295	43 592 829	4 253 186
Recettes PMR	225 732	224 932	800	212 965	11 967
Recettes V3	467 986	467 986	0	966 826	-498 840
<b>Total (en €)</b>	<b>52 698 028</b>	<b>48 538 933</b>	<b>4 159 095</b>	<b>44 772 620</b>	<b>3 766 313</b>

Compte tenu de ces mécanismes contractuels, la compréhension de ces ajustements est donc fondamentale.

Deux points d'ajustements de l'engagement de recettes au titre de l'exercice 2010 ont été vérifiés : l'effet de la gratuité et les évolutions tarifaires ; leurs impacts financiers représentant 80% de l'ajustement annuel.

### Effet de la gratuité en faveur des demandeurs d'emplois

#### 1) Dénombrement des voyages gratuits

Certaines catégories d'usagers bénéficient de la gratuité du transport.

Le transport gratuit est délivré, soit par l'intermédiaire des mairies après examen de la situation personnelle, soit après instruction des dossiers par le délégataire.

La liste des bénéficiaires potentiels figure en annexe 8 du contrat ; il est stipulé que la collectivité pourra procéder à un contrôle des dossiers traités par le délégataire afin de s'assurer du bon traitement de ces derniers.

En 2010, le délégataire a comptabilisé les titres gratuits en circulation (comprenant les titres sociaux pour 188 860 et les demandeurs d'emploi pour 170 891) au nombre de 359 751.

Cela représenterait une moyenne mensuelle de 29 979 personnes bénéficiant de la gratuité.

Pour évaluer l'évolution de la gratuité d'une année sur l'autre, l'exploitant détermine le nombre de voyages comptables correspondant aux titres gratuits, soit le nombre de titres en circulation multiplié par les coefficients de mobilité par titres (il s'agirait des coefficients de mobilité de l'offre initiale de Keolis Bordeaux soit 19.13 pour les titres sociaux et 38.06 pour les demandeurs d'emploi).

Il ressort de ce calcul un nombre de voyages gratuits pour 2010 qui s'élèverait à 9 906 242 voyages.

**Valorisé à 0.4245 € le voyage comptable en 2010 (recettes totales/nbre total de voyages comptables), l'accès gratuit au transport coûterait à la collectivité la somme de 4 205 200 €.**

**Cette somme est à rapprocher des incitations tarifaires et des mesures sociales évaluées globalement par la collectivité à 29.6 M€ en 2010.**

## 2) Impact financier de la gratuité sur l'engagement annuel des recettes de titres

L'article 3 d) de l'annexe 10 du contrat précise que :

« Chaque année, la base théorique de l'intéressement aux recettes tarifaires est corrigée de l'effet de l'évolution de la gratuité accordée à l'ensemble des personnes privées d'emploi et en situation précaire ».

**Il est à noter qu'il n'y a aucune méthodologie contractuelle spécifiée au contrat pour déterminer la correction à apporter à la base d'engagement de recettes.**

Sachant que le nombre de voyages comptables prévus au contrat intègre les voyages gratuits (les voyages gratuits sont valorisés dans le calcul de la recette moyenne), l'exploitant corrige l'objectif de recettes de la manière suivante :

- en prenant en compte le pourcentage d'augmentation des voyages comptables prévus contractuellement entre 2008 et 2010 (91 475 304 voyages pour 2008/118 663 174 voyages pour 2010) soit 29.72% pour actualiser de ce taux d'évolution la part des voyages gratuits de l'engagement initial de voyages comptables.

La prévision contractuelle des voyages comptables gratuits de 2008 actualisés de 29.72% ressort ainsi pour 2010 à 12 572 190 voyages.

- en déterminant la variation entre les voyages gratuits prévisionnels actualisés (soit les 12 572 190 voyages ci-dessus) et les voyages gratuits constatés pour 2010 qui s'élèvent à 9 906 242 voyages, on obtient une variation de 2 665 949 voyages.

- en valorisant cette variation des voyages par la recette unitaire contractuelle de référence de 0.4383€ ce qui représente un montant de 1 168 485€.

**En conclusion, l'engagement de recettes contractuelles 2010 corrigé de l'évolution du transport gratuit a été réduit de 1 168 485€.**

**Ce mode de calcul revient à dire que la gratuité théorique augmente selon les mêmes proportions que l'évolution globale des voyages prévus entre 2008 et 2010 (+29.72%).**

**Il n'est donc pas tenu compte de l'évolution réelle constatée de la gratuité d'une année sur l'autre pour corriger la base d'engagement de recettes.**

**Or, les voyages gratuits dénombrés en 2010 par Keolis Bordeaux à hauteur de 9 906 242 voyages n'auraient pourtant augmentés que de 214 567 voyages depuis 2008 soit +2.21 % (source fiche 14 de l'arrêté des comptes Keolis Bordeaux 2010).**

**Le recours à une évolution théorique des voyages gratuits (+29.72%) a donc pour effet de réduire les engagements de recettes du délégataire.**

### Effet des évolutions tarifaires

L'article 3 e) de l'annexe 10 précise :

« Chaque année, la base théorique de l'intéressement aux recettes tarifaires est corrigée de l'effet des évolutions tarifaires intervenues au cours de l'année n.

L'effet des évolutions tarifaires est calculé chaque année par comparaison entre la recette unitaire moyenne constatée au cours de l'année n et la recette unitaire moyenne de référence en valeur 2008.

La recette unitaire moyenne se calcule comme le quotient de la totalité des recettes du trafic par le nombre de voyages comptables ».

Pour 2010, la recette unitaire moyenne s'élèverait à 0.4245€ (total recettes/total voyages soit 43 592 829€/102 690 137v).

Compte tenu d'une recette unitaire de référence 2008 qui s'élève au contrat à 0.4383€, il y a lieu de corriger la base de l'engagement de recettes de Keolis Bordeaux sur 2010 en la réajustant (à la baisse) de l'évolution de la recette unitaire moyenne représentant 1 689 532€ :  $(52\ 004\ 310€ \times (1 - 0.4383/0.4245))$ .

Il est à noter que si les voyages comptables avaient été pris en compte pour 100 969 315 v (méthode de dénombrement statistique mensuelle), la recette unitaire moyenne 2010 aurait été de 0.4317€ ( $43\ 592\ 829€ / 100\ 969\ 315v$ ).

L'engagement de Keolis Bordeaux au titre des évolutions tarifaires aurait été diminué de 795 062€ ( $52\ 004\ 310€ \times (1 - 0.4383 / 0.4317)$ ) et non pas de 1 689 532€.

La collectivité aurait donc perçu de Keolis Bordeaux, au titre de l'engagement de recettes et sous forme de pénalités la somme complémentaire de 894 470€.

