

Délégation de service public des transports urbains et du transport pour personnes à mobilité réduite

RAPPORT ANNUEL 2011 (synthèse v2)





Sommaire

1.	La société exploitante et le rappel du cadre contractuel	7
1.1.	Dénomination	7
1.2.	Siège social	7
1.3.	Montant et mouvements de capital	7
1.4.	Organigramme	7
1.5.	Rappel du cadre contractuel : convention et avenants en vigueur, principes contractuels 9	
1.6.	Gouvernance contractuelle entre la CUB et le Déléataire	10
2.	Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice	13
2.1.	Vie du contrat	13
2.2.	Evolution des dessertes et principaux aménagements du service	14
2.3.	Tarifification	15
2.4.	Sécurité	15
2.5.	Social	16
2.6.	Lutte contre la fraude	16
2.7.	Autres éléments significatifs	17
3.	Fonctions d'études et de planification, et missions d'assistance et de conseil 21	
3.1.	Etudes et planification	21
3.2.	Missions d'assistance et de conseil (art 7-11 de la Convention)	24
4.	Service offert	35
4.1.	Km parcourus par mode	35
4.2.	Zoom sur les km sous-traités au titre du contrat, précisant les km taxis	37
4.3.	Zoom sur les km Mobibus	37
4.4.	Km effectués au titre des services pénétrants	38
4.5.	Km et PKO par ligne sur plusieurs années	38
4.6.	Vitesse commerciale en vigueur et modalités de calcul de cette vitesse	38
4.7.	Motivation des décisions de changement de consistance de l'offre	44
4.8.	Evolution d'une année sur l'autre : explication des variations, leur impact financier ...	44
4.9.	Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années	47
4.10.	Organisation pour la gestion des intempéries	47
5.	Fréquentation	49
5.1.	Nombre de voyageurs transportés par les véhicules exploités par le délégataire et par les véhicules des sous-traitants au titre du réseau Tbc (hors Mobibus)	49
5.2.	Nombre de voyages service PMR (Mobibus)	52
5.3.	Fréquentation des parcs relais	54
5.4.	Fréquentation du service VCub	58
5.5.	Fréquentation et V/K par ligne	60
5.6.	Validations par ligne, par sens et par arrêt pour le tramway	61
5.7.	Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titre	65
5.8.	Mise en perspective de l'évolution de la fréquentation sur plusieurs années	68
6.	Relations avec la clientèle	69





Sommaire

6.1.	Politique tarifaire	69
6.2.	Ventes et recettes par titre.....	72
6.3.	Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année.....	74
6.4.	Information du public	75
6.5.	Commercialisation et politique commerciale	117
6.6.	Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle.....	123
6.7.	Réclamations clients	126
6.8.	Contrôle des voyageurs	128
6.9.	Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU (lignes harmonisées)	133
7.	Sécurité des biens et des personnes, accidents, sûreté de fonctionnement	135
7.1.	Incidents de l'année par type et tendance sur 3 années : vandalisme, actes d'incivilité et agressions	135
7.2.	PIMMS (point d'information et de médiation multi-services)	136
7.3.	Sinistralité (accidents) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels.....	137
7.4.	Sécurité des systèmes de transports guidés (art 7-12 de la Convention)	138
8.	Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant.....	141
8.1.	Nombre de véhicules par type (y compris véhicules de service) au 31 décembre.....	141
8.2.	Etat du parc faisant apparaître l'âge de chaque véhicule et l'âge moyen du parc ainsi que son évolution sur les dernières années.....	144
8.3.	Mouvements du parc (entrées / sorties) en 2011	144
8.4.	Equipement des points d'arrêt	146
8.5.	Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en ligne et évolution sur 3 ans, distinguant les pannes perturbatrices de services clients.....	147
8.6.	Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans	150
8.7.	Projet de maintenance patrimoniale.....	151
8.8.	VCub : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations.....	152
9.	Investissements réalisés par la CUB.....	155
9.1.	Investissements de l'année par type (nature et montant brut)	155
9.2.	Etat des acquisitions et cessions de l'année au titre des immobilisations mises à disposition par la CUB	157
9.3.	Etat des immobilisations mises à disposition par la CUB	158
10.	Investissements réalisés par l'exploitant.....	159
10.1.	Investissements prévus, engagés ou achevés dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements	159
10.2.	Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant	160
10.3.	Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise actualisé chaque année	161
11.	Organisation et gestion	163
11.1.	Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau.....	163
11.2.	Organisation du contrôle	164
12.	Gestion du personnel	165
12.1.	Effectifs	165
12.2.	Absentéisme	169
12.3.	Intégration d'un simulateur de conduite bus : l'innovation technologique au service d'une conduite rationnelle et préventive	171
12.4.	Engagement de non discrimination et de diversité	172





Sommaire

12.5.	Prévention des conduites addictives	173
12.6.	Rôle de l'assistante sociale	173
12.7.	Conforter la récurrence de la communication interne au sein de l'entreprise.....	175
13.	Suivi de la qualité.....	185
13.1.	Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration	185
13.2.	Certification : nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, certifications perdues	189
14.	Statistiques.....	191
14.1.	Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente	191
14.2.	Nombre de PKO	191
14.3.	Evolution du réseau sur quelques années	191
15.	Ratios.....	193
15.1.	Ratios d'offre et d'usage.....	193
15.2.	Ratio de productivité : km parcourus par agent	193
15.3.	Ratios financiers	193
16.	Comptes de l'exploitation.....	197
16.1.	Compte de résultat sous forme de Soldes Intermédiaires de Gestion	197
16.2.	Compte de résultat analytique annuel	199
16.3.	Comptes sociaux de l'entreprise	199
16.4.	Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la DSP et nécessaires à la continuité du service public	201
16.5.	Immobilisations	201
17.	Divers	207
17.1.	Compte-rendu des services spécifiques	207
17.2.	Graphiques de l'offre de service de septembre et de l'été	207
17.3.	Services additionnels	207





Sommaire





Préambule

Ce rapport annuel constitue le rapport de délégation pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2011.

Le rapport annuel respecte le plan prévu dans l'annexe 6 de la convention de délégation de service public, telle que complétée par l'article 3 de l'avenant n°2.

Les éléments concernant le transport pour personnes à mobilité réduite, les parcs relais et le service VCub sont intégrés dans les différents chapitres.





Préambule



Chapitre 1

Société exploitante et cadre contractuel



1. La société exploitante et le rappel du cadre contractuel

1.1. Dénomination

Le délégataire est la société Keolis Bordeaux, société anonyme inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 509 752 218.

1.2. Siège social

Le siège social de Keolis Bordeaux est situé 12 boulevard Antoine Gautier, 33 000 Bordeaux, sans modification par rapport à l'an dernier.

1.3. Montant et mouvements de capital

Le capital social de Keolis Bordeaux est d'un montant de 300 000 euros. L'actionnariat est le suivant :

Keolis Bordeaux		
Composition du capital		
Actionnaire	Nb d'actions	% de détention
Keolis S.A.	29 994	99.980%
Michel BLEITRACH	1	0.003%
Eric CHAREYRON	1	0.003%
Jean-Michel FERRARIS	1	0.003%
Michel LAMBOLEY	1	0.003%
Hervé LEFEVRE	1	0.003%
Jacques MOUTON	1	0.003%
Total	30 000	100.000%
Montant du capital	300 000	
Nominal d'une action	10.00	

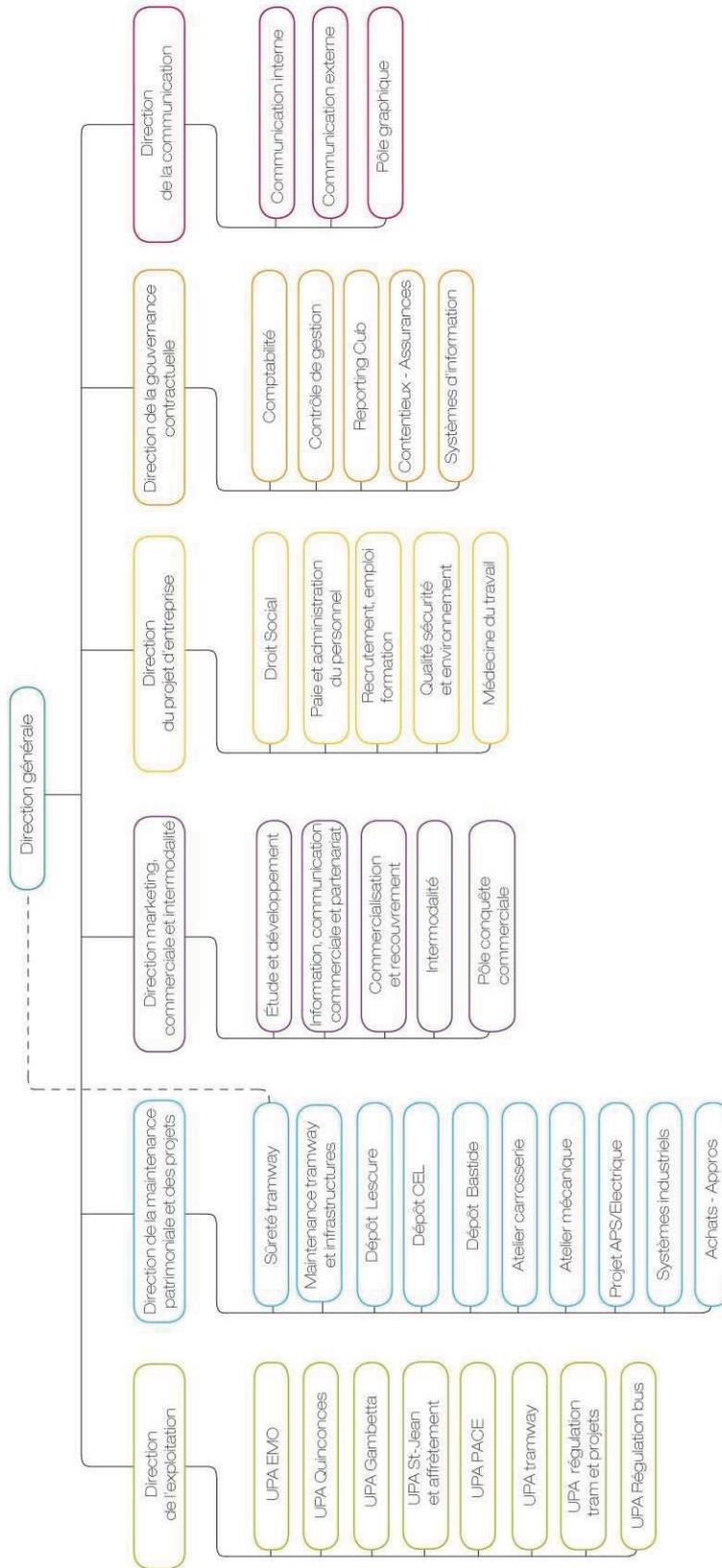
Ni le montant du capital social, ni l'actionnariat, n'ont évolué au cours de l'exercice 2011.

1.4. Organigramme

L'organigramme de Keolis Bordeaux au 31 décembre 2011 est le suivant :



La société exploitante et le rappel du cadre contractuel



1.5. Rappel du cadre contractuel : convention et avenants en vigueur, principes contractuels

Le cadre contractuel qui régit l'activité de Keolis Bordeaux est celui de la « Convention de délégation de service public des transports urbains et du transport pour personnes à mobilité réduite » du 1^{er} avril 2009. Le contrat a démarré le 1^{er} mai 2009 pour une durée de 5 ans, jusqu'au 30 avril 2014.

La convention fixe les principes contractuels dont les principaux sont détaillés ci-dessous. Le nom du réseau exploité est Tbc (tramway et bus de la CUB) pour les tramways et les bus, Mobibus pour le transport des PMR (personnes à mobilité réduite) et VCub pour le système de vélos en libre service.

Deux avenants avaient été conclus en 2010.

En 2011, un nouvel avenant est venu modifier la convention : les modifications apportées sont explicitées dans le chapitre suivant.

1.5.1. Missions déléguées

Les missions déléguées concernent l'exploitation du réseau constitué :

- des lignes de tramway
- des lignes d'autobus dont l'exploitation est assurée en direct par le délégataire
- des services de transport à la demande
- des services de transport des personnes à mobilité réduite
- des lignes et services sous-traités
- des parcs relais
- des services de stations/locations de vélos en libre service
- du service de navettes fluviales

Ces missions sont assurées sur le périmètre des transports urbains (PTU) dont les limites territoriales sont celles de la CUB.

Le contrat précise l'offre de référence, le niveau de qualité de service attendu et les objectifs fixés au délégataire.

Le délégataire est en charge de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs, étant précisé qu'une bonne partie des biens lui sont fournis par la CUB (matériel roulant et infrastructure du tramway, autobus, dépôts, ...), le délégataire ayant la charge de les entretenir et d'en renouveler certains dans le cadre du plan d'investissement contractuel. Par ailleurs, le délégataire a la charge de procéder à l'acquisition des investissements relatifs à la mise en œuvre du système de vélos en libre service VCub, ainsi que de trois navires pour la mise en œuvre des navettes fluviales.

1.5.2. Contribution forfaitaire

Le contrat fixe le montant annuel de contribution forfaitaire que la CUB alloue au délégataire pour l'exercice de ses missions. Les montants contractuels, indiqués en euros valeurs 2008, sont traduits en euros courants par le biais de formules



d'actualisation prévues au contrat.

Le caractère forfaitaire de la contribution fait peser un aléa économique sur le délégataire.

1.5.3. Tarifs et reversements de recettes

Le contrat prévoit que le délégataire est chargé de percevoir les recettes tarifaires et recettes annexes du service pour le compte de la CUB, dans le respect des tarifs qu'elle fixe.

Le délégataire reverse mensuellement à la CUB les recettes qu'il a encaissées pour son compte.

1.5.4. Intéressements et pénalités

Le contrat prévoit plusieurs mécanismes d'intéressements ou pénalités, en particulier sur les éléments suivants :

- évolution des recettes tarifaires et annexes, le délégataire étant engagé sur un niveau minimum de recettes et devant le cas échéant compenser le manque ou bénéficiant a contrario d'un intéressement en cas de surplus
- évolution du nombre de validations associé à une pénalité ou un intéressement en fonction du niveau réellement constaté
- critères qualité associés à des bonus et des malus
- évolution du taux de fraude associé à des bonus et des malus
- indicateurs spécifiques à l'amélioration du service de transport de personnes à mobilité réduite, associés à des bonus et des malus

Il faut noter que les pénalités et malus subis correspondent à la non atteinte des objectifs contractuels par le délégataire, et non pas au non respect de ses engagements contractuels. L'acquiescement de pénalités par le délégataire, dans les cas et les limites prévues au contrat, correspond précisément au respect des engagements pris.

Le contrat prévoit enfin un mécanisme de partage des produits financiers et un mécanisme de partage des gains de productivité (amélioration de l'excédent brut d'exploitation) en cas de meilleure performance financière du délégataire que ce qui était anticipé au contrat.

1.6. Gouvernance contractuelle entre la CUB et le Délégataire

Comme prévu à l'article 22-8 du contrat, un Comité de Coordination réunit mensuellement les services communautaires et les services du délégataire. En 2011, dix Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement. Comme prévu, le fonctionnement du Comité de Coordination a évolué en 2011 pour le recentrer sur les décisions à prendre sur la base de travaux préparatoires.

En parallèle, des réunions de travail ad hoc ont lieu sur les sujets nécessitant une coordination entre les services, et/ou sur les thèmes entrant dans les missions d'assistance et de conseil confiées au délégataire au titre de l'annexe 17 du contrat de délégation.



La société exploitante et le rappel du cadre contractuel

En outre, le délégataire produit mensuellement à la CUB un rapport retraçant tant les événements que les éléments statistiques du mois écoulé.

Le 1^{er} mars 2011, le délégataire avait remis à la CUB son rapport annuel d'activité pour l'exercice 2010.

Enfin, la CUB a procédé à un audit des comptes du délégataire et de l'activité de la délégation qui a donné lieu à un rapport voté par le Conseil communautaire d'octobre 2011.

Le délégataire ne partage pas certaines des conclusions émises dans le rapport du délégant, notamment sur l'appréciation du calcul de l'objectif de recettes. Le délégataire en a contesté les termes dans un courrier adressé à la Communauté urbaine le 13 décembre 2011.





La société exploitante et le rappel du cadre contractuel



Chapitre 2

Éléments significatifs de l'exercice



2. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

2.1. Vie du contrat

2.1.1. Avenant n°3 au contrat

Conformément aux dispositions retenues dans la convention et ses deux avenants, des amendements et des corrections matérielles devaient être apportés à certaines dispositions, références et données du contrat de DSP.

Ainsi, l'avenant n°3 a apporté les principales modifications suivantes :

- intégration dans le contrat de l'exploitation du futur service de navettes fluviales, et du principe de leur acquisition par le délégataire ;
- prise en compte d'investissements non prévus dans le plan prévisionnel d'investissement du délégataire et de charges non intégrées au contrat (bus gabarits réduits, contrôle d'accès du local vélo St-Jean, bornes de paiement VCub pour les stations non équipées, équipements d'amélioration de la vitesse commerciale de la Lianes 3+, remise en état de certains équipements, redevances d'occupation...);
- prise en compte des effets de la Contribution Economique Territoriale, qui s'est substituée en 2011 à l'ancienne Taxe Professionnelle ;
- ajustement de certains délais de paiement.

Cet avenant a été voté le 14 octobre 2011 par le Conseil Communautaire, et signé le 08 novembre 2011.

2.1.2. Avenant n°4 en cours de préparation

Un avenant 4 est en cours de préparation. Il portera notamment sur :

- l'a mise à jour de l'offre contractuelle suite au bilan du nouveau réseau,
- la mise à jour des éléments financiers du contrat notamment du fait de la prise en compte des navettes fluviales, des conséquences des travaux de la phase III du tramway, de certaines évolutions réglementaires.

L'application de la clause de revoyure contractuelle et les conséquences de la conciliation devraient faire l'objet d'une contractualisation ultérieure.

2.1.3. Autres points

2.1.3.1. Poursuite des discussions contractuelles initiées en 2009

Initiées en 2009, les discussions se sont poursuivies avec les services communautaires afin de prendre en compte les sujets suivants :

- retards d'investissement et de maintenance,
- impact des NAO (négociations annuelles obligatoires) 2009, menées par le précédent délégataire,
- impact de pièces erronées du cahier des charges,



Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

- conséquences des décisions prises par le précédent délégataire en matière d'emploi,
- conséquences de l'impact de l'avenant au contrat de commercialisation des espaces publicitaires réduisant le minimum garanti et de la constatation d'un niveau de recettes publicitaires en 2009 très inférieur au niveau connu lors des précédents exercices,
- impact d'un taux de fraude 2009 et 2010 en nette dégradation par rapport aux références historiques.

Faute de parvenir à un accord, les parties ont, en application de l'article 25 du contrat, soumis leur différend à un collège de trois conciliateurs. Les conciliateurs ont rendu un avis unanime dans leur rapport définitif le 30 novembre 2011. Par courrier du 20 décembre 2011, le délégataire a indiqué à la CUB son acceptation de l'ensemble des recommandations et de son intention de conclure en ce sens un protocole transactionnel devant se traduire par :

- le versement d'une indemnité transactionnelle permettant de compenser les préjudices subis par le délégataire de 2009 à 2011 ;
- un avenant au contrat pour intégrer dans la contribution forfaitaire la compensation des préjudices pour les années suivantes, et pour recalculer certains objectifs contractuels (taux de fraude, recettes publicitaires).

2.1.3.2. Clause de rendez-vous

Comme le délégataire en avait informé la CUB fin 2010, le constat a été fait que l'écart entre les recettes réelles 2010 et la base définitive d'intéressement justifiait l'application de l'article 28 du contrat, devant aboutir à un recalage des objectifs à partir de 2011. Une première réunion avait été organisée sur ce thème fin 2010.

Le délégataire a formalisé son analyse rétrospective des facteurs d'écart et sa proposition de recalage par courriers du 28 septembre et 11 octobre 2011.

A ce jour, les discussions restent en cours avec la collectivité.

2.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

Prévu en amont de la mise en place du nouveau réseau – dès la phase de concertation de l'automne 2009 – le bilan a marqué le premier semestre 2011.

En janvier puis en mars 2011, représentants des communes (élus et techniciens), élus et services de la CUB en charge de la mobilité et équipes de Tbc ont participé à des réunions sectorielles pour partager le diagnostic du réseau et proposer des ajustements.

Pour établir le bilan du réseau, différents outils ont été employés, avec notamment l'analyse :

- des réclamations des voyageurs,
- des performances des lignes (au travers des validations et des comptages),
- des résultats d'enquêtes qualitatives et quantitatives,
- des retours des communes.

Le bilan du nouveau réseau a donné lieu à quelques adaptations de l'offre



Éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

Le conseil de CUB du 8 juillet 2011 a approuvé le bilan du réseau et a validé différentes mesures d'évolution de l'offre, dont celles permettant un retour à l'enveloppe kilométrique contractuelle (l'offre dépassait jusqu'alors le volume prévu au contrat, le délégataire finançant ce surplus de kilomètres sans compensation de la CUB).

Parmi les évolutions les plus significatives, on peut noter :

- le renfort de la desserte de la gare St Jean le dimanche soir,
- le débouclage et l'adaptation des Citéis,
- la fusion de la Lianes 3 et de la ligne 53 express
- la suppression du Résago 68 et son intégration au Flexo 68,,
- l'adaptation des fréquences du tramway pendant la journée, et des Lianes en début de soirée ou le samedi,
- l'adaptation aux horaires d'entrées / sorties majoritaires de certaines lignes spécifiques desservant des établissements scolaires,
- le déploiement de lecteurs de cartes bleues à toutes les bornes VCub.

L'ensemble des mesures représente un solde de 400 000 Km annuels (soit 1,5%).

Ces ajustements ont été déployés soit dès le 16 mai, soit à la mise en place des horaires d'été soit à la rentrée de septembre. Ils ont été bien accueillis par les voyageurs.

Conséquence directe des travaux liés à la phase III du tramway, une nouvelle Lianes a été créée : de Brandenburg aux Aubiers, la Lianes 14 reprend les missions de la Lianes 15 et de la Corol 33.

Enfin, la rentrée 2011 a également été celle du lancement du label de « Lianes + ».

La desserte de l'ensemble de l'axe St Aubin / St Médard a été revue (la ligne 53 express s'est ainsi fondue dans la Lianes 3) et la Lianes 3 a ainsi été la première ligne du réseau à bénéficier de ce label valorisant les aménagements effectués afin de favoriser la vitesse commerciale et la régularité des lignes.

La première « Lianes + » a été lancée à la rentrée 2011

2.3. Tarification

La hausse tarifaire a été modérée en 2011, avec des augmentations de prix se situant dans une fourchette de 0 à 3,7% (augmentation moyenne pondérée de 1,5%). 4 nouveaux titres multimodaux ont été créés : Hebdo + (titre hebdomadaire combiné Tbc et VCub), Tbc cool (abonnement combiné Tbc et Autocool) et Modalis TerBus annuel (abonnement combiné Tbc et TER) également décliné en Modalis TerBus Jeune annuel.

Les tarifs ont augmenté en moyenne de 1.5% au 1^{er} juillet 2011

2.4. Sécurité

L'unité PACE (Prévention Assistance Contrôle Environnement) a été renforcée en février par la création d'un poste de responsable pour le traitement de l'ingénierie et de la veille sécuritaire ; ce responsable traite des différents reporting CLS (contrat local de sécurité) et CLSPD (conseil local de sécurité et de prévention de la



délinquance), et propose des ajustements de l'action de l'assistance prévention.

Suite à un audit au mois de mars, le service assistance prévention a été réorganisé en septembre pour consacrer 50% de son temps à l'aide à la mise en œuvre de la VSE (validation systématique à l'entrée) et à l'accompagnement du projet de lutte contre la fraude.

Le PV pour incivilités a été mis en œuvre au mois de juin. Ce dispositif légal est rappelé dans le règlement public d'usage qui a été voté en novembre 2010 dans le cadre de l'avenant n°2.

2.5. Social

L'année 2011 a été marquée par le souhait de faire évoluer le dialogue social suite au conflit de fin d'année 2010 sur la question des salaires et des organisations. L'engagement avait été pris par la Direction d'organiser avec les OS une vaste concertation des salariés sur ces 2 sujets en s'appuyant sur le conseil et l'assistance de Jean Auroux (ancien ministre du travail, auteur des lois éponymes). Les OS, qui avaient participé à la rédaction du questionnaire, ont finalement appelé les salariés à ne pas répondre, craignant que l'employeur ne profite des réponses pour remettre en cause les accords d'entreprise. Cependant, le principe d'un questionnaire des salariés, dont les attentes sont de plus en plus diverses, fait son chemin puisque plusieurs démarches de cet ordre sont prévues en 2012 sur des sujets tels que la couverture des frais de santé et la prévoyance, l'articulation vie professionnelle et vie personnelle...

La conflictualité 2011 s'est très fortement réduite pour atteindre le meilleur résultat depuis 5 ans avec seulement 1,1 jour perdu par agent en moyenne.

En matière d'emploi et comme Keolis Bordeaux s'y était engagé, le recrutement de conductrices et conducteurs s'est poursuivi de façon à dépasser largement l'effectif requis pour commencer à faire décroître les compteurs d'heures supplémentaires, congés et repos de cette population.

2.6. Lutte contre la fraude

Au mois de janvier, une procédure d'obtention des assermentations a été mise en place avec le Procureur Adjoint.

La création du poste de responsable ingénierie de l'UPA PACE a permis de traiter les résultats de l'enquête fraude (mars 2011) en secteurs et zones géographiques sur la CUB. Parallèlement ont été mis en œuvre début 2011 :

- la pénalisation pour non validation (le 14 février) conformément aux dispositions légales et au règlement public d'usage,
- et le site « e-PV » qui permet désormais de payer les PV sur internet.

Le 20 juin a démarré la diffusion des messages de « contrôle en cours sur la ligne » dans les bus, comme cela se pratiquait déjà dans les tramways. Les équipes de contrôle ont été renforcées le samedi après-midi à partir du mois de septembre.

La rentrée de septembre s'est également accompagnée de missions de contrôle préventif et de rappel des règles (notamment de la validation systématique) avec des volontaires de l'entreprise. Pendant le même temps, des opérations de contrôle

La conflictualité s'est établie à son niveau le plus bas depuis 5 ans

Les moyens de lutte contre la fraude ont évolué pour une meilleure efficacité (voir les détails au chapitre 6.8)



répressif se sont mises en place sur le tramway en partenariat avec la police ; ce type d'opération a été étendu au bus à partir du mois de novembre.

2.7. Autres éléments significatifs

2.7.1. Affrètement

2.7.1.1. Mobibus

Le délégataire a réalisé en 2011 un appel d'offre en vue de sélectionner des sous-traitants pour l'exploitation de certains services Mobibus.

A l'issue de cette procédure d'appel d'offres, les trois affrétés « historiques » de Mobibus ont été reconduits (Roue Libre Aquitaine, Soubise Solution Express, Transport Gill). 2 nouveaux sous-traitants ont également été sélectionnés (Evadys - qui réalise aussi de l'affrètement Tbc, et AB Cronos).

Les contrats ont démarré au mois de mai.

2.7.1.2. Tbc

Deux nouvelles lignes ont été confiées à la sous-traitance :

- la Lianes 14 qui s'est substituée à la Lianes 15 et à la Corol 33 dans le secteur de Bordeaux Lac à compter du 29 août 2011, du fait des travaux de construction de la phase III du tramway,
- la ligne Spécifique 74 qui dessert le lycée Camille Jullian (à compter du mois de septembre 2011).

En revanche, l'exploitation de la ligne Locale 92 a été reprise par Keolis Bordeaux sous forme de service Résago entre Ambès centre et Fort Lajard les samedis, dimanches et fêtes.

Une étude a en outre été conduite en vue de la mise en place rapide d'une navette sous-traitée reliant la station Bassins à Flot à la station Claveau du tram B : cette navette, opérationnelle en sous-traitance début janvier 2012, permet de compenser en heures de pointe la perte de fréquence de la desserte par tramway du fait de l'indisponibilité du pont aval de franchissement des écluses.

L'affrètement Mobibus a été réorganisé

L'affrètement Tbc a évolué, essentiellement en conséquence de l'impact des travaux de la Phase III du tramway



2.7.2. Projet de mise en œuvre d'un service de navettes fluviales sur la Garonne : le 4^{ème} maillon de la chaîne de mobilité



La CUB a décidé la mise en œuvre d'un service de navettes fluviales, confié à Tbc

En avril 2011, les élus de la CUB ont donné leur aval à un service de navettes fluviales qui complètera l'offre de transport en commun actuel. La CUB a décidé d'intégrer l'exploitation de ce service à la délégation de service public du réseau de transport, confiant également l'acquisition des navires à son délégataire. A l'issue de l'appel d'offres réalisé par Keolis Bordeaux, c'est l'équipe projet portée par le chantier Dubourdieu qui a emporté le marché de la conception et de la construction de 2 navires pouvant accueillir chacun 45 personnes et 6 vélos. L'innovation réside dans la synergie entre recherches, entreprises et intégration des technologies les plus récentes en termes d'efficacité énergétique et de respect de l'environnement.

La future navette fluviale de 19 mètres de long constitue un modèle unique en France tant dans sa conception que dans son système de propulsion. En effet, sa structure en aluminium, un des matériaux le plus recyclable qui soit, permettra d'allier légèreté et résistance. Ces qualités associées à son profil catamaran assureront une excellente stabilité de route et un réel confort passagers. Le concept choisi pour ces navettes intègre également l'ensemble des contraintes de sécurité en lien avec la navigation sur la Garonne : crues et courants, coefficients de marée et obstacles flottants charriés par le fleuve. Les batteries lithium ion développées par l'entreprise Saft, sont embarquées dans chaque coque du catamaran. L'autonomie du navire a été privilégiée par le biais de l'alternance du tout électrique, en fonction « passeur » et le rechargement par groupe électrogène en mode « cabotage ». Ce système limitera ainsi les dépenses d'énergie, de maintenance au vu de la durée de vie des batteries. Il évite également le rechargement d'énergie à quai.

Partie intégrante du réseau de transport de la CUB, ce service sera accessible avec tous les titres Tbc. Il assurera 2 liaisons rapides aux heures de pointes (7h-10h / 16h-19h) : Bas Lormont-Brandenburg et Stalingrad-Quinconces. Les traversées s'effectueront en 4 minutes avec une fréquence de 15 minutes. Un navire sera affecté à chaque liaison Le reste de la journée et les week-ends, une liaison de cabotage sera assurée entre Bas Lormont et Stalingrad en 40 minutes, soit 5 escales pour une fréquence de 45 minutes. Deux navires y seront affectés pour



Éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

assurer 8 rotations par jour.

Un troisième navire, d'occasion, sera également mis en œuvre pour servir de réserve de maintenance, et de renfort.

La première mise à l'eau est prévue à l'automne 2012 pour une ouverture au public en décembre 2012. 200 000 voyages par an sont prévus en objectif de fréquentation.



Une conférence de presse a été organisée au mois d'octobre à Cap Sciences, avec en fond le Pont Bacalan Bastide.



Le bilan presse s'est poursuivi jusqu'en décembre. L'opération presse, issue d'une collaboration fructueuse avec les journalistes, a été une réussite. La marque Tbc a été bien mise en avant dans la presse spécialisée locale, régionale et nationale ainsi que sur les radios et télévisions locales et sur des sites web généralistes et spécialisés. La CUB et Keolis Bordeaux ont bénéficié de retombées à l'international suite à la diffusion du communiqué de presse anglais signé SAFT. Le groupe Keolis a relayé sur son site web l'actualité bordelaise.





Chapitre 3

Etudes, planification, assistance, conseil



3. Fonctions d'études et de planification, et missions d'assistance et de conseil

3.1. Etudes et planification

Les principales études et enquêtes réalisées sont listées ci-dessous. Leurs modalités et résultats sont présentés dans le chapitre 6.

3.1.1. Etudes visant aux adaptations annuelles de l'offre

De nombreuses études et enquêtes permettent d'ajuster l'offre chaque année

- Etudes des demandes relatives au réseau 2011
- Organisation et présentation du bilan du nouveau réseau
- Contribution à l'organisation de la mise en service des évolutions du réseau 2010 dans le cadre du bilan : cahier des charges des lignes, tracés, offre et définition du service
- Etude d'amélioration de la vitesse commerciale du réseau bus : enquêtes clients, diagnostics et demandes d'aménagement sur les Lianes et Corols. Mise en service en septembre 2011 de la Lianes 3+
- Réalisation d'enquêtes et comptages relatifs au bilan du réseau :
 - Comptages réalisés par des cabinets d'études :
 - montées / descentes sur les lignes 1, 2, 4, 5, 6, 10, 11, 15, 16, 27, 28, 34, 35, 46, 56,
 - charge sur Palais de Justice
 - Comptages sur les lignes complémentaires du réseau réalisés en interne.
 - Comptages ad hoc à Bègles, Parempuyre, Eysines Migron, et sur Talence Forum.
 - Enquêtes origine / destination sur les lignes 1, 2, 5, 7, 15, 43, au niveau de la rue Fondaudège et sur la commune de Parempuyre.
 - Enquête quantitative et qualitative suite au lancement de la Lianes 3+.
 - Enquête téléphonique Eysines Migron.
 - Etudes qualitatives sur Blanquefort, Parempuyre et Talence dans le cadre du bilan du nouveau réseau.

3.1.2. Autres enquêtes réalisées en 2011

Le réseau est également évalué par ses clients

- Baromètre satisfaction auprès d'abonnés et d'occasionnels Tbc et Mobibus (enquête réalisée par la CUB conformément au plan qualité).
- Enquête de satisfaction dans le cadre de l'anniversaire du nouveau réseau en mars 2011.
- 5^{ème} vague du panel satisfaction auprès d'abonnés et d'occasionnels du réseau.
- Lancement d'une enquête de satisfaction sur internet auprès des clients e-



boutique.

- Enquête satisfaction suite à la distribution du journal de rentrée Tbc Mag en septembre 2011.
- Enquête sur le centre de recouvrement.
- Enquête Fraude (réalisée par la CUB conformément à l'article 7-8 du Contrat).
- Enquête de satisfaction sur le VCub.
- Enquête de mobilité (initiée par la CUB).

3.1.3. Etudes à moyen terme et de clientèle : accompagnement des évolutions du réseau Tbc à l'horizon 2020

Keolis Bordeaux a accompagné la CUB dès septembre 2009 sur ce dossier.

2011 a constitué une année de consolidation du travail préparatoire, qui s'intensifie à mesure que la mise en œuvre des évolutions d'offre approche. La poursuite d'une vigoureuse politique d'investissement portée par la CUB en matière de transport se traduit par le déploiement de nombreux projets sur lesquels Keolis Bordeaux apporte son assistance et ses conseils.

Dans le cadre de l'accompagnement mis en place, plusieurs missions ont été réalisées :

- Déviations phase III : Un document présentant l'ensemble des itinéraires au cours de la période des travaux d'extension du tramway a été remis à la CUB en début d'année. Ce dossier formalise et entérine les itinéraires prévus et discutés en amont par la CUB et Keolis Bordeaux. Les itinéraires ont été validés par les communes concernées (Bordeaux, Mérignac, Pessac et Bègles).

Le dossier intègre un chiffrage complet des coûts d'exploitation et des pertes de recettes évaluées sur l'ensemble du chantier de 2011 à 2014.

- Offre bus phase III : Des réflexions communes d'adaptation d'offre des lignes de bus en cohérence avec le développement du tramway et des grands projets urbains se sont poursuivies.

Les principales échéances prévisionnelles identifiées et discutées sont les suivantes :

- 2012 à l'ouverture du Pont Bacalan Bastide.
- 2014 à la mise en service des extensions du tramway.
- 2016 à l'ouverture de la ligne D du tramway et du tram train du Médoc.

Le réseau 2012 adapté a fait l'objet d'une présentation en COSTRAT (comité stratégique), puis aux élus des communes concernées.

La réflexion portant sur la mise en service du pont Bacalan Bastide intègre des adaptations d'itinéraires pour 3 lignes dont la Lianes 7, la Corol 32 et la Citéis 45. De nouvelles liaisons attractives seront créées, améliorant les liaisons actuelles entre la rive droite et la rive gauche empruntant actuellement le Pont d'Aquitaine ou le Pont de Pierre en correspondance.