**On peut donc en déduire que le nombre de voyages n'est pas en corrélation avec le niveau des recettes puisqu'il est possible d'afficher plus de voyages et moins de recettes pour la collectivité.**

#### Elasticité (impact d'une hausse tarifaire significativement différente du niveau de l'inflation)

Sur ce point, il faut rappeler que l'article 3 e) de l'annexe 10 précise :

« Si l'écart entre la hausse tarifaire cumulée définie comme la hausse moyenne pondérée des tarifs l'année n par rapport aux tarifs 2008 et l'inflation cumulée est supérieure en valeur absolue à 1% en 2009, 2% en 2010, 3% en 2011 et ainsi de suite, la variation de la recette unitaire moyenne (nommée var.BTIRn déterminée ci-dessus) est corrigée de 30% de l'écart entre la hausse tarifaire cumulée et le niveau d'inflation cumulé. Cette correction peut être positive ou négative ».

Fin 2010, l'écart entre la hausse moyenne pondérée cumulée des tarifs de 4.53% (1.53% en 2009 et à 2.95% en 2010) et l'inflation cumulée de 1.52% (source INSEE) s'élève à 3.01%. Cet écart étant supérieur à 2%, il y a donc lieu d'apporter une correction de 30% de 3.01% soit 0.903% sur la variation de la recette unitaire moyenne.

La variation de la recette unitaire moyenne déterminée par Keolis Bordeaux pour un montant de 1 689 532€ en 2010, doit donc contractuellement être corrigée de 0.903%, ce qui représente la somme de 15 256€ venant en diminution de la base de l'engagement de recettes de l'exploitant en 2010.

**Le délégataire n'a pas procédé à ce calcul lors de l'arrêté des comptes 2010.**

En effet, Keolis Bordeaux a apporté une correction de 0.903% de la base de l'engagement de recettes 2010 (qui s'élève à 52 004 310€) au lieu de retenir une correction de 0.903% de la variation de la recette unitaire moyenne (qui s'élèverait à 1 689 532€).

Ce calcul a eu pour effet d'augmenter le montant de la correction à apporter à l'engagement de recettes de 454 000€ au détriment de la collectivité.

**En conclusion, la méthode de calcul retenue par l'exploitant a conduit la collectivité à voir sa recette garantie baisser de 469 256€ en 2010 au lieu de 15 256€.**

**Si l'effet des évolutions tarifaires était revu à la baisse en fonction des modalités de dénombrement des voyages comptables (confère ci-dessus évolution tarifaire), l'effet de l'élasticité en serait donc diminué d'autant.**

## **2- Les ratios et les évolutions des indicateurs sur les deux premières années du contrat**

Le tableau ci-après permet de comparer les ratios des 2 premières années du contrat avec ceux prévus initialement.

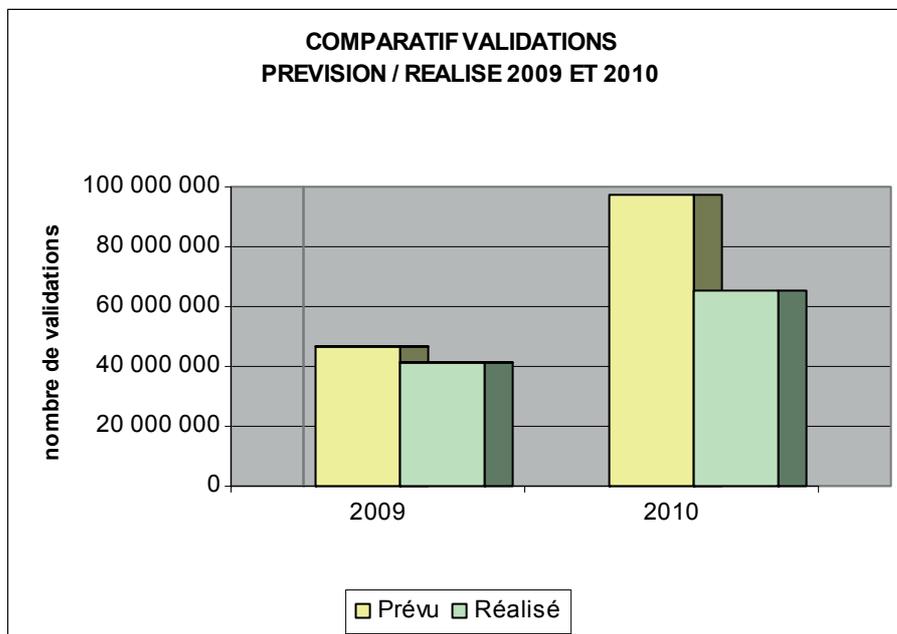
Les données (Kms, nombre de validations et de voyages) sont issues du rapport annuel du délégataire ; les éléments financiers (contribution/recettes) sont ceux qui ont été approuvés par la collectivité. Il est à noter que les données prévisionnelles ci-dessous tiennent compte de l'avenant 3 au contrat.

Précisons que les données financières prévisionnelles sont exprimées en euros 2008. Compte tenu d'une faible inflation ces 2 dernières années, on peut considérer que les données financières sont comparables.