Cette étude d'adaptation d'offre se concrétisera en 2012, ou plus

Keolis Bordeaux réalise les études prospectives sur les évolutions du réseau qui accompagneront les grands projets de la CUB



probablement au 1^{er} semestre 2013, par la mise en place de ces nouveaux itinéraires.

Pour 2014 (mise en service des extensions du tramway), les propositions d'itinéraires pour les lignes de bus n'ont pas connu d'évolution majeure suite aux études menées en 2010. Des premières réunions avec les communes, dont Pessac, ont eu lieu pour évoquer les projets à la mise en service du tramway.

Les adaptations pour 2016, en lien avec la création de la ligne D du tramway, ont été évoquées à plusieurs reprises avec la mairie de Bordeaux, pour définir des principes de fonctionnement du réseau sur le secteur de Fondaudège/Johnston au cours de la période de travaux et au-delà.

Concernant la mise en place des services partiels, des commentaires ont été envoyés à la CUB sur la base du dossier « pro » transmis.

- Desserte de l'Arena : Keolis Bordeaux a réalisé une étude visant à identifier les besoins de desserte accompagnant la création de ce futur équipement d'agglomération, doté d'une salle de 15 000 places et dédié à l'accueil de nombreux spectacles tout au long de l'année. Cet équipement sera situé sur le périmètre d'Euratlantique et entouré d'une urbanisation croissante au cœur de la ZAC des Quais.

Un diagnostic de l'offre de transport a été réalisé sur la base des hypothèses qui prévalaient au moment de l'étude. L'Arena sera desservi par l'actuelle Lianes 10, puisqu'il s'intègre dans les projets de densification urbaine de la rive droite. Cette ligne constituera une ossature pertinente pour la desserte « courante » compte tenu de ses caractéristiques, et notamment de sa forte fréquence (10' toute la journée), de son amplitude jusqu'à 1h30 du matin en fin de semaine, des connexions avec le tramway ligne A et la liaison directe à destination de la gare St Jean.

Des préconisations opérationnelles complètent l'étude pour accompagner les principaux spectacles qui se dérouleront à l'Arena sous la forme de renforts bus reliant l'Arena non seulement au tramway ligne A mais également jusqu'à Gambetta pour assurer le lien vers l'ensemble des lignes du réseau.

Des réflexions sur la base du réseau 2016 concluent l'étude.

3.1.4. Moyens mis en œuvre

- Equipe Développement : 3 chargés d'étude et 1 responsable
- 1 Chef de Projet Marketing
- Cabinets extérieurs : Epsilon Marketing, BVA, M.Pitolet sociologue, IDA prestataire de services, Tryom, Xiris



3.2. Missions d'assistance et de conseil (art 7-11 de la Convention)

3.2.1. Missions d'assistance et de conseil relatives à l'évolution de l'offre

3.2.1.1. Tramway phase III

Keolis Bordeaux accompagne la CUB dans son projet d'extension Phase III du réseau tramway

Keolis Bordeaux est intervenu dans la poursuite de ce dossier sur plusieurs sujets :

- Dossier PRO (extension, services partiels, tram-train du Médoc) : relecture, avis sur les dossiers, participation à des réunions d'examen des remarques.
- Dossier matériel roulant tramway : fourniture d'éléments pour les phases de montage dans le dépôt de Bastide, visite avec des représentants du personnel de conduite pour tenir compte du retour d'expérience de la cabine actuelle, notamment sur des questions d'ergonomie (manipulateur, siège, emplacement des commandes).
- Poursuite de l'examen des conséquences des services partiels sur les conditions d'organisation de la régulation des tramways et des implications sur les outils nécessaires pour réussir la régulation (SAE à la seconde ou aux dix secondes pour les conducteurs et opérateurs PCC, projection des heures réelles de sortie d'hyper centre en fonction de la vitesse commerciale constatée en temps réel pour prioriser les choix de régulation, permutation de courses en destination et changement de courses en insertion retrait en temps réel dans l'hyper centre, informations voyageurs...).

Dans le cadre de l'accompagnement des travaux, Keolis Bordeaux a proposé à la CUB un dossier comportant les impacts de ces travaux sur l'exploitation et le service à la clientèle. Le principe retenu a été de définir des déviations de lignes de bus qui resteront les plus constantes possibles sur toute la durée des travaux afin de minimiser les conséquences sur la clientèle.

Des études plus ponctuelles ont également été menées, par exemple sur l'infrastructure et le fonctionnement de la station de tramway « Parc des Expositions » lors des soirs de match au sein du futur grand stade qui sera situé à proximité immédiate. »

3.2.1.2. Projet de navettes fluviales sur la Garonne

Le délégataire a réalisé un appel d'offres pour le choix des futures navettes fluviales

Le délégataire a été chargé par la CUB de procéder à l'acquisition des bateaux nécessaires à la réalisation du service, la CUB se chargeant pour sa part de la réalisation des infrastructures (pontons).

Dans ce cadre, Keolis Bordeaux a lancé un appel d'offres européen pour la fabrication de bateaux répondant aux prescriptions du cahier des charges.

- 19 candidats ont répondu à l'appel à candidature,
- 12 ont été admis à concourir,
- 11 ont fourni une réponse complète,
- 3 offres ont fait l'objet d'une analyse détaillée par Keolis Bordeaux, des



experts du groupe et des consultants extérieurs.

Pour mener à bien cet appel d'offres, Keolis Bordeaux s'est appuyé sur l'expertise du groupe Keolis, et s'est fait assister d'un expert issu du milieu maritime pour la rédaction du cahier des charges technique et la négociation avec les constructeurs. Keolis Bordeaux a également fait procéder à une analyse technique contradictoire des offres pertinentes pour assurer le choix technique du constructeur.

En outre, en tant que coordinateur du projet, et en s'adjoignant les conseils d'un expert, Keolis Bordeaux a élaboré un dossier de demande de subvention dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Navires du Futur » (investissements d'avenir). Le dossier a été déposé le 13 janvier 2012.

3.2.1.3. Schéma d'amélioration de la vitesse commerciale : Lianes 3+

Lors du Comité Stratégie de mai 2011, Keolis Bordeaux a présenté un premier bilan de l'étude sur l'amélioration de la vitesse commerciale.

Celui-ci faisait état en particulier de la création de :

- 37 sites propres (pour une longueur totale de 16 km),
- 14 zones de feux de signalisation à modifier,
- 7 aménagements de voiries,
- 6 réaménagements de zones d'arrêts.

Dans le prolongement de cette étude sur l'amélioration de la vitesse commerciale, une première expérimentation a été lancée le 29 août 2011 ; la Lianes 3 a été la première ligne du réseau à bénéficier du label de Lianes +, créé pour l'occasion.

Divers aménagements ont été réalisés en moins de trois mois le long du parcours de cette ligne, pour un gain de temps escompté de l'ordre de 10 minutes.

La « Lianes 3 » a ainsi bénéficié de nombreuses améliorations, qui visent à favoriser la rapidité, la ponctualité et la régularité des bus. :

- 1,7 km de couloirs de bus ont été matérialisés par des peintures au sol sur différents axes,
- un système de détection des bus aux feux permet de donner la priorité à ces derniers. ,
- 5 arrêts, repérés comme névralgiques, ont été aménagés directement sur la chaussée, de façon à éviter des manœuvres de sortie d'arrêt et gagner du temps à chaque redémarrage de bus.

Une chartre graphique dédiée est venue donner corps à ce label.

Lors de la semaine de la mobilité, un voyage inaugural avec les élus des différents quartiers et communes traversés a marqué définitivement le lancement de cette première Lianes +.

3.2.1.4. Plan de circulation sur la Place Gambetta

En coordination avec les services de la CUB, le délégataire a étudié plusieurs scénarios d'aménagement du plan de circulation sur la place Gambetta en vue de minimiser les impacts pour les riverains sans toutefois pénaliser la structure du réseau.

Keolis Bordeaux apporte sa connaissance du réseau et ses compétences techniques pour proposer des pistes d'amélioration de la vitesse commerciale : première ligne labellisée « + », la Lianes 3+ a été inaugurée en septembre

La place Gambetta fait l'objet de réflexions sur son aménagement



3.2.1.5. Transport des personnes à mobilité réduite

Le délégué accompagne la réflexion de la CUB sur les évolutions du service aux PMR

Un groupe de travail piloté par la CUB sur le transport des personnes à mobilité réduite sur le réseau Tbc (tramway, bus, Mobibus) a été créé (avec la représentation des différentes associations). Dans ce cadre, il a été demandé à Keolis Bordeaux d'étudier l'amélioration des solutions de mobilité pour ces voyageurs. Cette étude s'articule autour de 4 axes :

- l'accessibilité des lignes et arrêts,
- les conditions d'accès à Mobibus,
- le possible développement de l'offre spécifique Mobibus (augmentation de moyens dédiés),
- la tarification pour les PMR.

Différentes réunions de travail sont programmées au cours du premier semestre 2012.

3.2.1.6. Movable : vers une culture de la mobilité

Keolis Bordeaux apporte son expertise aux AOT

A l'invitation de la CUB, Keolis Bordeaux est venue apporter son expertise auprès de la Conférence Permanente des Autorités Organisatrices de Transport créée au printemps 2009 et dont l'objectif est de donner un cadre au développement de l'offre transport à 20 ans en répondant à la demande de mobilité urbaine et périurbaine tous modes.

Plus spécifiquement, lors de deux conseils de Mobilités, le directeur marketing de Keolis Bordeaux est intervenu aux côtés de la directrice des transports de la CUB afin de présenter les enjeux, les partis pris et les premiers résultats du nouveau réseau Tbc :

- le 10 mai à la suite de la présentation d'une étude du CERTU (centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques) sur les performances des réseaux de transports français,
- le 18 octobre lors d'une session spéciale sur le bilan 2010 des différents réseaux de l'agglomération bordelaise.

3.2.2. Missions d'assistance et de conseil relatives aux systèmes d'information

3.2.2.1. Réseau multi service (RMS)

La technologie étant devenue obsolète, le RMS a été entièrement renouvelé

Les travaux de remplacement de la technologie ATM (devenue obsolète) utilisée pour le RMS (réseau informatique reliant les stations du tramway au Poste Central de Commandement) par une technologie Ethernet ont démarré début janvier 2011. Pour mémoire, l'appel d'offres communautaire avait eu lieu mi-2010 ; Keolis Bordeaux avait apporté son assistance pour la constitution du cahier des charges.

Keolis Bordeaux a collaboré à la bonne réalisation du projet jusqu'à sa réception le 7 décembre 2011, par une implication dans les phases d'étude, de construction de maquette, de résolution des problèmes rencontrés ainsi que dans les réunions de suivi.



Keolis Bordeaux a également assuré la coordination des actions rendues nécessaires lors de la phase transitoire de cohabitation de l'ancien réseau avec le nouveau réseau (analyse des dysfonctionnements et rétablissement du service, coordination des acteurs,...).

3.2.2.2. SAEIV (système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs) bus

Le SAEIV regroupe les fonctionnalités d'aide à l'exploitation (pilotage de la régularité, de la ponctualité et des correspondances) et d'information voyageurs (information en temps réel via des supports adaptés).

Prévue initialement pour 2011, la mise en service du nouveau SAEIV se fera progressivement à partir de 2013. Le processus de renouvellement a donc démarré au deuxième semestre 2010 : les premières réunions d'échange avec l'assistance à maîtrise d'ouvrage de la CUB (Setec) ont eu lieu, permettant à Keolis Bordeaux de faire un état des lieux précis de la situation et des besoins futurs : description des modes de fonctionnement, des outils.

En 2011, les équipes de Keolis Bordeaux ont été fortement mobilisées autour de la rédaction du cahier des charges en vue de l'appel d'offres lancé en juillet 2011. Les échanges avec d'autres réseaux (Dijon, Rennes Angers, Lille) ont permis de bénéficier de précieux retours d'expérience.

Le délégataire a donc contribué sous plusieurs angles :

- La DMCI (direction marketing commerciale et intermodalité) a notamment émis un document de préconisations sur la forme et le contenu de l'information voyageurs sur les différents supports tant en embarqué qu'aux arrêts. Keolis Bordeaux a recommandé de dimensionner le SAEIV pour permettre la diffusion d'une information riche, d'où la pertinence des écrans TFT (thin film transistor – écrans plats à cristaux liquides) dans tous les bus ainsi que sur une quarantaine de pôles d'échanges et centres de communes.
- La DEX (direction de l'exploitation) a développé auprès de la CUB les paramètres et performances indispensables du nouveau SAEIV, nécessaires à la réalisation des manœuvres de régulation « expertes ».
- La DMPP (direction de la maintenance patrimoniale et des projets) et le service informatique ont participé à la définition des objectifs de fiabilité ainsi qu'à la spécification d'une clause de « tierce maintenance applicative » qui implique le futur fournisseur sur la durée de vie du système. Les contraintes d'installations dans les dépôts ont aussi été analysées.

L'équipe projet de Keolis Bordeaux a également apporté son expertise à la CUB dans l'analyse des offres techniques des candidats au mois d'octobre.

La CUB doit notifier le marché en avril 2012.

3.2.2.3. Billettique

La billettique fait l'objet d'une attention constante des équipes du délégataire : un travail de fond a été réalisé pour minimiser les impacts visibles par la clientèle des dysfonctionnements des systèmes et des équipements. Keolis Bordeaux a fait part

L'appel d'offres pour le renouvellement du SAEIV bus a été lancé par la CUB. Objectif : mise en service progressive à partir de 2013

La billettique fait l'objet d'une attention constante du délégataire



en ce sens de son retour d'expérience à la CUB pour préparer le renouvellement complet de la billettique.

Par ailleurs, plusieurs évolutions du système ont été réalisées par le délégataire et par la CUB. A noter en particulier les évolutions nécessaires à l'acceptation du nouveau titre Modalis annuel TerBus créé par la Région Aquitaine et la CUB. Les équipes de Keolis Bordeaux se sont mobilisées aux côtés de d'ERG pour réaliser ces évolutions lourdes touchant à la fois le système et chacun des équipements billettiques embarqués (valideurs, pupitres).

3.2.2.4. NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication)

Open data

Keolis Bordeaux a accompagné la CUB dans l'étude des services intéressants à envisager pour les clients, ainsi que de la solution technique optimale à mettre en œuvre, tout en évaluant les conditions préalables à celle-ci (participation aux ateliers FING notamment). Cela s'est traduit par la mise à disposition sur la plateforme open data de la CUB d'informations liées à l'activité de Keolis Bordeaux : offre de service bus et tramway, offre de service VCub,...

Congrès ITS

Keolis Bordeaux a soutenu la constitution du dossier de candidature de la Ville de Bordeaux pour l'organisation du congrès ITS (Intelligent Transport Systems) en 2015.

Bordeaux a été choisie en avril 2011 pour accueillir le congrès de 2015.

NFC (Near Field Communication)

Keolis Bordeaux a apporté son expertise dans le cadre de la réponse de la Mairie de Bordeaux à l'appel à projets national sur le sujet, et a également contribué à la réflexion sur les services à valeur ajoutée pour les clients Tbc (information voyageur, titre dématérialisé,...) ainsi qu'à la réalisation d'un document de synthèse avec une première valorisation des coûts. La CUB et l'Office de Tourisme ont accompagné ce projet.

RGS (Référentiel Général de Sécurité)

Keolis Bordeaux a accompagné la CUB dans la prise de connaissance du RGS défini par le gouvernement et dont l'objectif est de garder la confiance des usagers dans l'administration électronique des données. L'ensemble des échanges électroniques et e-services entre les administrations et entre une administration (ou son délégataire) et ses usagers est concerné.

3.2.3. Missions d'assistance et de conseil relatives à l'exploitation du réseau

3.2.3.1. Pont tournant aval sur les écluses des Bassins à Flot

Dysfonctionnements du pont et solutions palliatives

Depuis mai 2011, le pont aval n'est plus utilisé pour l'exploitation commerciale du tramway. Après une première période d'arrêt d'exploitation à partir de juillet 2010, le service avait repris le 24 janvier 2011, suite à la mise en place d'une solution transitoire validée avec le STRMTG-BSO (Services Techniques Interdépartementaux des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés - Bureau Sud-Ouest),

Le délégataire soutient les nombreux projets relatifs au développement des nouvelles technologies

Le pont tournant aval n'est plus exploité, dégradant fortement le service Claveau mais avec également des répercussions sur l'ensemble de la ligne

B



consistant en un suivi manuel de l'écartement des rails par rapport à la consigne de sécurité (+/- 1 mm d'écartement maximum) après chaque passage de tramway sur toute la durée de l'exploitation. Cette procédure avait retenue l'attention de la CUB.

Toutefois, cette solution palliative n'avait pas pour vocation à résoudre les problèmes techniques du pont et, dès que les températures ont été plus élevées, les dérives par rapport à la consigne de sécurité n'ont plus permis d'assurer de manière pérenne le passage du tramway.

L'exploitation du pont aval a donc été arrêtée, imposant un passage systématique par la voie unique.

Le comportement du pont est devenu difficile à prévoir et la CUB a lancé plusieurs campagnes d'investigations et de mesures qui, si elles ont permis de résoudre plusieurs difficultés, n'ont pas abouti à la mise en place d'une solution définitive qui permettrait la sûreté du passage du tramway, c'est-à-dire l'alignement permanent des files de rails dans toutes les conditions de fonctionnement et de température, et l'assurance que les performances du pont restent pérennes dans le temps.

En termes de service client, l'augmentation du temps de parcours résultant du passage systématique en voie unique ne permet plus de respecter la fréquence de 1 tramway sur 2 en période de pointe. Que ce soit dans le cadre de la sortie des rames du dépôt Achard ou dans le cadre de l'exploitation en mode nominal, les flux antagonistes sur la voie unique perturbent l'exploitation. Une proposition de modification de la sortie a été proposée à la CUB avant la rentrée des étudiants de manière à permettre l'absorption de la charge avec une meilleure régularité des tramways.

Par ailleurs, en complément du déplacement du terminus de la ligne 76 de Claveau à Bassins à Flots, la CUB a demandé à Keolis Bordeaux de mettre en œuvre une offre de navette bus afin d'assurer une correspondance garantie lorsque le tramway ne va pas à Claveau en heures de pointe. L'exploitation de cette navette a démarré le 2 janvier 2012.

Propositions du délégataire pour résoudre les difficultés

Keolis Bordeaux a fait plusieurs propositions afin de pouvoir résoudre les difficultés de fonctionnement du pont.

- Propositions techniques :
 - Compte tenu de l'expérience de la Belgique dans la traversée de ponts mobiles, Keolis Bordeaux a proposé à la CUB de faire intervenir le directeur technique de la STIB (réseau de Bruxelles) afin d'analyser conjointement la difficulté. A l'issue de la visite, une proposition de profil particulier de rail sur le pont et les culées a été formulée et transmise à la CUB.
 - Mise en place d'un appareil de type dilatation sur chaque file de rail en entrée et sortie de pont à limage de ce qui est fait à Brest pour le pont de Levant de recouvrance : lors de la descente du rail, celui est guidé afin d'assurer une parfaite continuité avec le rail fixe de la culée.
- Proposition d'exploitation :
 - Afin de réduire le temps de passage de la VUT et donc l'impact sur

Une navette a été mise en place en janvier 2012 pour pallier la baisse de fréquence de la desserte tram

Keolis Bordeaux a proposé des pistes pour trouver une solution à long terme



l'exploitation, Keolis Bordeaux a proposé de prolonger la voie double du côté de Claveau le long du quai et de créer une station de montée descente permettant de faire descendre les clients au plus près du pont et non plus à la station rue Achard. La même étude peut être faite du côté Quinconces mais la zone d'aiguillage actuelle est plus complexe et nécessite un arrêt long pour les travaux alors que du côté Achard la voie nouvelle peut être créée sans arrêt d'exploitation hormis le raccordement sur la VU actuelle.

3.2.3.2. Amélioration des temps de montée-descente dans les rames de tramway

Dans le cadre de l'étude sur la vitesse commerciale, Keolis Bordeaux a proposé en mai 2011 d'améliorer les flux voyageurs sur les quais du tramway pour diminuer les irrégularités de temps de parcours et optimiser la fluidité et le confort de l'échange voyageurs tout en améliorant l'accès aux valideurs ainsi que le repérage des portes et des places accessibles pour les PMR. Des préconisations pour le marquage au sol ainsi qu'un système « AMER » (principe de localisation des bateaux) de guidage des conducteurs ont été proposés et chiffrés.

Keolis Bordeaux a également réalisé une étude sur l'ajout de valideurs embarqués destinés aux seuls titres sans contact à l'entrée des rames, ce qui améliorerait la fluidité de l'embarquement.

3.2.4. Missions d'assistance et de conseil relatives aux véhicules et autres équipements

3.2.4.1. Projet patrimonial

Le projet patrimonial est traité en chapitre 8.

3.2.4.2. Optimisation du parc de bus

Dans le cadre de la mise en œuvre de la zone ZAPA (zone d'action prioritaire pour l'air) de la place Gambetta, une réflexion a été conduite pour respecter les exigences en termes d'émissions de PM10 (particules de moins de 10µm) et d'oxydes d'azote (Nox). Suite à ce travail, la place Gambetta est désormais desservie par 96% de bus propres répondant aux exigences ZAPA. Ces bus propres sont :

- des bus au gaz naturel,
- des bus au gasoil respectant la norme européenne EEV (véhicules plus respectueux de l'environnement).

D'autre part, une étude a été menée sur la possibilité de faire rouler des autobus articulés le plus possible en heures de forte affluence, et des autobus standards en heures de moindre affluence (soirée, week-end). Si cette étude approfondie a permis au délégataire de modifier légèrement ses affectations de véhicules (en particulier : affectation de bus standards au lieu de bus articulés sur la Lianes 4 le dimanche), elle a surtout permis de démontrer qu'il faudrait quasiment doubler le parc de véhicules si l'exploitant devait adapter la capacité des véhicules à la demande de transport.

Le délégataire a proposé des pistes d'optimisation des temps de montée-descente dans les rames du tram

La place Gambetta est désormais desservie par 96% de bus propres



3.2.4.3. Energies Bus

Keolis Bordeaux a apporté son expertise pour éclairer la CUB dans ses choix de motorisation bus

Après avoir réalisé une étude complète sur l'ensemble des possibilités actuelles en matière de motorisation des autobus, Keolis Bordeaux a participé à la définition technique du cahier des charges de l'appel d'offre pour le marché bus 2011-2012 sur la partie motorisation hybride pour les bus standards. Keolis Bordeaux a également assisté la CUB dans son analyse technique des offres.

3.2.4.4. Accessibilité bus

Plus de 90% du parc de bus sera accessible dès fin 2012

Pour donner suite à une demande des élus en Commission, Keolis Bordeaux a proposé à la CUB la mise en accessibilité d'un certain nombre de bus notamment pour la mise en place de rampes d'accès (53 bus), ce qui permettra à la CUB d'avoir une très grande partie de son parc (+ de 90 %) accessible PMR UFR dès fin 2012, donc bien avant la date butoir de 2015.

La CUB a décidé d'équiper les 53 bus à partir de l'été 2012.

3.2.4.5. Définition fonctionnelle de bâtiment (nouveaux dépôts et ateliers)

Les études se poursuivent sur la restructuration du site de Lescure

En 2011, Keolis Bordeaux a contribué à la définition fonctionnelle du projet de restructuration du dépôt de Lescure. Plusieurs scénarios ont ainsi été étudiés avec la CUB et, dans les différents cas, Keolis Bordeaux a fourni une estimation précise des besoins en termes de mission et d'organisation afin de définir les surfaces nécessaires et les contraintes techniques liées aux différents projets.

3.2.4.6. Valideurs à quai

Un résultat contrasté de l'expérimentation des valideurs à quai

Lors de la commission déplacement du 9 mai 2011, Keolis Bordeaux a présenté une synthèse de l'expérimentation des valideurs à quai.

Celle-ci a été faite selon 3 axes :

- l'analyse des validations,
- des observations sur site,
- des enquêtes d'opinions complémentaires.

Les résultats sont apparus mitigés : les validateurs à quai connaissent une faible notoriété et sont utilisés moins d'une fois sur 10. Ils n'entraînent pas de validations supplémentaires mais agissent plutôt comme un confort envers des voyageurs qui, quoiqu'il arrive, auraient tout fait pour valider à bord.

A contrario, la validation à quai fait que des personnes peuvent monter à bord des rames sans être identifiées comme en règle par les autres voyageurs : dans un contexte de validation systématique à l'entrée où chaque voyageur doit montrer qu'il valide, ce système peut donc avoir des effets défavorables.

Ainsi, Keolis Bordeaux a préconisé que, si l'expérimentation devait s'étendre, il serait préférable de limiter son développement à 3 ou 4 stations à forte charge récurrente.

Le délégataire a apporté son expertise sur plusieurs dossiers travaux impactant les infrastructures du tram

3.2.4.7. Etudes de travaux tramway

Plusieurs dossiers de travaux ont été étudiés concernant des interventions sur le réseau de tramway :



- Etude de déplacement de poteaux et étude pré-DPS pour le pont Bacalan Bastide et son interaction avec la ligne de tramway B.
- Dossier de déviation de réseau pour le passage d'un nouveau pont SNCF à Cenon Pont Rouge : poursuite de l'examen des impacts du chantier (travaux, exploitation service commercial) et estimation du coût de ces impacts.

3.2.4.8. Sanitaires

Au second semestre, Keolis Bordeaux a équipé les nouveaux terminus du réseau 2010 de toilettes pour les conducteurs : Keolis Bordeaux a proposé à la CUB des sanitaires autonomes, respectant la réglementation (séparation hommes/femmes) et fonctionnant à l'énergie solaire.

Cet investissement est porté par Keolis Bordeaux pour le compte de la CUB.

Des sanitaires respectueux de l'environnement ont été installés

3.2.4.9. Stationnement sécurisé pour vélos

Dans le prolongement de l'ouverture à l'automne 2010 du parking de stationnement sécurisé pour vélos à la gare St Jean, la CUB a demandé à Keolis Bordeaux des propositions ajustées sur le déploiement possible d'abris vélos sécurisés dans les communes.

Au cours de l'été, l'étude chiffrée pour des abris vélos de 9 à 14 places a été transmise à la CUB.

Keolis Bordeaux a proposé des abris vélos sécurisés de 14 places

3.2.4.10. Barrières des parcs relais

Les barrières des parcs relais de la première phase sont des modèles spécifiques à Bordeaux et sont aujourd'hui obsolètes. Après plusieurs essais pour retrouver des composants permettant la réparation de ces barrières, Keolis Bordeaux a redéfini complètement leur fonctionnement en reprenant la carte électronique et en la remplaçant par un système de relais.

Un premier essai a été fait en novembre 2011 sur le parc relais Galin, et après un mois de fonctionnement sans problèmes, à la grande satisfaction des clients, ce système a été étendu au parc relais de Buttinière, permettant également la récupération de cartes encore en état de fonctionnement pour réinstallation sur les autres parcs. Cette action permettra d'attendre le remplacement par la CUB de toutes les barrières phase I.

Keolis Bordeaux a étudié et mis en œuvre une solution permettant de maintenir en fonctionnement les barrières des parcs relais Phase I dans l'attente de leur remplacement

3.2.5. Autres missions d'assistance et de conseil

3.2.5.1. Audit environnemental

En octobre 2011, Keolis Bordeaux a obtenu le 2^{ème} niveau de certification dans la démarche de normalisation ISO 14001. Les plans d'actions présentés à l'auditeur AFNOR ont été travaillés par les équipes de Keolis Bordeaux et de la CUB. Les actions définies répondent à un programme de mises en conformité réglementaires étalées sur les 3 années à venir.

Le 2^{ème} niveau de la certification ISO 14001 a été obtenu



3.2.5.2. Plan prévisionnel d'investissements 2012

Le délégataire a proposé à la CUB les investissements à inscrire au PPI 2012-2014

Comme prévu au contrat, Keolis Bordeaux a soumis à la CUB, le 1^{er} mars 2011, un plan prévisionnel d'investissements à réaliser au cours de l'exercice 2012, prenant en compte tant des investissements nécessaires à l'exploitation du réseau que des propositions visant à l'amélioration du service rendu aux voyageurs.

Un point d'avancement sur la prise en compte par la CUB des propositions du délégataire a eu lieu en février 2012.

3.2.5.3. Accompagnement dans la gestion des contentieux

Keolis Bordeaux accompagne la CUB dans la gestion de certains contentieux

Keolis Bordeaux a accompagné la CUB dans la gestion de plusieurs contentieux, et notamment sur :

- le litige concernant les malfaçons frappant les dalles du cours de l'Intendance (recours initié par la CUB devant le Tribunal administratif) ;
- la demande en annulation contre le dispositif mis en place pour pénaliser la non validation (recours formulé par une association de défense d'usagers devant le Tribunal administratif) ;
- l'action en contrefaçon concernant une prétendue reproduction d'une œuvre artistique dans le design des feux de signalisation du tramway (recours formulé par un artiste devant le Tribunal de Grande Instance).

3.2.5.4. Plan de sécurité opérateur (PSO)

Suite à l'analyse préliminaire des risques, le retrait de la liste des opérateurs d'importance vitale a été demandé

Keolis Bordeaux a été désigné le 16 août 2010 comme opérateur d'importance vitale du réseau de transports en commun.

Conformément aux directives nationales de sécurité, Keolis Bordeaux a réalisé une analyse préliminaire des risques terroristes sur les installations de transports en commun de la CUB. L'objectif de cette analyse est d'établir la liste des sites et équipements qui, au regard de ce risque terroriste, sont considérés comme d'importance vitale.

Sur cette base, il ressort qu'il n'existe pas actuellement de point d'importance vitale sur le réseau des transports en communs de Bordeaux. Un courrier a donc été adressé au ministère de l'écologie, du développement durable, du transport et du logement le 19 décembre 2011 pour demander le retrait de Keolis Bordeaux de la liste des opérateurs d'importance vitale.

Des besoins d'investissements de sécurisation ont toutefois été identifiés, et seront à réaliser en 2012 par la CUB.

3.2.5.5. Audit sur les stocks de la DSP

La CUB et le délégataire ont défini un cadre commun de gestion et de comptabilisation des stocks

Contractuellement, Keolis Bordeaux s'est vu remettre le 1^{er} mai les stocks issus de la précédente délégation. En cours de contrat, la CUB achète dans ses marchés des pièces de stocks qu'elle remet à son délégataire.

Les opérations de clôture du contrat avec le précédent délégataire ont mis en évidence un besoin de préciser la définition des stocks et leur méthode de comptabilisation par le délégataire.



Keolis Bordeaux avait écrit en ce sens à la CUB en septembre 2009.

La CUB a lancé un audit sur ce thème début 2010, dont la réalisation a été confiée à l'IGA. Après de nombreux échanges constructifs entre l'IGA et le délégataire, un rapport d'audit a été finalisé mi 2011.

Ce rapport a permis notamment de :

- tracer une frontière claire entre les stocks et les immobilisations acquis par la CUB dans ses marchés,
- convenir d'une méthode de comptabilisation et de dépréciation des stocks par le délégataire (méthode utilisées par le délégataire dans ses comptes 2011),
- démontrer l'intérêt que le délégataire soit mieux associé à la préparation des marchés communautaires, notamment pour ce qui concerne la définition des besoins de pièces de rechange.



Chapitre 4

Service offert



4. Service offert

4.1. Km parcourus par mode

L'offre kilométrique a continué à progresser en 2011 (effet année pleine du nouveau réseau)

La baisse des km Mobibus est liée à une diminution importante des km haut le pied : les km commerciaux ont progressé de 1,3%

La progression des km affrétés provient des effets année pleine du nouveau réseau et de l'impact des travaux de la phase III (Lianes 14).

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2010	Année 2011
-		
Tramway	4 695 999	4 774 655
Sous-total tramway (a)	4 695 999	4 774 655
Bus standard	9 521 255	9 487 228
Bus articulés	9 178 887	9 971 628
Bus gabarit réduit	733 788	802 573
Minibus	276 723	359 900
Sous-total bus hors affrétés (b)	19 710 653	20 621 329
Affrétés	4 796 349	5 555 466
Sous-total affrétés (c)	4 796 349	5 555 466
Mobibus - parc propre	1 375 681	1 198 051
Mobibus - affrétés	173 297	179 521
Sous-total Mobibus (2)	1 548 978	1 377 572
TOTAL périmètre délégué	30 751 979	32 329 022
-		
Occasionnels bus (d)	33 939	34 876
Occasionnels tramway (e)	21 849	21 772
Occasionnels affrétés (f)	7 830	7 325
Sous-total occasionnels	63 618	63 973
Locations (g)	3 957	3 246
Sous-total locations	3 957	3 246
TOTAL occasionnels et locations	67 575	67 219
TOTAL général (hors Km techniques) (1)	30 819 554	32 396 242
TOTAL réseau Tbc urbain (1)-(2)	29 270 576	31 018 670

Nota : Les km bus affrétés sont des km uniquement commerciaux jusqu'en février 2010. A partir de mars 2010 (nouveau réseau), les km Hlp affrétés sont pris en compte.

Les km occasionnels et locations sont des km uniquement commerciaux (hors Hlp)

Les km des lignes harmonisées ne sont pas intégrés

Les km parcourus au titre du réseau de substitution sont intégrés aux km parcourus par les différentes catégories de bus. Ils s'élèvent à 3 782 km pour l'année 2011.

La part des km affrétés est de 17,7%, pour une limite fixée à 20% au contrat.



Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2010	Année 2011
-		
Tramway	4 584 055	4 674 283
Bus parc propre	17 339 667	18 121 078
Bus affrétés	4 162 438	4 566 848
Mobibus parc propre	639 539	620 812
Mobibus affrétés	79 402	107 282
Occasionnels bus parc propre	33 939	34 876
Occasionnels tramway	21 849	21 772
Occasionnels bus affrétés	7 830	7 325
Locations	3 957	3 246
Sous-total Km commerciaux	26 872 676	28 157 522
Tramway	111 944	100 372
Bus parc propre	2 370 990	2 500 251
Bus affrétés	633 910	988 618
Mobibus parc propre	736 126	577 239
Mobibus affrétés	93 911	72 239
Occasionnels bus parc propre	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels tramway	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels bus affrétés	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Locations	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Sous-total Km Hlp	3 946 881	4 238 720
TOTAL général (hors Km techniques)	30 819 557	32 396 241

La ligne Spécifique 74 est affrétée depuis le 01/09/11.

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2010	Année 2011
-		
Tramway (a) + (e)	4 717 848	4 796 427
Bus (b) + (d) + (g)	19 748 549	20 659 452
Affrétés bus (c) + (f)	4 804 179	5 562 791
Mobibus	1 548 978	1 377 572
Sous-total km réels	30 819 554	32 396 242
Tramway (h)	7 499	10 964
Bus (i)	77 681	87 701
Mobibus		
Sous-total km techniques	85 180	98 665
TOTAL	30 904 734	32 494 907

Nota : Les km techniques Mobibus ne sont pas suivis. Ils sont non significatifs (entretien réalisé sur place, pas de ramassage de personnel ni de formation).



Synthèse Km totaux par mode	Année 2010	Année 2011
- Tramway (a) + (e) + (h)	4 725 347	4 807 391
Bus Tbc (b) + (d) + (g) + (i)	19 826 230	20 747 153
Bus affrétés (c) + (f)	4 804 179	5 562 791
Mobibus	1 548 978	1 377 572
TOTAL	30 904 734	32 494 907

4.2. Zoom sur les km sous-traités au titre du contrat, précisant les km taxis

Km sous-traités au titre du contrat Km réels commerciaux (hors HLP)	Année 2010	Année 2011
Affrétés Tbc	4 170 268	4 574 173
<i>Dont taxis</i>	83 234	70 978
Affrétés Mobibus	79 402	107 282
TOTAL contrat Affrétés	4 249 670	4 681 455

Dessertes taxis ancien réseau : S13, TAD St Médard et TAD Le Taillan.
 Dessertes taxis nouveau réseau 2010 : Résagos Bouliac, Artigues et Le Taillan
 Dessertes taxis 2011 : Résago Bouliac et Résago Artigues du 1er janvier au 31 août.

4.3. Zoom sur les km Mobibus

	Année 2010	Année 2011	Variation (en %)
- Km commerciaux totaux (a)	718 941	728 094	1,3%
<i>dont Km sous-traités</i>	79 402	107 282	35,1%
Km Hlp totaux	830 037	649 478	-21,8%
<i>dont Km sous-traités</i>	93 911	72 239	-23,1%
Km totaux (b)	1 548 978	1 377 572	-11,1%
<i>dont Km sous-traités</i>	<i>173 313</i>	<i>179 521</i>	<i>3,6%</i>
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	46,4%	52,9%	

Depuis début septembre 2010, les véhicules Keolis sont positionnés Allée des Pins au plus près de l'activité, près de 70% des transports concernant la zone Bordeaux-Mérignac-Talence-Pessac. Par ailleurs, les contrats d'affrètement qui ont démarré le 16 mai 2011 ne prennent pas en compte les km haut le pied d'approche (entre le



dépôt et la prise en charge 1er client) ni de retour (entre la dépose du dernier client et le dépôt). Ces 2 facteurs ont engendré une forte hausse de la part des km commerciaux dans les km totaux entre 2010 et 2011.

L'objectif contractuel 2011 de 48% de km commerciaux est ainsi largement dépassé.

4.4. Km effectués au titre des services pénétrants

Les distances parcourues par les lignes du réseau TransGironde sont suivies par le Conseil Général de la Gironde dans le cadre de la convention d'harmonisation tarifaire liant la Communauté urbaine et le département.

4.5. Km et PKO par ligne sur plusieurs années

Voir tableau en annexe 1.

4.6. Vitesse commerciale en vigueur et modalités de calcul de cette vitesse

4.6.1. Tramway

La vitesse commerciale est en augmentation sur les lignes A et C. Sur la ligne A, cela est dû à l'optimisation du réglage des feux et à un repositionnement des panneaux de limitation de vitesse entraînant une amélioration des reprises de vitesse. Ce travail a été engagé en décembre 2011 sur la ligne B, ce qui explique que les effets induits ne sont pas encore constatés sur cet exercice. Ce travail sera conduit ensuite sur la ligne C.

La baisse de la vitesse sur la ligne B est liée à l'instabilité engendrée sur l'exploitation du fait des aléas de la zone des ponts tournants des Bassins à Flots. L'itinéraire direct par le pont aval avait été utilisé plus de six mois en 2010 pour seulement trois mois en 2011. L'effet est directement perceptible sur la vitesse commerciale, l'itinéraire par le pont amont étant moins rapide et provoquant des alternats très complexes dans le croisement des tramways sur la voie unique.

La ligne B à elle seule explique la baisse de la moyenne globale du réseau.



Les vitesses commerciales des lignes A et C sont en augmentation. La vitesse de la ligne B est impactée par l'indisponibilité du Pont aval

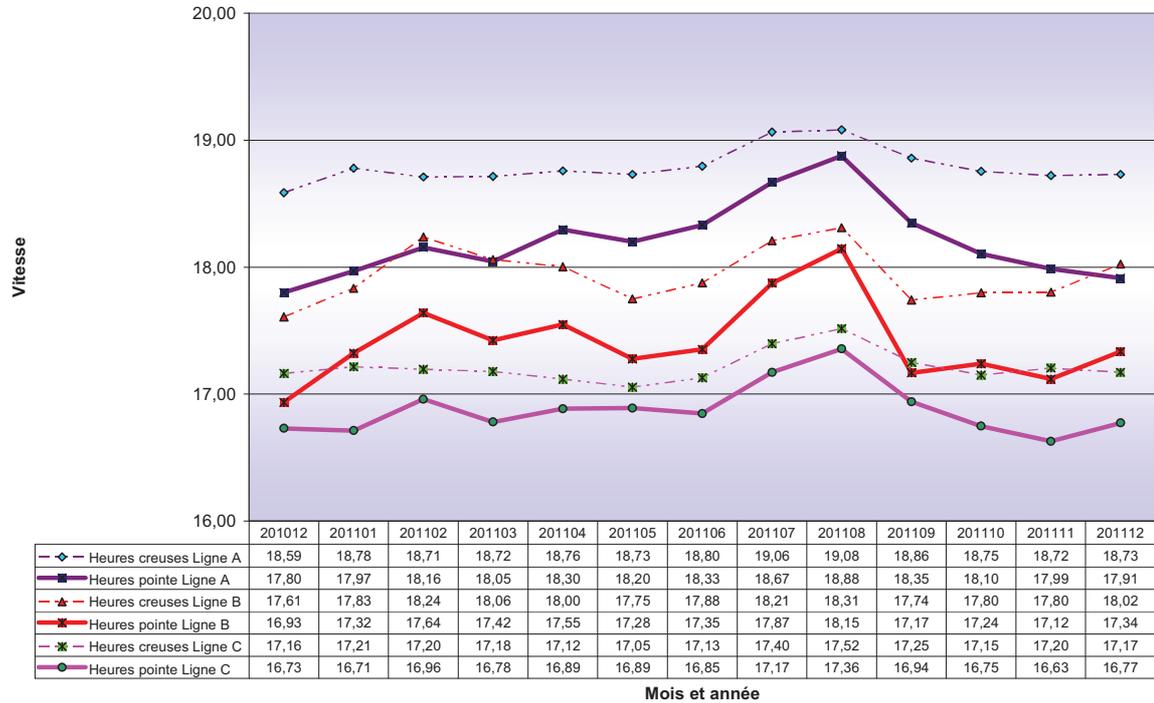
Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Année 2011
Ligne A	Heure Creuse	18,85	18,89	18,72	18,80
Ligne A	Heure Pointe	18,22	18,30	18,16	18,21
Sous-total		18,59	18,66	18,51	18,58
Ligne B	Heure Creuse	19,00	18,36	18,20	17,97
Ligne B	Heure Pointe	18,27	17,84	17,65	17,44
Sous-total		18,70	18,16	18,00	17,77
Ligne C	Heure Creuse	16,89	17,03	17,11	17,21
Ligne C	Heure Pointe	16,69	16,78	16,78	16,87
Sous-total		16,81	16,93	16,99	17,08
TOTAL général		18,20	18,08	18,00	17,97

Le calcul des vitesses est issu du SAE (système d'aide à l'exploitation) à partir des courses non altérées par une opération de régulation (échantillon de courses). La vitesse commerciale est calculée par le rapport entre les kilomètres réels commerciaux et le temps réel passé pour produire cet échantillon de courses.

La mesure concerne les heures creuses et de pointe pour tous les jours de circulation sur toute l'amplitude quotidienne.



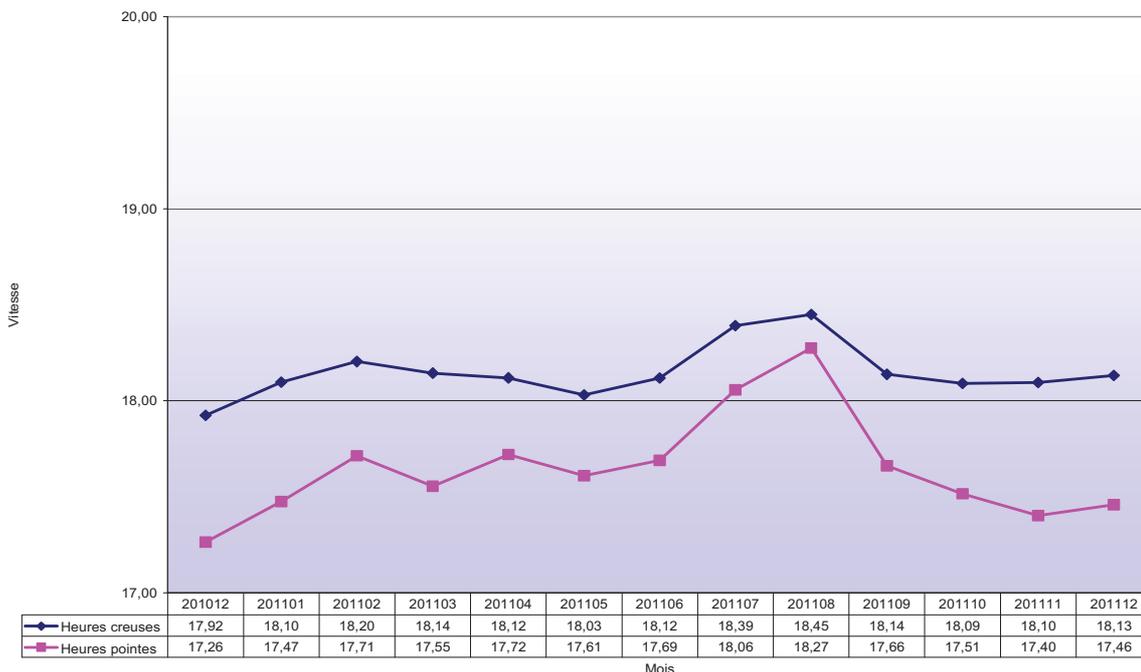
Vitesse commerciale lignes A B C par mois et tranche horaire (Comparatif 12 derniers mois)



Le tassement de la vitesse commerciale constatée de septembre à décembre correspond à la période où le réseau connaît la plus forte affluence. Ce phénomène est récurrent d'une année à l'autre et s'explique par le fait que la vitesse est dépendante du nombre de voyageurs (les temps de montée et descente en station sont plus importantes en périodes de forte charge).



Vitesse commerciale réseau tramway par mois et tranche horaire
(Comparatif 12 derniers mois)



4.6.2. Bus

Les vitesses fournies dans les tableaux ci-après ont été calculées pour les horaires d'un JO hiver tel que mis en œuvre à partir du 19 septembre 2011.

La vitesse se calcule en faisant le rapport du kilométrage commercial graphiqué par le temps commercial graphiqué. Les temps et kilomètres commerciaux n'incluent ni les battements, ni les haut le pied (entre deux services commerciaux, ou en entrée/sortie de dépôt).

L'évolution de la vitesse commerciale est impactée par :

- les modifications du réseau suite au bilan,
- les conséquences des travaux de la phase III du tramway,
- la mise en œuvre des aménagements la Lianes+ 3 (étant précisé que les graphiques intègrent le gain de temps théorique de 10 minutes par course),
- la suppression dans les graphiques des temps tampons résiduels, lesquels sont désormais intégralement inclus dans les temps de battement (ce qui a pour effet d'augmenter la vitesse commerciale lue dans les graphiques alors que la vitesse commerciale réelle n'a pas évolué).

La vitesse commerciale moyenne sur le réseau de bus au 19 septembre 2011 est de 18,69 km/h.

La vitesse commerciale moyenne des bus sur le réseau est de 18,69 km/h



4.6.2.1. Vitesse commerciale des lignes Keolis Bordeaux au 19 septembre 2011

Ligne	Distance en service (en km)	Durée en service (en h et centièmes d'h)	Vitesse moyenne en service
1	2 611,55	164,33	15,89 Km/h
2	1 279,20	88,02	14,53 Km/h
3	3 539,84	173,95	20,35 Km/h
4	3 670,49	212,95	17,24 Km/h
5	4 551,25	268,45	16,95 Km/h
6	2 162,79	116,58	18,55 Km/h
7	2 729,17	111,52	24,47 Km/h
8	1 355,24	65,32	20,75 Km/h
9	2 404,08	180,62	13,31 Km/h
10	4 505,10	252,57	17,84 Km/h
11	3 025,76	175,08	17,28 Km/h
15	3 370,35	233,37	14,44 Km/h
16	2 630,80	183,45	14,34 Km/h
20	740,96	47,40	15,63 Km/h
23	1 147,28	49,12	23,36 Km/h
24	1 795,98	104,95	17,11 Km/h
26	1 134,36	72,12	15,73 Km/h
27	1 316,70	60,68	21,70 Km/h
28	781,25	34,75	22,48 Km/h
29	1 292,84	72,23	17,90 Km/h
33	816,18	46,18	17,67 Km/h
34	2 189,67	102,13	21,44 Km/h
35	2 079,92	106,60	19,51 Km/h
37	1 006,74	34,78	28,94 Km/h
40	804,50	29,65	27,13 Km/h
41	702,95	32,85	21,40 Km/h
42	703,82	34,45	20,43 Km/h
44	1 046,74	45,12	23,20 Km/h
45	892,03	64,42	13,85 Km/h
46	177,12	11,42	15,51 Km/h
47	292,11	32,55	8,97 Km/h
48	521,47	23,57	22,13 Km/h
56	1 265,40	62,63	20,20 Km/h
58	113,18	5,22	21,70 Km/h
62	353,77	17,78	19,89 Km/h
64	425,23	23,53	18,07 Km/h
67	309,33	13,73	22,52 Km/h
72	584,31	32,18	18,16 Km/h
87	559,42	24,83	22,53 Km/h
Total	60 888,88	3 411,08	17,85 Km/h



4.6.2.2. Vitesse commerciale des lignes affrétées au 19 septembre 2011

Ligne	Distance en service (en km)	Durée en service (en h et centièmes d'h)	Vitesse moyenne en service
14	1 729,98	75,32	22,97 Km/h
21	587,22	29,60	19,84 Km/h
30	1 827,42	82,25	22,22 Km/h
32	2 105,96	108,72	19,37 Km/h
36	1 864,44	78,95	23,62 Km/h
38	73,25	4,50	16,28 Km/h
39	355,35	10,92	32,55 Km/h
43	935,14	71,03	13,16 Km/h
49	306,65	15,65	19,59 Km/h
50	129,97	5,00	25,99 Km/h
51	22,69	1,17	19,45 Km/h
52	51,30	1,67	30,78 Km/h
54	68,93	2,25	30,64 Km/h
55	6,00	4,50	1,33 Km/h
57	62,12	2,08	29,82 Km/h
70	186,46	9,02	20,68 Km/h
71	983,00	33,63	29,23 Km/h
73	291,42	14,68	19,85 Km/h
74	9,18	0,60	15,31 Km/h
76	328,76	10,77	30,53 Km/h
77	193,52	7,57	25,58 Km/h
78	20,81	1,07	19,51 Km/h
79	72,55	3,00	24,18 Km/h
80	14,10	0,90	15,67 Km/h
83	468,74	19,93	23,52 Km/h
86	22,84	1,12	20,46 Km/h
88			
89	139,58	6,22	22,45 Km/h
90	1 489,80	67,80	21,97 Km/h
91	1 089,18	29,58	36,82 Km/h
92	938,10	27,30	34,36 Km/h
93	95,19	2,98	31,91 Km/h
94	60,86	2,67	22,82 Km/h
95	22,73	0,83	27,28 Km/h
96	49,47	2,42	20,47 Km/h
Total	16 602,72	735,68	22,57 Km/h



4.6.2.3. Vitesse commerciale globale du réseau de bus au 19 septembre 2011

Distance en service (en km)	Durée en service (en h et centièmes d'h)	Vitesse moyenne en service
77 491,60	4 146,77	18,69 Km/h

4.7. Motivation des décisions de changement de consistance de l'offre

Le bilan du nouveau réseau a donné lieu à quelques adaptations de l'offre

Le nouveau réseau a été mis en service le 22 février 2010. Le premier semestre 2011 a été consacré au bilan de ce réseau, avec l'analyse des retours clientèle ainsi que l'étude des demandes exprimées par les communes, et ce suite à une campagne importante de comptages et d'enquêtes clientèle.

Cette démarche a conduit à la mise en service d'adaptations, principalement à la rentrée de septembre 2011, une fois ces adaptations validées par les communes dans le cadre de réunions sectorielles.

Ces évolutions ont fait l'objet d'une délibération au Conseil Communautaire de juillet 2011.

4.8. Evolution d'une année sur l'autre : explication des variations, leur impact financier

4.8.1. Evolutions liées au bilan du nouveau réseau

Les évolutions d'offre consécutives au bilan du nouveau réseau sont sans impact financier

Les principales évolutions d'offre de 2011 sont liées aux demandes exprimées dans le cadre du bilan du nouveau réseau, ainsi qu'au démarrage des travaux de la phase III du tramway qui induisent des déviations et adaptations.

Les ajustements les plus significatifs, qui ont fait l'objet d'une communication dans la presse, concernent :

- La Ligne 20 à Talence qui va du quartier de Thouars à Talence jusqu'à la Victoire, en passant par la Barrière de Toulouse et Nansouty. Elle fait désormais un crochet par le centre talençais, la station Forum.
Objectif : permettre aux habitants de Thouars et de Bagatelle d'avoir un accès direct à l'un des points névralgiques de la commune.
- Les Citéis, ces petites lignes qui relient des quartiers entre eux et sont peu ou pas appréhendées par les habitants. La Citéis 45 part désormais de Bastide direction Les Capucins via Stalingrad et Victoire, et vice versa, mais elle ne passe plus par le pont Saint-Jean. La Citéis 42 change également d'itinéraire pour desservir le quartier de la Glacière. La Citéis 46 rejoint le Quai des marques en passant par le cours du Médoc.

Les évolutions réalisées à l'issue du bilan du réseau se font sans impact sur la contribution financière versée par la CUB à son délégataire, l'enveloppe kilométrique



étant globalement identique.

4.8.2. Evolutions liées aux travaux de la phase III du tramway

Les conséquences des travaux de la Phase III impactent l'économie du contrat

En revanche, les déviations à long terme nécessitées par les travaux de la phase III du tramway induisent un surcoût pour la CUB : en effet, la mise en place de ces nouveaux itinéraires induit des temps de trajet rallongés et donc un volume d'heures de travail augmenté pour le délégataire.

Ces déviations engendrent également une perte de trafic du fait qu'elles imposent au client non seulement des temps de trajet rallongés, mais également des reports d'arrêts plus ou moins pénalisants.

Le coût global année pleine est évalué à 2 M€, et les pertes de recettes à 0,5 M€.

Le secteur Bordeaux-Nord accueille la Lianes 14 le temps des travaux de la phase III du tramway. Keolis Bordeaux a proposé de couper en deux l'itinéraire de la Lianes 15, qui, arrivant de Villenave d'Ornon, s'arrête désormais aux Aubiers. Une nouvelle ligne, la Lianes 14, prend le relais des Aubiers jusqu'à Bacalan, via le centre commercial du Lac, le palais des congrès, le parc des Expositions, la Caisse des dépôts, la piscine Tissot...

4.8.3. La Lianes 3+ : rendre le réseau plus performant et plus accessible

Aujourd'hui, la priorité aux transports en commun est au centre des préoccupations de la CUB. Cette volonté se traduit notamment par l'optimisation du temps de parcours des bus ainsi que par la régularité de service.

Lundi 29 août 2011, la CUB et Keolis Bordeaux ont lancé l'expérimentation de la « Lianes 3+ », première ligne du réseau Tbc à bénéficier du label « Lianes + » et à proposer ainsi un niveau de service plus performant.

En un délai record, les équipes de la CUB et de Keolis Bordeaux ont réalisé de nombreuses améliorations sur cette ligne. Parmi elles : 1,7 km de couloirs de bus, un système de détection aux feux et dans les bus qui permet de donner la priorité à ces derniers sur 49 carrefours.

Objectif : un gain de temps de 10 minutes sur l'ensemble du parcours.

Cet investissement de 0,6 M€ favorise la fluidité des transports en commun.

Pour un investissement de 0,6 M€, les aménagements de la Lianes 3+ visent à gagner 10 minutes de temps de parcours

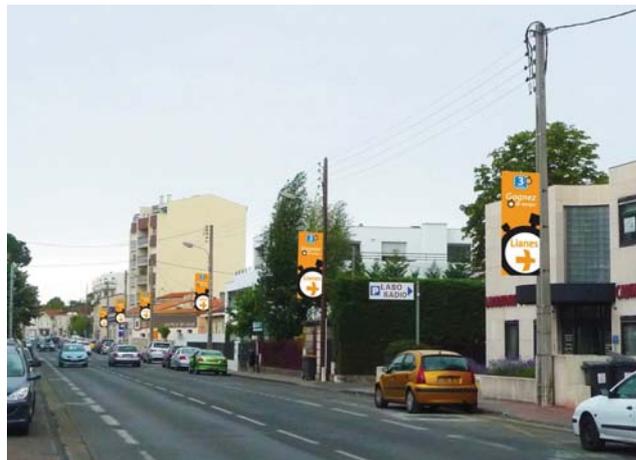


Pour rappel, la « Lianes + 3 » constitue une ligne majeure du réseau : c'est à la fois une des plus longues (16 km environ), une des plus utilisées (10 000 voyageurs / jour) et une des lignes qui a connu la plus forte progression de fréquentation (+ 20%) depuis la restructuration du réseau début 2010. Cette « Lianes + » intéresse directement un bassin de population d'environ 40 000 habitants (dans un corridor de 300 mètres autour de son tracé) et dessert 6 communes : Saint-Aubin-de-Médoc, Saint-Médard en Jalles, Le Haillan, Eysines, Mérignac et Bordeaux.

La « marche à blanc », qui a réellement débuté le 5 septembre 2011 (densification de la circulation liée à la rentrée scolaire), s'est poursuivie jusqu'au 21 septembre. Première tendance : une meilleure fiabilité du service perçue par les clients

Une charte graphique dédiée, simple et lisible

Le lancement de cette « Lianes + 3 » a été l'occasion pour la CUB de renforcer la visibilité de sa marque de transport en commun, avec le déploiement d'une charte graphique colorée simple et lisible, comme se veut le réseau Tbc. Les bus, abribus, poteaux d'arrêt, agences commerciales ont été habillés aux couleurs de la Lianes 3+. Les « Gilets orange Tbc » ont informé les clients sur le terrain.





4.9. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années

L'évolution de l'offre entre 2011 et 2010 réside principalement dans les effets année pleine du nouveau réseau, auxquels s'ajoutent les impacts des modifications mises en œuvre en septembre 2011 suite au bilan et qui auront un effet année pleine en 2012.

4.10. Organisation pour la gestion des intempéries

Une instruction spécifique d'exploitation a été rédigée concernant les modalités de déclenchement et de mise en place d'un plan opérationnel pour faire face aux intempéries en préservant le fonctionnement du réseau structurant tramway et bus. Sous le terme d'intempéries sont pris en compte les cas de chute de neige, de verglas, de vents violents, de crue de la Garonne et de canicule.

Dans ce cadre, un organigramme de cellule de crise a été constitué pour gérer et coordonner en temps réel les différents services du délégataire et être l'interface avec les services extérieurs (voiries, collectivités, Préfecture, secours, forces de l'ordre, ...).

Dans le cas plus particulier du plan neige et des opérations de déneigement pour l'exploitation du réseau de tramway, un circuit spécifique de libération des zones APS a été ordonnancé en note de service de manière à pouvoir injecter les rames sur le réseau commercial avec un maximum d'efficacité. Les lignes de bus ainsi que les carrefours du tramway ont été repris et les zones de franchissement difficile identifiées et hiérarchisées avec les services communautaires pour favoriser la prise

Le plan intempéries a été renforcé en 2011, notamment par la définition d'un mode de traitement plus efficace des zones APS en cas de neige



en compte du salage des itinéraires appropriés. Une cartographie a été réalisée et sera mise en perspective avec les services communautaires pour 2012.

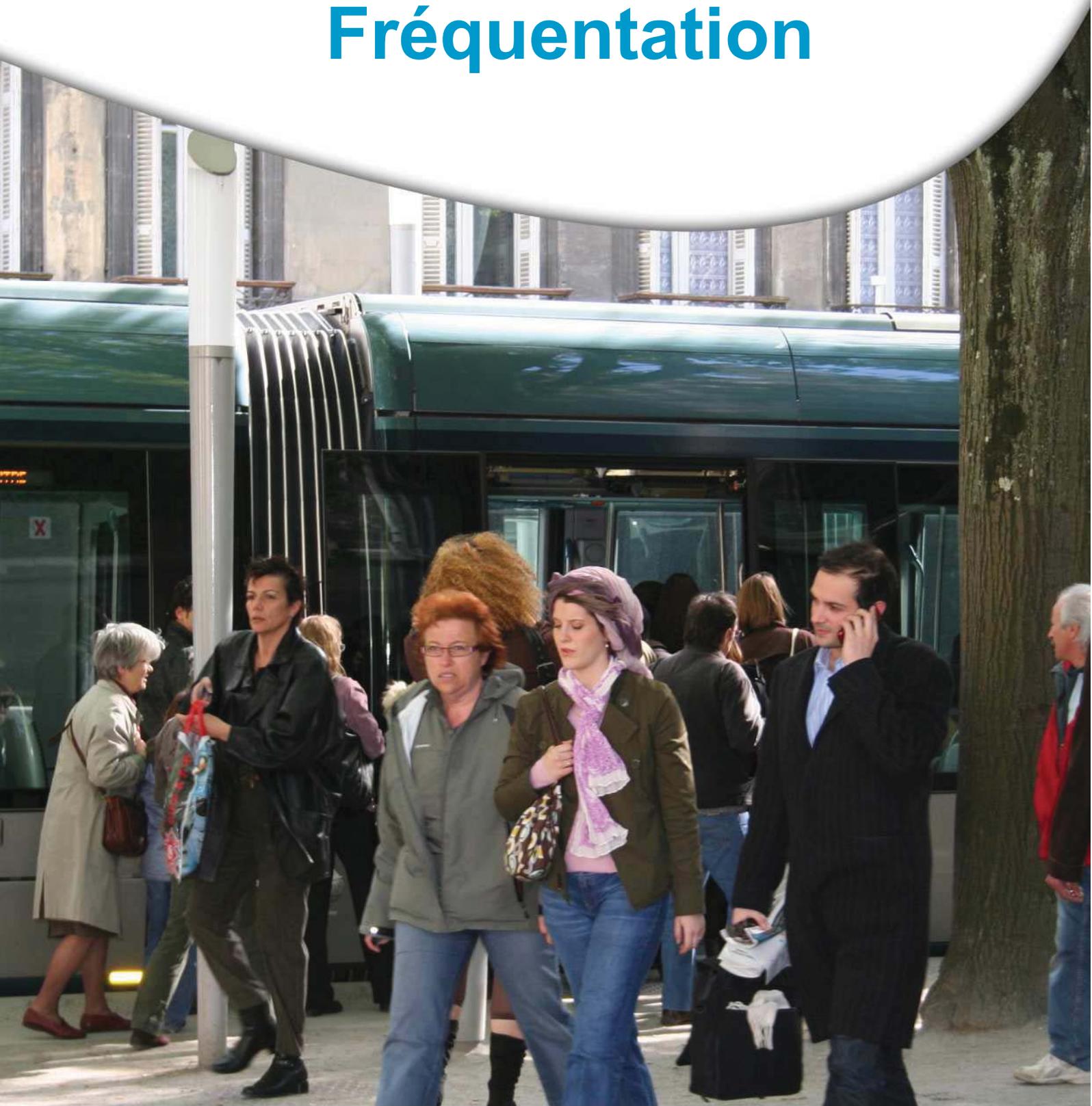
Le mode de traitement des zones APS a été modifié par les services communautaires, avec :

- d'une part épandage d'une saumure au lieu de la projection de sel de façon à diminuer le risque de fragiliser le système par apparition de courant de fuite lié à la présence de sel,
- et d'autre part une information en temps réel de l'avancement du traitement de manière à améliorer la réactivité des services de Keolis Bordeaux qui doivent appliquer un produit spécifique sur les zones concernées avant la reprise du trafic.



Chapitre 5

Fréquentation



5. Fréquentation

La fréquentation est mesurée en voyages comptables

La répartition par ligne se fait sur la base des validations. La fréquentation par ligne est donc à analyser avec prudence

Précisions importantes

Les voyages comptables sont calculés sur la base du nombre de titres en circulation auquel est appliqué un coefficient de mobilité propre à chaque titre. Les coefficients de mobilité utilisés pour le calcul des voyages comptables sont fixes d'une année sur l'autre.

Les voyages comptables par type de titre sont ensuite ventilés sur les lignes de bus et tramway au prorata des validations. Les résultats ainsi obtenus sont donc fortement dépendants d'une part du comportement des voyageurs sur chaque ligne (part des voyageurs appliquant la règle de la validation) et d'autre part de l'évolution de ce comportement d'une année sur l'autre.

Les données relatives aux voyages par ligne sont donc à considérer avec la plus grande prudence.

5.1. Nombre de voyageurs transportés par les véhicules exploités par le délégataire et par les véhicules des sous-traitants au titre du réseau Tbc (hors Mobibus)

5.1.1. Fréquentation

Trafic (en nb voyages comptables)	2010	2011	Evolution
- Lignes régulières (hors Mobibus)	99 423 689	105 350 397	6,0%
Lignes affrétées	3 247 790	3 477 424	7,1%
Spéciaux	8 600	9 945	15,6%
Sous-total réseau Tbc urbain	102 680 079	108 837 766	6,0%
Lignes harmonisées	10 058	4 933	-51,0%
TOTAL	102 690 137	108 842 698	6,0%
- Poids lignes régulières (en %)	96,8%	96,8%	
Poids lignes affrétées (en %)	3,2%	3,2%	
Poids lignes harmonisées (en %)	0,0%	0,0%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

Nota : la répartition par ligne est très dépendante de la méthode utilisée (répartition sur base des validations)

Le trafic du réseau Tbc a progressé de 6,0% en 2011

Les voyages "spéciaux" correspondent à la navette mise en place pour la Foire de Bordeaux en mai 2010 et en mai/juin 2011.



Trafic (en nb voyages comptables)	2010	2011	Evolution
- Tramway	61 984 374	66 524 263	7,3%
Bus (hors harmo-Mobibus-Spéciaux)	40 687 105	42 303 558	4,0%
Spéciaux	8 600	9 945	15,6%
Sous-total réseau Tbc urbain	102 680 079	108 837 766	6,0%
Lignes harmonisées (bus)	10 058	4 933	-51,0%
TOTAL	102 690 137	108 842 698	6,0%
- Poids Tramway (en %)	60,4%	61,1%	
Poids Bus (en %)	39,6%	38,9%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

Attention : la répartition par ligne est très dépendante de la méthode utilisée (répartition sur base des validations)

Les voyages "spéciaux" correspondent à la navette mise en place pour la Foire de Bordeaux en mai 2010 et en mai/juin 2011.

Cette progression de 6% du trafic constitue une bonne performance dans un contexte économique peu favorable

Première année « pleine » du nouveau réseau, la fréquentation a poursuivi en 2011 l'inflexion du trafic connue en 2010, et enregistre une croissance de 6%, performance très encourageante dans un contexte économique peu favorable, impactant défavorablement la mobilité, et une fréquentation des transports publics français relativement terne. Cette croissance place la CUB en tête du peloton des réseaux de taille comparable et n'ayant pas lancé dans l'année de nouveau TCSP (transport en commun en site propre). Pour mémoire, la progression avait été de 8,8% entre 2009 et 2010 (impact nouveau réseau).

L'année 2011 avait pourtant démarré en demi-teinte, la progression de trafic étant freinée par les effets du long conflit social qui avait perturbé le trafic du 17 décembre 2010 au 3 janvier 2011, et ce malgré un geste commercial du délégataire auprès de tous les abonnés adultes.

La fin de l'année a par contre été très positive : les effets de la lutte contre la fraude conjugués au peu de perturbations liées à des mouvements sociaux (qui avaient été particulièrement importants en 2010) ont, entre autres, permis à la fréquentation de connaître une croissance de près de 8% sur le dernier trimestre.

Après une croissance de la fréquentation qui s'était faite en 2010 essentiellement sur le bus grâce au nouveau réseau (report des clients du tramway vers les lignes de bus diamétrales en centre ville et création de nouvelles dessertes directes bus se substituant au tramway), un rééquilibrage s'est opéré en 2011 (tramway : + 7%, bus : +4%).

Au final, sur l'ensemble des 22 premiers mois du nouveau réseau, la croissance de la fréquentation s'établit à 15%, dont 21% sur le bus et 12% sur le tramway.

Les réseaux tramway et Lianes représentent en 2011 90% des voyages.

Au sein des familles de lignes de bus, ce sont les Lianes et les Corols qui progressent le plus (+4,9% et +4,5% entre les périodes de mars à décembre 2010 et 2011).

Attention : la répartition par ligne est très dépendante de la méthode utilisée (répartition sur base des validations)



A contrario, les familles des Citéis, des Locales et des Spécifiques connaissent une forte chute de leur fréquentation, liée, au moins pour partie, à la mise en œuvre des ajustements d'offre suite au bilan.

Au palmarès des lignes ayant des évolutions significatives, et notamment sur le dernier quadrimestre, on peut citer (les chiffres correspondent aux évolutions entre les derniers quadrimestres 2010 et 2011) :

- la Lianes 1 (Aéroport – Mérignac – Quinconces) : + 9%
- la Lianes 10 (Floirac – Gare St Jean – Campus – Gradignan) : + 19%
- la Lianes 7 (Ambarès – La Gardette – les Aubiers) : 14%
- la Citéis 45 (dite « Bordeaux 2 rives », et malgré une diminution des kilomètre importante depuis septembre) : 38%
- la Principale 20 (Talence Thouars – Victoire) : + 23% (connexion à Forum suite au bilan)

La part des lignes affrétées, qui avait nettement progressé en 2010 en raison des nouveaux contrats mis en œuvre à l'occasion du nouveau réseau, s'est stabilisée en 2011.

En ce qui concerne les lignes harmonisées, des difficultés dans l'intégration des données de fréquentation dans la billettique explique la forte baisse du nombre de voyages comptabilisés.

5.1.2. Validations

Validations brutes corrigées	2010	2011	Evolution
- Tramway	40 412 162	47 324 274	17,1%
- Bus (hors harmonisés et spéciaux)	24 827 599	29 203 249	17,6%
- Spéciaux	6 182	7 495	21,2%
TOTAL	65 245 943	76 535 018	17,3%
- Poids Tramway (en %)	61,9%	61,8%	
- Poids Bus (en %)	38,1%	38,2%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

Les validations ont progressé de 17,3% en 2011 : le taux de validation progresse grâce aux campagnes de sensibilisation et de lutte contre la fraude

Les voyages "spéciaux" correspondent à la navette mise en place pour la Foire de Bordeaux en mai 2010 et en mai/juin 2011.

Pas de validations pour Mobibus.

Du fait de dysfonctionnements des systèmes qui échappent à la responsabilité du délégataire, les remontées de validations du tramway ont été altérées sur les mois de septembre, octobre et novembre 2011. Les validations non remontées dans les systèmes ont donc dû être estimées. De ce fait, certaines statistiques ci-dessous sont incomplètes.

Ces dysfonctionnements, et les corrections apportées, font l'objet d'une mention dans les rapports mensuels du délégataire.

La baisse du nombre de validations sur les lignes harmonisées est liée à des problèmes de remontée des données depuis avril 2011 mais ne reflète pas une réelle diminution.



5.2. Nombre de voyages service PMR (Mobibus)

Le trafic de Mobibus a progressé de 1,4% en 2011, malgré une baisse de la demande

Trafic (en nb voyages)	2010	2011	Evolution
-			
Fauteuils roulants (FR)	22 030	23 990	8,9%
Non-voyants (NV)	20 099	20 161	0,3%
Semi-valides visuels (SV-V)	14	16	14,3%
Semi-valides (SV)	29 539	28 416	-3,8%
Fauteuils roulants élec (FR élec)	15 597	15 937	2,2%
TOTAL	87 279	88 520	1,4%
-			
Poids FR	25,2%	27,1%	
Poids NV	23,0%	22,8%	
Poids SV-V	0,0%	0,0%	
Poids SV	33,8%	32,1%	
Poids FR élec	17,9%	18,0%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

Bien que toujours trop élevé, le taux d'annulation commence à baisser

	Année 2010	Année 2011	Variation (en %)
-			
Voyages	87 279	88 520	1,4%
<i>dont voyages sous-traités</i>	9 339	12 290	31,6%
-			
Transports demandés (a)	126 563	121 188	-4,2%
Transports refusés (b)	2 726	2 610	-4,3%
Transports annulés par le client (c)	35 334	30 058	-14,9%
-			
Taux de refus (b) / (a)	2,2%	2,2%	
Taux d'annulation (c) / (a)	27,9%	24,8%	

La fréquentation est en progression de 1,4% entre 2010 et 2011 (après une augmentation de 5,2% entre 2009 et 2010) et reste en-deçà de l'objectif annuel de 91 974 voyages. Il faut noter que la demande a baissé de 4,2% en 2011.