	Contrat (en k€2008)		Réalisé (en k€ courant)		Ecart Réalisé/Contrat		Ecart (en %)	
	2009 (8 mois)	2010	2009 (8 mois)	2010	2009 (8 mois)	2010	2009 (8 mois)	2010
Validations brutes TBC	46 929 465	97 897 119	41 383 157	65 252 624	-5 546 308	-32 644 495	-11,82%	<b>-33,35%</b>
Voyages comptables TBC	64 286 939	118 663 174	61 529 003	102 680 079	-2 757 936	-15 983 095	-4,29%	<b>-13,47%</b>
<b>Total Voyages</b>	<b>64 286 939</b>	<b>118 663 174</b>	<b>61 529 003</b>	<b>102 680 079</b>	<b>-2 757 936</b>	<b>-15 983 095</b>	<b>-4,29%</b>	<b>-13,47%</b>
Kms Totaux TBC (service offert)	17 138 620	29 986 881	16 567 905	29 288 181	-570 715	-698 700	-3,33%	<b>-2,33%</b>
Kms Totaux PMR (service offert)	1 079 337	1 642 361	1 046 345	1 548 978	-32 992	-93 383	-3,06%	<b>-5,69%</b>
<b>Total Kms</b>	<b>18 217 957</b>	<b>31 629 242</b>	<b>17 614 250</b>	<b>30 837 159</b>	<b>-603 707</b>	<b>-792 083</b>	<b>-3,31%</b>	<b>-2,50%</b>
Charges (contribution forfaitaire)	91 193 k€	154 725 k€	90 942 k€	157 729 k€	-251 k€	3 004 k€	-0,28%	<b>1,94%</b>
Pénalités sur recettes tarifaires non atteintes			17 k€	3 766 k€	17 k€	3 766 k€		
Pénalités sur recettes de publicité non atteintes			508 k€	778 k€	508 k€	778 k€		
<b>Net Charges (contribution forfaitaire)</b>	<b>91 193 k€</b>	<b>154 725 k€</b>	<b>90 417 k€</b>	<b>153 185 k€</b>	<b>-776 k€</b>	<b>-1 540 k€</b>	<b>-0,85%</b>	<b>-1,00%</b>
Recettes du trafic (hors vls)	28 312 k€	52 230 k€	27 816 k€	43 806 k€	-496 k€	-8 424 k€	-1,75%	<b>-16,13%</b>
Recettes du trafic vls	0 k€	468 k€	0 k€	967 k€	0 k€	499 k€		<b>106,62%</b>
Autres recettes (infraction+pub)	1 657 k€	2 340 k€	1 247 k€	1 798 k€	-410 k€	-542 k€	-24,74%	<b>-23,16%</b>
<b>Total recettes</b>	<b>29 969 k€</b>	<b>55 038 k€</b>	<b>29 063 k€</b>	<b>46 571 k€</b>	<b>-906 k€</b>	<b>-8 467 k€</b>	<b>-3,02%</b>	<b>-15,38%</b>
Déficit d'exploitation CUB	61 224 k€	99 687 k€	61 354 k€	106 614 k€	130 k€	6 927 k€	0,21%	<b>6,95%</b>
Déficit d'exploitation CUB (ramené en €2008)	61 224 k€	99 687 k€	61 298 k€	104 735 k€	74 k€	5 048 k€	0,12%	<b>5,06%</b>
<b>Ratios</b>								
Charges/km	5,01 €/km	4,89 €/km	5,13 €/km	4,97 €/km	0,13 €/km	0,08 €/km	2,55%	<b>1,55%</b>
Recettes/km	1,65 €/km	1,74 €/km	1,65 €/km	1,51 €/km	0,00 €/km	-0,23 €/km	0,30%	<b>-13,21%</b>
Déficit d'exploitation/km (en Euro courant)	3,36 €/km	3,15 €/km	3,48 €/km	3,46 €/km	0,12 €/km	0,31 €/km	3,65%	<b>9,70%</b>
Déficit d'exploitation/km (en Euro 2008))	3,36 €/km	3,15 €/km	3,48 €/km	3,40 €/km	0,12 €/km	0,24 €/km	3,55%	<b>7,76%</b>
Charges/Voyage	1,42 €/voy	1,30 €/voy	1,47 €/voy	1,49 €/voy	0,05 €/voy	0,19 €/voy	3,59%	<b>14,42%</b>
Recettes/voyage	0,466 €/voy	0,464 €/voy	0,472 €/voy	0,454 €/voy	0,006 €/voy	-0,010 €/voy	1,32%	<b>-2,21%</b>
V/K (Voyages/Kilomètre)	3,53 voy/km	3,75 voy/km	3,49 voy/km	3,33 voy/km	-0,04 voy/km	-0,42 voy/km	-1,01%	<b>-11,25%</b>
R/D (Recettes/Dépenses)	32,86%	35,57%	32,14%	30,40%			-2,19%	<b>-14,53%</b>

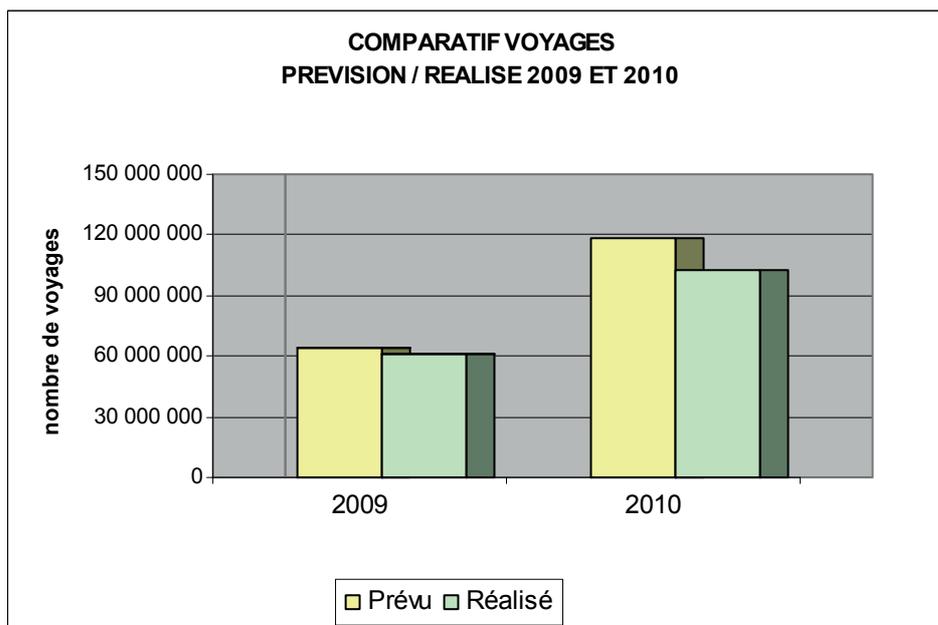
## 2.1- Les Validations

Elles sont en diminution de 33% en 2010 par rapport aux objectifs contractuels et représentent une baisse de 32 millions de validations en valeur absolue.



## 2.2- Les Voyages

En baisse de 13,5% par rapport aux prévisions, et sous réserve de la validation du nombre de voyages 2010, ils représentent 102,6 millions de voyages contre 118 millions prévus au contrat.



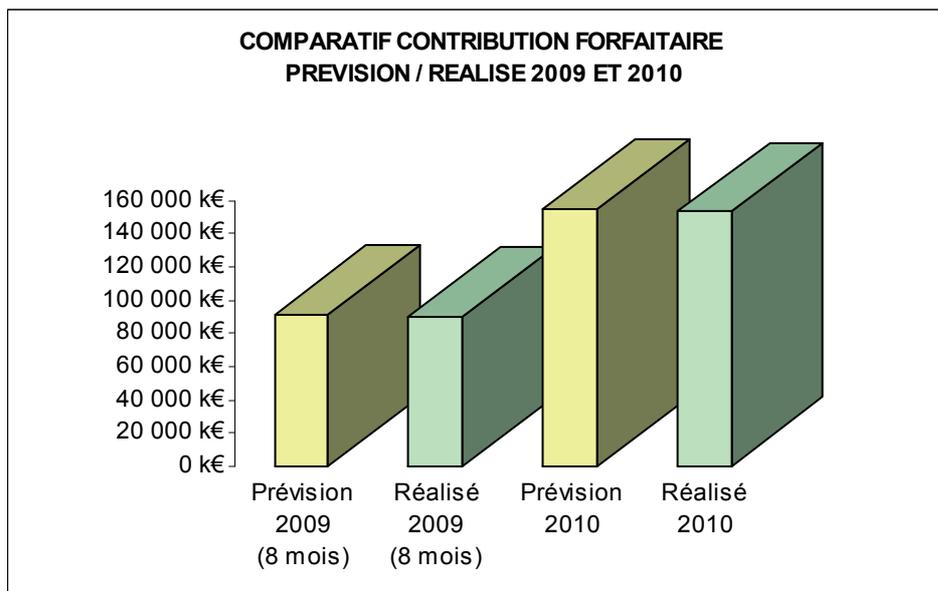
### 2.3- Les kilomètres

La baisse de 2.5% des kilomètres totaux théoriques du contrat, s'explique essentiellement par le nombre de jours de grèves sur l'exercice 2010.