Le service Prompto (mis en œuvre le 22 février 2010 avec 2 véhicules dédiés) qui permet de répondre à des demandes occasionnelles non anticipées sur un périmètre géographique restreint (Bordeaux-Pessac-Talence) a généré 4 293 voyages en 2011 (3 395 voyages en 2010).

Le taux d'annulation par les clients est en retrait pour la deuxième année consécutive, passant de 31,3% en 2009 à 27,9% en 2010, puis 24,8% en 2011 mais



reste malgré tout encore élevé et pénalisant pour l'exploitation ; la capacité de transport libérée pour augmenter le nombre de voyages réalisés demeure insuffisante.

La baisse du taux en 2011 s'explique par les nouvelles règles d'annulation qui ont été intégrées au règlement public d'usage Mobibus voté par la CUB le 26 novembre 2010 dans le cadre de l'avenant 2 au contrat de DSP : une indemnité de 10 € pour annulation de trajet ayant fait l'objet d'un déplacement du véhicule PMR ou moins de 10 minutes avant l'heure convenue a été créée et mise en application le 1^{er} mars 2011.

La commission d'accessibilité, chargée d'examiner la situation des personnes ne pouvant accéder de plein droit au service, mais désireuses d'en bénéficier, s'est réunie 5 fois en 2011. Elle a octroyé 93 accords définitifs dont 16 avec accompagnant obligatoire, 17 accords provisoires et 64 refus dont 15 avec convocation à une prochaine commission.

Mobibus compte 2 846 adhérents au 31 décembre 2011 contre 2 500 à fin 2010.



5.3. Fréquentation des parcs relais

5.3.1. Taux d'occupation

	Date ouverture	Nombre places	Année 2011			
			Nombre véhicules (a)	Nombre voyageurs	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
- Bougnard	03/07/04	187	81 871	132 204	68 068	120%
- Les Aubiers	27/02/08	246	94 697	140 881	89 544	106%
- Galin	21/12/03	399	148 453	207 492	145 236	102%
- Buttinière	15/03/04	603	222 786	334 426	219 492	102%
- Carle Vernet	27/02/08	206	74 753	108 365	74 984	100%
- Stalingrad	22/11/04	250	90 127	116 419	91 000	99%
- Arlac	28/04/08	395	121 455	166 038	143 780	84%
- Ravezies	27/10/08	369	108 175	160 073	134 316	81%
- Quatre Chemins	15/09/08	398	89 742	155 425	144 872	62%
- Lauriers	21/12/03	190	38 842	67 261	69 160	56%
- Unitec	03/07/04	249	49 297	81 160	90 636	54%
- Arts et métiers	15/09/04	594	109 767	192 596	216 216	51%
- La Gardette	31/05/08	390	67 038	93 977	141 960	47%
- Dravemont	01/06/07	46	2 422	2 422	16 744	14%
- Brandenburg	26/05/09	206	9 595	16 572	74 984	13%
Sous-total Parcs relais		4 728	1 309 020	1 975 311	1 720 992	76%
Portes Bordeaux	29/05/07	84	9 356	9 356	21 336	44%
Mérignac centre	21/06/07	84	7 796	7 796	21 336	37%
Pessac centre	29/05/07	84	1 539	1 539	21 336	7%
Sous-total Parcs mixtes		252	18 691	18 691	64 008	29%
TOTAL		4 980	1 327 711	1 994 002	1 785 000	74%

Fréquentation issue de comptages sauf pour Dravemont (fréquentation issue de la billettique - données incomplètes).

Nota : Les parcs relais sont ouverts tous les jours (sauf le 1er mai) tandis que les parcs mixtes ne sont ouverts que du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).



	Date ouverture	Nombre places	Année 2010			
			Nombre véhicules (a)	Nombre voyageurs	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
- Bougnard	03/07/04	187	81 158	131 753	68 068	119%
- Galin	21/12/03	399	144 647	199 774	145 236	100%
- Buttinière	15/03/04	603	216 501	327 690	219 492	99%
- Les Aubiers	27/02/08	246	85 997	128 215	89 544	96%
- Stalingrad	22/11/04	250	85 542	110 447	91 000	94%
- Carle Vernet	27/02/08	206	66 594	95 785	74 984	89%
- Arlac	28/04/08	395	101 521	136 819	143 780	71%
- Ravezies	27/10/08	369	84 372	125 006	134 316	63%
- Lauriers	21/12/03	190	37 894	65 930	69 160	55%
- Unitec	03/07/04	249	46 021	75 680	90 636	51%
- Quatre Chemins	15/09/08	398	73 457	129 899	144 872	51%
- Arts et métiers	15/09/04	594	99 423	177 646	216 216	46%
- La Gardette	31/05/08	390	61 529	86 378	141 960	43%
- Dravemont	01/06/07	46	1 713	1 713	16 744	10%
- Brandenburg	26/05/09	206	6 061	10 637	74 984	8%
Sous-total Parcs relais		4 728	1 192 430	1 803 372	1 720 992	69%
- Mérignac centre	21/06/07	84	7 412	7 412	21 336	35%
- Portes Bordeaux	29/05/07	84	7 483	7 483	21 336	35%
- Pessac centre	29/05/07	84	1 563	1 563	21 336	7%
Sous-total Parcs mixtes		252	16 458	16 458	64 008	26%
TOTAL		4 980	1 208 888	1 819 830	1 785 000	68%

Fréquentation issue de comptages sauf pour Dravemont (fréquentation issue de la billettique - données incomplètes).

Nota : Les parcs relais sont ouverts tous les jours (sauf le 1er mai) tandis que les parcs mixtes ne sont ouverts que du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

La fréquentation et le taux de remplissage des parcs relais continuent de croître

Entre 2010 et 2011, le nombre de véhicules augmente de 9,8%, et le nombre de voyageurs de 9,6%.

Si certains parcs sont saturés, d'autres restent peu utilisés

En termes de fréquentation, les parcs relais peuvent être classés en 5 catégories :

- Parcs déjà saturés en 2009 et 2010 et qui le sont encore en 2011 : Bougnard, Galin, Buttinière et Stalingrad ; Les Aubiers, déjà saturé en 2010, le reste sur 2011. A noter que Carle Vernet est également arrivé à saturation en 2011.
- Parcs faisant partie de la dernière série d'ouverture et dont la montée en puissance se confirme mais sans atteindre la saturation : Arlac, Ravezies et Quatre Chemins.
- Parcs dont la fréquentation, qui approche ou dépasse désormais 50%, est stable ou en légère hausse : Lauriers, Unitec, Arts et Métiers et La Gardette.
- Parcs conservant un très faible taux d'occupation : Dravemont (réservé aux abonnés et qui enregistre néanmoins une progression du nombre de



véhicule de 41%) et Brandenburg (augmentation du nombre de véhicules de 58%) qui reste le parc le moins fréquenté en raison de son ouverture relativement récente et sans doute d'un niveau d'offre tramway dégradé du fait des difficultés rencontrées sur le pont tournant.

- Parcs relais mixtes dont l'utilisation est plus réduite que celle des parcs classiques étant donné qu'ils sont réservés aux abonnés ; à noter cependant la bonne progression de la fréquentation du parc Portes de Bordeaux.

Le taux d'occupation est plus élevé les jours ouvrés que les samedis et dimanches sur l'ensemble des mois de l'année. En revanche, le nombre moyen de passagers par véhicule est plus important le samedi qu'en jours ouvrés.



5.3.2. Fréquentation par type de client

Fréquentation (en nombre et %)	Année 2011				
	Abonnés	Titres Parcs relais conducteurs	Bordeaux Découverte 1 jour	Pass soirée	TOTAL
Arts et Métiers	36 859 33,6%	70 300 64,0%	1 926 1,8%	682 0,6%	109 767 100,0%
Bougnard	35 592 43,5%	44 894 54,8%	783 1,0%	602 0,7%	81 871 100,0%
Buttinière	117 503 52,7%	101 946 45,8%	2 683 1,2%	654 0,3%	222 786 100,0%
Stalingrad	66 120 73,4%	23 296 25,8%	314 0,3%	397 0,4%	90 127 100,0%
Galin	89 099 60,0%	57 572 38,8%	1 269 0,9%	513 0,3%	148 453 100,0%
Lauriers	11 545 29,7%	26 548 68,3%	638 1,6%	111 0,3%	38 842 100,0%
Unitec	17 185 34,9%	31 427 63,8%	499 1,0%	186 0,4%	49 297 100,0%
Dravemont	2 422 100,0%	0,0%	0,0%		2 422 100,0%
Les Aubiers	55 063 58,1%	38 128 40,3%	983 1,0%	523 0,6%	94 697 100,0%
Carle Vernet	49 239 65,9%	24 540 32,8%	693 0,9%	281 0,4%	74 753 100,0%
Arlac	78 375 64,5%	41 343 34,0%	1 126 0,9%	611 0,5%	121 455 100,0%
La Gardette	35 745 53,3%	30 591 45,6%	600 0,9%	102 0,2%	67 038 100,0%
Quatre Chemins	31 307 34,9%	56 034 62,4%	1 813 2,0%	588 0,7%	89 742 100,0%
Ravezies	58 081 53,7%	48 222 44,6%	1 153 1,1%	719 0,7%	108 175 100,0%
Brandenburg	4 541 47,3%	4 797 50,0%	233 2,4%	24 0,3%	9 595 100,0%
Pessac Centre	1 539 100,0%	0,0%	0,0%		1 539 100,0%
Portes de Bordeaux	9 356 100,0%	0,0%	0,0%		9 356 100,0%
Mérignac Centre	7 796 100,0%	0,0%	0,0%		7 796 100,0%
TOTAL	707 367 53,3%	599 638 45,2%	14 713 1,1%	5 993 0,5%	1 327 711 100,0%



La part des abonnés dans la fréquentation des parcs relais est stable à 53%

La part des titres abonnés est de 53%, celle des titres parcs relais conducteur de 45%, celle des titres Bordeaux découverte 1 jour de 1% et celle des Pass soirée de 0,5%. Cette ventilation est stable par rapport à 2010.

A noter que la part de la clientèle abonnée à Stalingrad (73%) est très supérieure à la moyenne des parcs, tandis que l'on a un profil de clientèle utilisateur de titres parcs relais sur Lauriers, Arts et Métiers, Unitec et Quatre chemins (> 62%).

5.4. Fréquentation du service VCub

Les 6 dernières stations VCub (sur 139) ont ouvert en février 2011. A noter que 6 stations ont été fermées une partie de l'année pour cause de travaux réalisés par des tiers et qui nécessitait le retrait temporaire des stations voire leur déménagement : Place André Meunier jusqu'à mi juin pour travaux, Mérignac Soleil à partir de mars pour réimplantation, Place du Maucaillou de début juin à fin octobre pour fouilles archéologiques, Place de Longchamp de début août à début septembre pour travaux de voirie, La Chataigneraie à partir de début août pour travaux de voirie, Place St-Michel à partir de fin novembre dans le cadre du réaménagement de la place.

5.4.1. Emprunts et déplacements

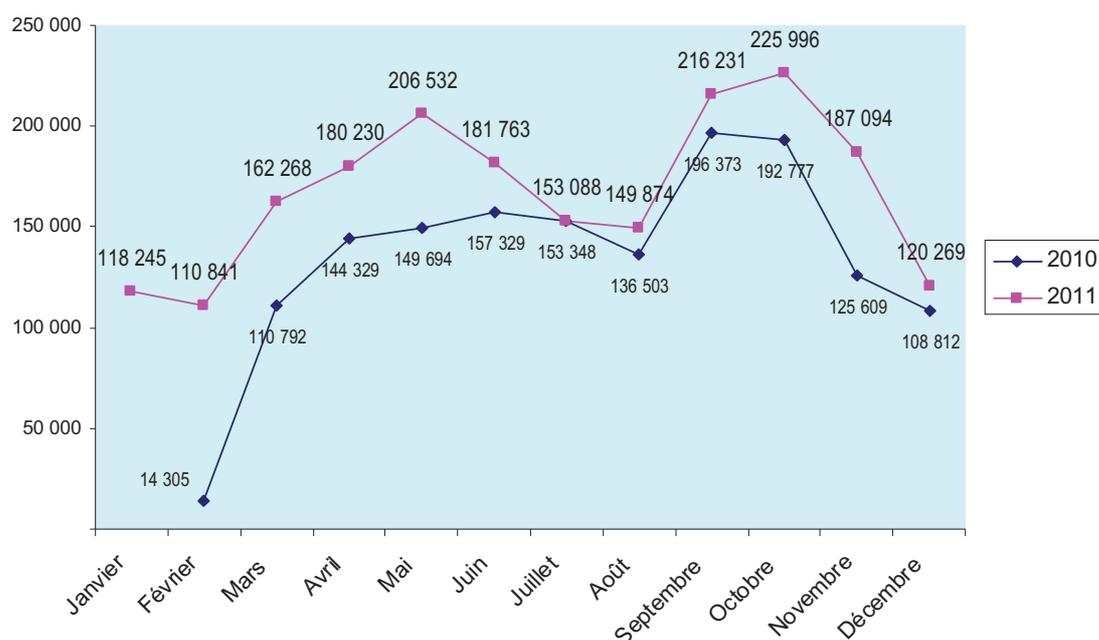
Nombre d'emprunts	Année 2010	Année 2011
-		
Janvier		118 245
Février	14 305	110 841
Mars	110 792	162 268
Avril	144 329	180 230
Mai	149 694	206 532
Juin	157 329	181 763
Juillet	153 348	153 088
Août	136 503	149 874
Septembre	196 373	216 231
Octobre	192 777	225 996
Novembre	125 609	187 094
Décembre	108 812	120 269
TOTAL EMPRUNTS	1 489 871	2 012 431
TOTAL DEPLACEMENTS		2 027 431

Les emprunts VCub ont progressé de 35% en 2011 (21% de mars à décembre)

Nota : Les nombres d'emprunts indiqués dans le tableau ci-dessus correspondent aux nombres de retours (« raccrochages »).

Le nombre de déplacements est calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant, comme prévu au contrat de DSP, qu'un emprunt de VCub+ correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station).





Le nombre d'emprunts a connu une nouvelle progression en 2011 pour atteindre un total de 2 012 000 emprunts sur l'ensemble de l'année, soit une progression de 35% par rapport à 2010 (avec 2 mois en plus), et de 21% sur les 10 derniers mois de l'année. La barre symbolique des deux millions d'emprunts annuels a été franchie le 27 décembre.

La fréquentation est fortement liée aux conditions météorologiques. D'autres facteurs ont un impact significatif. Ainsi, on observe toujours une moindre fréquentation en période de vacances scolaires (février, juillet, août, 2^{ème} quinzaine de décembre) et a contrario une explosion du nombre d'emprunts les jours de perturbations sur le réseau de bus et tramway. Le cap des 10 000 emprunts/jour franchi en 2010 un jour de grève sur le réseau a été dépassé le 30 septembre 2011 (10 057 emprunts), sans contexte social équivalent. Le nombre moyen d'emprunts par jour en 2011 est de 5 500, soit une progression de 16% par rapport à 2010. Pendant 3 semaines consécutives, le seuil des 8 000 emprunts hebdomadaires a été dépassé en 2011 (semaines 39 à 41), ce qui ne s'était jamais produit l'année précédente.

Ces très bons résultats ont été atteints malgré l'indisponibilité de plusieurs stations pour cause de travaux une partie de l'année.

Plus de 4 millions de mouvements (emprunts ou retours) ont été enregistrés dans l'année sur les 139 stations VCub, soit une moyenne de près de 30 000 mouvements par station. Les stations les plus fréquentées restent celles du centre ville : Place de la Victoire (153 535 mouvements), Place Gambetta (136 288 mouvements), Place de l'Hôtel de Ville (127 052 mouvements) et Quinconces (102 935 mouvements). En revanche, les stations de périphérie, et en particulier les stations VCub+, demeurent peu utilisées. Sur les 31 stations VCub+, seules 2 (Terres Neuves et les Aubiers, qui font partie des moins excentrées et bénéficient d'une connexion avec le tramway) réalisent plus de 10 000 mouvements dans l'année. Pour favoriser l'appropriation et le développement de l'usage du VCub+ sur



les stations extérieures, une campagne de communication ciblée a été lancée au dernier trimestre 2011 sur les communes de Bègles, Villenave d'Ornon, Gradignan et Eysines. Une distribution toutes boîtes aux lettres sur l'offre locale a été relayée par une information dans le bulletin municipal des communes.

Pour développer l'accès occasionnels au service, 10 TPE (terminaux de paiement électronique) ont été installés en septembre 2011 sur des stations extérieures au centre ville. L'intégralité des stations sera équipée en 2012.

A l'occasion des temps forts festifs de l'année, le service a adapté une partie de son organisation pour accompagner au mieux ces événements : Fête du Fleuve, Fête de la Morue, Fête de la Musique.

La durée moyenne d'un emprunt est de l'ordre de 13 minutes en 2011.

5.4.2. Nombre et profil des abonnés

Le VCub compte 13 500 abonnés fin 2011, soit une progression de 9,4% par rapport à fin 2010. Il s'agit quasiment exclusivement d'abonnés annuels. L'intermodalité est toujours au cœur du service avec 78% des abonnés qui combinent l'abonnement VCub à celui du réseau. Une campagne téléphonique bimensuelle a été instaurée début 2011 pour favoriser le renouvellement des abonnements annuels.

Le questionnaire de satisfaction administré par Keolis Bordeaux mi décembre 2011 présente un taux de satisfaction toujours très élevé à 91%.

5.4.3. Fréquentation du parc de stationnement St-Jean

Enfin, certains abonnés VCub utilisent le parc vélos de la Gare St-Jean. Une opération de relance commerciale s'est déroulée début 2011, avec de l'information spécifique au parc distribuée aux détenteurs de vélos personnels stationnés sur le parvis de la gare. Une offre d'essai gratuite avait été proposée dans le même temps. Sur le dernier trimestre 2011, en jours ouvrables, on compte une moyenne de 90 mouvements par jour, avec des pics à plus de 110. La fréquentation est plus faible en période de vacances scolaires et très basse le week-end.

5.5. Fréquentation et V/K par ligne

5.5.1. Données chiffrées

Le tableau détaillé par ligne figure en annexe 1.

5.5.2. Principales évolutions du nombre de voyages sur les lignes de bus entre 2010 et 2011 (années pleines)

Le nombre de voyages bus (hors harmonisés et spéciaux) augmente de 4% entre 2010 et 2011, passant de 40 687 105 à 42 303 558.

La famille de lignes qui progresse le plus entre 2010 et 2011 (sur les périodes de mars à décembre) est celle des Lianes (+5%), grâce notamment aux Lianes 11 (+17%), 10 (+13%), 1 (+12%) et 7 (+12%). Les Corols arrivent en 2^{ème} position (+4%), avec en particulier la Corol 32

Attention : la répartition par mode et par ligne est très dépendante de la méthode utilisée (répartition sur base des validations)



(+13%). Les évolutions des autres familles de lignes sont plus contrastées. A noter les bonnes performances des Cités 40 (+40%), 45 (+25%) et 41 (+21%), ainsi que des Locales 76 (+21%) et 83 (+23%).

5.6. Validations par ligne, par sens et par arrêt pour le tramway

Du fait de dysfonctionnements des systèmes qui échappent à la responsabilité du délégataire, les remontées de validations du tramway ont été altérées sur les mois de septembre, octobre et novembre 2011. De ce fait, certaines statistiques ci-dessous sont incomplètes. Pour la ligne B, les validations des mois d'octobre et novembre 2011 sont des estimations.

Ces dysfonctionnements, et les corrections apportées, font l'objet d'une mention dans les rapports mensuels du délégataire.

Par ailleurs, les évolutions apparaissant dans les tableaux ci-dessous doivent être analysées dans un contexte de forte augmentation du taux de validation.

5.6.1. Ligne A

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2010	Année 2011	Evolution (en %)
-			
Janvier	56 942	60 591	6,4%
Février	58 185	62 307	7,1%
Mars	57 435	68 104	18,6%
Avril	60 600	67 860	12,0%
Mai	56 254	66 908	18,9%
Juin	56 831	64 663	13,8%
Juillet	45 530	51 046	12,1%
Août	34 981	42 373	21,1%
Septembre	62 868	60 208	-4,2%
Octobre	62 173	66 427	6,8%
Novembre	60 410	73 683	22,0%
Décembre	63 238	74 301	17,5%

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.

Les statistiques des mois de septembre et octobre 2011 sont incomplètes.



5.6.2. Ligne B

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2010	Année 2011	Evolution (en %)
-			
Janvier	50 735	55 166	8,7%
Février	50 537	57 383	13,5%
Mars	47 505	60 555	27,5%
Avril	49 117	61 510	25,2%
Mai	46 180	55 407	20,0%
Juin	42 772	51 694	20,9%
Juillet	34 004	39 292	15,6%
Août	25 497	30 372	19,1%
Septembre	54 792	59 747	9,0%
Octobre	57 134	60 242	5,4%
Novembre	56 044	62 884	12,2%
Décembre	55 259	73 889	33,7%

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.

Les statistiques du mois de septembre 2011 sont incomplètes.

Les chiffres des mois d'octobre et novembre 2011 sont des estimations.

5.6.3. Ligne C

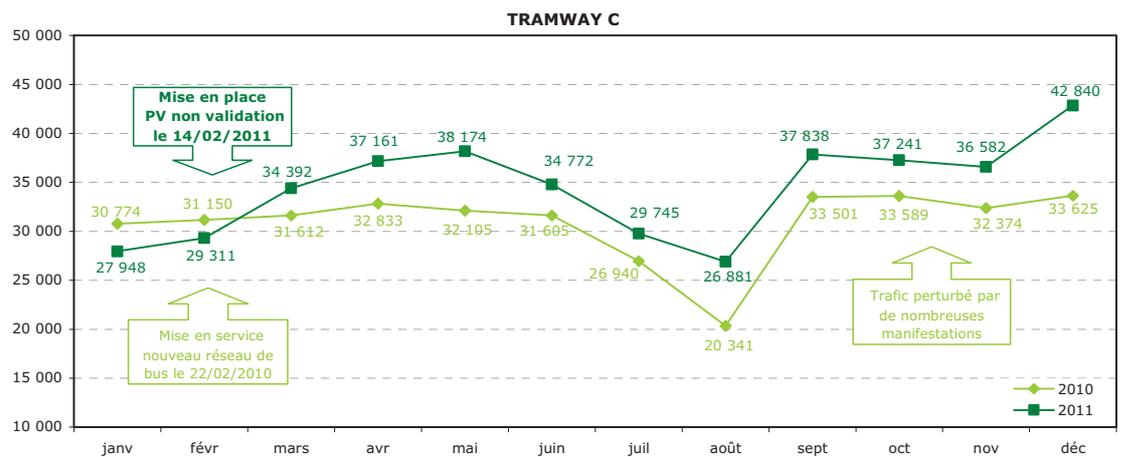
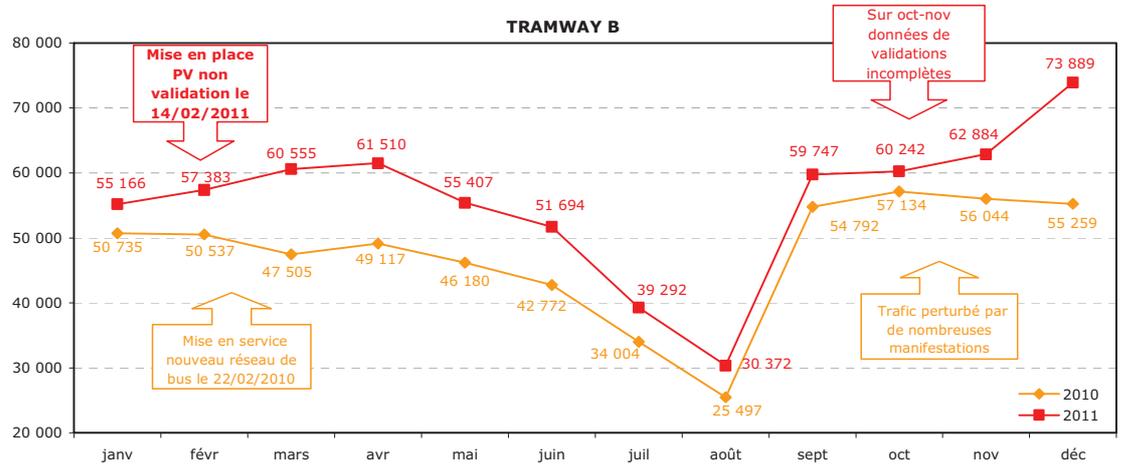
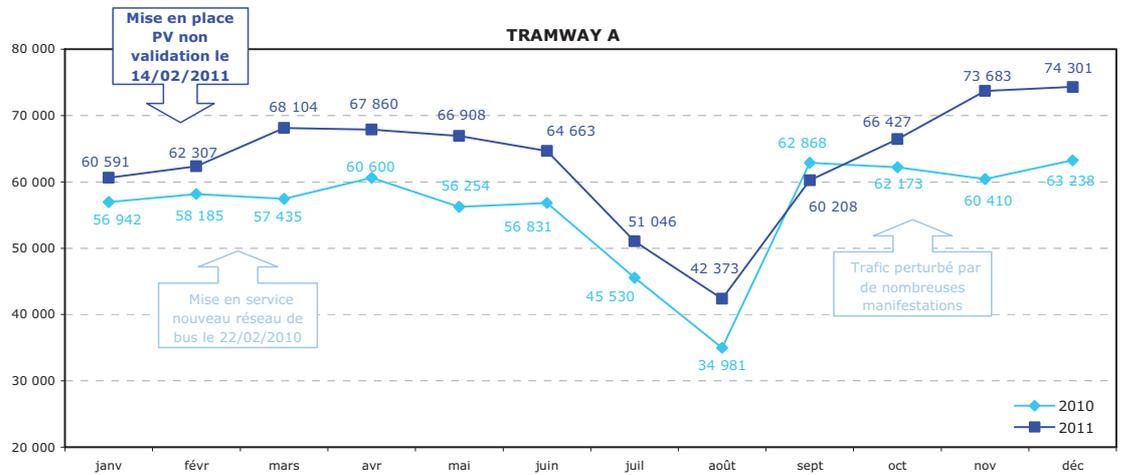
Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2010	Année 2011	Evolution (en %)
-			
Janvier	30 774	27 948	-9,2%
Février	31 150	29 311	-5,9%
Mars	31 612	34 392	8,8%
Avril	32 833	37 161	13,2%
Mai	32 105	38 174	18,9%
Juin	31 605	34 772	10,0%
Juillet	26 940	29 745	10,4%
Août	20 341	26 881	32,2%
Septembre	33 501	37 838	12,9%
Octobre	33 589	37 241	10,9%
Novembre	32 374	36 582	13,0%
Décembre	33 625	42 840	27,4%

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.

Les statistiques du mois d'octobre 2011 sont incomplètes.



5.6.4. Graphiques et commentaires



Globalement sur l'ensemble des trois lignes la progression des validations est très marquée à partir de février 2011, en raison des actions de communication du délégataire et de la mise en place de la pénalisation de la non validation le 14 février.

- Ligne A : Les évolutions sont supérieures à 12% à partir du mois de mars, sachant que les données de septembre et octobre 2011 ne sont pas à prendre en compte car incomplètes.
- Ligne B : Les progressions sont de l'ordre de 20 à 30% à partir du mois de mars ; les données de septembre à novembre 2011 sont incomplètes.
- Ligne C : Les évolutions tournent autour de 10% à partir du mois de mars. On note une augmentation de 32% en août et de 27% en décembre, pouvant être liée à la zone commerciale de Bordeaux Lac. La ligne C a été peu impactée par les problèmes de remontée des validations.



5.7. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titre

5.7.1. Ventilation par catégorie de voyageurs et évolution sur 3 ans

en % (source : enquête fraude)	Année 2009	Année 2010	Année 2011
Hommes	43,4%	45,1%	42,7%
Femmes	56,6%	54,9%	57,3%
Total hommes / femmes	100,0%	100,0%	100,0%
< 25 ans	42,9%	42,4%	43,5%
25 - 34 ans	19,1%	19,3%	20,2%
35 - 64 ans	32,1%	33,2%	31,1%
65 ans et plus	5,8%	5,1%	5,3%
Total tranches d'âge	100,0%	100,0%	100,0%
Scolaires, étudiants	35,7%	36,9%	37,0%
Employés	30,5%	29,1%	34,4%
Cadres	13,0%	10,5%	7,4%
Sans activité, chômeurs	8,5%	7,8%	8,7%
Retraités	7,2%	9,4%	7,6%
Autres	5,1%	6,3%	4,9%
Total CSP	100,0%	100,0%	100,0%
Études	21,3%	23,6%	26,3%
Travail	37,2%	31,7%	33,4%
Loisirs	19,7%	21,7%	16,6%
Achats	10,4%	9,3%	11,6%
Autres	11,4%	13,7%	12,1%
Total motifs de voyage	100,0%	100,0%	100,0%
>2 f/jour	27,2%	21,2%	30,2%
1 à 2 f/jour	45,7%	42,7%	40,7%
1 à 5 f/sem	17,4%	22,6%	15,9%
< 4 f/mois	9,8%	13,5%	13,3%
Total fréquence de voyage	100,0%	100,0%	100,0%

La répartition entre les hommes et les femmes est stable, avec cependant une légère progression des femmes. On note un rajeunissement des voyageurs ; la part des 35-64 ans diminue au profit des moins de 35 ans. En ce qui concerne les catégories socioprofessionnelles, on observe une progression significative de la part des employés (taux le plus haut constaté depuis 2001) et dans une moindre mesure des chômeurs et sans activité, au détriment des cadres et des retraités. Le poids des motifs de voyage « obligés » reste majoritaire (59,7%), avec une augmentation



importante du motif « études » ; les loisirs perdent du terrain. Pour ce qui est des fréquences de voyage, la part des « hyper réguliers » est en forte progression et représente presque le tiers des voyageurs enquêtés, tandis que la part des occasionnels recule.

5.7.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages comptables)	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Evolution 2010/2009	Evolution 2011/2010
-					
Tickarte 1 voyage (y comp JAPD & anc combattants)	5 180 563	5 988 831	6 962 247	15,6%	16,3%
Tickarte 10 voyages plein tarif	11 634 852	12 898 574	14 138 149	10,9%	9,6%
Tickarte 5 voyages plein tarif	2 744 099	2 202 090	1 952 090	-19,8%	-11,4%
Tickarte 10 voyages tarif réduit	3 309 151	3 462 160	3 958 963	4,6%	14,3%
Titres Parc Relais	2 042 167	3 049 030	3 319 308	49,3%	8,9%
Carte groupe	183 180	414 725	401 426	126,4%	-3,2%
Échange billet	61 046	279 328	78 324	357,6%	-72,0%
Foire Expo	5 111	3 212	2 112	-37,2%	-34,2%
Cité Pass mensuel	1 452 930	1 445 139	1 364 334	-0,5%	-5,6%
Cité Pass annuel	5 025 686	6 272 662	6 558 401	24,8%	4,6%
Cité Pass groupé	6 690 069	7 958 517	9 051 933	19,0%	13,7%
Pass Jeune mensuel	731 309	774 653	961 679	5,9%	24,1%
Pass Jeune annuel	40 447 562	41 133 244	41 700 822	1,7%	1,4%
Bx scol subv+Modalis scolaire	1 087 995	1 211 588	1 297 424	11,4%	7,1%
Hebdo 7 j ours	2 354 702	2 068 017	2 089 075	-12,2%	1,0%
Modalis Ter-Bus	744 347	805 133	820 425	8,2%	1,9%
Modalis Car-Bus	311 980	400 784	442 009	28,5%	10,3%
Bordeaux Découverte 1J-2J-3J	230 060	318 436	396 468	38,4%	24,5%
Bordeaux Congrès	45 616	166 568	130 200	265,2%	-21,8%
Titres sociaux	2 690 015	3 612 892	3 619 281	34,3%	0,2%
Demandeurs d'emploi	6 183 171	6 293 350	6 407 184	1,8%	1,8%
TBC	929 118	944 108	961 337	1,6%	1,8%
Tempo	143 196	173 410	121 590	21,1%	-29,9%
Tempo offre d'essai 7 jours			84 786		
Comptages	195 058			-100,0%	
Pass Soirée		72 393	115 098		59,0%
Pass Senior Hebdo		12 816	46 300		261,3%
Pass Senior Mensuel		105 672	261 212		147,2%
Pass Senior Annuel		309 886	1 206 471		289,3%
Pass Jeune Hebdo		69 209	184 348		166,4%
Cité Pass Duo		24 725	138 342		459,5%
Opérations exceptionnelles		218 984	44 116		-79,9%
TBCool			26 298		
Hebdo 7 jours+			946		
TOTAL (hors Mobibus)	94 422 983	102 690 137	108 842 698	8,8%	6,0%

Changement de méthode de calcul des voyages entre 2009 et 2010 :

* 2009 : voyages calculés sur la base d'une méthode mixte mêlant voyages comptables à mobilités variables et validations

* A partir de 2010 : voyages comptables tels que calculés dans l'arrêté des comptes en application des dispositions contractuelles.



Les échanges billet 2010 intègrent les voyages issus du titre offert lors de la mise en service du nouveau réseau.

Les opérations exceptionnelles intègrent les voyages vendus lors de la fête du vin et la semaine de la mobilité.

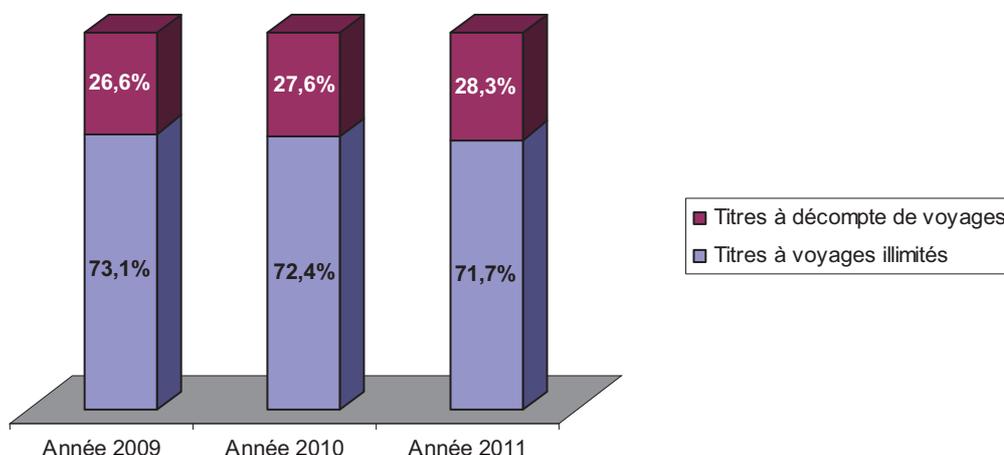
Les comptages correspondaient en 2009 aux voyages effectués sur des véhicules non équipés de valideurs.

Tempo : Tickarte provisoire émis par un espace de vente ou la VPC dans l'attente de l'établissement d'une (nouvelle) carte d'abonnement. Le tickarte Tempo est délivré gratuitement dans les cas suivants : carte défectueuse ou problème technique Tbc. Il est payant (5 €) pour les clients ayant perdu leur carte.

Les titres "TBCool" et "Hebdo 7 jours +" sont commercialisés depuis le 28 février 2011.

Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Evolution 2010/2009	Evolution 2011/2010
Titres à décompte de voyages	25 160 169	28 297 951	30 812 619	12,5%	8,9%
Titres à voyages illimités	69 067 756	74 392 186	78 030 079	7,7%	4,9%
Comptages	195 058	0	0	-100,0%	
TOTAL (hors Mobibus)	94 422 983	102 690 137	108 842 698	8,8%	6,0%

La progression de 6,0% du trafic en 2011 a été plus forte sur les tickartes que sur les abonnements : conformément à ce qui est constaté dans d'autres réseaux, cette évolution constitue les premiers signes de l'efficacité de la lutte contre la fraude



Le nombre de voyages augmente de 8,8% entre 2009 et 2010 et de 6,0% entre 2010 et 2011.

La part des titres à décompte de voyages (28,3%) progresse pour la deuxième année consécutive et retrouve le même niveau qu'en 2008.