### 2.4- La contribution forfaitaire

Hors pénalités sur recettes, elle est en augmentation de 1.9%, ce qui peut se traduire par **une formule d'indexation bien contractualisée et qui garantit la situation des deux parties.**

Les pénalités sur recettes tarifaires et de publicité appliquées au délégataire et qui s'élèvent à 4.5 M€ viennent comptablement réduire la contribution forfaitaire de l'exercice à 153,2 M€ en 2010 contre 154.7 M€ prévue au contrat (-1%).



### 2.5- Les recettes

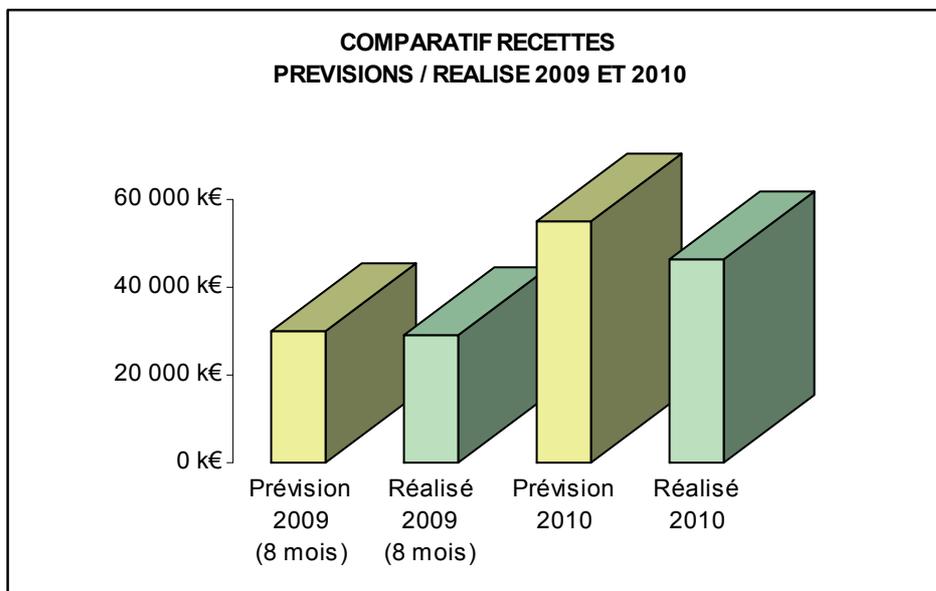
Les engagements de recettes prévues en 2010 pour 55 M€ sont globalement en baisse de 15.4%.

Sur les recettes de trafic, 16% concerne uniquement les recettes de trafic TBC et PMR.

En valeur absolue, la perte sur recettes représente globalement 8.4 M€ dont 4.5 M€ ont été reversées par Keolis Bordeaux à titre de compensation contractuelle.

Il faut noter qu'en 2009, l'écart entre les recettes prévues et celles réalisées étaient de 906 K€ dont 496 K€ au titre des recettes de trafic TBC et PMR.

Ce faible écart, au regard de l'exercice 2010, s'explique essentiellement par la connaissance des recettes définitives 2009 au moment de la rédaction de l'avenant 1 au contrat recadrant les objectifs de recettes sur la période du 1er mai au 31 décembre 2009.



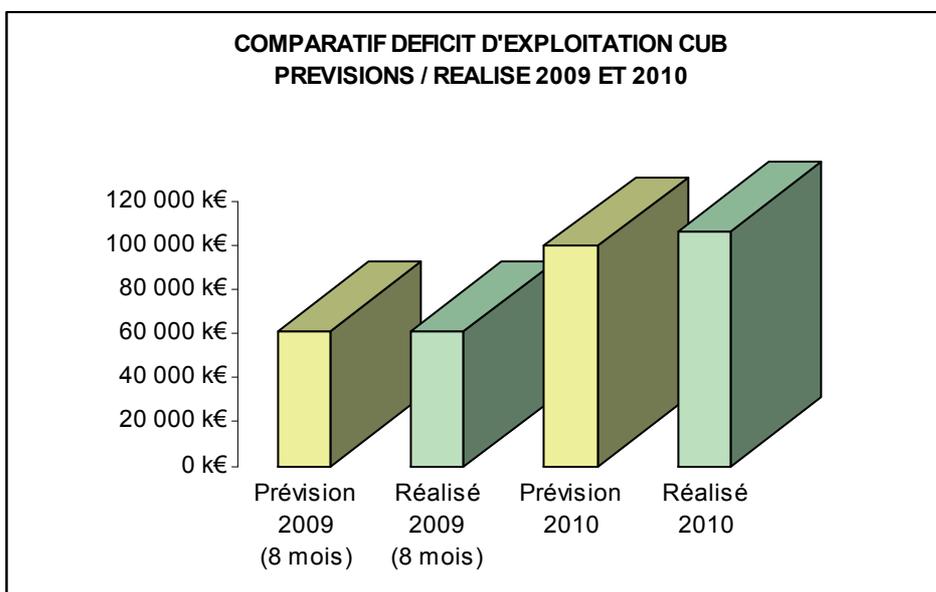
#### 2.6- Le déficit d'exploitation de la collectivité

Le déficit d'exploitation de la collectivité se calcule par différence entre les recettes et la contribution forfaitaire d'exploitation corrigée elle-même des variables contractuelles.

En 2010, il s'élève à 106.6 M€ contre 99,6 M€ en prévisionnel ; il a donc augmenté de 6.9%.

Si l'on valorise ce déficit en €2008, l'écart avec le déficit prévisionnel n'est plus que de 5% et représente 5 M€ en valeur absolue.

Cette situation s'explique par les mécanismes contractuels qui garantissent à la collectivité un niveau de recettes sur toute la durée du contrat.