Le nombre de voyages avec titres à décompte augmente de 8,9%. La hausse la plus importante concerne le tickarte 1 voyage (+16,3%), grâce au renforcement de la lutte contre la fraude, avec notamment la mise en place de la pénalité pour non validation en début d'année, et à la progression d'une clientèle d'occasionnels. Les tickartes 10 voyages tarif réduit et plein tarif progressent respectivement de 14,3% et 9,6%. En revanche, le tickarte 5 voyages poursuit sa chute en raison de plusieurs hausses de tarif significatives ces dernières années, avec pour conséquence un prix au voyage de moins en moins attractif.

Les titres à voyages illimités continuent leur progression en terme de nombre de voyages (+4,9%), grâce en particulier au succès des titres créés mi 2010 (Pass senior, Pass jeune hebdo, Pass soirée, Cité pass duo) et aux Cité Pass groupés (+13,7%). Les titres générant le plus de voyages restent les Pass jeune (55% des



voyages titres illimités) et les titres sociaux et demandeurs d'emploi (13%). A noter la stabilité du Pass jeune annuel (+1,4%), plus que compensée par la forte progression du Pass jeune mensuel (+24,1%). Les titres sociaux et demandeurs d'emploi connaissent également une relative stabilité.

Pour les titres créés en juillet 2010, l'analyse des évolutions ne peut se faire que sur une partie de l'année. Si l'on compare les voyages sur les deuxièmes semestres 2010 et 2011, on constate une hausse de 96% pour le Pass senior hebdo, de 19% pour le Pass senior mensuel, de 105% pour le Pass senior annuel, de 57% pour le Pass jeune hebdo et de 208% pour le Cité Pass Duo.

5.8. Mise en perspective de l'évolution de la fréquentation sur plusieurs années

La progression du trafic en 2011 est de 6,0% par rapport à 2010, ce qui représente pour la deuxième année consécutive une croissance significative dans un contexte difficile pour le secteur des transports publics. A noter un quatrième trimestre avec une évolution des voyages de 7,3% et une fréquentation mensuelle supérieure à 10 millions de voyages.

Attention : la répartition par ligne est très dépendante de la méthode utilisée (répartition sur base des validations)

Il convient en complément de souligner l'augmentation des validations de 17,3%. Cette forte progression s'explique notamment par une propension plus importante à valider des abonnés (+37,7% pour le Pass jeune annuel), résultat de la mise en œuvre de la pénalisation de la non validation, du renforcement des opérations de contrôle grâce à des moyens supplémentaires et à des campagnes d'incitation à la validation.

En 2011, très peu de mouvements sociaux tant internes au délégataire que de manifestations sur les voiries (par rapport à 2010) ont perturbé le réseau.

Enfin, le réseau de bus a commencé à être réorganisé en raison des travaux de la phase III du tramway.

Le trafic de 2011 approche les 109 millions de voyages, ce qui représente une progression de l'ordre de 15% en seulement 2 ans.



Chapitre 6

Relations avec la clientèle



6. Relations avec la clientèle

6.1. Politique tarifaire

6.1.1. Evolutions de la grille tarifaire

Les tarifs ont progressé au 1^{er} juillet 2011 entre 0% et 3,7%, avec une moyenne de 1.5%

GRILLES TARIFAIRES	Grille 2010	Grille 2011	Evolution
Titres à décompte de voyages			
1 voyage	1,40 €	1,40 €	0,00%
10 voyages plein tarif	10,60 €	10,80 €	1,89%
5 voyages plein tarif	5,40 €	5,60 €	3,70%
10 voyages tarif réduit	6,30 €	6,40 €	1,59%
Parcs relais	3,00 €	3,00 €	0,00%
JAPD	1,26 €	1,28 €	1,59%
Carte Groupe	25,50 €	25,90 €	1,57%
Titres à voyages illimités			
Cité Pass mensuel	38,50 €	39,00 €	1,30%
Cité Pass annuel	378,00 €	384,00 €	1,59%
Cité Pass annuel tarif famille (si 2 abonnés)	283,50 €	288,00 €	1,59%
Cité Pass groupé 10	25,20 €	25,60 €	1,59%
Cité Pass groupé 500	22,05 €	22,40 €	1,59%
Pass Jeune 7 jours (-28 ans)	8,00 €	8,00 €	0,00%
Pass Jeune mensuel (-28 ans)	27,50 €	28,00 €	1,82%
Pass Jeune annuel (-28 ans)	192,00 €	195,00 €	1,56%
Pass Senior 7 jours	8,50 €	8,60 €	1,18%
Pass Senior mensuel	31,00 €	31,50 €	1,61%
Pass Senior annuel	288,00 €	291,00 €	1,04%
Hebdo 7 jours	10,60 €	10,80 €	1,89%
Bordeaux scolaire subventionné (annuel)	50,00 €	50,00 €	0,00%
Modalis TER-BUS hebdomadaire	7,95 €	8,10 €	1,89%
Modalis TER-BUS mensuel	28,90 €	29,30 €	1,38%
Modalis CAR-BUS hebdomadaire	7,95 €	8,10 €	1,89%
Modalis CAR-BUS mensuel	28,90 €	29,30 €	1,38%
Modalis CAR-BUS jeune mensuel (-28 ans)	24,80 €	25,20 €	1,61%
Modalis CAR-BUS jeune annuel (-28 ans)	192,00 €	195,00 €	1,56%
Bordeaux découverte 1 jour	4,10 €	4,10 €	0,00%
Pass soirée	2,00 €	2,00 €	0,00%
Divers			
Duplicatas	5,00 €	5,00 €	0,00%

Les tarifs affichés sont TTC. Ils ont été fixés sur la base d'un taux de TVA à 5,5%.

Les élus communautaires ont voté en décembre 2010 l'augmentation tarifaire au 1er juillet 2011. Ce vote a également entériné la création de nouveaux titres. 2010 avait constitué une année de forte adaptation de la gamme tarifaire justifiant un plan



d'actions moins volontariste pour 2011 : l'évolution des tarifs au 1^{er} juillet 2011 représente une augmentation modérée de 1,5% en moyenne pondérée. Les prix des différents titres ont évolué de manière relativement homogène.

Des titres sont restés stables, en particulier le tickarte unité, « titre d'appel » du réseau à forte visibilité dont le prix à 1,40 € est bien positionné.

Le tarif du Pass Soirée, du tickarte 1 jour et du tickarte Parcs relais n'ont également pas subi de hausse.

Le tickarte 5 voyages a connu la plus forte augmentation (+3,7%) justifiée par un taux de réduction vis-à-vis du tickarte 1 voyage encore trop proche de celui offert par le tickarte 10 voyages.

Concernant les abonnements, le choix s'est porté sur une hausse homogène équivalente à la hausse moyenne pondérée.

L'évolution la plus significative concerne le Pass Jeune mensuel (+1,8%) dont le tarif reste cependant un des plus bas de France.

En ce qui concerne Mobibus, le prix unitaire du voyage est resté inchangé à 2,52 €.

La tarification du VCub, positionnée de manière à faciliter son accès lors de son lancement en février 2010, est restée inchangée. L'attractivité des prix, et en particulier des formules annuelles, et la réduction proposée aux abonnés annuels de Tbc (abonnement annuel VCub à seulement 15 €) participent à la croissance soutenue du VCub.

6.1.2. Créations de titres

Les principaux titres créés en 2010 ont continué de croître, en particulier les abonnements seniors. Deux exemples marquants peuvent illustrer leur succès :

- Titres occasionnels : de 3 000 à 4 000 Pass Soirée sont vendus chaque mois, soit une croissance de plus de 50% par rapport à 2010.
- Abonnements : seulement 700 personnes de plus de 60 ans disposaient d'un abonnement annuel en 2009. Tbc comptabilise fin 2011 plus de 2 000 abonnés seniors, suite à la création du « Pass » éponyme.

Pour 2011, l'accent a essentiellement été mis sur la valorisation des différents modes de transport et leur intégration au travers de la tarification, tout en favorisant la montée en puissance des titres créés en 2010.

De nouveaux titres multimodaux ont ainsi été commercialisés en 2011 :

- *L'heβδο plus*, en vente depuis le 28 février 2011, est la combinaison de deux titres déjà disponibles pour une meilleure utilisation combinée du réseau Tbc et du VCub. Pour 12 €, il associe l'heβδο 7 jours (bus et tramway) à l'heβδο VCub. Ce titre rapproche les modes, facilite l'accès à l'offre de transport et permet d'offrir une réponse particulièrement adaptée aux besoins des visiteurs de passage.

Malgré l'attrait commercial de ce titre, sa distribution reste complexe et le volume de ventes s'en ressent, avec seulement une cinquantaine d'exemplaires en 2011.

Les ventes des titres créés en 2010 progressent

De nouveaux titres ont été créés en 2011 pour renforcer l'intermodalité





- *Tbcool*, en vente également depuis le 28 février 2011, constitue une autre déclinaison de l'intégration des modes. Il s'agit d'un abonnement annuel associant Tbc au service d'autopartage Autocool. Avec une réduction de 20% sur le titre Tbc, combinée à la réduction consentie par Autocool, ce titre représente une formule économique et simple d'accès puisque la création de ce titre s'est accompagnée de la mise en place d'un « guichet unique », facilitant les démarches des clients communs aux deux services.

En complément, Autocool a décidé d'octroyer des réductions supplémentaires sur l'accès à ses véhicules en autopartage pour tout abonné Tbc qui, sans cela, n'aurait pas trouvé d'intérêt tarifaire dans la formule Tbcool (c'est-à-dire les abonnés Pass Jeune / Cité Pass Groupé / Pass Senior).

75 abonnements annuels Tbcool sont en circulation fin 2011, représentant déjà plus de 10% des clients d'Autocool, auxquels il convient d'ajouter plusieurs dizaines d'abonnés Tbc également abonnés Autocool et bénéficiant donc de réductions.



- *Modalis annuel TERBus*, disponible depuis le 1^{er} octobre 2011, est une nouvelle déclinaison des titres combinant les offres Tbc et TER. L'abonnement Modalis annuel TERBus cible le « tout public » d'une part et les « jeunes » d'autre part. Une réduction est accordée sur la part du transport urbain à hauteur de 20% pour la déclinaison « tout public ».

Près de 200 clients ont adopté ce titre dès son lancement. Fin 2011, le nombre d'abonnés se monte à 800. Il faut noter que la mise en place de ce titre a nécessité un développement informatique de la billettique Tbc, et la reprogrammation de chacun des 2 500 valideurs équipant les bus et tramways du réseau.



6.2. Ventes et recettes par titre

Titres	Cumul 2010		Cumul 2011		Evolution (en %)	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT
-						
Tickarte 1V	4 570 750	6 064 307	5 295 895	7 027 298	15,9%	15,9%
Tickarte Plein tarif 10 voyages	984 624	9 752 419	1 079 248	10 946 204	9,6%	12,2%
Tickarte Plein tarif 5 voyages	336 197	1 683 141	298 029	1 548 855	-11,4%	-8,0%
Tickarte Tarif réduit 10 voyages	264 287	1 565 832	302 211	1 819 003	14,3%	16,2%
Tickarte Bordeaux Découverte 1j	79 609	309 346	99 117	385 183	24,5%	24,5%
Tickarte Hebdo 7 jours	111 664	1 093 973	112 801	1 144 079	1,0%	4,6%
Tickarte Hebdo 7 jours Plus			51	338		
Tickarte parc relais conducteurs	554 645	1 578 505	601 354	1 717 424	8,4%	8,8%
Tickarte parc relais passagers	609 107	0	665 558	0	9,3%	
Tickarte JAPD	877	1 037	701	842	-20,1%	-18,8%
Pass Soirée	21 871	41 457	34 773	65 918	59,0%	59,0%
Sous-total		22 090 017		24 655 144		11,6%
Cité Pass mensuel	21 704	791 979	20 466	751 376	-5,7%	-5,1%
Cité Pass annuel	102 443	3 063 132	107 606	3 220 580	5,0%	5,1%
Cité Pass Duo	294	6 584	2 142	48 115	628,6%	630,8%
Cité Pass Tbcool			343	8 226		
Pass Jeune Hebdo 7 Jours	3 737	28 334	9 954	75 479	166,4%	166,4%
Pass Jeune Mensuel	12 823	334 231	15 935	419 267	24,3%	25,4%
Pass Jeune Annuel	868 058	12 512 250	878 443	13 342 126	1,2%	6,6%
Cité Pass Groupe 10	11 480	274 211	36 049	831 808	214,0%	203,3%
Cité Pass Groupe 30	10 987	289 050			-100,0%	-100,0%
Cité Pass Groupe 200	5 964	139 621			-100,0%	-100,0%
Cité Pass Groupe 500	149 999	3 134 767	167 252	3 527 175	11,5%	12,5%
Sous-total Cité pass Groupe	178 430	3 837 649	203 301	4 358 983	13,9%	13,6%
Modalis Car Bus Hebdo 7 Jours	16 605	118 664	7 460	57 272	-55,1%	-51,7%
Modalis Car Bus Mensuel	1 147	29 389	1 237	34 057	7,8%	15,9%
Modalis Car Bus Jeune Mensuel	784	18 314	541	12 664	-31,0%	-30,8%
Modalis Car Bus Jeune Annuel	140	25 365	4 702	71 873	3258,6%	183,4%
Modalis Car Bus Scolaire		0		0		
Sous-total Modalis Car Bus	18 676	191 732	13 940	175 867	-25,4%	-8,3%
Modalis Ter Bus Hebdo 7 Jours	13 640	100 178	11 112	103 453	-18,5%	3,3%
Modalis Ter Bus Mensuel	13 842	379 241	11 343	290 471	-18,1%	-23,4%
Modalis Ter Bus Jeune Annuel			1 363	20 949		
Modalis Ter Bus Annuel			612	14 850		
Sous-total Modalis Ter Bus	27 482	479 419	24 430	429 724	-11,1%	-10,4%
Bordeaux Scolaire Subventionné	14 958	59 373	16 808	68 276	12,4%	15,0%
Pass Senior Hebdo 7 Jours	692	5 544	2 500	20 268	261,3%	265,6%
Pass Senior Mensuel	1 585	46 565	3 918	116 018	147,2%	149,2%
Pass Senior Annuel	3 656	83 130	19 799	452 491	441,5%	444,3%
Sous-total		21 439 922		23 486 796		9,5%



Titres	Cumul 2010		Cumul 2011		Evolution (en %)	
	Total		Total		Nombre	Recette HT
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT		
Cartes Groupes	4 397	105 650	4 256	103 868	-3,2%	-1,7%
Cartes Congrès	35 234	64 493	23 807	49 792	-32,4%	-22,8%
Tickets Foire	51 226	43 071	806	5 883	-98,4%	-86,3%
Tickets Opérations Exceptionnelles	4 746	4 498	11 029	10 454	132,4%	132,4%
Sous-total		217 712		169 996		-21,9%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Jour	323 720	269 102	367 848	304 804	13,6%	13,3%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Semaine	11 777	49 937	16 925	70 099	43,7%	40,4%
Vélo Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)	257 421	430 459	229 658	381 197	-10,8%	-11,4%
Abonnés Vélos - Adhésion Mensuelle	702	4 109	684	3 970	-2,6%	-3,4%
Abonnés Vélos - Adhésion Annuelle	30 683	54 193	49 537	85 722	61,4%	58,2%
Abonnés Vélos - Usage Serv (30 min gratuites) + (a), (b) et (c)	22 503	93 324	18 537	76 743	-17,6%	-17,8%
Abonnés TBC + Vélo - Adhésion Mensuelle	916	3 064	552	1 834	-39,7%	-40,1%
Abonnés TBC + Vélo - Adhésion Annuelle	59 927	62 639	101 758	109 311	69,8%	74,5%
Abonnés TBC + Vélo - Usage Service (30 min gratuites) (a)				0		
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait 1/2 Journée (b)				0		
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait Journée (c)				0		
Sous-total (**)		966 827		1 033 680		6,9%
Mobibus - abonnements	79 186	188 499	83 872	200 275	5,9%	6,2%
Mobibus - tickets	8 497	20 296	5 815	13 891	-31,6%	-31,6%
Mobibus - annulations	1 746	4 171	3 153	7 522	80,6%	80,3%
Mobibus - annulations			688	6 571		
Sous-total		212 966		228 259		7,2%
Ventes billettiques		8 387		77 548		824,6%
Harmonisés		4 425		2 224		-49,7%
Frais d'établissement de cartes		53 449		63 334		18,5%
Amendes		898 936		1 135 608		26,3%
Amendes Incivilités		0		3 204		
Régul (impayés, fausse monnaie...)		-218 437		-247 816		13,4%
Sous-total		746 760		1 034 103		38,5%
TOTAL		45 674 204		50 607 978		10,8%

Les tickets "opérations exceptionnelles" correspondent aux tickartes journée à 1 € vendus à l'occasion des journées annuelles des transports publics.

Les recettes tarifaires et d'infraction ont progressé de 10,8% en un an, soit 5 millions d'euros

Les recettes de l'année 2011 sont en augmentation de 10,8% par rapport à 2010. Cette évolution est en partie liée au renforcement de la lutte contre la fraude, ainsi qu'au développement de l'attrait touristique de Bordeaux comme en attestent les ventes de Tickartes Bordeaux Découverte 1 jour (+24,5%) et de Pass Soirée (+59,0%).

Contrairement aux années précédentes, la progression des recettes des titres à décompte de voyages (+11,7%) est supérieure à celle des abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels (+9,3%).

Les ventes de tickartes 1 voyage et 10 voyages augmentent de manière très significative, tandis que celles des tickartes 5 voyages, dont le prix a augmenté de 3,7% (plus forte hausse de la grille tarifaire), continuent à décroître.



Le nombre d'abonnements annuels créés ou renouvelés en 2011 est en progression de 6,6% par rapport à 2010. Cette évolution est plus ou moins significative selon les types d'abonnement :

- Pass jeune : +3,6% soit 75 658 abonnements créés ou renouvelés en 2011,
- Cité Pass Groupé : +13,4% soit 19 498 abonnements créés ou renouvelés en 2011,
- Cité Pass : +3,5% soit 9 890 abonnements créés ou renouvelés en 2011,
- Pass senior (proposé à compter du 1^{er} juillet 2010) : +62,2% soit 2 099 abonnements créés ou renouvelés en 2011,
- Bordeaux scolaire subventionné et Modalis scolaire : -6,0% soit 2 905 abonnements créés ou renouvelés en 2011.

Le Modalis TER-Bus annuel, proposé à compter du 1^{er} octobre 2011, a remporté un vif succès, avec déjà près de 800 abonnés fin 2011 (baisse en parallèle du nombre d'abonnés mensuels). En revanche, les abonnements annuels Cité Pass Duo (créé le 1^{er} juillet 2010) et Cité Pass Tbcool (créé le 28 février 2011) restent à des niveaux plus modestes avec respectivement 251 et 75 abonnés fin 2011.

Les recettes du VCub progressent de 6,9%, essentiellement grâce aux abonnements annuels et aux adhésions occasionnelles 1 jour.

Pour Mobibus, l'augmentation des recettes s'explique essentiellement par les nouvelles règles d'annulation avec la mise en œuvre de la pénalité de 10 €.

6.3. Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année

Les modifications d'offre décidées en 2011 n'ont pas eu d'impact significatif sur les recettes.

Il y a toutefois une exception : l'impact des travaux de la Phase III du tramway ont nécessité de mettre en place des itinéraires dégradés. L'impact estimé sur les recettes en 2011 est de 119k€ (il est évalué à 0.5m€ en effet année pleine).

Il faut en outre souligner que, comme l'an dernier, les aléas liés aux dysfonctionnements puis à la fermeture du pont aval des écluses des Bassins à Flot ont dégradé la desserte de Claveau, avec des répercussions sur l'exploitation sur l'ensemble de la ligne B, et une forte dégradation de la qualité de service offerte sur cette ligne. Cela a nécessairement eu un impact négatif sur les recettes.



6.4. Information du public

6.4.1. Communication institutionnelle

6.4.1.1. Parti pris « avantages clients » pour une campagne corporate qui évolue vers une campagne commerciale très « prix »

Informier, conquérir de nouveaux voyageurs, fidéliser et conforter les clients dans leur choix de mobilité constitue le fil rouge de cette année 2011. Ce qui a motivé le choix de communication de Tbc : les arguments économiques, écologiques et les ressentis liés à l'utilisation des transports en commun.

Semaine de développement durable du 1er au 7 avril 2011 :

Lancement de la campagne « + économique, + écologique, + serein »

« Tbc : + économique,
+ écologique,
+ serein »



Cette campagne a débuté avec les 2 premiers visuels que les habitants ont découverts sur les flancs de bus du 31 mars au 7 avril 2011.

Le plan média a été décliné en intérieur bus, dans la presse magazine (supplément du numéro d'avril de SPIRIT dédié à « itinéraires de photographes voyageurs ») et dans la presse quotidienne (Sud-Ouest).

« Avec Tbc, je fais le
plein d'économies »

Septembre 2011, une déclinaison en lien avec les offres commerciales du réseau. Objectif : conquête client avec une accroche modifiée liée aux économies qui interpelle chaque cible (grand public, jeune, entreprise et seniors) : « **Avec Tbc, je fais le plein d'économie, et vous ?** ».



Affichage sur 158 faces aux stations tram



Affichage intérieur bus **des 4 visuels**
Au sein du parc entier afin d'irriguer les 27 communes de la CUB

286 flancs droits et gauches - bus
Du 21 au 26 septembre





A partir du 29 août affichage au sein des agences commerciales

Le plan média a été renforcé par le biais d'insertions dans la **presse gratuite, quotidienne, mobile et web.**



L'interstitiel et bannière pour un renvoi vers E-boutique Tbc

6.4.1.2. Premier anniversaire du nouveau réseau : un bilan satisfaisant qui se fait connaître

Le nouveau réseau a fêté son 1^{er} anniversaire

Les premiers résultats sont satisfaisants pour le nouveau réseau. Les équipes de Keolis Bordeaux, le pôle mobilité de la CUB et les élus ont partagé ce constat avec la presse.

Globalement, le réseau Tbc est perçu comme innovant, avec une nouvelle organisation qui vise à mieux utiliser le territoire. Les retours des réunions organisées avec les voyageurs font apparaître un lancement réussi, mais certains clients sont encore en phase d'apprentissage. Toutes les possibilités offertes par le nouveau réseau sont encore à découvrir. La hiérarchisation de l'offre (structure Lianes, Corols, Citéis etc.) a été très bien perçue et a grandement facilité la compréhension du nouveau réseau. Fait marquant, une nouvelle clientèle est attirée par le réseau Tbc, grâce notamment à la multiplication des points de contact entre le tramway et les Lianes. Les nouvelles liaisons assurées par les Lianes, sans



Relations avec la clientèle

correspondance obligatoire et avec un bon niveau de fréquences (telles par exemple que la Lianes 5 qui assure une liaison directe entre Eysines et la Place de la Victoire ou la Lianes 10 entre la gare Saint Jean et le Campus), renforcent l'attractivité du réseau. Bilan : une hausse de fréquentation à + 15,9% pour le bus.

Dans un contexte morose pour la plupart des réseaux (+1,5% sur l'ensemble des réseaux français), la progression de trafic de 6,9% du réseau Tbc est un indicateur encourageant. Surtout, la fréquentation est tirée par le bus tandis que la progression du tramway marque un palier ; cette différenciation de croissance du trafic entre le bus et le tram conforte la stratégie qui avait présidée au nouveau réseau : développer le bus tout en dé-saturant le tramway.

Résultats : pistes d'évolutions et adéquation entre l'offre et la demande sont partagés avec la presse et le grand public. L'écoute client (institutionnels, grand public et entreprises) reste de mise.

Un bilan a été transmis à la presse spécialisée les 27 et 28 juin, soit un an et demi après le lancement du nouveau réseau. Cela a été l'occasion pour la CUB et Keolis Bordeaux de valoriser le chemin parcouru, les résultats et les perspectives.



Transport Public a consacré dans son édition de juin un dossier de 6 pages à la mutation du réseau bordelais

Mobilicités.com, Bus et Car, Ville & Rail Transport, Gazette des communes, Today's railways ont relayé le bilan satisfaisant du réseau et la politique transport de la CUB.

6.4.1.3. La semaine du développement durable en avril 2011

Lors de la semaine du développement durable, plusieurs stands d'information ont été organisés sur différents sites de la CUB ainsi que dans différentes entreprises impliquées, à des degrés divers, dans des démarches type PDE (plan de déplacement entreprise). Ces manifestations ont permis de sensibiliser les visiteurs à la mobilité durable et à l'écocitoyenneté en démontrant l'intérêt d'utiliser les transports en commun. Les axes mis en avant sont : les économies réalisées, la réduction des gaz à effet de serre et le confort/tranquillité d'esprit offerts par les modes alternatifs. Grâce à la semaine du développement durable, Keolis Bordeaux a étendu la connaissance et la visibilité du réseau et fait la promotion de l'abonnement Cité Pass' Groupé auprès des salariés des entreprises de la CUB.

Tbc, partenaire de la semaine du développement durable



6.4.1.4. Semaine Européenne Mobilité du 16 au 22 septembre 2011

Tbc, acteur de la semaine européenne de la mobilité

La Semaine Européenne de la Mobilité, du 16 au 22 septembre, a été l'occasion de fédérer les « actifs » au sein des entreprises, administrations ou communes de la CUB, autour des différents moyens de transports doux.



La Poste, le CHU (centre hospitalier universitaire), la Cité Administrative, la CUB et d'autres partenaires, ont organisé des villages de la mobilité. A cette occasion, Keolis Bordeaux a animé une quinzaine de stands d'information. Les stands mettaient à disposition de la documentation sur le réseau, des supports visuels (kakémonos, stand, power point...) et des petits cadeaux (stylos, porte-clés...). Pour rendre les stands plus attractifs, des stations VCub temporaires ont été installées dans certaines entreprises afin de réaliser des démonstrations.

Parallèlement, Keolis Bordeaux a proposé à l'ensemble des entreprises partenaires de mettre gratuitement à disposition de leurs salariés des Tickartes de 7 jours afin qu'ils puissent tester le réseau. Cette opération a rencontré un vif succès puisque plus de 900 Tickartes ont été distribuées et environ 10% des bénéficiaires ont souscrit un abonnement Cité Pass' Groupé par la suite.



Le 16 septembre, Tbc, TER, Autocool et TransGironde se sont associés afin de donner aux citoyens une image cohérente des déplacements collectifs et de les accompagner dans leurs déplacements multimodaux et ont donné rendez-vous aux habitants à la Maison éco-citoyenne.

6.4.1.5. Le 21 septembre 2011, journée du transport public : toute la CUB en mouvement !

Journée du transport public : incitations tarifaires et parcours inaugural de la Lianes 3+

La CUB et Keolis Bordeaux ont participé à la 5ème Journée du transport public. L'enjeu de ce rendez-vous est de sensibiliser les habitants de l'agglomération à des comportements de déplacements raisonnés, en particulier en ville.

Démontrer que le transport en commun offre une alternative crédible à la voiture

Le transport collectif bénéficie d'atouts dont ne dispose pas la voiture. On évite les embouteillages (essentiellement sur le tramway pour le moment) et les problèmes de stationnement, d'autant plus que les places de parking se raréfient en centre ville (et ont un coût certain). La part de circulation urbaine engendrée par les véhicules en recherche de stationnement se situerait entre 5 et 10%. Le temps total perdu en France par les automobilistes en recherche de stationnement serait d'environ 68 millions d'heures par an, ce qui entraînerait donc une perte supérieure à 1,9 million d'euros par jour et 585 millions d'euros par an pour les conducteurs.

Le transport public a en outre l'avantage d'être plus respectueux de l'environnement. Un bus peut transporter l'équivalent de 40 à 50 voitures. Un tramway peut contenir



Relations avec la clientèle

240 personnes, soit 3 bus ou 177 voitures.

Des offres tarifaires attractives pour découvrir le réseau



La CUB propose un **Tickarte 1 jour à 1€**, une offre spéciale découverte du réseau pour tous ceux qui ne sont pas encore convaincus par la simplicité, la praticité du transport en commun et l'économie qui peut être réalisée.

L'intermodalité est au cœur de cette journée, puisque ce titre est gratuit pour les voyageurs SNCF et TransGironde qui se déplacent sur le réseau Tbc. Quant au **VCub**, troisième maillon de la chaîne de la mobilité, l'adhésion occasionnelle (1 jour ou 7 jours) est proposée avec **50% de réduction** pour la journée du 21 septembre.

« Café & mobilité » et écran géant à l'espace Quinconces

Keolis Bordeaux a organisé le 21 septembre « les cafés-mobilité ». Au programme : rencontres, échanges avec les agents de l'entreprise pour organiser sereinement et dans une ambiance festive ses déplacements.

En 3 points d'informations, agents Tbc et « gilets oranges » répartis sur le réseau répondent aux questions en relation avec les transports.

A l'espace Quinconces, les habitants peuvent découvrir sur grand écran les avantages du réseau de transport en commun de leur agglomération : plus économique (l'usage des transports publics est jusqu'à 20 fois moins cher que l'utilisation de la voiture), moins polluant (en ville, un trajet en tram émet jusqu'à 60 fois moins de CO2 qu'un trajet en voiture) et plus pratique (pas d'embouteillage et pas de place de stationnement à chercher).





Un film sur un écran géant a été diffusé au cœur du pôle intermodal



Un parcours inaugural le long du trajet de la Lianes 3+ a été organisé afin de faire découvrir aux élus concernés les atouts du dispositif. Arrivée au pôle d'échange des Quinconces pour échanger avec la presse et les habitants.

L'occasion de communiquer un premier bilan auprès de la presse.



6.4.1.6. Visites du réseau Tbc : scolaires, tourisme industriel et délégations étrangères

1 500 personnes ont pu visiter le réseau et découvrir « l'envers du décor »

Du primaire à l'université, 21 groupes d'élèves (630 élèves) ont participé à la visite du dépôt de tramway de la Bastide sous la responsabilité des équipes de l'UPA tramway, dépôts CEL.

Collaboration avec la direction du développement durable de la CUB dans le cadre de la mise en œuvre de la 8^{ème} édition du guide 2011-2012 des « Juniors du développement durable ». Les actions du JDD portent notamment sur l'ouverture du dépôt Bastide aux classes de 3^{ème} cycle.

22 sollicitations d'associations présentes sur la CUB et hors frontières ont été honorées, représentant près de 550 personnes.

En collaboration avec la Direction des relations internationales, Keolis Bordeaux organise et coordonne l'accueil, la présentation et les visites guidées de délégations françaises et étrangères. En 2011, **8 délégations étrangères ont été reçues** (Casablanca, Wuhan, Londres, Inde, Italie, Chili...)

L'office du tourisme de Bordeaux, dont Keolis Bordeaux est partenaire, a mis en œuvre **5 visites de 25 personnes** en 2011.

3 délégations étrangères composées de techniciens ont été reçues par **Alstom** en accord avec la CUB.

En 2011, près de 1 500 personnes ont visité et testé le réseau multi modal de la CUB.

6.4.1.7. Tbc : une image qui s'exporte

Tbc au cœur de 25 tournages

En 2011, **25 autorisations de tournage** ont été attribuées, dont :

- Festival du court métrage de Bordeaux – séquences à bord du tramway
- TV Tours : reportage tramway
- TV7 – « Histoire d'Aquitaine » - agence de production « Les films de la Capucine » dans le cadre d'un appel à projet lancé par le conseil régional d'Aquitaine
- The Factory qui donne la parole à de jeunes adultes, tous originaires de Bordeaux et de la région Aquitaine, sur le sens de la vie.
- Agence Mezzanine pour le court métrage « Chacun sa nuit » pour diffusion sur Arte
- Ecole Adam de Bègles - Tournage dans le cadre d'une formation de technicien à l'audiovisuel
- Télévision japonaise (TBS Tokyo Broadcasting System) dans le cadre de la réalisation d'un documentaire patrimonial sur la ville et alentours, - émissions culturelles d'1h intitulées "merveilles du monde".
- M6 – « vis ma vie »

Les principes nécessaires à la bonne cohabitation des équipes de tournage et des voyageurs :



Keolis Bordeaux rappelle systématiquement qu'il est interdit de bloquer les portes du tramway ou de gêner de quelque manière que ce soit la circulation des rames. Il est également interdit de monter en cabine conducteur. Keolis Bordeaux avertit les services de sécurité pour chaque tournage et rappelle l'obligation de valider les titres de transport à chaque montée dans les rames. Le nom du réseau Tbc et de la CUB doivent figurer dans le générique de fin, chapitre remerciements.

6.4.2. Partenariats

6.4.2.1. Foire internationale de Bordeaux du 28 mai au 5 juin 2011 : une vitrine pour le réseau Tbc

La Foire Internationale de Bordeaux représente une occasion unique de rencontrer un grand nombre d'habitants de la CUB et des alentours pour promouvoir le réseau Tbc, dans le cadre d'un partenariat entre la CUB, le Congrès Expositions de Bordeaux et Keolis Bordeaux.

Un stand Tbc a été animé pendant toute la durée de la Foire internationale



L'édition 2011 intégrait un **salon dédié aux «aquitains de + de 50 ans »**. Keolis Bordeaux a profité de cette occasion de communiquer auprès d'eux. Modernes, actifs, les seniors d'aujourd'hui sont loin des stéréotypes d'autrefois ! 60% des seniors sont prêts à utiliser davantage les transports en commun. En tête des motivations : les incitations économiques, un nouveau mode de vie, et l'amélioration de l'offre de transports en commun. Les 50 ans et plus, et notamment la génération du baby-boom qui a connu un développement technologique et consumériste important, semblent aujourd'hui particulièrement attentifs à ce qu'ils transmettront à leurs descendants et apparaissent comme la figure de proue des modifications de comportements dits « responsables ».

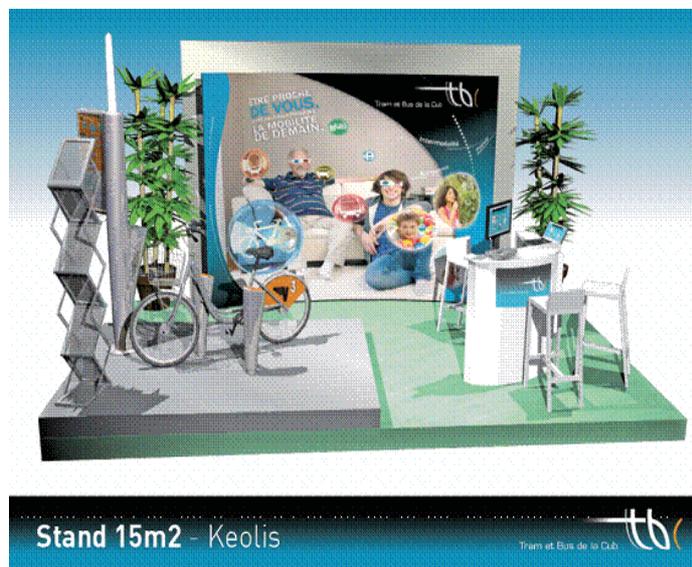
Sur le stand Tbc, les équipes commerciales proposaient un conseil personnalisé pour chaque visiteur en identifiant les solutions de trajets et d'abonnement adaptées, notamment avec le Pass'Senior. De plus, grâce au terminal de ventes installé, des titres ont pu être délivrés sur place.





Le second stand était axé sur le **développement durable** et l'ensemble des solutions de mobilité sur la CUB. Keolis Bordeaux présentait le réseau en sensibilisant les visiteurs à chaque type de lignes et aux services offerts (déploiement Lianes +, site internet, application mobile,...). Une station VCub avec le VCub doté de sa nouvelle jupe avait été installée pour en présenter le fonctionnement de manière ludique.

Keolis Bordeaux a mis à disposition des supports d'information visant à faire connaître les bons plans du réseau et à rendre accessible l'information. Le « Tbc de l'été » distribué dans les 320 000 boîtes aux lettres de la CUB 15 jours après, des mini guides pratiques sur les offres Tbc et des contrats d'abonnement pour préparer la rentrée en toute sérénité ont été proposés en avant première.



La Foire Internationale de Bordeaux a ainsi été l'occasion de sensibiliser entre 250 et 300 visiteurs sur le sujet des transports en commun.