## 2.7- Zoom sur les ratios

Un contrôle plus particulier a été effectué sur 7 ratios déterminants pour le pilotage du service.

	Prévu		Réalisé	
	2009 (8 mois)	2010	2009 (8 mois)	2010
Charges/km	5,01 €/km	4,89 €/km	5,13 €/km	4,97 €/km
Recettes/km	1,65 €/km	1,74 €/km	1,65 €/km	1,51 €/km
Déficit d'exploitation/km (en Euro courant)	3,36 €/km	3,15 €/km	3,48 €/km	3,46 €/km
Charges/Voyage	1,42 €/voy	1,30 €/voy	1,47 €/voy	1,49 €/voy
Recettes/voyage	0,466 €/voy	0,464 €/voy	0,472 €/voy	0,454 €/voy
V/K (Voyages/Kilomètre)	3,53 voy/km	3,75 voy/km	3,49 voy/km	3,33 voy/km
R/D (Recettes/Dépenses)	32,86%	35,57%	32,14%	30,40%

Alors que le ratio charges au kilomètre se maintient par rapport au prévisionnel (+1.55%), celui des recettes au kilomètre se dégrade de 13.2%, ce qui génère un déficit d'exploitation au kilomètre en augmentation de 9.7%.

Le ratio charges au voyage se dégrade de 14.4% par rapport au prévisionnel tout comme le ratio Recettes au voyage mais dans de moindres proportions (-2.2%).

Le nombre de voyages au kilomètre réalisé ressort à 3.33voy/km contre 3.75voy/km au prévisionnel, en baisse de 11.25%.

Enfin, le ratio recettes/dépenses qui représente le taux de couverture financière pour la collectivité est en diminution de 14.5% par rapport au prévisionnel. Alors qu'il était prévu un taux de couverture pour la collectivité de 35.5%, le ratio n'est que de 30.4% en 2010.

Il est donc équivalent à celui de l'exercice 2009 en année pleine.

## 2.8- Le ratio R/D recalculé en considérant les pénalités sur recettes comme des recettes

Keolis Bordeaux calcule le ratio R/D selon le tableau ci-dessous

	Contrat (en k€2008)		Réalisé (en k€ courant)		Ecart Réalisé/Contrat		Ecart (en %)	
	2009 (8 mois)	2010	2009 (8 mois)	2010	2009 (8 mois)	2010	2009 (8 mois)	2010
Charges (contribution forfaitaire)	91 193 k€	154 725 k€	90 942 k€	157 729 k€	-251 k€	3 004 k€	-0,28%	1,94%
Recettes du trafic (hors vis)	28 312 k€	52 230 k€	27 816 k€	43 806 k€	-496 k€	-8 424 k€	-1,75%	-16,13%
Pénalités sur recettes tarifaires non atteintes			17 k€	3 766 k€	17 k€	3 766 k€		
Recettes du trafic vis	0 k€	468 k€	0 k€	967 k€	0 k€	499 k€		106,62%
Autres recettes (infraction+pub)	1 657 k€	2 340 k€	1 247 k€	1 798 k€	-410 k€	-542 k€	-24,74%	-23,16%
Pénalités sur recettes de publicité non atteintes			508 k€	778 k€	508 k€	778 k€		
<b>Total recettes</b>	<b>29 969 k€</b>	<b>55 038 k€</b>	<b>29 588 k€</b>	<b>51 115 k€</b>	<b>-381 k€</b>	<b>-3 923 k€</b>	<b>-1,27%</b>	<b>-7,13%</b>
R/D (Recettes/Dépenses)	32,86%	35,57%	32,54%	32,41%			-1,00%	-8,90%

En intégrant les pénalités sur recettes dues par le délégataire pour non atteinte de ses objectifs contractuels aux recettes, le ratio recettes sur dépenses s'améliore mécaniquement de 2 points (on passe de 30.4% à 32.4%).

Comparé au ratio 2008 du contrat de délégation précédent qui s'élevait à 28.9%, l'amélioration apparaît significative même si le ratio prévu sur le contrat en cours n'est pas atteint.

**Il est cependant constaté, pour la construction de ce ratio, que l'exploitant et la collectivité ne retiennent pas la même base. En effet, l'amélioration mise en avant dans le rapport du délégant ne résulte pas d'une évolution des recettes tarifaires mais de l'activation des clauses de pénalité qui compense l'engagement de recettes non atteint.**

## 3- Conclusion

Cette analyse met en évidence des interprétations divergentes du contrat sur des notions déterminantes pour son pilotage.

Les notions fondamentales que sont les indicateurs « voyages et engagements de recettes de titres » devront faire l'objet d'une mise au point et d'un avenant pour éviter toutes différences d'interprétation.

L'analyse des ratios 2010 permet de constater des écarts significatifs entre les prévisions et les réalisations.

L'analyse des comptes de l'année 2011 devrait permettre d'apprécier l'exploitation du nouveau réseau et la réalisation des objectifs contractuels de Keolis Bordeaux.

## Chapitre 4 - Contrôles effectués

### 4.1 - le réseau tbc

#### ■ La réception des documents

Conformément à la convention et à l'annexe 6 du 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.**

Conformément à ses engagements, pour l'année 2010, le délégataire a proposé les 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 Communauté urbaine, (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 contrôle sur le réseau

L'article 22 de la convention « 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 2010, la direction des déplacements urbains atteste de deux types de vérifications :

1. Opportunes ou sur réclamations avec demande d'action corrective immédiate de l'exploitant. Ces réclamations se font essentiellement par messages électroniques et par courrier.
2. 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 2009, sont inspectés tous les mois tandis que les structures de surface sur la base d'un système de rotation, soit un contrôle tous les deux mois. Après chaque vérification d'usage, les rapports sont transmis au délégataire ; une réunion trimestrielle vient compléter ce dispositif.

Ces contrôles ont permis pour exemple de déceler sur :

- **Le parc relais d'Arlac** : une demande de prise en charge, de la façade vitrée ainsi que des infiltrations d'eau dans les locaux d'exploitation, a été missionnée par la mission tramway. Cette demande est en cours d'expertise.

- **Le parc Arts et Métiers** : lors des contrôles contradictoires la DDU a demandé à plusieurs reprises l'enlèvement des mousses et le débouchage des caniveaux sur l'ensemble des accès.

Suite à une expertise diligentée par le tribunal administratif sur des infiltrations d'eau des étages de stationnement, la Communauté urbaine a procédé à une mise en demeure auprès de Keolis Bordeaux concernant le mauvais entretien de la toiture terrasse. Cette mise en demeure a également concerné le parc relais de Buttinière.