Le « **Ticket Foire** » à 7,70 € a été commercialisé pour l'occasion dans les parcs



Relations avec la clientèle

Foire de Bordeaux :
Tbc vous y emmène

relais et les agences commerciales, sur la e-Boutique et chez les dépositaires.
La desserte bus a été renforcée.



Des affichages intérieurs bus ont été mis en place du 26 mai au 8 juin et des affichages BIV (bornes d'information voyageurs sur les stations du tramway) du 16 mai au 5 juin. Par ailleurs, des annonces sonores ont été diffusées dans les rames et les stations de tramway, et des affiches mises en place sur le réseau de tramway.

L'information a été relayée par la presse et la radio (20 minutes, Sud Ouest, NRJ, Gold FM).

Bandeaux web www.infotbc.com + sur le site web de la Foire Internationale



Habillage des poteaux d'arrêt 15 & 33



6.4.2.2. Salon Vix expo du 16 au 18 septembre 2011



Tbc relaye l'information, offre des entrées aux clients du réseau et participe à une conférence-débat sur le thème : « **Mobilité durable** ».

Keolis Bordeaux participe à une table ronde animée par la Ville de Bordeaux ; Tbc est ainsi présent aux côtés des acteurs locaux de la mobilité : Autocool (autopartage), Associations Vélo Cité (usagers vélo), Droits du Piéton (piétons) et La Poste.

6.4.2.3. Prévention auprès des scolaires

« Total Respect ! » : un « kit scolaire » dédié aux actions de pédagogie

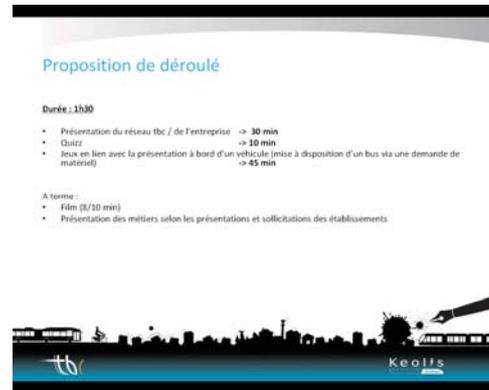
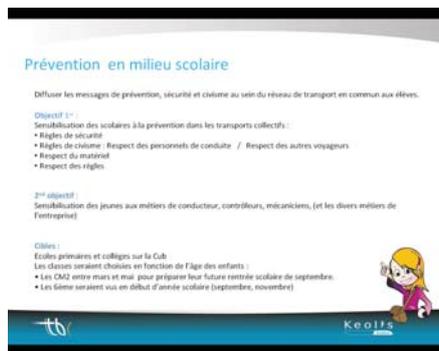


Objectif : diffuser les messages de **prévention**, **sécurité** et **civisme**, de respect des règles de conduite (**validation**) de **respect des biens et des personnes** (personnels de conduite et voyageurs)

Keolis Bordeaux s'est associé aux collèges de la CUB afin de sensibiliser les jeunes à l'utilisation des transports en commun et à l'adoption de comportements responsables.

La direction de la communication a mis à disposition des équipes de l'UPA PACE (Prévention Assistance Contrôle Environnement) des kits scolaires, des supports de présentation adaptés et une charte « Bonne conduite » destinés aux élèves, pour accompagner les intervenants dans leur présentation et notamment les aider à communiquer des messages de civisme et de lutte contre la fraude.





Un agenda auprès des scolaires bien rempli :

3 700 élèves ont été rencontrés par les équipes de Keolis Bordeaux en 2011. Parmi ces rencontres, on peut citer :

- Mars 2011 : Intervention au collège Chambéry de Villenave d'Ornon

Keolis Bordeaux a sensibilisé 180 élèves de 6ème au respect de la règle dans les transports en commun. Cette intervention marque le coup d'envoi de la relance du projet pédagogique de Keolis Bordeaux, projet placé sous le signe du civisme, du respect des règles de sécurité, du vivre ensemble sans oublier la validation.

Ces valeurs ont été partagées et portées par Olivier Brouzet, ancien joueur international de rugby, venu se prêter au jeu pour cette première action, relayée dans Sud-ouest et sur France Bleu Gironde, ARL, NRJ.

Poursuite des actions de sensibilisation des scolaires : 3 700 élèves rencontrés





- A l'occasion de la semaine de la citoyenneté au sein du lycée Charles Péguy à Eysines du 28 Mars au 1er Avril, Keolis Bordeaux a participé au débat du mercredi 30 Mars sur le thème de « l'engagement citoyen et de l'adoption de comportements responsables ».
- Rentrée scolaire 2011 : interventions en milieu scolaire
Entre octobre et novembre 2011, 15 établissements scolaires sur la CUB, de type collège, ont reçu les équipes de Keolis Bordeaux pour présenter et échanger sur les règles de respect, de civisme et de sécurité dans les transports en commun. Au total, ce sont 91 classes et pas moins de 2 297 élèves qui ont reçu cette sensibilisation à l'adoption de comportements responsables.



Collège Pablo Neruda - 20 novembre 2011**SUD OUEST**

21/11/11

Talence
Pour un total respect*Le collège a organisé pour les élèves, avec TBC, une journée de sensibilisation au civisme dans les transports.*

Apprendre à vivre ensemble, une des missions du collège. PH. R. F.

Un bus stationnant au milieu de la cour du collège Pablo-Neruda aurait de quoi surprendre, d'autant que celui-ci, peint en bleu, avait quelque chose d'étrange : il ne prenait pas de voyageurs, il était là pour informer, dans le cadre d'une journée de sensibilisation au réseau TBC que M. Richard, principal-adjoint du collège a organisé jeudi dernier : « Les collégiens utilisent régulièrement la ligne 43 pour venir et repartir du collège. Il y a parfois quelques incidents, mais cela n'a pas été plus loin que des insultes. Le bruit et le chahut, dès l'entrée dans le bus, sont trop fréquents, plusieurs fois nous sommes intervenus à la montée dans le bus. C'est pourquoi, nous nous sommes dit qu'il serait intéressant que les élèves rencontrent des agents de Keolis et des Cars de Bordeaux qui ont un service de médiation scolaire. D'habitude cette journée d'information est destinée aux 6es mais nous avons préféré que M. Daunay, coordinateur de cette action et son équipe s'adressent aux 4es, car 13-14 ans c'est un âge plus difficile. C'est un premier pas, les actions de citoyenneté demandent du temps pour porter leurs fruits. »

Toutes les heures, une des six classes de 4es se présente dans la salle polyvalente à la rencontre des membres de l'équipe de M. Daunay, qu'il présente par leur prénom : « Dominique et Grégory, chauffeurs de la ligne 43 et Thierry qui est agent de maîtrise ».

Respecter certaines règles Puis, juste après avoir répondu à un collégien visiblement inquiet, « qu'il y a vraiment des caméras de surveillance dans le bus », il poursuit, à l'aide d'une série de diapos, un jeu de questions-réponses qu'il maîtrise avec un brio des plus pédagogique. « Il ne s'agit pas de faire la leçon aux collégiens mais bien de leur faire prendre conscience que leurs attitudes peuvent être dangereuses pour eux et les autres, il s'agit bien de respecter certaines règles », précise-t-il. Quant aux chauffeurs, connus des collégiens, ils témoignent de leurs difficultés à conduire « dans un climat de bousculade, de bruit et de chahut et parfois même pire » insistant sur le fait que « dire bonjour est la première des politesses ».

Apprendre à vivre ensemble est une des missions que s'est donné le collège, les transports en bus sont le reflet de notre société. Le trajet collège-maison n'est que de trois arrêts pour la majorité des collégiens, 5 minutes à vélo ou 10 minutes à pied. Après six heures de cours, ne serait-ce pas une bonne manière d'évacuer ce trop plein d'énergie de l'adolescence ?

6.4.2.4. Une présence citoyenne auprès des associations et des quartiers**City Raid Andros à Lormont - 14 avril 2011**

Faire découvrir la commune de Lormont aux jeunes participants à travers une démarche pédagogique et citoyenne.

Dispositif déployé : présence de Keolis Bordeaux avec un bus au pôle d'échange de Buttinière et 2 agents sur place.

14ème édition du Rallye Citoyen de Bègles - 11 mai 2011

Sensibiliser les jeunes au développement durable et à la solidarité à travers un rallye.

Keolis Bordeaux a apporté son soutien en étant un point d'étape au sein du rallye. Des messages de prévention et de sécurité ont été véhiculés par le personnel de Keolis Bordeaux pour initier les jeunes aux transports en commun, aux règles à bord et au civisme.

Dispositif déployé : présence de Keolis Bordeaux avec un bus et 2 agents en échange de la présence visuelle du logo sur l'ensemble des documents de communication (web, plaquettes, ...).

**Tbc, partenaire
d'actions citoyennes**





Les cités débrouillardes à Villenave d'Ornon et Bordeaux - Juillet 2011

Durant 4 semaines, Keolis Bordeaux a été le partenaire des "cités débrouillardes" au cœur des quartiers avec un bus et des conducteurs volontaires pour participer à cette expérience auprès des animateurs de l'association. Du 4 au 8 juillet, le bus s'est installé au pied des tours des Aubiers. Du 11 au 15 juillet, une autre équipe était présente au sein du quartier de la Benauges. Du 18 au 28 juillet, le bus était présent dans le quartier de Sarcignan à Villenave d'Ornon.

Logo Tbc et valorisation du réseau par les organisateurs auprès des médias.

Retour presse avec un article dans le sud ouest du 16 juillet : « La Benauges débrouillarde - animation Expériences et ateliers bricolage pour les enfants du quartier »



Bacalaventure - quartier Bordeaux Bacalan - 10 septembre

Action de quartier avec les acteurs de Bacalan à Bordeaux visant à faire découvrir des activités sportives aux enfants du secteur. 1 journée d'animations au sein du quartier Bacalan en présence de 2 agents Keolis Bordeaux.

L'ensemble des participants était doté pour la journée de tee shirts « Tbc Total respect ». L'occasion pour les conducteurs d'être (re)connus par les futurs voyageurs au sein du quartier.

**6.4.2.5. CPAM 28 et 29 octobre : Comment bien préparer sa retraite**

Keolis Bordeaux a informé, renseigné, proposé les solutions Tbc dédiées aux seniors.

6.4.2.6. Autocool

Keolis Bordeaux reste un partenaire actif du développement de la société coopérative Autocool qui développe un système d'autopartage sur la CUB.

Keolis Bordeaux avait ainsi pris une participation au capital d'Autocool en juin 2009, tout comme Keolis S.A. (maison mère de Keolis Bordeaux) et Keolis Gironde (société du groupe assurant des transports interurbains en Gironde mais également affrétée par Keolis Bordeaux sur des lignes).

Le groupe Keolis apporte son savoir-faire au sein du conseil d'administration, et participe au développement de l'intermodalité.

6.4.2.7. Partenariat avec échange pour les voyageurs Tbc

En 2011, plus de 100 événements ont été relayés sur le site infotbc.com, sur les bornes d'information voyageurs du tramway et/ou par affichage à l'intérieur des bus au bénéfice des voyageurs du réseau Tbc : Près de 2 000 places offertes, 35 lots à gagner, 5 événements avec avantages tarifaires pour les abonnés, 25 événements gratuits ouverts à tout public.

Les principaux partenaires sont le Mégarama (tarif préférentiel pour tous les Pass Jeune, tarif de 5,5 € spécial Tbc du lundi au dimanche au lieu de 6,30 €, tarif étudiant les weekends), la Comédie Galien (tous les mois 20 places à gagner sur

Tbc continue à apporter son soutien à Autocool

Tbc fait gagner des lots à ses voyageurs



infotbc.com pour s'amuser avec des pièces de boulevards), le Trianon Salinière (10 places sur 10 spectacles), le Box Office (10 places sur chacun des concerts promus sur infotbc.com), l'Escale du livre (10 livres à gagner à l'occasion des 3 jours de l'Escale), le festival du film d'histoire de Pessac. Le Krakatoa, la Rock School Barbey et base production pour cibler tout particulièrement la clientèle jeune.

6.4.3. Communication commerciale

En 2011, la communication commerciale s'est articulée autour de 5 thématiques :

- Faire connaître l'offre du réseau et les nouveautés
- Orienter, signaler, réassurer les clients
- Conquérir de nouveaux voyageurs
- Promouvoir l'intermodalité et l'accessibilité
- Accompagner les événements de la CUB

6.4.3.1. Faire connaître l'offre du réseau – Les nouveautés

Communication Grand Public

La communication grand public vise à faire connaître le réseau Tbc, à promouvoir la grille tarifaire et notamment les abonnements annuels, à inciter au déplacement, à faire connaître les nouveautés du réseau.

La diffusion concerne toutes les boîtes aux lettres de la CUB et est complétée des relais suivants :

- Internet,
- Affiche intérieur bus,
- Bornes d'information voyageurs des stations de tramway,
- E-mailing des abonnés sur les populations concernées.

Une communication large et incitative est déclinée au rythme des temps forts de l'année



Tbc Mag janvier 2011 : Le début d'année : le temps des bonnes résolutions !



365 jours/an ! Les bonnes résolutions transport pour 2011

- Tarifs des abonnements dont cité Pass Groupé et VCub
- Plan des lignes fortes : Tramway + Bus
- Explication de la validation et promotion du jeu Valide avec à cette occasion la mise en place de la pénalité de 5 € pour la non validation



Tbc Mag mars 2011 : Spécial anniversaire du réseau ! Premier bilan et nouveautés !



A cette occasion, le Tbc Mag présente les premiers résultats du nouveau réseau, demande le point de vue des voyageurs et présente les dernières nouveautés :

- e-boutique
- Tbc Cool
- Tickarte hebdo +
- Concours des Jupes VCub
- Réalité augmentée sur le site mobile Tbc

Le journal propose également son nouveau plan schématique et une idée balade pour chacune des communes de la CUB.

Ce Tbc Mag a en outre fait l'objet d'une large distribution directement à l'intérieur des bus et tramways par les équipes de gilets orange.



Kit de l'été 2011 : Vivez l'été avec Tbc !

Cette opération vise à inciter les citoyens à s'abonner pour la rentrée et à en profiter dès l'été.



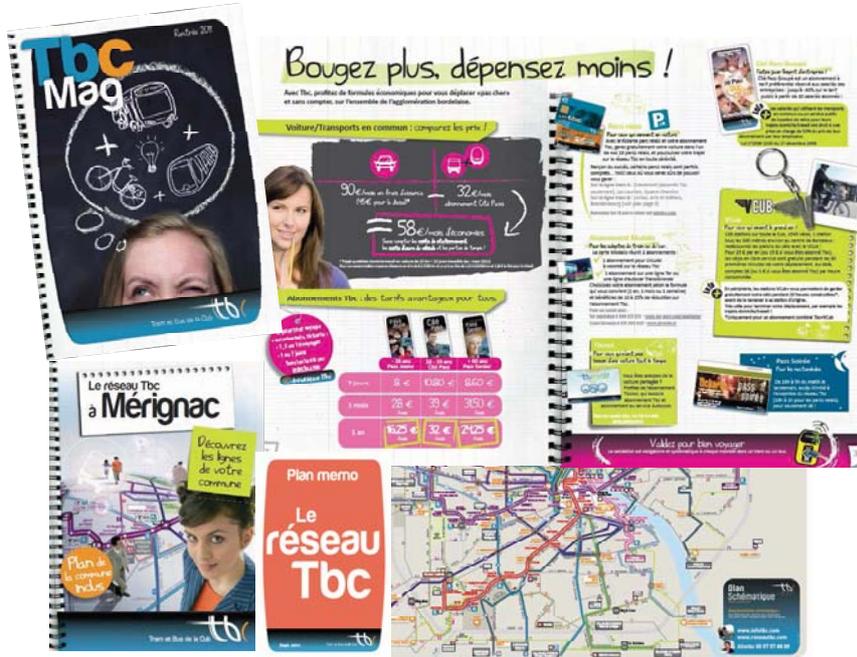
Le guide de l'été se présente sous la forme d'une enveloppe contenant 3 dépliants :

- Un mini guide d'information du réseau
- Un dépliant d'abonnement annuel : Cité Pass, Pass jeune et Pass Sénior + VCub
- Les bons plans de l'été, en partenariat exclusif pour les abonnés Tbc avec l'office de tourisme, le bowling de Mériadecq et le cinéma Mégarama du 1^{er} juillet au 31 août.

Près de 300 clients ont profité de cet envoi pour s'abonner ou se réabonner avant la rentrée.



Tbc Mag Rentrée 2011 : Tbc Mag de la rentrée : Bougez plus Dépensez moins !
 Ce Tbc Mag, distribué dans 350 000 boîtes aux lettres de la CUB au cours de la 1^{ère} quinzaine de septembre, joue sur les comparatifs de prix pour promouvoir l'offre Tbc et son réseau. L'autre sujet phare du magazine est le lancement de la Lianes 3+.



Comme en 2010, le Tbc Mag s'accompagne de deux documents :

- Cartogramme de la commune : pour mieux se repérer et appréhender l'offre Tbc près de chez soi.
- Le Mini plan Tbc, franc succès pour le plan du réseau en format mini pocket.

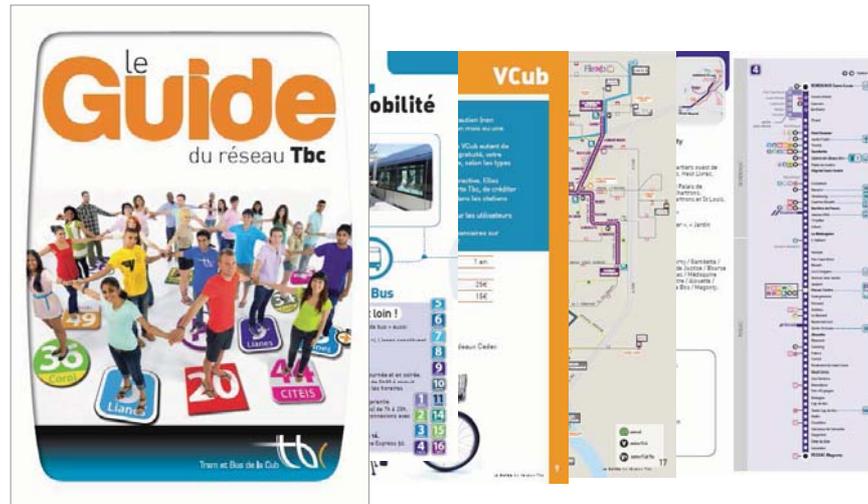
Edition d'un guide tout réseau pour tous les partenaires Tbc :

Ce guide est à destination de tous les publics, et essentiellement des partenaires de Keolis Bordeaux en contact avec les voyageurs : dépositaires, personnel des gares TER, relais Autocool, accueils des mairies ; il est aussi diffusé auprès des nouveaux arrivants, notamment dans les mairies.

Il comprend une présentation générale de l'offre Tbc (Tramway, Bus, VCub, Mobibus), une cartographie complète du réseau et notamment le plan de détail de toutes les communes de la CUB, une fiche de détail pour chacune des lignes du réseau.

Un guide du réseau est fourni à tous les acteurs en contact avec les clients





Une communication expérimentale de proximité :

Après la réalisation des cartogrammes des communes de la CUB en 2010, Keolis Bordeaux expérimente sur la commune de Mérignac une information voyageur à l'échelle du quartier, permettant aux habitants d'identifier directement l'offre Tbc au plus près de chez eux, les possibilités de déplacement au sein même de la commune et en lien avec le réseau structurant Tbc.

Cette expérimentation combine l'utilisation de nouveaux supports et une action de communication dans le temps afin d'inciter les citoyens à changer leur comportement modal.

Les moyens mis en œuvre sont les suivants :

- Présentation d'un quartier de Mérignac à chaque parution du journal municipal de la commune (7 parutions),
- Déclinaison de ces nouvelles cartographies sur le site de Mérignac et de Tbc,
- Message d'information diffusé sur le pré-décroché de la mairie,
- Campagne de communication régulière sur les sucettes des mairies,
- Réalisation à terme du livret commune : « Se déplacer avec Tbc à Mérignac » reprenant l'ensemble des cartogrammes des quartiers de la commune et les fiches horaires associées. Ce livret sera diffusé sur la commune, aux nouveaux arrivants se présentant en mairie, chez les dépositaires et dans les espaces de vente Tbc.

Keolis Bordeaux expérimente à Mérignac une information ciblée à l'échelle d'un quartier incitant à l'usage du réseau Tbc



avec Tbc, bougez sur Mérignac depuis les quartiers Bourranville, Glacière, Mondésir

Chaque mois, découvrez les liaisons Tbc au départ de votre quartier.

Administrations, médiathèque, cinéma, loisirs, Mérignac soleil... Une solution transport pour bouger plus et dépenser moins dans votre commune !

LES LIGNES DE VOTRE QUARTIER
 TRAN 6 LIZARD : LA BONNE FRÉQUENCE À TOUTE HEURE
 Le Tram (A) et les Lignes 11 et 12 desservent le centre ville de Mérignac ainsi que les Zones d'Activités de la commune et offrent :
 - une desserte large de l'agglomération
 - un service constant de 9h à 18h du matin
 - des fréquences de 4 à 6 min pour le Tram et 10 à 15 min selon les Lignes tout au long de la journée

VCUB+ 7 STATIONS À VOTRE DISPOSITION SUR MÉRIGNAC
 A utiliser sans modération pour des déplacements de courte durée ou de station VCub en station VCub. VCub+ : station vélo accessible à tous les abonnés TbcModalis et VCub. Vous prenez votre vélo VCub+ en correspondance avec un bus ou tram et vous pouvez le garder aussi longtemps que vous le voulez. Durée de disponibilité du vélo : 24h / retour à la même station !
 Dans votre quartier, 4 stations VCub aux adresses :
 - « Quatre chemins », « Fontaine d'Arlac », « Place Mondésir », « St-Augustin »

Nouveaux : toutes les stations VCub vont être équipées en...

1 HÔTEL DE VILLE DE MÉRIGNAC / CCAS
 Depuis les lignes (A), 11, 12 : descendre à l'arrêt Mérignac Centre et prendre en correspondance la ligne 12 descendre à l'arrêt « Mairie de Mérignac »

2 MÉDIATHÈQUE ET CINÉMA
 Depuis les lignes (A), 11, 12 : descendre à l'arrêt « Mérignac Centre »

3 STADE NAUTIQUE R. BASTIES
 Depuis les lignes (A), 11, 12 : descendre à l'arrêt « Mérignac Centre » et prendre en correspondance la ligne 12 descendre à l'arrêt « Phares Robinson »

4 ZONE D'ACTIVITÉ (Z.A) DE MÉRIGNAC
 Les zones d'activités de Mérignac (Z.A. du Phare, Kennedy, Cadix, Pélus, Chemin long, Aéroport) sont desservies en direct par les Lignes 11, 12 et en correspondance avec les lignes 10 et 70 à l'arrêt « Lycées de Mérignac »

Allo Tbc : 06 57 67 88 88
 www.infotbc.com

Tram et Bus de la Cité

6.4.3.2. Orienter, signaler, réassurer

Signalétique aux stations Tramway :

Une nouvelle signalétique a été mise en place sur certaines stations de tramway afin de faciliter le repérage et l'orientation des voyageurs.

Cette signalétique est composée de 3 éléments :

- un panneau d'information fixé au niveau de la potence rappelant le nom de la station ainsi que la direction de la ligne (avec mention du « Centre Ville »),



- un panneau reprenant les mêmes informations au niveau du mobilier de la station,





- le thermomètre de la ligne, précisant la fin du trajet, les correspondances avec les Lianes, les Parcs Relais ainsi que les lieux publics importants desservis par la ligne : gares, hôpitaux, aéroport.



24 stations sont concernées par cette première vague d'amélioration de l'information voyageur :

- Ligne A : Hôtel de Ville, Lycées de Mérignac, Porte de Bourgogne, Buttinière, Cenon Gare, Stalingrad, Mériadeck, Palais de Justice, Stade Chaban Delmas, Fontaine d'Arlac et Mérignac Centre.
- Ligne B : Hôtel de Ville, Quinconces, Montaigne Montesquieu, Pessac Centre, Les Hangars, Victoire, Forum et Peixotto.
- Ligne C : Gare St Jean, Porte de Bourgogne, Quinconces, Place Ravezies et Les Aubiers.



La signalétique des pôles d'échanges a été revue pour faciliter le repérage et le passage d'un mode de transport à un autre

Information de repérage au niveau des pôles d'échanges

Les pôles d'échanges se sont dotés d'une signalétique plus simple, plus lisible et facilitant ainsi l'orientation du voyageur. Les modes et correspondances tramway & bus ont été associés à un plan « simplifié ». Sont concernés les pôles de la Gare St-Jean, Pessac Centre, Quinconces, Les Aubiers, Palais de Justice et Peixotto.



Une information générique :

- L'offre de mobilité : descriptif des différents modes de transport présents sur le pôle : le réseau Tbc, mais également TransGironde, le TER ou encore l'autopartage
- La présentation des principaux lieux desservis pour une identification rapide des lieux les plus remarquables
- Un plan de localisation : Il s'agit d'un plan orienté qui permet au voyageur de repérer sa localisation et de rejoindre facilement son arrêt de correspondance



Une information spécifique au pôle :

- Pôle St Jean : informations pratiques sur l'achat des titres de transport ; présentation des différents lieux d'achat situés sur le pôle et explication du fonctionnement des distributeurs automatiques. Ces informations sont traduites en anglais et en espagnol afin de répondre aux interrogations de la clientèle étrangère.
- Pessac Centre : fréquences de passage. Le voyageur a ainsi une vision d'ensemble des différentes lignes et peut adapter son trajet en fonction des fréquences mentionnées.

Gare Saint Jean

Principales lignes et lieux desservis

GARE SAINT-JEAN

Localisez vous

Tickets

Attention, un tram peut en cacher un autre

www.infoibo.com
Alloibo 05 57 57 88 88

Pessac Centre

Directions des lignes au pôle Pessac Centre

B	Bordeaux Bassins à Flot / Claveau	42	Mérignac Mondésir Mérignac centre
4	Bordeaux St Louis Pessac Magonty	44	Pessac Candau Pessac Unitec
23	Pessac Romainville Pessac Toctoucau Mérignac Fontaine d'Arlac	48	Mérignac Zones d'Activités
24	Pessac Bougnard Bordeaux Porte de Bourgogne	87	Villeneuve d'Omon Chambéry
35	Talence Peixotto Bordeaux Les Aubiers	54	Pessac Bougnard Mérignac Fontaine d'Arlac
36	Bègles Rives d'Arcins		Cestas Gazinet, Factice, Biganos Arcachon, Bordeaux, Dax

Plan du pôle Pessac Centre

Les lignes Tbc

www.infoibo.com
Alloibo 05 57 57 88 88



Les fiches horaires aux arrêts des Lianes sont désormais équipées d'un Tag 2D permettant d'afficher instantanément les horaires de passage sur son mobile

Équipement de tous les arrêts des Lianes d'un « Tag 2 D » ou « QR code » :

Depuis septembre 2011, tous les arrêts des Lianes disposent d'un Tag « Horaire de passage ». Un simple « scan » du Tag avec un Smartphone, et le temps d'attente des 2 prochains bus apparaît directement sur l'écran ! Ce lien peut ensuite être mémorisé dans les favoris, consulté, et réactualisé en temps réel depuis n'importe quel endroit.



Les solutions Bus à proximité du Tramway :

Afin d'aider les voyageurs en cas de perturbations du tramway, Keolis Bordeaux expérimente sur le tronçon le plus sensible du tramway une nouvelle forme d'information sur les plans de quartier :

- Itinéraire piéton pour rejoindre les lignes de bus les plus proches de la station,
- Plan général des lignes de proximité du tramway permettant au voyageur de repérer l'itinéraire de la ligne de bus,
- Explication textuelle de la marche à suivre en cas d'arrêt du tramway.

L'expérimentation est en cours sur le tronçon de Pessac Centre à Béthanie sur la ligne B.

Keolis Bordeaux expérimente une nouvelle forme d'information sur les solutions de report vers le bus en cas de situation perturbée du tram





50 « ambassadeurs » volontaires présents sur le réseau au gré de leurs déplacements personnels renseignent les voyageurs

Des ambassadeurs pour le réseau Tbc

Un projet original, dont la mise en œuvre a été annoncée à l’occasion de la journée du citoyen le 11 mars 2011, a accompagné l’anniversaire du nouveau réseau. Partant du principe que tout voyageur était amené à guider d’autres voyageurs au cours de leurs déplacements sur le réseau, l’idée a émergé au sein des équipes de Keolis Bordeaux d’officialiser ces pratiques du quotidien pour les valoriser et encourager des comportements « citoyens ». Ce projet constitue une occasion concrète de mettre en application le slogan de Tbc « bouger, ça crée des liens ». Le concept des ambassadeurs est basé sur le volontariat.

Keolis Bordeaux souhaite avant tout créer une proximité plus grande avec ses clients réguliers les plus fidèles, et ayant développé une relation personnelle forte vis-à-vis du réseau au cours des mois ou années d’utilisation du service.

Outre cet enjeu prioritaire, les ambassadeurs, facilement identifiables grâce à leur badge, sont invités à donner les informations utiles aux autres voyageurs lors de leurs propres déplacements personnels, puisqu’ils représentent une source d’information qualifiée compte tenu des échanges entretenus entre Keolis Bordeaux et eux.

La première phase du projet a consisté en un déploiement d’une campagne sur le



réseau pour identifier les volontaires.



Suite à cette campagne, une cinquantaine d'utilisateurs du réseau ont rejoint le groupe des ambassadeurs. L'adhésion des clients au « club des Ambassadeurs Tbc » donne accès à des rencontres régulières avec les équipes du réseau autour d'un buffet et de présentations sur les services offerts. Ces rencontres sont agrémentées de visites (dépôt tramway de Bastide, atelier VCub de Belcier...). Cela permet aux ambassadeurs de renforcer leur connaissance du réseau afin de pouvoir mieux renseigner les autres voyageurs.



Afin d'animer ce groupe de clients, un membre de l'équipe de la DMCI (direction marketing, commerciale et intermodalité) représente le lien permanent et indispensable entre Keolis Bordeaux et les ambassadeurs. Les ambassadeurs constituent une « communauté » dont les membres peuvent également échanger sur une plateforme dédiée sur Facebook.

Février : c'est la Saint Valentin mais aussi l'occasion d'un geste commercial !

L'offre Duo « spéciale St Valentin » et 20% de réduction sur les abonnements Cité Pass, Pass senior ont été relayés dans les pages du quotidien Sud-Ouest et sur le site web de Tbc.





Ce geste commercial a été apprécié des clients. Le quotidien Sud-Ouest a valorisé cette initiative alors que l'article est placé sous l'angle social (suite du mouvement social de décembre 2010/janvier 2011).

6.4.3.3. Actions et communication commerciale à la conquête de nouveaux voyageurs

2011 constitue une année marquée par le déploiement d'actions commerciales ciblées visant à :

- augmenter la notoriété de l'offre du réseau auprès de la population de la CUB et au-delà,
- ancrer le nouveau réseau dans les habitudes des citoyens,
- faire progresser tant les recettes commerciales que le trafic.

Pour accompagner ce développement, un service a été constitué avec deux personnes dont l'activité est dédiée tant aux actions ciblant le grand public qu'aux actions auprès des entreprises et de leurs salariés. Ces actions, pour permettre d'obtenir des résultats, sont orientées vers différentes cibles et menées via différents canaux.

Il est important de noter que cette démarche est entreprise dans un but de valorisation du réseau Tbc, de promotion de la mobilité et dans le respect du service public. Keolis Bordeaux met donc en œuvre des actions commerciales qui s'inscrivent dans cette logique.

Parmi les principales opérations « grand public » menées en 2011, figurent :

Les nouveaux voisins : Un kit papier est envoyé à toutes les personnes emménageant sur le territoire de la CUB (que ce soient des nouveaux habitants ou des personnes qui habitaient déjà la CUB avant leur déménagement). Il intègre un

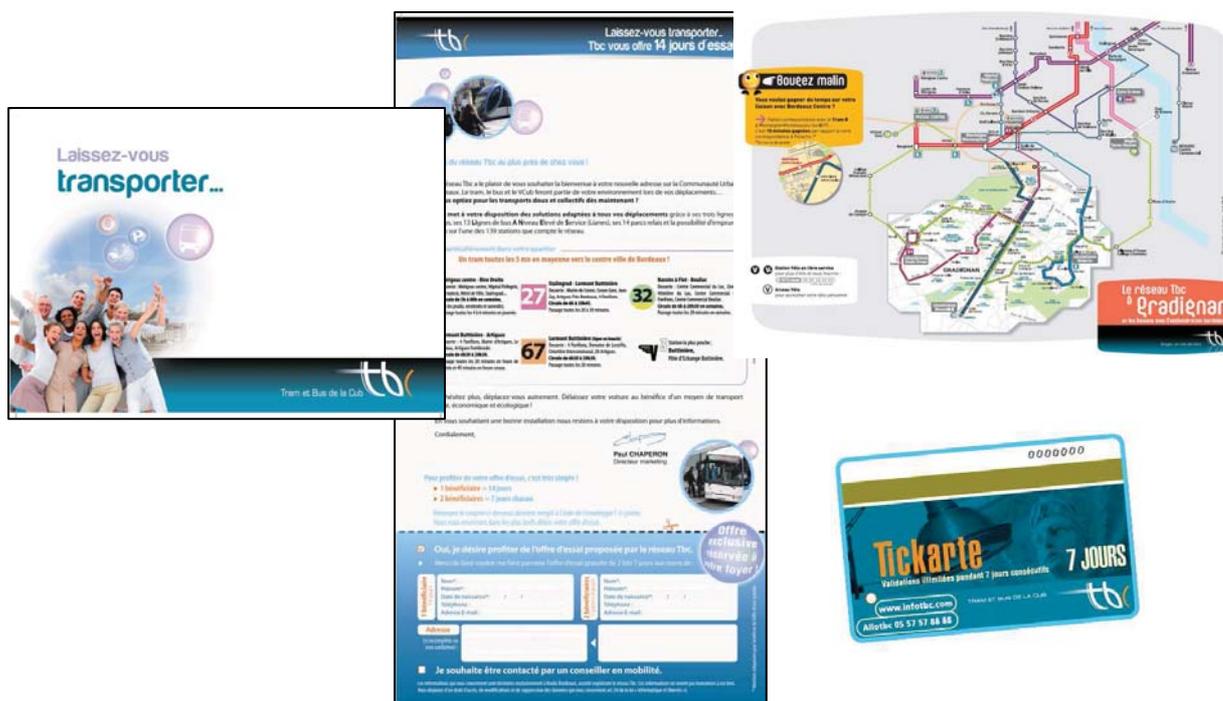
Une information ciblée a été envoyée aux 20 000 nouveaux foyers de la CUB



Relations avec la clientèle

message général sur le réseau mais également ciblé sur l'offre de transport desservant le secteur où réside chaque nouveau foyer qui emménage. Cet envoi a été effectué auprès de plus de 20 000 foyers en 2011. Près de 2 000 offres d'essai (1 semaine pour 2 personnes ou 2 semaines pour 1 personne offertes) ont été distribuées par le biais d'un second courrier aux personnes s'étant déclarées intéressées par la découverte du réseau.

Cette action valorise l'image du réseau Tbc, fournit des informations essentielles à un public « en demande » puisque la moitié de ces personnes sont de nouveaux habitants de la CUB, l'autre moitié étant constituée de personnes ayant effectué un déménagement « interne » sur la CUB mais dont le besoin d'informations sur le réseau Tbc peut être tout aussi élevé.



7 000 personnes n'ayant pas renouvelé leur abonnement ont été contactées pour en connaître les raisons et les inciter si nécessaire à se réabonner

Les « abandonnistes » : Tbc a contacté 7 000 personnes n'ayant pas reconduit leur abonnement annuel pour connaître les raisons de cette non reconduction.

Les informations recueillies font apparaître une forte mobilité géographique et donc un besoin de mener des actions auprès du grand public pour maintenir la croissance du réseau en contactant en particulier...les nouveaux voisins qui « remplacent » ces personnes ayant quitté la CUB.

Par ailleurs, il est à noter que le changement de situation professionnelle et les périodes de chômage (plus nombreuses en ces temps « de crise ») sont des causes de désabonnement majeures.

L'insatisfaction vis-à-vis du fonctionnement du réseau constitue une cause mineure de désabonnement. Cette donnée peut être interprétée de manière rassurante, puisqu'elle vient compléter l'enquête de satisfaction, qui, par nature, ne s'adresse qu'aux clients actuels. Un fort taux de satisfaction pourrait masquer un fort taux d'« abandonnistes » mécontents ; ce n'est pas le cas.



MOTIFS	%
Ne vit plus sur la CUB (habitation, travail...)	37%
Possède et utilise un véhicule personnel/de fonction	23%
Plus intéressé/plus d'utilité	22%
Se réabonnera probablement mais plus tard dans l'année	8%
Perte d'emploi	3%
Problème de santé, cliente enceinte...	2%
Abonnement jugé trop cher/utilisation faible	2%
Déçu après utilisation du service	1%
Retraité	1%
+ de 28 ans : abonnement devient trop cher	1%
TOTAL	100%

En outre, près de 100 personnes ont finalement reconduit leur abonnement annuel suite à cette opération.

Des actions de fidélisation pour les clients ayant souscrit plus de 6 abonnements mensuels sur les 12 derniers mois. Ces appels sont particulièrement appréciés par des clients réguliers du réseau qui n'ont pas encore « franchi le pas » pour basculer vers l'abonnement annuel. Ces utilisateurs n'ont pas nécessairement intégré l'économie potentielle, et la possibilité, notamment, de régler par prélèvement en 12 fois sans frais. Ces arguments peuvent donc être mis en avant. Le coût de transport sera, pour ces personnes, quasiment équivalent pour une durée de validité du titre étendue. Cette action est donc positivement perçue par les clients concernés et favorise leur fidélisation.

Les seniors constituent une cible prioritaire de développement pour le réseau Tbc. Les plus de 60 ans représentent près du quart de la population de la CUB, soit 150 000 personnes. Si le nombre d'abonnés au sein de cette population a triplé en 3 ans (passant de 700 à 2 000 personnes), le potentiel reste significatif.

Des cafés gourmands ont été organisés au sein des RPA (résidences pour personnes âgées) de la mairie de Bordeaux et de Talence.

5 cafés gourmands ont réuni plusieurs dizaines de « seniors ».

Présentes juste après le déjeuner, et profitant de ce moment pour proposer des mignardises, les équipes de Tbc diffusent de l'information sur le réseau, les différentes lignes à disposition, les tarifs etc... Ces rendez-vous sont axés sur la convivialité et sont sources d'échanges. Les cafés gourmands se veulent interactifs et les personnes présentes posent de nombreuses questions. Keolis Bordeaux favorise donc les liens et la proximité au cours de ces rendez-vous particulièrement appréciés par les seniors.



Tbc incite les abonnés mensuels à passer à l'abonnement annuel

5 « cafés gourmands Tbc » ont été l'occasion de favoriser les liens avec une population de seniors qui constitue une cible prioritaire pour Tbc



Des opérations au plus près du terrain, à la rencontre des habitants de la CUB :

Le « street marketing » ou « marketing de rue » représente un vecteur fort de communication auprès du grand public. Au-delà de toutes les informations qui sont données sur une multitude de supports tout au long de l'année (envois toutes boîtes aux lettres, site internet, guide tarifaire...), rien ne remplace le contact direct, l'information personnalisée, même si, au final, toutes ces opérations forment un ensemble indissociable. La visibilité apportée par la globalité de ces actions est source d'efficacité.

Depuis 2010, Keolis Bordeaux a instauré une campagne d'été visant à donner l'information sur le terrain, et à aller à la rencontre des bordelais. Ainsi, une équipe de 5 personnes sillonne les principaux lieux de la CUB (place St projet, campus...) à forte visibilité. Cette campagne a eu lieu durant tout le mois de septembre 2011.



Le street marketing a été l'occasion de fournir des informations à plus de 2 000 personnes à une période où se prennent les habitudes pour l'année scolaire/universitaire qui démarre.

Des opérations complémentaires ont été testées en 2011, en particulier :

Le « Tractage » de voitures, au niveau des principales artères du centre ville bordelais mais aussi sur les parkings des entreprises et organismes souhaitant mettre en place ce type d'opérations. Le CHU (centre hospitalier universitaire) a accepté que Keolis Bordeaux réalise cette opération sur l'ensemble des parkings de ses sites. Le message diffusé concerne la tarification des abonnements annuels selon les différents profils (jeunes / tout public / seniors).

Actions téléphoniques auprès des habitants des corridors des Lianes : Des actions téléphoniques ciblées le long de lignes à fort potentiel et à niveau d'offre élevé ont été menées à partir de fichiers qualifiés de prospects.

Keolis Bordeaux a lancé des actions téléphoniques ciblées



Les entreprises et leurs salariés représentent avec le « grand public », la cible essentielle pour le développement commercial de Tbc :

Les entreprises signataires d'une convention « Cité Pass Groupé » (400 au total grâce aux clubs entreprises jouant le rôle d'intermédiaire) bénéficient d'un contact régulier dédié avec la chargée des relations entreprises. Le rôle de cette dernière consiste à assister les entreprises dans leurs problématiques de déplacements et leurs démarches de mobilité durable. Des stands sont régulièrement organisés au sein des entreprises pour présenter l'offre de transport auprès des salariés, ainsi que l'offre du Cité Pass Groupé.

De nouveaux services sont en cours de déploiement pour mieux accompagner les entreprises dont :

- Des analyses du potentiel d'utilisation du réseau sur la base d'un fichier d'adresses « domicile-travail ». Keolis Bordeaux traite le fichier, définit les meilleurs parcours en transports en commun, géolocalise les individus et présente une synthèse aux entreprises (démarche mise en œuvre à la Caisse d'Allocations Familiales).
- Des supports physiques pour de l'information voyageurs pouvant être mis en place sur les sites des entreprises partenaires (support installé au club entreprises de Mérignac notamment).
- Des propositions de « cafés Tbc » intégrant des démarches de conseil en mobilité, en partenariat avec la société Mobilideal (société de conseil personnalisé en mobilité).

Des actions de valorisation sont également organisées auprès des entreprises non adhérentes, encore nombreuses, que Keolis Bordeaux souhaite démarcher pour faire profiter de l'offre tarifaire particulièrement avantageuse du Cité Pass Groupé au plus grand nombre, afin de développer le nombre d'abonnés au réseau.

Si la croissance des titres « salariés » s'établit actuellement à +15%, la marge de progression des abonnements au sein de cette population reste importante. On compte seulement 9 000 Cité Pass annuels et 17 000 Cité Pass groupés sur les 350 000 emplois que compte la CUB.

L'enjeu, important commercialement, est également de faire basculer vers les transports en commun cette population fortement motorisée et réalisant la majeure partie de ses déplacements en voiture. La conquête de ces actifs constitue donc un levier important d'augmentation de la part du transport en commun dans les déplacements sur la CUB.

Différents canaux de contact (téléphone, courrier, mails...) sont utilisés auprès des entreprises pour faire connaître l'offre tarifaire Cité Pass Groupé.

Une plaquette « entreprises » sert de support de présentation.

Keolis Bordeaux déploie de nouveaux services auprès des 400 entreprises signataires d'une convention « Cité Pass Groupé » et démarche les entreprises non adhérentes





Avantages Cité Pass Groupe

Pour les Entreprises

- Valorisation**
1 La mise en place de cet abonnement est à votre initiative et permet à vos salariés d'acquiescer volontairement à l'usage des services de Mobilité Tbc à moindre coût.
- Économies**
2 Votre participation (50% à la prime de transport afférente) et les prestations des Cités Pass Groupe sont offerts par le réseau Tbc.
- Écomobilité**
3 Vous pouvez évaluer le coût de votre alternative de P-R en faisant les calculs de transport alternatifs.
- Effet groupe**
4 Si votre société est adhérente à une Cité d'entreprise, vous pouvez accéder à la réduction maximale sur votre contribution les semaines d'adhésion via le Club.

Abonnement annuel Tram + Bus + Parc relais réservé aux salariés des entreprises de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

Plus on est nombreux, plus c'est avantageux !

De 10 à 499 abonnements Cité Pass Groupe	A partir de 500 abonnements Cité Pass Groupe
20% de réduction	30% de réduction
25,60€/mois	22,40€/mois
Prime transport 50%	Prime transport 50%
12,80€/mois au lieu de 30€/mois	11,20€/mois au lieu de 30€/mois

Mais aussi : **L'adhésion à 15€ pour les abonnés Tbc**

Pour les Salariés

- Pouvoir d'achat renforcé**
1 Jusqu'à 150 € d'économies par an.
- Simplicité**
2 L'adhésion plus en ligne, offre un processus de gestion et d'activation de Mobilité Tbc simplifié de bout en bout.
- Liberté**
3 Libre circulation sur tout le réseau, pour tous vos déplacements professionnels ou privés.
- Privileges**
4 L'accès gratuit à tous les Parc Relais, ainsi qu'une adhésion possible au Vélo à 12 €* au lieu de 25 €.

* Coût à partir de l'abonnement annuel Cité Pass Groupe à 102,40 € avec déduction de la Prime Transport. Les 20 € correspondent à l'abonnement Cité Pass Mensuel. *Prime sur les abonnés Tbc.

Afin d'accompagner la stratégie de développement commercial du Cité Pass groupé, Keolis Bordeaux a valorisé, en deuxième de couverture, le titre Tbc au sein du « guide annuel des entreprises d'Aquitaine- Edition 2011 -Objectif Aquitaine. »





Coffret et Chèques Cadeaux Tbc : Pour la fin de l'année 2011, Tbc propose des idées cadeaux inédites et utiles !

1 - Pour tout achat d'un abonnement annuel Pass Jeune, Cité Pass, ou Pass Sénior et 1€ de plus, le **Coffret Tbc** comprend :

- 1 abonnement VCub,
- 2 places de Cinéma CGR Le Français,
- Le guide tout réseau,
- Une visite guidée des coulisses du tramway avec un café de bienvenue.

Circuits de vente : Espaces de vente Tbc, e-boutique, VPC.

2 – Chèques Cadeaux : d'une valeur de 15 €, ces derniers sont à valoir sur toutes les prestations Tbc (hors paiement des amendes), tickartes, abonnements, VCub et Mobibus.

Circuits de vente : Espaces de vente Tbc, e-boutique, VPC et tous les dépositaires.

A l'occasion des fêtes de fin d'année, Tbc a créé le coffret cadeau et le chèque cadeau





Booster les renouvellements et ventes des Pass Jeunes :

Après le cinéma Mégarama et la Société Générale, Keolis Bordeaux a lancé une opération de rentrée avec Internity. Ainsi, pour tout abonnement Pass Jeune créé entre le 1^{er} septembre et le 31 octobre 2011, en association avec un abonnement SFR mobile de 4h, pour 1 € de plus, un PC portable a été offert à l'abonné.

Offre valable du 1^{er} juillet au 30 octobre 2011, sur présentation du ticket de caisse Pass Jeune ou de l'échéancier des prélèvements à Internity, 101 rue Porte de Dijeaux à Bordeaux et 1 Ter Gustave Eiffel à Pessac (Géant Casino).
 Détail et condition de vente : voir en magasin ou sur infotbc.com

6.4.3.4. Intermodalité et accessibilité

VCub

Plusieurs opérations ont été menées en 2011 :

Plusieurs opérations ont visé à développer l'usage du VCub en général et du VCub+ en particulier, ainsi qu'à inciter au renouvellement des abonnements

- Les primos abonnés de 2010 ont fait l'objet d'une campagne téléphonique les incitant à renouveler leur abonnement annuel avec le 13^{ème} mois offert.
- L'offre VCub a été adaptée aux besoins lors de différents événements festifs (fête du fleuve, fête de la musique et fête de la morue) grâce au renfort des équipes de réassort.
- Afin de développer l'usage du VCub, et plus particulièrement du VCub+, des



Keolis Bordeaux a fait connaître le nouveau local à vélos situé au pôle Saint-Jean

documents spécifiques à chaque commune ont été distribués dans les boîtes aux lettres de Bègles, Villenave d'Ornon, Gradignan et Eysines.

- Afin de faire connaître le local vélo de la gare St-Jean, une information personnalisée ainsi qu'une offre d'essai gratuite du local pendant 15 jours ont été remises aux utilisateurs de vélos personnels stationnant autour de la gare en heures de pointe du matin pendant 15 jours.

Par ailleurs, la 1^{ère} édition du plan de poche VCub a été diffusée en février 2011, et les nouvelles éditions des plaquettes produit « VCub, je découvre » et « VCub, je m'abonne » au printemps 2011.

Mobibus & accessibilité

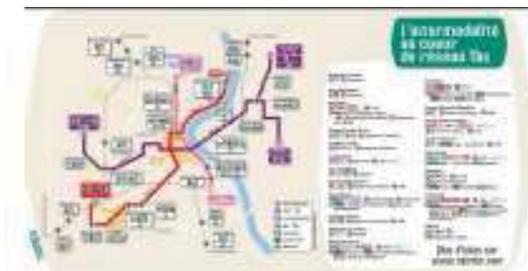
2 lettres d'information à l'attention des clients Mobibus ont été éditées en 2011 (mars et décembre).

Par ailleurs, les données du réseau accessible ont été réactualisées en septembre 2011 sur le site internet et via des dépliants.

Intermodalité : être bien informé pour passer d'un mode à l'autre

Utiliser au mieux les transports publics, c'est pouvoir passer d'un mode de transport à un autre très facilement. Depuis des années, La CUB et Keolis Bordeaux œuvrent au développement de l'intermodalité. Ce travail passe par le développement des 9 pôles d'échange, celui de l'information multimodale sur le Web, les Smartphones, en station et en gare, et une tarification dédiée.

Cette année, Keolis Bordeaux poursuit ses actions avec notamment des **plans intermodaux** insérés dans le « plan Tbc de poche » et dans le « kit Tbc de rentrée ».



Sept « **fiches mobilité** » font leur apparition : un nouveau support pour les voyageurs sur les pôles intermodaux de Bordeaux Saint-Jean, Le Bouscat Ravezies, Pessac Centre, Bordeaux Quinconces, Bordeaux Stalingrad, Talence Peixotto et Lormont Buttinière. Cette nouvelle documentation est mise à disposition dans les agences commerciales Tbc, dans les gares TER, les mairies, les offices du tourisme et les Pôles Emploi.





La rubrique « **KEO 360** » située sur infotbc.com accueille 2 nouveaux pôles pour une visite virtuelle à 360° : Lormont Buttinière et la Gare de Blanquefort.

6.4.3.5. Accompagner les événements de la CUB

Les événements de la CUB sont l'occasion de mettre en avant le réseau Tbc par des affiches, des annonces, des stands, des habillages de rames, des adaptations ponctuelles du réseau...

Keolis Bordeaux facilite et accompagne les événements communautaires par la mise en place d'une visibilité réelle du réseau Tbc au sein de ces événements.

« Escale du Livre » (1 - 2 et 3 avril 2011)

Keolis Bordeaux a facilité l'événement avec un affichage intérieur bus, des annonces sur les bornes d'informations voyageurs et sur le site web Tbc, et l'habillage d'une station de tramway aux couleurs de l'Escale du livre. Il a été présent au sein du salon durant les 3 jours grâce à un point d'information sur le réseau.

Des marque pages aux couleurs de l'événement ont été créés. Le partenariat a été valorisé dans un communiqué de presse.

Les habitants de la CUB ont été sensibilisés à la sérénité des transports en commun avec cette accroche : « Avec Tbc, prenez le temps de lire ».



« Bordeaux fête le fleuve » (19 et 20 juin 2011)

Un cartouche en lien avec l'événement « Tbc fête le fleuve » a été créé. Une campagne de communication a été déployée sur le site internet, par affichage dans les bus, sur les BIV (bornes d'information voyageurs) et via la newsletter.

Le réseau a été adapté pour l'événement et les voyageurs informés des modifications.





« Fête de la morue » (27 - 28 - 29 mai 2011)

Un logo en lien avec l'événement ainsi qu'un plan visant à faciliter l'accès aux festivités ont été créés. Un affichage a été mis en place sur les supports Tbc : intérieur bus, BIV (bornes d'information voyageurs), newsletter ...

Keolis Bordeaux était présent sur le lieu de la manifestation avec un Stand VCub : lots à gagner, vente de titres, informations sur le réseau.

Le réseau a été adapté pour l'événement et les voyageurs informés des modifications.



EVENTO du 6 au 16 octobre 2011

Il s'agit d'un partenariat axé sur l'échange et d'un accompagnement du partenariat entre la CUB et la Mairie de Bordeaux.

Des informations ont été relayées sur l'ensemble du réseau. Un Tickarte aux couleurs de l'événement a été créé. 2 rames de tramway et 2 abris de station de tramway ont été habillés aux couleurs d'Evento.



Relations avec la clientèle

Un affichage a été réalisé sur l'ensemble des supports de communication Tbc. Le réseau a été adapté pour l'événement et les voyageurs informés des modifications.



Fête de la Musique le 21 juin

Pour soutenir et faciliter la fête de la musique, Keolis Bordeaux a créé des visuels spécifiques. Le réseau a été adapté pour l'événement et les voyageurs informés des modifications.

Keolis Bordeaux accompagne la communication de la CUB

Les événements concernés sont le concours VCub en avril 2011, la Fabrique métropolitaine et le Plan Local d'Urbanisme.



6.5. Commercialisation et politique commerciale

Plusieurs évolutions, visant à améliorer la relation clients, ont marqué l'année 2011.

6.5.1. Amélioration des conditions d'accueil des clients

6.5.1.1. Ouverture de l'espace multimodal St-Jean

Un espace multimodal d'information et de vente commun à la SNCF et au réseau Tbc a ouvert le 4 mars dans l'enceinte de la gare St-Jean. Ce nouvel espace bénéficie d'un double accès. On peut s'y rendre en venant de l'extérieur (depuis le parvis taxis-gare routière-gare Tbc) ou en venant du quai 1 SNCF. Les voyageurs peuvent s'informer sur tous les modes de transport proposés à Bordeaux : le train, le tramway, le bus (urbain ou suburbain), le taxi, le vélo, la voiture de location, la navette aéroport, etc. Des écrans complètent l'information fournie en donnant en permanence les heures de départ des principaux circuits de transport en commun et des guichets permettent d'acheter, sur place, le ticket dont on a besoin (TER, TransGironde ou Tbc).

Un nouvel espace d'information et de vente axé sur la multimodalité a ouvert Gare Saint-Jean



6.5.1.2. Ouverture du site internet de règlement des procès verbaux en ligne

Un site de paiement en ligne des PV est disponible depuis le mois de janvier 2011. Il constitue un outil complémentaire visant à dématérialiser les démarches des utilisateurs « fraudeurs » en leur permettant de s'acquitter de leur amende en ligne.

Accessible depuis le site internet infotbc.com, le service a connu une rapide montée en puissance. Au cours des derniers mois de l'année, ce canal de paiement a représenté ¼ des encaissements « différés ». Plus de 2 000 PV ont ainsi été acquittés, générant plus de 100 000 € de recettes.

Grâce au nouveau site internet lancé en janvier 2011, plus de 2 000 PV ont été réglés en ligne



6.5.1.3. Ouverture de la boutique Tbc en ligne

Les titres Tbc sont désormais vendus sur internet : lancée en mars 2011, la boutique en ligne Tbc a rapidement trouvé son public

Le secteur des services connaît des évolutions majeures et une dématérialisation de plus en plus importante (téléphonie mobile, banque, voyages....). Et, dans le même temps, les transactions « on line » poursuivent leur croissance, pour s'établir à 18 milliards d'euros en 2011. Près d'un français sur deux a effectué des achats en ligne sur les 6 derniers mois.

Acheter ses titres de transports Tbc via une plateforme de paiement électronique sécurisée est possible depuis le 23 mars 2011 grâce à l'e-boutique. Ce nouveau service complète les canaux de distribution existants et facilite l'accès aux transports en commun. Il répond aux pratiques d'un nombre croissant d'individus et attire une clientèle étrangère à la CUB et les jeunes. C'est le seul canal de vente accessible 7j/7, 24h/24 et disponible en tout lieu. Il évite tout déplacement de la part du client puisque Keolis Bordeaux expédie les commandes gratuitement (la première année).

L'e-boutique Tbc offre la possibilité de commander des Tickartes (1, 5 ou 10 voyages, 1 ou 7 jours, Pass soirée) et de souscrire certains abonnements (Pass jeune, Cité Pass, Pass sénior).

Le communiqué de presse a été repris dans Sud-ouest, le magazine économique Objectif Aquitaine et dans la presse gratuite, 20 minutes et Bordeaux 7. France Bleu Gironde a interviewé le responsable du développement commercial de Keolis Bordeaux.

Un service de « renouvellement des abonnements en ligne » a été ouvert au mois de juin, permettant à tout abonné annuel de se réengager pour un an et de payer soit par carte bancaire sécurisée soit en reconduisant un paiement par prélèvement. Ce nouvel espace donne accès au rechargement de l'abonnement par simple validation et valorise l'un des points forts de la billettique bordelaise. Plus de 700 clients se sont ainsi réabonnés en 2011, dont 80% par prélèvement et 20% au comptant.

L'espace de renouvellement des abonnements est utilisé par Keolis Bordeaux pour générer des envois d'emails à tous ses abonnés annuels afin de leur faire part de leur prochaine échéance de fin de validité. Le mail contient un lien hypertexte dirigeant directement l'internaute vers l'espace de renouvellement. Outre la grande disponibilité offerte et la plus grande proactivité, Keolis Bordeaux réduit ainsi la production de courriers et de papier.

A terme, toute la gamme tarifaire du réseau Tbc sera disponible sur l'e-boutique.



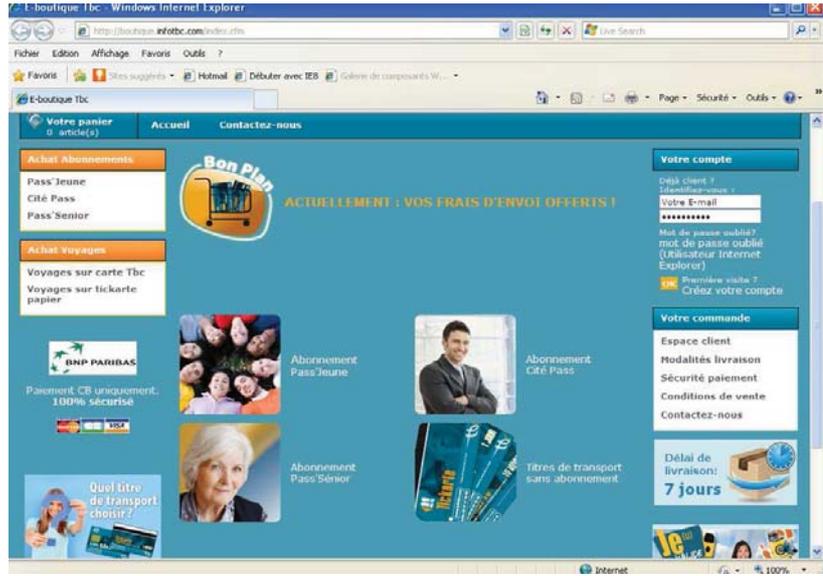


L'e-boutique a connu une première année encourageante : 3 030 transactions réalisées, auprès d'un nombre de clients comparable, pour 4 000 produits achetés. Ces ventes représentent 350 000 € de recettes, soit près d'1% des recettes totales.

Fait particulièrement remarquable, 1 383 Pass Jeune Annuels ont ainsi été commandés, attestant du poids de ce canal de distribution, essentiellement auprès des jeunes. Ce chiffre est par ailleurs cohérent compte tenu de l'importance de cette population dans la clientèle du réseau.

La force de ce canal de vente a aussi permis de commercialiser des offres combinées Tbc + VCub avec un réel succès (120 ventes en 2011).



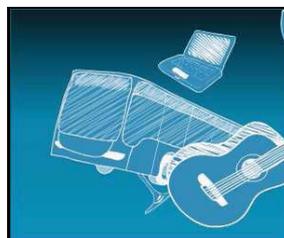


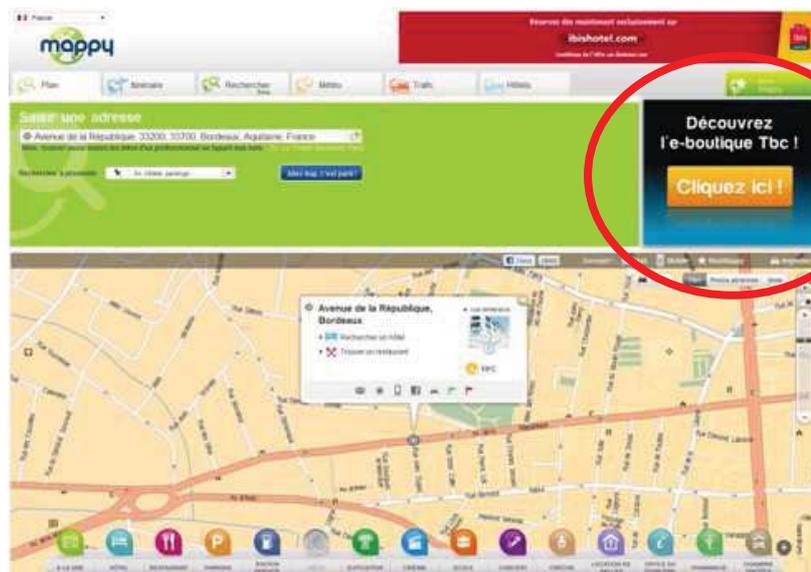
6.5.1.4. Stratégie e-commerce

Keolis Bordeaux a déployé une stratégie de communication internet qui a induit plus de 160 000 pages visitées, et plus de 1 500 ventes générées ou encouragées

L'e-boutique a également permis à Keolis Bordeaux de mettre en œuvre une politique d'e-commerce basée sur la mise en valeur du réseau tant sur Google (liens hypertextes) que par le déploiement de bannières publicitaires accessibles depuis différents sites internet partenaires (Voyages SNCF, Mappy....).

Les bannières valorisent l'offre de transport en s'appuyant sur sa tarification particulièrement attractive au regard des autres modes de déplacement.





La visibilité donnée au réseau Tbc par ce nouveau « média » se traduit en quelques chiffres : plusieurs millions de pages vues (intégrant une bannière Tbc), plus de 160 000 pages visitées, près de 1 500 ventes générées ou encouragées sur l'e-boutique.

6.5.1.5. Autres événements

- L'espace multimodal St-Jean a ouvert tous les dimanches à partir du 26 juin et jusqu'à début octobre pour répondre aux besoins de la période estivale. Cette ouverture s'est accompagnée de la vente des titres interurbains, notamment pour l'accès aux autocars desservant les stations balnéaires.
- Un poste de vente TransGironde a ouvert le 1^{er} août à l'espace Quinconces pour une durée de 2 mois.
- Le circuit de création des abonnements « Cité Pass Groupé » à la Poste de Mériadeck a été réorganisé en février.
- Les équipes Tbc ont été présentes sur 2 stands de la foire internationale de Bordeaux du 28 mai au 5 juin : espace développement durable (présentation du service VCub) et espace séniors.
- Les 4 agences commerciales (Gambetta, Quinconces, Buttinière et St-Jean) ont obtenu la certification NF Service le 7 avril 2011.
- Le centre d'informations téléphonées (CIT) a obtenu la certification NF Service le 16 mars 2011.
- Un 2nd TPV (terminal point de vente) « mobile » permettant de proposer l'offre tarifaire du réseau sur des sites déportés (salons, entreprises, mairies, galeries marchandes...) a été réalisé.



6.5.2. Mobilisation des équipes Tbc pour la rentrée scolaire

Le renforcement des équipes de vente, les déplacements du Bus Infos, l'installation de stands ou d'espaces de vente temporaires et la présence de gilets orange sur le terrain ont permis de faire face à l'afflux de clients

- Mobilisation de tous les agents des espaces accueil au moment de la rentrée scolaire pour faire face à l'afflux des clients, ainsi que des agents de la VPC pour absorber dans les délais les demandes de réabonnement, notamment par télé-rechargement.
- Implantation des postes « accueil » dans les espaces commerciaux à partir du 29 août.
- Du 29 août au 9 septembre, déplacement du Bus Info ou installation du stand « Info/Ventes » sur les 27 communes de la CUB.



- Ouverture du 29 août au 14 octobre de l'espace de vente temporaire « Arts et Métiers » principalement à destination des étudiants.
- Dédoublage de l'espace commercial St-Jean par l'installation de 3 postes info/vente dans le bureau du local vélos du 29 août au 16 septembre.
- Stand « Info/vente » au Pôle Rentrée Etudiant du 12 au 16 septembre.
- Présence de « **gilets orange** » sur le terrain jusqu'au 30 septembre. Au programme : informations personnalisées sur les parcours et titres de transports adaptés au profil de mobilité de chacun. Présence du mardi au samedi de 14h30 à 18h30 Place St Projet, Stalingrad, Jardin Botanique, Cité Mondiale / Quai des Chartrons, Place du Forum à Talence, Gare st Jean / Ste Croix, Mériadeck / Les Passages.

6.5.3. Animation du réseau de déposataires

Dans le cadre d'un stage universitaire (DUT gestion transport et logistique), une étude et une analyse du circuit des déposataires ont été réalisées en avril 2011 pour proposer des solutions et des pistes d'optimisation. Certaines préconisations seront mises en place avec l'aménagement « Point Tbc » dans le local loué à Arts et Métiers (échéance 1er semestre 2012), et déclinées sur le réseau des déposataires.

Deux lettres d'information (« Entre les lignes ») ont été diffusées en 2011, une en janvier et une en juin. Cette publication avait été conçue en 2010 pour tenir informés les 250 partenaires déposataires de titres du réseau.



6.5.4. Statistiques de ventes par circuit de distribution

A l'exception des dépositaires dont les ventes se sont stabilisées, les autres canaux de vente ont enregistré de fortes progressions : +21% pour la vente par correspondance, +18% pour les distributeurs de titres, +16% pour les conducteurs, et +15% dans les espaces de vente (+15%)

En 2011, les recettes générées par les différents circuits de distribution représentent une progression de 11% par rapport à 2010. Les évolutions par circuit sont les suivantes :

- Espaces commerciaux : +15% (+9% entre 2009 et 2010). L'activité de l'espace des Quinconces, avec une augmentation de 31%, est revenue à son niveau normal (39% du chiffre d'affaires de l'ensemble des espaces) après une année 2010 grevée par 2 mois de fermeture pour travaux. La hausse la plus significative concerne la Buttinière (+46%). L'espace Arts et Métiers a connu une très forte activité pour sa 2^{ème} année d'ouverture sur la période de rentrée universitaire (2 semaines d'ouverture de plus qu'en 2010) ; l'augmentation des ventes pondérée par rapport à 2010 est de 10,6%. L'espace Gambetta enregistre une hausse plus modérée (1,3%) tandis que l'activité de l'espace St Jean reste stable (+0,2%).
- VPC (vente par correspondance) : +21% (+6% entre 2009 et 2010). Le volume des prélèvements est de 11,8% supérieur à celui de 2010.
- Dépositaires : + 1% (retour à la stabilité après plusieurs années de baisse). Les titres les plus vendus sont le tickarte 10 voyages plein tarif (71% des ventes des dépositaires en montant, et 61% en quantité), le tickarte 5 voyages (12% en montant et 20% en quantité), le tickarte 10 voyages tarif réduit (9% en montant et 12% en quantité) et le tickarte hebdo 7 jours (7% en montant et 6% en quantité).
- Dtt (distributeurs de titres de transport) : + 18% (+4% entre 2009 et 2010).
- Darac (distributeurs automatiques réservés aux conducteurs, reflétant donc les ventes de titres par les conducteurs) : + 16% (-1,4% entre 2009 et 2010).
- Parcs relais : + 9% (+8% entre 2009 et 2010).

L'e-boutique, ouverte en mars 2011, a réalisé un chiffre d'affaires de 350 000 €.

6.6. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle

6.6.1. Mise en place d'un panel client pré/post nouveau réseau

Le panel client révèle une progression de 2 points de la satisfaction des clients sur les évolutions du réseau

L'objectif de la mise en œuvre de ce panel est de réaliser des mesures quantitatives régulières de la perception des actions entreprises par Tbc et de la réorganisation du réseau de février 2010.

Deux vagues avaient été réalisées en 2009, deux autres en 2010, avant et après la mise en place du nouveau réseau le 22 février.

La cinquième vague a été réalisée mi octobre 2011, afin de mesurer les réajustements du réseau mis en place à la rentrée de septembre 2011.

L'enquête est téléphonique auprès des clients très occasionnels ou non abonnés et via internet pour la clientèle abonnée.

Le questionnaire est composé de 3 modules : un module consommation et utilisation



du réseau, un module satisfaction et un module relatif aux questions d'actualité.

Au total, six vagues successives sont prévues afin de mesurer l'impact du nouveau réseau sur la satisfaction de la clientèle ainsi que les comportements en matière de déplacements en transports en commun.

Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de 4 448 habitants de la CUB sont les suivants :

Taux de satisfaction Générale : 78% (+ 2 points par rapport à la vague 4 de septembre 2010).

Perception du réseau : 62% des répondants déclarent que le réseau s'améliore. Le sentiment d'amélioration est en nette progression avec + 7 points.

Les Points forts :

- le personnel, la sécurité sur le réseau et la propreté des véhicules (taux de satisfaction > 80%)
- l'impact des nouvelles méthodes de contrôle : pour la première fois, la visibilité des contrôles augmente et celle de la fraude diminue.
- le service VCub : 83% de répondants satisfaits du service
- une conquête de nouveaux clients hyper occasionnels

Les Points à améliorer : la fréquence de passage et la ponctualité des bus (taux de satisfaction de 51%) mais en évolution favorable depuis la dernière vague avec respectivement + 7 points et + 3 points.

6.6.2. Baromètre de satisfaction du réseau Tbc

Les résultats de l'enquête annuelle initiée par la CUB en décembre 2011 auprès de la clientèle abonnée d'une part et de la clientèle occasionnelle d'autre part sont les suivants :

Note de satisfaction clients abonnés : 14,9 / 20 (14,7 en 2010)

Note de satisfaction clients occasionnels : 15,1 / 20 (14,9 en 2010)

Les points forts (note > 15/20) : La régularité et la ponctualité des Trams, les itinéraires adaptés, l'information client et la gamme tarifaire.

Les points à améliorer (note < 12/20) : La fréquence de passage les dimanches et jours fériés, la disponibilité des places assises dans le tram et le ressenti de la fraude dans les bus et trams.

L'image du réseau : 97,3% des clients abonnés et 97,2% des clients occasionnels ont une bonne image du réseau Tbc. Les taux étaient de respectivement 96,4% et 97,3% en 2010.

Indice de fidélité : 85,3%

6.6.3. Baromètre de satisfaction VCub

Cette enquête a été conduite en plusieurs vagues. Son objectif est de mesurer la satisfaction des VCubistes et surtout de percevoir et d'analyser les évolutions au fil des vagues.

La première vague avait été réalisée en mars 2010 et la deuxième en décembre 2010.

Plus de 97% des clients ont une bonne image de Tbc. La note moyenne de satisfaction progresse tant chez les abonnés que parmi les occasionnels

91% d'utilisateurs du VCub se déclarent satisfaits



La troisième vague a été lancée sur internet en décembre 2011 - janvier 2012 auprès des abonnés VCub.

Principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de 2 325 VCubistes :

Un taux de satisfaction élevé : 91% des enquêtés sont satisfaits du service. Une satisfaction légèrement en baisse par rapport à la dernière vague (-4,5 points).

Une note moyenne de 14.5 / 20 avec 32% des notes supérieures à 15/20

Un taux de recommandation de 90%

6.6.4. Baromètre de satisfaction Mobibus

L'enquête téléphonique a été réalisée du 5 au 14 décembre 2011 auprès de plus de 300 clients.

Un niveau de satisfaction globale bon mais en baisse : taux de satisfaction global de 82%, en baisse de 5 points par rapport à 2010 et 2 points par rapport à 2009 malgré un niveau tout à fait acceptable. Le principal motif d'insatisfaction est le manque de disponibilité du service, Mobibus étant victime de son succès.