- **Le parc relais de Stalingrad** : il a été acté, lors des réunions trimestrielles, la mise en peinture sous forme de graphes du mur intérieur situé au fond du parc actuellement tagué. Cette prise en charge de Keolis permettra de limiter le retour de tags. Cette fresque devrait être sur le thème des transports et sa réalisation est prévue pour 2011.

- **Le parc relais de Quatre Chemins** : une demande de prise en charge a été formulée auprès de la société SNEF dans le cadre de la garantie biennale concernant la disjonction des luminaires. L'analyse des dysfonctionnements est en cours.

- **Le parc relais Ravesies** : une demande de prise en charge a été formulée auprès de la société Delta construction dans le cadre de la garantie décennale concernant des infiltrations d'eau sur la partie stationnement. Le constructeur, réactif, a procédé immédiatement à la réparation.

- **Les pôles d'échanges** : en Octobre et décembre 2010, la DDU a mis en place de nouveaux contrôles réguliers sur les pôles d'échanges Quinconces, Saint-Jean, Buttinière et Les Aubiers.

Ces contrôles permettent de vérifier l'état et la propreté de ces sites où les compétences sont partagées entre tbc, les mairies et les services communautaires.

Tbc doit par la suite informer les différents intervenants des défauts constatés. Ces contrôles ont permis :

- ✓ de montrer des défauts de propreté sur les locaux des Aubiers et de Peixotto avec notamment la présence importante de tags et graffitis.
- ✓ de montrer des défauts de propreté sur la station Saint-Jean.
- ✓ d'informer tbc sur la détérioration importante d'une couverture vitrée d'abris de tram et d'une dalle technique au sol.

En conclusion, pour ces sites 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 a constaté des défauts liés à la conception des parcs relais phase 1 et plus précisément des systèmes de comptabilisation et des barrières.

Ainsi, la Communauté urbaine procédera au remplacement de ces équipements spécifiques réalisés spécialement pour le réseau bordelais. En effet, le constructeur ne fournit plus de pièces de rechange par exemple pour les barrières, ce qui rend ces équipements obsolètes.

A la mise en place du nouveau réseau en février 2010, la direction des déplacements urbains a procédé aux contrôles des poteaux d'arrêts des lignes 20 et 40. Ces contrôles font apparaître la présence de l'ancien mobilier, de nombreux défauts de fiches horaires et la dégradation de poteaux. Ces inspections ont fait l'objet d'une réunion spécifique entre les services communautaires et tbc.

- **Exploitation du tramway** : une vigilance constante a été portée par l'équipe de la DDU pour garantir la sécurité et la pérennité des installations tramway.

Ainsi, des opérations lourdes de remplacement de rails APS sur la barrière Saint Genès puis sur les Quinconces ont été effectuées.

De même la DDU a assuré le suivi de la mission d'audit sécurité menée par les services de l'état dont l'appréciation générale a été positive.

De nombreux dysfonctionnements sur les ponts tournants ont fortement pénalisés l'exploitation entre Bassins à flot et le terminus Claveau. Des solutions ont été mises en œuvres au coup par coup mais n'ont pas permis de stabiliser la situation.

L'année 2011 devrait voir la concrétisation d'une solution pérenne et viabilisée de l'exploitation sur ces ouvrages, grâce aux actions conjointes de l'exploitant et des services du pôle mobilité.

- **Réclamations** : la direction des Déplacements urbains a assuré une veille dans le cadre des réclamations ou demandes émanantes 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.

La nature de celles-ci se répartit comme suit :

- ✓ Mise en service du nouveau réseau 2010 : 250 réclamations
- ✓ Dysfonctionnements et entretien du réseau : 58 réclamations
- ✓ Nuisances liées au transport : 27 réclamations
- ✓ Mesures tarifaires sociales : 18 réclamations
- ✓ Implantation des arrêts : 28 réclamations
- ✓ Abris voyageurs : 3 réclamations
- ✓ Verbalisations : 7 réclamations
- ✓ Fraude et incivilités : 6 réclamations
- ✓ Grille tarifaire : 6 réclamations
- ✓ Transport scolaire / 5 réclamations
- ✓ Mouvements de grève : 2 réclamations
- ✓ Service Mobibus : 7 réclamations
- ✓ Divers : 7 réclamations
- ✓ Service VCub : 10 réclamations

## Conclusions

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 et pôles d'échanges,
- 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 et des certifications.

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

## Les objectifs pour 2011

- Mise en place de contrôles sur l'état et la propreté des infrastructures tramway et plus particulièrement des stations et des plateformes,
- Réalisation d'un audit sur la maintenance des infrastructures tramway. Le précédent a eu lieu en début de convention, cet audit doit permettre de mesurer l'efficacité du délégataire à assurer l'entretien et la maintenance de nos équipements.
- Poursuite et développement des contrôles inopinés sur l'ensemble du réseau.
- Mise en place de contrôles liés à l'entretien des bâtiments et à l'exploitation du réseau (ateliers, pôle d'échanges...)
- Mise en place d'un contrôle régulier de la maintenance des bus, des rames de tramway, des infrastructures ferroviaires du tramway en comparaison des échéances d'entretien liés aux équipements.
- Vérification sur le bien fondé des modifications apportées,
- Détection de nouveaux dysfonctionnements.

## 4.2 - 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.

## 4.3 - 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 2009/2010, la direction des Déplacements urbains n'a enregistré aucune demande.

Toutefois, elle a appliqué les pénalités d'usage, pour un montant de 214,78€ suite au non respect et/ou mauvaise exécution de service scolaires, par certaines sociétés de transport.

## Chapitre 5 - Avis du délégué

Si 2009, fut l'année du changement d'opérateur pour l'exploitation des transports urbains bordelais et du service de transport pour personnes à mobilité réduite, 2010 s'affiche comme l'année du nouveau souffle pour l'offre transports.

En effet, après les multiples extensions du tramway et les restructurations constantes associées sur le réseau de bus, l'exploitant Keolis Bordeaux a eu à cœur de remettre au centre du service public des transports, non pas le tramway (déjà largement plébiscité) mais le réseau de bus.

Fait de leur diagnostic sur le réseau bordelais, Keolis Bordeaux avait convaincu la collectivité de reprendre en main son réseau de bus et d'y injecter des moyens, afin de combler le déficit d'image dont il souffrait.

Ainsi, le mot d'ordre affiché lors de la phase de concertation en 2009, qui était de restituer ses lettres de noblesse au bus et d'arrêter l'exploitation d'un réseau à deux vitesses, a été la cheville ouvrière de la création du nouveau réseau TBC 2010.

Pour réaliser cette refonte de l'offre transports, ce n'est pas plus de 80 chantiers qui ont été réalisés grâce à la mobilisation de tous et pour un coût proche des 3 millions d'euros.

Par ailleurs, le délégataire sur cette même période a procédé au remplacement de plus de 1700 poteaux d'arrêts, a effectué des campagnes de communication de grande envergure et a mobilisé l'intégralité de son personnel sur cet axe du projet d'entreprise.

Mais le premier trimestre 2010, c'est également, en parallèle à la mise en œuvre de ce nouveau réseau, la concrétisation de la création d'un nouveau maillon à la chaîne de déplacements : le Vcub ( $V^3$ ), le vélo de la Cub, système de vélo en libre service sur l'ensemble du territoire communautaire. Ce service a remporté un franc succès puisque après 10 mois d'exploitation ce ne sont pas moins de 1,4 million de locations qui ont été recensés.

Donc succès pour les vélos, mais aussi succès pour le nouveau réseau qui permet à la Communauté urbaine d'afficher une progression de fréquentation de ses transports en commun quand dans une lecture nationale on observe plutôt un ralentissement des fréquentations.

La barre symbolique des 100 millions de voyages a été franchie mais il convient de rappeler que les objectifs contractuels sont quant à eux loin d'être atteints (objectif pour 2010 : 118,6 millions de voyages).

Enfin, la vigilance reste de mise car le contexte économique montre bien que l'équilibre est fragile. En effet, même si l'on constate une légère baisse de la fraude entre 2009 et 2010, le niveau atteint n'est en rien comparable avec ceux de 2007/2008 avec respectivement 9,9% et 10,6% contre aujourd'hui 14,6%.

Les modifications apportées à l'organisation des équipes de contrôles tbc ainsi que la décision communautaire d'instaurer une pénalité aux « non validants » devraient contribuer à reprendre en main cette dérive. La collectivité reste très vigilante sur ce sujet et attend notamment de l'exploitant une réelle prise en compte de cette problématique, car force est de constater que malgré les mesures prises en septembre 2007, d'achever le processus de montée par l'avant sur les autobus, les résultats sont loin d'être en adéquation avec les attentes communautaires.

Une des pistes d'action pour 2011, pourrait être une mobilisation du personnel de conduite à la validation systématique.

De même, lorsque l'on parle de vigilance, certes il y a l'usage du réseau mais aussi le niveau d'offre. Sur cet axe, la Communauté urbaine de Bordeaux a à cœur de mener dès 2011, des actions faites en faveur de l'amélioration de la vitesse commerciale avec comme premier axe de réalisation, la Lianes 3.

Donc, 2010 n'est en rien l'aboutissement d'une réflexion sur les transports en commun mais bien le socle fondateur d'une politique de modernisation, de mise en adéquation des moyens aux besoins et de recherches constantes d'amélioration du service offert aux usagers.

## Annexe

### Les transports dans le 27 communes

#### Artigues-Près-Bordeaux

Population de 6 434 habitants

Territoire de 7,36 km<sup>2</sup>



##### Le réseau tbc

**Les lignes** 27, Citéis 40, 64, 67, Flexo 51 soir

**Longueur du réseau** 32,8 km

**Nombre d'arrêts** 66

##### Le transport scolaire

10 circuits

654 enfants inscrits

6 établissements desservis

#### Bassens

Population de 6 742 habitants

Territoire de 10,28 km<sup>2</sup>



##### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 7, 90, 91, 92, 94, 96, Flexo 50 soir

**Longueur du réseau** 45 km

**Nombre d'arrêts** 112

##### Le transport scolaire

2 circuits

67 enfants inscrits

4 établissements desservis

## Bègles

Population de 24 620 habitants

Territoire de 9,96 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

<b>Les lignes</b>	Tram C, Liane 5, Liane 11, Liane 15, 20, 26, Corol 34, Corol 36, Citéis 43, 88, 89	
<b>Longueur des réseaux</b>	<b>66,3 km</b> réseau de bus	<b>0,1 km</b> réseau de tramway
<b>Nombre d'arrêts</b>	<b>121</b>	<b>1 station</b>

### Le transport scolaire

4 circuits dont 3 en régie      132 enfants inscrits      9 établissements desservis

## Blanquefort

Population de 15 648 habitants

Territoire de 33,72 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

<b>Les lignes</b>	Liane 6, 29, Corol 37, 56 exp, 76, 77, 78, Flexo 57 soir	
<b>Longueur du réseau</b>	<b>98,1 km</b>	
<b>Nombre d'arrêts</b>	<b>124</b>	

### Le transport scolaire

3 circuits dont 2 en régie      137 enfants inscrits      9 établissements desservis

# Bordeaux

Population de 235 878 habitants

Territoire de 49,36 km<sup>2</sup>



## Le réseau tbc

### Les lignes

Tram A, B et C, Lianes 1 à 16, 20, 24, 26 à 29, Corol 32, Corol 33, Corol 35, Corol 37, Citéis 41 à 47, 53 exp, 56 exp, 62, 72, 73, 74, 76, 80, 83, 91, 92, Résago, Flexo 50 à 52 soir, Flexo 57 soir

### Longueur des réseaux

**465,7 km**  
réseau de bus

**47,2 km**  
réseau de tramway

### Nombre d'arrêts

**695**

**99 stations**

## Le transport scolaire

4 circuits

187 enfants inscrits

1 établissement desservi

# Bouliac

Population de 3 174 habitants

Territoire de 7,48 km<sup>2</sup>



## Le réseau tbc

### Les lignes

Liane 10, Corol 32, 62, Résago, Flexo 52 soir

### Longueur du réseau

**16,8 km**

### Nombre d'arrêts

**45**

## Le transport scolaire

7 circuits

132 enfants inscrits

4 établissements desservis

## Le Bouscat

Population de 23 714 habitants

Territoire de 5,28 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 5, Liane 6, liane 15, 56 exp, 29, Corol 33, Corol 35, Citéis 46, 72

**Longueur du réseau** 52,3 km

**Nombre d'arrêts** 100

### Le transport scolaire

3 circuits

171 enfants inscrits

6 établissements desservis

## Bruges

Population de 13 149 habitants

Territoire de 14,22 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 6, Liane 15, 56 exp, 29, Corol 33, Corol 35, 71, 72, 83, Flexo 57 soir

**Longueur du réseau** 74,1 km

**Nombre d'arrêts** 84

### Le transport scolaire

1 circuit

59 enfants inscrits

1 établissement desservi

## Carbon-Blanc

Population de 7 093 habitants

Territoire de 3,86 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 7, 90, 92, 93, 94, 96, Flexo 50 soir

**Longueur du réseau** 50,6 km

**Nombre d'arrêts** 116

### Le transport scolaire

1 circuit 34 enfants inscrits 4 établissements desservis

## Cenon

Population de 23 448 habitants

Territoire de 5,52 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Tram A, Liane 10, 27, 28, Corol 32, Citéis 40, 64, 67, 80, Flexo 51 et 52 soir

**Longueur des réseaux** 48,7 km réseau de bus 7,9 km réseau de tramway

**Nombre d'arrêts** 81 16 stations

### Le transport scolaire

3 circuits 108 enfants inscrits 5 établissements desservis

# Eysines

Population de 19 673 habitants

Territoire de 12,01km<sup>2</sup>



## Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 2, Liane 3, Liane 5, 29, 30, Corol 35, 53 exp, 71, 72, 78, 79, 83

**Longueur du réseau** 84,5 km

**Nombre d'arrêts** 125

## Le transport scolaire

5 circuits dont 2 en régie

106 enfants inscrits

8 établissements desservis

# Floirac

Population de 16 307 habitants

Territoire de 8,59 km<sup>2</sup>



## Le réseau tbc

**Les lignes** Tram A, Liane 10, 27, 28, Corol 32, 62, 80, Résago, Flexo 52 soir

**Longueur des réseaux** 59,4 km  
réseau de bus

0,3 km  
réseau de tramway

**Nombre d'arrêts** 101

1 station

## Le transport scolaire

1 circuit

28 enfants inscrits

2 établissements desservis

## Gradignan

Population de 23 519 habitants

Territoire de 15,77 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 8, Liane 10, 21, 86, Corol 36

**Longueur du réseau** 65,1 km

**Nombre d'arrêts** 146

### Le transport scolaire

2 circuits

70 enfants inscrits

5 établissements desservis

## Le Haillan

Population de 8 705 habitants

Territoire de 9,26 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 3, Liane 11, 30, 53 exp, 71, 72, 83

**Longueur du réseau** 32,8 km

**Nombre d'arrêts** 65

### Le transport scolaire

1 circuit

1 enfant inscrit

1 établissement desservi

## Lormont

Population de 21 325 habitants

Territoire de 7,36 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Tram A, Liane 7, 27, Corol 40, 64, 67, 91, 92 93, 94, 96, Flexo 50 soir

**Longueur des réseaux** **84,7 km**  
réseau de bus

**9,3 km**  
réseau de tramway

**Nombre d'arrêts** **105**

**15 stations**

### Le transport scolaire

11 circuits

382 enfants inscrits

13 établissements desservis

## Mérignac

Population de 66 388 habitants

Territoire de 48,17 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Tram A, Liane 1, Liane 2, Liane 3, Liane 11, Liane 16, 23, 30, Corols 33 à 35, Citéis 41 et 42, 70, 71, 83, 53 exp, Flexo 48, Flexo 54 soir

**Longueur des réseaux** **195,1 km**  
réseau de bus

**8,6 km**  
réseau de tramway

**Nombre d'arrêts** **272**

**15 stations**

### Le transport scolaire

28 circuits

780 enfants inscrits

29 établissements desservis

# Parempuyre

Population de 7 305 habitants

Territoire de 21,18 km<sup>2</sup>



## Le réseau tbc

**Les lignes** 56 exp, 76, 77, Flexo 57 soir

**Longueur du réseau** 36,8 km

**Nombre d'arrêts** 52

## Le transport scolaire

2 circuits

550 enfants inscrits

4 établissements desservis

# Pessac

Population de 58 069 habitants

Territoire de 32,82 km<sup>2</sup>



## Le réseau tbc

**Les lignes** Tram B, Liane 4, Liane 10, 23, 24, Corols 34 à 36, Citéis 42 et 44, 87, Flexo 48, Flexo 54 soir

**Longueur des réseaux** 205,1 km  
réseau de bus

8,4 km  
réseau de tramway

**Nombre d'arrêts** 293 16 stations

## Le transport scolaire

29 circuits

1 214 enfants inscrits

32 établissements desservis

## Saint-Aubin-de-Médoc

Population de 5 659 habitants

Territoire de 34,72 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 3, 30, Corol 37, 83, Résago

**Longueur du réseau** 36,6 km

**Nombre d'arrêts** 44

### Le transport scolaire

12 circuits

409 enfants inscrits

13 établissements desservis

## Saint-Louis-de-Montferrand

Population de 2 028 habitants

Territoire de 10,08 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** 90, 91, 96, Flexo 50 soir

**Longueur du réseau** 25,8 km

**Nombre d'arrêts** 44

### Le transport scolaire

1 circuit

22 enfants inscrits

2 établissements desservis

## Saint-Médard-en-Jalles

Population de 27 450 habitants

Territoire de 85,28 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 3, 30, Corol 37, 53 exp, 71, 79, 83, Flexo 55 soir

**Longueur du réseau** 91,2 km

**Nombre d'arrêts** 137

### Le transport scolaire

33 circuits

1 487 enfants inscrits

28 établissements desservis

## Saint-Vincent-de-Paul

Population de 1 029 habitants

Territoire de 13,88 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** 92, 93, Flexo 50 soir

**Longueur du réseau** 35,4 km

**Nombre d'arrêts** 36

### Le transport scolaire

1 circuit

15 enfants inscrits

2 établissements desservis

## Le Taillan-Médoc

Population de 8 839 habitants

Territoire de 15,16 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 5, Corol 37, 71, 79, 83, Résago

**Longueur du réseau** 64,2 km

**Nombre d'arrêts** 87

### Le transport scolaire

6 circuits

133 enfants inscrits

8 établissements desservis

## Talence

Population de 42 293 habitants

Territoire de 8,35 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Tram B, Liane 4, Liane 5, Liane 8, Liane 10, 20, 21, Corol 34, Corol 35, 87

**Longueur des réseaux** 50,3 km  
réseau de bus

5,8 km  
réseau de tramway

**Nombre d'arrêts** 75

11 stations

### Le transport scolaire

2 circuits

81 enfants inscrits

4 établissements desservis

## Villenave-d'Ornon

Population de 30 347 habitants

Territoire de 21,26 km<sup>2</sup>



### Le réseau tbc

**Les lignes** Liane 5, Liane 8, Liane 15, 20, Corol 34 et 36, Citéis 43, 87, 88, 89

**Longueur du réseau** 79,3 km

**Nombre d'arrêts** 126

### Le transport scolaire

13 circuits dont 5 en régie

555 enfants inscrits

22 établissements desservis

## Autres communes desservies

### tbc

Commune de Cadaujac : 89

Commune de Canéjan : 24

Commune de Cestas : 23

## Autres organisateurs secondaires

### Le transport scolaire

Etablissement Lycée horticole de Blanquefort : 3 circuits pour 161 élèves

Etablissement Notre Dame de Sévigné à Talence : 2 circuits pour 129 élèves

S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès) : 10 circuits pour 196 élèves

Etablissement Tivoli à Bordeaux : 1 circuit pour 27 élèves