Une note de satisfaction globale en progression : 14,9 / 20, soit une progression de 0,6 point par rapport à 2010 et 2009 (note obtenue de 14,3 en 2010 et 2009), traduisant l'existence « d'insatisfactions modérées ». En effet, 16% des clients ont attribué des notes inférieures à 12 (contre 22% en 2010). 48% ont donné une note supérieure à 15 (contre 42% en 2010).

La baisse du taux de satisfaction globale est à relativiser puisque si 20% estiment que les prestations se sont dégradées, 27% ont une opinion contraire.

6.6.5. Enquête Lianes 3+

Suite au lancement de la Lianes 3+, Keolis Bordeaux a réalisé une enquête auprès des voyageurs afin de mesurer leur satisfaction et leur perception de l'amélioration de la vitesse commerciale.

Les résultats de cette enquête de satisfaction menée les 15 et 16 septembre auprès de 150 voyageurs soulignent des améliorations visibles :

- 59% des répondants constatent des changements sur la ligne (trajet plus rapide, nouvel habillage des bus et des arrêts, nouveaux couloirs de bus...),
- 64% perçoivent une amélioration des fréquences de passage,
- 60% constatent une plus grande régularité,
- 32% constatent une amélioration des conditions de circulation,
- 41% apprécient un gain de temps estimé en moyenne à 8 min.

6.6.6. Enquête de satisfaction e-boutique

Une enquête a été lancée sur internet auprès des clients de l'e-boutique.

560 réponses ont été enregistrées au 25 novembre, soit un taux de retour de 25%.

- 86% des enquêtés sont satisfaits du service e-boutique.
- 58% des achats concernent un abonnement, 28% des tickartes papier et 18% des tickartes chargées sur carte à puce.
- 7% des enquêtés déclarent qu'ils n'auraient pas réalisé cet achat sans le

82% des clients
Mobibus se déclarent
satisfaits

Les voyageurs de la
Lianes 3+ constatent
des améliorations, en
particulier sur la
fréquence et la
régularité

L'e-boutique affiche un
taux de satisfaction de
86%, et un taux de
recommandation de
95%



service d'achat en ligne.

- Les raisons mises en avant pour l'achat en ligne : la livraison à domicile et la rapidité de l'achat.
- Un taux de recommandation de 95%.

6.6.7. Enquête de satisfaction du centre de recouvrement

L'étude a été réalisée en octobre 2011 auprès de 151 personnes.

- Profil des enquêtés : 52% d'hommes, 63% de moins de 28 ans, 93% de résidents CUB, 48% d'actifs et 40% d'étudiants.
- Motifs des visites au centre de recouvrement : 85% des visites pour le règlement de PV ou la présentation d'un titre de transport, 7% des visites pour la VPC (règlement impayé ou demande de duplicata) et 8% des visites non gérées sur le site.
- Taux de satisfaction : 93,5% de personnes satisfaites de leur visite
- Les points forts : la compétence, l'accueil et le conseil du personnel avec 98% de satisfaits.
- Les attentes et demandes d'améliorations concernent la localisation du bâtiment et la facilité à trouver ce dernier.

93,5% des enquêtés sont satisfaits du centre de recouvrement

6.7. Réclamations clients

Réclamations par ligne Année 2011 (en nombre)	Billetique	Non respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Comportement anti-commercial	Amélioration de l'offre	Tramway	Confort déplacement à bord du véhicule	Absence info/info non conforme	Sécurité non liée à la conduite	Confort attente arrêt	Incident circulation	Thèmes divers	Total
Tram A	297	7	3	29	10	47	12	6	11	2		23	447
Tram B	231	4	2	19	11	68	12	9	7			21	384
Tram C	205	4	3	4	1	35	5	1	3			12	273
Sous-total tramway	733	15	8	52	22	150	29	16	21	2		56	1 104
Lianes 16	5	28	13	13	9		13	8	5	1	4	12	111
Lianes 3+	7	36	21	8	8		10	4	2	4	1	5	106
Lianes 15	2	20	15	14	10		7	4	4	4	2	11	93
Lianes 4	12	19	10	12			9	7	7	6	4	6	92
Lianes 5	5	25	17	10	14	1	3	2	1	2		3	83
Corol 35	1	48	16	5	4			4				4	82
Lianes 10	6	16	9	7	10		4	9	4	2	3	8	78
Lianes 11	2	17	13	10	10		2	4	3	3		11	75
Lianes 1	2	19	8	5	3		16	1	3		1	5	63
Principale 24	1	24	12	5	8		3			3		2	58
Lianes 2	5	11	10	8	10		3	1	1	1	2	4	56
Lianes 9	3	17	9	4	5		5	1		1	2	3	50



Lianes 6	3	5	7	15	6		1	4		3	2		46
Principale 30	1	6	5	8	7		2	5	1	3	2	2	42
Citéis 41		12	19		6							2	39
Corol 32	1	10	8	10	1		2	2		1	1	2	38
Principale 29	5	13	5	4	6			1		1	1		36
Réclamations par ligne Année 2011 (en nombre)	Billettique	Non respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Comportement anti-commercial	Amélioration de l'offre	Tramway	Confort déplacement à bord du véhicule	Absence info/info non conforme	Sécurité non liée à la conduite	Confort attente arrêt	Incident circulation	Thèmes divers	Total
Corol 37		13	7	2	7		3	1	1			2	36
Corol 34		9	11	2	2		3	6		2			35
Principale 26	4	7	5	7	3			3		1		3	33
Corol 33		15	8	1	1		3	2				2	32
Principale 23	2	8	7	4	4		2	1	1	1			30
Lianes 8	2	5	5	5	2		3			2	1	3	28
Lianes 7		4	5	5	2		4	1	1			2	24
Citéis 45		8	3	5	3		1	1	1			1	23
Corol 36		6	3	4	6					2	1		22
Locale 91		4	11	2			2					3	22
Principale 28	1	4	11		4					1			21
Citéis 43	1	2	4	2	4		1	1	2	2			19
Locale 92	1	7	8	1	1							1	19
Principale 20	1	4	3	2	3	1	1	1		1		1	18
56 Express	2	10	2	1	1		1					1	18
Citéis 44		1	7	2	4							1	15
Locale 67		9	5		1								15
Locale 71		3	4		4		3				1		15
Locale 83		5	2	1	5					2			15
Citéis 42	1	1	4		7			1					14
Principale 27		7	3		2		1						13
Locale 90		3	4	2	1		1		1			1	13
Citéis 40		8	3	1									12
Citéis 46			3	1	5		1	1			1		12
Locale 72	1	4			1		1			1		4	12
Flexo 49		1	7	1	3								12
Locale 64		6	3				1					1	11
Flexo 48		3	2		5								10
Autres (< 10 récla)	3	19	27	5	23		5	1		1		2	86
Sous-total bus	80	502	364	194	221	2	117	77	38	51	29	108	1 783
Sous-total lignes tram/bus non identifiées	269	2	1	52	21	51	9	30	5	9	1	329	779
Sous-total Mobibus												22	22
TOTAL	1 082	519	373	298	264	203	155	123	64	62	30	515	3 688



Le volume de réclamations revient à la normale en 2011, après un pic en 2010 lié à la réorganisation complète du réseau

Le nombre élevé de réclamations en 2010 s'expliquait par la mise en œuvre du nouveau réseau le 28 février, qui avait généré de nombreuses réclamations en mars en avril, essentiellement sur l'amélioration de l'offre et le non respect des horaires. On retrouve un niveau normal en 2011, avec une moyenne de 305 réclamations par mois (hors Mobibus). Le thème le plus récurrent est la billettique (30% des réclamations).

6.8. Contrôle des voyageurs

6.8.1. Chiffres clés

	Année 2010	Année 2011
Nb voyageurs contrôlés	1 840 511	3 196 323
<i>dont contrôles répressifs (a)</i>	1 412 189	2 050 276
Taux de contrôle (nb voyageurs contrôlés / nb validations brutes corrigées)	3,01%	4,27%
Nb PV (b)	73 258	91 991
Taux de fraude constaté (b) / (a)	5,19%	4,49%
Taux de fraude enquêté	14,6%	11,2%
Nb présentations cartes en régularisation (c)	10 973	11 418
Nb infractions payées (d)	29 850	40 309
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	47,92%	50,03%
Sommes encaissées (en €)	894 011	1 140 178

L'écart des "sommes encaissées" avec les montants figurant en "amendes" dans le tableau en partie 6.2 correspond aux infractions parcs relais (non prises en compte ici) ainsi qu'à des décalages de dates.

Le nombre de voyageurs contrôlés provient des informations fournies sur les feuilles de service par les agents de maîtrise et chefs d'équipe du service contrôle. Le taux de contrôle global réseau Tbc est en augmentation (4,27% en 2011 contre 3,01% en 2010 et 2,54% sur la période de mai à décembre 2009).

Le nombre de PV (procès-verbaux) est suivi par le centre de recouvrement. Il prend en compte les PV payés directement aux VP lors des opérations de contrôle. Le nombre de PV directement payés est en forte augmentation. Ceci est dû en grande partie à l'équipement des VP en terminal carte bleu et à l'annonce des frais de dossier si le paiement n'est pas immédiat. 15,5% des PV ont été réglés aux VP en 2011, contre une moyenne de 12,5% en 2010 et 7,9% en 2009.

Le taux de fraude constaté est le rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés (contrôles répressifs uniquement). En 2011, il s'élève à 4,49% contre 5,19% en 2010.

Le taux de recouvrement correspond au nombre d'infractions payées (soit au centre de recouvrement, soit par internet grâce au service de paiement des amendes en ligne disponible depuis le mois de janvier 2011, soit directement aux VP) rapporté au

Le taux de contrôle est passé de 3,0% à 4,3%

Le taux de fraude perd plus de 3 points, passant de 14,6% à 11,2%



nombre d'infractions retenues. Le nombre d'infractions retenues est le nombre d'infractions constatées lors des contrôles, corrigé des présentations d'abonnements a posteriori. Les présentations d'abonnements représentent 12,41% des PV en 2011 (14,98 % en 2010).

6.8.2. Types de contrôles menés

6.8.2.1. Poursuite de la réorganisation de l'UPA PACE

Début 2011, l'UPA PACE (prévention, assistance, contrôle, environnement social) a poursuivi sa réorganisation pour atteindre son objectif de déploiement d'équipes de contrôle sur le terrain. Pour ce faire, 12 CEV (coordinateurs d'équipe de vérification), rattachés aux 12 agents de maîtrise terrain, ont été nommés. Ces coordinateurs sont chargés d'encadrer des équipes de contrôleurs sur le terrain. Leur mise en place porte à 24 (avec les 12 agents de maîtrise) le nombre d'encadrants et permet de démultiplier les équipes pour assurer une plus forte présence sur le territoire de la CUB et sur tous les types de réseau.

L'effectif total affecté par Keolis Bordeaux affecté aux missions de contrôle fraude et de sécurité est de 107,8 ETP au 31 décembre 2011 : le délégataire dépasse donc très largement son engagement contractuel tel que défini à l'article 7-8 du contrat qui prévoit un effectif de 95,5 en 2011.

Les deux objectifs fixés concernaient la baisse du taux de fraude par rapport au taux de 14,6% enquêté en 2010 (11,2% réalisé), et l'augmentation du taux de contrôle avec une cible de 4% (4,27% réalisé) de voyageurs contrôlés pour l'ensemble du réseau sur l'année 2011.

6.8.2.2. Enrichissement du plan de lutte contre la fraude

Pour favoriser l'atteinte des objectifs, le plan de lutte contre la fraude initié en 2010 s'est enrichi :

- Le service contrôle a été doté de la possibilité de pénaliser les voyageurs n'ayant pas validé leur titre de transport par la mise en œuvre au mois de février de la pénalité pour non validation de 5€. En début d'année, les contrôleurs ont réalisé une campagne de sensibilisation des voyageurs à la validation par la remise d'un document sur les risques encourus.

Les équipes de contrôle ont été réorganisées et renforcées. Les moyens sont très supérieurs aux obligations contractuelles

La pénalisation de la non validation a été largement déployée (+17,3% de validations enregistrées en 2011)





En complément de cette campagne d'information, les voyageurs sont informés dès leur montée dans le bus des risques encourus en cas de non validation de leur titre de transport.

Le sujet de la pénalité pour non validation a été traité par la presse et contre balancé, en proactif, par Sud-Ouest, Tv7 et France Bleu Gironde. L'information a été relayée dans la presse gratuite, 20 minutes (cible CSP + et étudiants, et utilisateurs Tramway).



- En juin, l'expérimentation de l'affichage « Contrôle en cours sur la ligne » sur la girouette frontale des bus a été mise en œuvre sur la Lianes 15. Ce dispositif, déjà appliqué sur le tramway par un affichage sur BIV (borne d'information voyageurs) et par diffusion d'annonces sonores s'avère être un complément efficace aux actions de prévention. Il a été progressivement étendu aux autres lignes du réseau à partir du mois de septembre.
- En juillet, a été mise en œuvre la verbalisation des infractions pour incivilités de 3ème et 4ème classe. Les procès verbaux sont essentiellement dressés dans le cas de refus d'obtempérer aux injonctions des agents de l'exploitant lors d'un contrôle (refus de décliner et / ou de fournir un document d'identité entraînant une vérification de police), mais aussi pour sanctionner des actes d'incivilité (poser ses pieds sur les sièges, troubler la tranquillité des



De nouvelles techniques de contrôle ont été mises en œuvre : les « BOA » et « TOA »

voyageurs, fumer...). Sur les 6 derniers mois de l'année, le nombre de procès verbaux pour incivilité est de 127 avec un taux de recouvrement de 10,24%.

- L'analyse des résultats de l'enquête fraude 2010 ayant fait ressortir un taux de fraude important le samedi, les services de ce jour ont été réorganisés pour renforcer les contrôles.
- En septembre a été lancé le TOA (tram opération à l'arrêt) qui consiste à contrôler un maximum de voyageurs en un minimum de temps et à verbaliser les contrevenants à quai. Ce type d'opération s'effectue en collaboration avec les services de police de l'USTC (unité de surveillance des transports en commun) et nécessite la mobilisation d'une vingtaine de contrôleurs et d'une dizaine de policiers. Le dispositif se décline aussi en BOA (bus opération à l'arrêt).
- Avec l'arrivée mi-septembre sur le site de Saint Bruno des équipes « assistance prévention », un nouveau mode de contrôle a été élaboré : le contrôle mixte. Une équipe avec véhicule composée de 2 agents de maîtrise de l'assistance prévention et de 2 contrôleurs est affectée à un secteur géographique dans lequel elle effectue en toute sécurité des opérations de contrôle sur le réseau de bus.

Ces nouvelles techniques viennent enrichir le catalogue des techniques plus anciennes de lutte contre la fraude que sont le contrôle à la descente, le contrôle à la montée, le contrôle entre les arrêts, les contrôles ciblés en dynamique ou en statique, les opérations de VSE (validation systématique à l'entrée). Dans le cadre de leur réorganisation et du recentrage de leurs activités, les équipes d'assistance prévention consacrent désormais 50% de leur temps au déploiement de la VSE.

Enfin, la rentrée de septembre 2011 a été marquée par une nouvelle campagne de sensibilisation au respect de la règle « voyager muni d'un titre de transport valide et validé » animée par des agents volontaires de l'entreprise. 108 agents Tbc ont ainsi sensibilisé plus de 30 000 voyageurs sur 3 semaines (du 7 au 23 septembre). Pour la première année, des conducteurs se sont portés volontaires pour participer aux opérations. De même, pour la première fois, le Bus Info a été associé à cette campagne afin de favoriser la mise en règle des voyageurs et de faciliter le passage de l'état de « fraudeur » à celui de « client » en dispensant une information au plus près des voyageurs. Les opérations ont eu lieu sur une douzaine de pôles d'échange ou de stations à forte fréquentation, tant sur les horaires de pointe du matin que sur ceux du soir. Comme en 2010, la phase préventive a été complétée par des opérations de contrôle dissuasif réalisées par les équipes de contrôle dans les 2 jours qui ont suivi, ceci afin de vérifier que la règle a bien été intégrée par les voyageurs et de les sanctionner si nécessaire.

Ce dispositif a été reconduit sur les lignes de 8 établissements scolaires et appliqué ensuite régulièrement. Pour compléter les actions de prévention auprès d'un public de jeunes, Keolis Bordeaux effectue des interventions en milieu scolaire et associatif. En 2011, ont été sensibilisés 2 472 collégiens dans une vingtaine d'établissements et 872 enfants dans le cadre d'interventions en milieu associatif.



6.8.2.3. Valorisation de l'application des règles : Quand « avantages clients » rime avec « lutte contre la fraude »

Si la non validation a été pénalisée, la validation a elle été récompensée

Le programme d'incitation à la validation pour tous les voyageurs détenteurs d'une carte Tbc ou Modalis (jeu concours « Je(u) valide ») lancé fin 2010 s'est poursuivi en 2011. En janvier, Keolis Bordeaux a renforcé sa communication. Le jeu concours a rapidement rencontré son public et enregistré après un mois de lancement plus de 9 000 adhérents et 10 500 en septembre 2011.

Le principe est simple : « plus je valide, plus je gagne » des places de spectacles, de rugby...



Un « super tirage », organisé début septembre, a permis à 5 clients de bénéficier d'I-Pad et week-end Thalasso. Les gains ont été remis à l'occasion de la « journée du transport public », le 21 septembre. Au total le jeu a additionné 2 723 776 validations.

6.8.3. Principaux résultats de la dernière enquête fraude

Les résultats de l'enquête annuelle initiée par la CUB en décembre 2011 sont les suivants :

Taux de Fraude Global : 11,2% (14,6% en 2010)

Taux de Fraude Tramway : 11,0% (15,3% en 2010)

Taux de Fraude Bus : 11,7% (13,4% en 2010)

Taux de non validation enquêté : 9,7% (12,8% en 2010)

Profil des fraudeurs : Plutôt des jeunes hommes demandeurs d'emploi ou inactifs.

Evolution 2010-2011 : Baisse du taux de fraude de 3,4 points (24%) et du taux de non validation de 3,1 points (24%).

Cette diminution significative traduit les efforts entrepris au sein de l'entreprise.

Il conviendra d'être attentif au taux de fraude bus dont la diminution est moindre que sur le tramway.

Le taux de fraude a baissé de 24% en 2011



6.9. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU (lignes harmonisées)

	2010	2011	Evolution
-			
Nombre de voyages	10 058	4 933	-51,0%
Recettes HT (en €)	4 425	2 224	-49,7%

Les km effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux.





Relations avec la clientèle



Chapitre 7

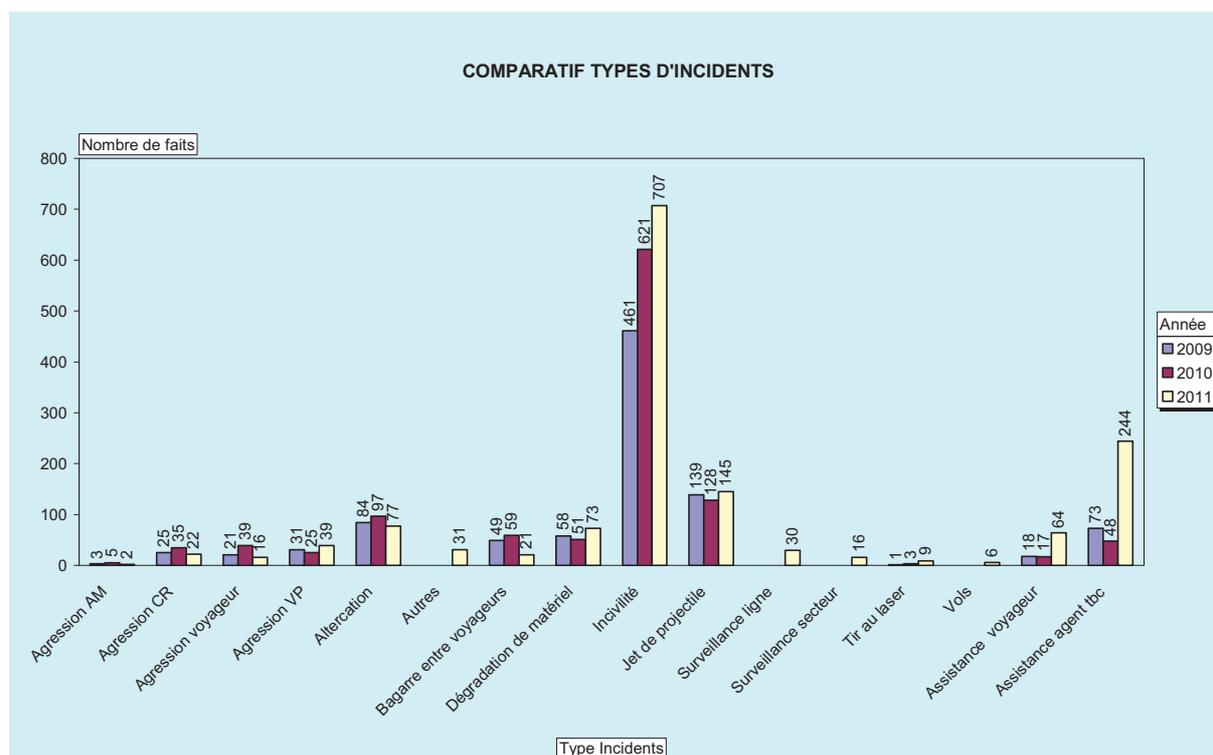
Sécurité, accidents, sûreté de fonctionnement



7. Sécurité des biens et des personnes, accidents, sûreté de fonctionnement

7.1. Incidents de l'année par type et tendance sur 3 années : vandalisme, actes d'incivilité et agressions

Les incidents évoluent de façon globalement corrélée avec la fréquentation



En 2011, le nombre d'incidents est en nette augmentation pour la 2^{ème} année consécutive (+17%), notamment en ce qui concerne les incivilités. Cette progression est en relation avec l'augmentation du nombre de voyageurs transportés sur le réseau. Tout comme en 2010, les interventions des équipes d'assistance prévention pour les problèmes liés à l'alcool sont de plus en plus nombreuses. La surveillance effectuée sur les premiers départs du tramway (de Terres Neuves et de Bassins à Flot) met en évidence l'aggravation de la situation.

La Lianes 1 qui dessert la discothèque « Macumba » à Mérignac a fait l'objet d'opérations spécifiques auprès des jeunes pour les sensibiliser sur les comportements à adopter dans les transports en commun et leur rappeler les règles de civilité. Plusieurs réunions ont eu lieu entre les différents acteurs (police, direction du Macumba, responsable des opérations de contrôle de Keolis Bordeaux) pour coordonner ces actions.

Sur la commune de Floirac, et plus particulièrement dans le quartier de la Gravette, des incivilités récurrentes et divers jets de projectiles ont amené Keolis Bordeaux à prendre des mesures pour assurer la sécurité des voyageurs et des conducteurs



(mise en œuvre de plans de sûreté avec déviation des autobus). La concertation entre le correspondant du CLSPD (conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance) de la Mairie, le médiateur et les services de Police ont permis de déclencher une action de sensibilisation auprès des habitants du quartier.

Depuis le mois de juillet 2011, de nouvelles actions de délinquance apparaissent (tir au laser) envers le personnel de conduite. 9 cas ont été recensés dont l'un avec interpellation par les services de police. Keolis Bordeaux a rencontré la DDSP (Direction départementale de la sécurité publique) pour mettre en œuvre une action commune de lutte contre ces tirs laser.

Comme chaque année, les manifestations revendicatives ont été nombreuses dans le centre ville et ont impacté le fonctionnement du réseau : déviation des autobus et rebroussement des rames de tramway. Aucun incident grave sur le plan sécuritaire n'a été à déplorer.

A chaque manifestation festive ou sportive, afin d'assurer la sécurité des voyageurs et des agents sur l'ensemble du réseau, les effectifs sur le terrain ont été renforcés, et certains tronçons de lignes si nécessaire interrompus ou déviés :

- **Carnaval de Bordeaux** (dimanche 6 mars) : renfort des effectifs sur le terrain avec présence des motos ; organisation du carnaval initialement prévue respectée ; pas d'incident notable à signaler.
- **Gay Pride** (samedi 11 juin) : dispositif renforcé avec la présence des motos ; installation de barrières aux abords de la ligne C du tramway aux Quinconces ; nombreux jeunes très alcoolisés mais aucun incident grave.
- **Fête du Fleuve** (samedi 18 et dimanche 19 juin) : effectif renforcé sur le terrain ; interruption de la ligne C du tramway en soirée (concert Place de la Bourse) entre Gare St-Jean et Porte de Bourgogne, et mise en place d'une navette ; forte affluence au moment des feux d'artifice mais sans incident notable.
- **Fête de la musique** (mardi 21 juin) : encadrement renforcé toute la nuit pour pallier les différents incidents liés à l'alcool mais aucun fait grave à signaler.
- **Matches de football et de rugby au Stade Chaban Delmas** : effectif renforcé avec présence des motos pour les matches dits «à risques» pour faciliter le passage des rames lors de la traversée des boulevards. Les matches de rugby de l'équipe de Bègles Bordeaux attirent beaucoup de monde mais sans incident majeur.

Une sous-traitance de l'assistance prévention a été mise en œuvre pour les fêtes de fin afin de renforcer les équipes préventions sur les points sensibles du réseau.

7.2. PIMMS (point d'information et de médiation multi-services)

Le PIMMS de Cenon, le premier en Aquitaine, a ouvert ses portes le 11 octobre 2010 et a été inauguré le 3 décembre 2010. Il regroupe 5 acteurs de service public : La Poste, EDF, la SNCF, la Ville de Cenon et Keolis Bordeaux. En 2011, le PIMMS de Cenon a renseigné 300 personnes par mois en moyenne. Le site internet (pimms-cenon.org) a été finalisé en juillet.



**Le PIMMS de Cenon a
fêté son 1^{er}
anniversaire**

Une journée événementielle a été organisée le 11 octobre 2011 à l'occasion du 1^{er} anniversaire de l'ouverture du PIMMS, avec notamment une animation Keolis Bordeaux de prévention scolaire (rappel des règles de sécurité et du règlement d'usage à l'aide de jeux éducatifs ainsi qu'en situation réelle).

Une convention de partenariat sur des actions spécifiques de médiation sortante a été signée au mois de septembre. 6 CAE (contrats d'accompagnement pour l'emploi) « politique de la ville » ont été octroyés par le Préfet de la région Aquitaine sur ce projet qui sera mis en œuvre en janvier 2012 après les périodes de recrutement et de formation des agents médiateurs.



Christine Lamberti, Catherine Bidon et Marie Simounet ont répondu aux questions des jeunes filles. PHOTO C. S.

Sud Ouest – Rive droite

7.3. Sinistralité (accidents) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels

7.3.1. Bus

**Le nombre
d'accidents par
kilomètres
parcourus baisse**

ACCIDENTS BUS (en nombre)	2009 Année pleine	2010 Année pleine	2011 Année pleine	Evolution 2009/2010	Evolution 2010/2011
Accidents corporels	178	227	232	27,5%	2,2%
Accidents matériels	873	1 027	1 020	17,6%	-0,7%
TOTAL	1 051	1 254	1 252	19,3%	-0,2%

On note en 2011 une stabilité du nombre d'accidents matériels et corporels, après une augmentation significative en 2010 qui s'expliquait essentiellement par l'arrivée de près de 150 nouveaux conducteurs qui ont en moyenne 3 accidents sur les 2 premières années de conduite (contre 1 accident en moyenne tous les 2 ans pour le reste de la population). L'impact de l'arrivée de ces nouveaux conducteurs est encore sensible en 2011.

Rapporté au nombre de km parcourus, le nombre d'accidents passe de 0,509 à 0,475 (pour 10 000 km).

Les accidents corporels ont fait 249 blessés en 2011 (264 en 2010 et 201 en 2009).



7.3.2. Tramway

La sinistralité du tram progresse légèrement (accidents non responsables)

ACCIDENTS TRAM (en nombre)	2009 Année pleine	2010 Année pleine	2011 Année pleine	Evolution 2009/2010	Evolution 2010/2011
-					
Accidents corporels	153	123	148	-19,6%	20,3%
Accidents matériels	133	153	141	15,0%	-7,8%
TOTAL	286	276	289	-3,5%	4,7%

Le nombre d'accidents matériels est en baisse tandis que le nombre d'accidents corporels est en nette augmentation et atteint quasiment le niveau de 2009. Les accidents corporels ont fait 186 blessés ; aucun mort n'est à déplorer en 2011. Il y avait eu 138 blessés et 2 morts (2 cyclistes) en 2010 (164 blessés et 2 morts en 2009).

Rapporté au nombre de km parcourus, la fréquence augmente légèrement avec un nombre d'accidents pour 10 000 km qui passe de 0,585 à 0,601.

Rappelons que l'exploitant n'est pas responsable des accidents matériels de tramway qui sont liés à des défauts d'attention ou des non respects de la signalisation de la part des tiers (sauf cas exceptionnel, ce qui n'a pas été le cas ces dernières années). En revanche, Keolis Bordeaux est toujours responsable en cas de corporel à l'intérieur du tramway.

7.3.3. Mobibus

L'accidentologie, qui était faible en 2010 (22 dossiers matériels et 1 dossier corporel), a connu une forte augmentation en 2011 (37 dossiers, uniquement matériels) essentiellement du fait des conducteurs intérimaires.

7.4. Sécurité des systèmes de transports guidés (art 7-12 de la Convention)

Le responsable de la sécurité des systèmes est rattaché au directeur de la maintenance patrimoniale et rend compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard. En 2011, 6 entretiens ont eu lieu entre le Directeur Général et le responsable sécurité pour faire le point sur les actions en cours. Pour améliorer l'efficacité du suivi et formaliser les principes de démarche qualité, une revue technique est effectuée une fois par an en présence des directeurs de l'exploitation, de la maintenance patrimoniale et du projet d'entreprise.

Le STRMTG-BSO (Services Techniques Interdépartementaux des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés - Bureau Sud-Ouest) et Keolis Bordeaux ont mis en place un calendrier de principe de rencontres tous les semestres pour faire le suivi du retour d'expérience et des plans d'actions engagés par l'exploitant. En 2011, les rencontres ont eu lieu le 12 janvier, le 8 juillet et le 15 décembre ; elles ont été



l'occasion d'une revue des accidents déclarés comme graves et d'un suivi des plans d'actions.

En particulier, au cours de la journée du 15 décembre, le STRMTG-BSO a pris connaissance de l'avancement du plan d'actions suite à l'audit qu'il avait réalisé en octobre 2010 et a pu constater que le planning prévisionnel était respecté.

Un état zéro du respect des exigences de sécurité exportées vers l'exploitant (conduite et maintenance) a été réalisé et détaillé par courrier du 8 juillet 2011. Il ressort que 16% des exigences de sécurité ne sont pas strictement exécutées et formalisées. Ce reliquat perdure depuis le démarrage du réseau de tramway. Parmi les exigences, 7% sont hors sujet ou obsolètes, 3,5% sont jugées irrecevables par l'exploitant, 2% ne sont pas assez explicites dans les documents de sécurité pour être mises en œuvre et 3,5% font déjà l'objet d'un plan d'action interne à Keolis Bordeaux. Le 13 septembre 2011, une réunion technique entre Keolis Bordeaux et la CUB a permis de définir une ligne de conduite pour chaque cas identifié. De façon générale, il convient de faire des études plus approfondies dans les analyses préliminaires des risques pour justifier ou non de la pertinence de certains choix. Ce travail de recherche en sûreté de fonctionnement sera effectué par Keolis Bordeaux en 2012.

En 2011, le retour d'expérience est marqué par une nette augmentation du nombre de déraillements ; sur les années précédentes, la moyenne était de 2 déraillements par an. Si l'on classe les déraillements de l'année 2011 en grandes catégories on note :

- 6 déraillements faisant suite à une collision avec un tiers
 - le 9 février, collision avec un poids lourd du SDIS33 sur l'intersection cours Victor Hugo en zone APS
 - le 29 mars, collision avec un poids lourd sur une intersection avenue Thiers
 - le 11 mai, collision avec un véhicule léger sur l'intersection à Camponac sud
 - le 18 mai, collision avec un véhicule léger sur l'intersection à Iris
 - le 15 octobre, collision avec un car sur l'intersection à Chaban-Delmas en zone APS
 - le 21 novembre, collision avec un véhicule léger sur l'intersection à Camponac nord
- 1 déraillement le 26 avril sur la zone de rebroussement à 4 Chemins, suite à un mauvais plaquage de l'aiguille
- 1 déraillement le 15 décembre de Roustaing à la place de la Victoire, suite à un premier déguidage après la montée de la rame sur un potelet, puis un franc déraillement au passage de l'aiguillage avant la place de la Victoire.

En retour d'expérience technique, on note une déflagration d'un coffret APS le 20 mai et un incendie sur un étrier de frein en exploitation le 30 septembre. Ces deux incidents ont fait l'objet de plans d'actions en phase finale de réalisation pour 2012.



Le positionnement des indicateurs de vitesse limite (IVL) sur les 3 lignes de tramway ne respecte pas certaines consignes de sécurité édictées dans le dossier de sécurité des phases 1 et 2. De plus, l'implantation est tellement imprécise que dans certains cas, l'application stricte de la consigne peut nuire à la sûreté de fonctionnement au franchissement. Cet état de fait perdure depuis le début de l'exploitation du tramway et ne satisfait personne. Keolis Bordeaux s'est engagé à réétudier ce dossier et à effectuer l'ensemble des modifications pour corriger les erreurs initiales, pour harmoniser les consignes de vitesse selon l'environnement tout au long des 3 lignes, et pour améliorer la précision de positionnement des indicateurs (écarts inférieurs à 4 mètres) afin de rester crédible vis-à-vis des conducteurs. Keolis Bordeaux s'est également engagé à ne pas effectuer de modification substantielle en augmentation de la vitesse sans démonstration de non régression. Cette démarche est strictement encadrée par les consignes de sécurité du dossier de sécurité du tramway et n'a pas pour vocation de modifier la vitesse commerciale, même s'il est probable qu'il y ait un impact. L'ordre de marche a été officialisé avec les services de l'Etat par courrier du 13 janvier 2011.

Le 26 août 2011, Keolis Bordeaux a détaillé et justifié par courrier l'ensemble des modifications réalisées sur la ligne A. Les travaux se poursuivent et prendront fin en 2012 sur les lignes B et C.

Le STRMTG-BSO ayant attiré l'attention sur des défauts d'alerte en cas d'incident grave en exploitation, un nouvel outil d'alerte informatique répondant aux attentes a été mis en service en août 2011. Par ailleurs, les délais d'expédition des rapports préliminaires et définitifs sont mieux cadrés.

Les reliquats propres aux exigences exportées et au mauvais positionnement des IVL génèrent une charge de travail qui a été couverte par des moyens propres. Pour ne pas reproduire les mêmes erreurs, les prochaines échéances liées aux extensions de la phase III du tramway nécessiteront des moyens spécifiques et supplémentaires correspondant à $\frac{1}{2}$ poste de technicien de sûreté de fonctionnement.



Chapitre 8

Gestion des véhicules et autres équipements



8. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant

Les éléments concernant le VCub sont rassemblés à la fin du chapitre.

8.1. Nombre de véhicules par type (y compris véhicules de service) au 31 décembre

8.1.1. Autobus, tramways et véhicules PMR

Marque	Type	Carburant	31-déc.-11
MAN	NG 272	Gazole/Gecam	0
MAN	NG 262	Gazole/Gecam	0
IRISBUS	AGORA-L	GNV	25
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	96
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole/Gecam	43
Sous-total bus articulés			172
MAN	NL 222	Gazole/Gecam	23
RENAULT VI	AGORA-S	Gazole/Gecam	9
HEULIEZ BUS	GX 217	GNV	117
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	35
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
Sous-total bus standards			194
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	12
MERCEDES	CITO	Gazole	6
Sous-total gabarits réduits			18
GEPEBUS	OREOS 22 E	Electricité	6
DIETRICH	NOVENTIS	Gazole	3
Sous-total minibus			9
GRUAU	MICROBUS	Gazole	4
Sous-total microbus			4
TOTAL BUS			397

Le parc de bus a continué à décroître grâce au nouveau réseau, conformément à la cible



Marque	Type	Carburant	31-déc.-11
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	62
Sous-total rames longues			62
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12
TOTAL TRAMWAY			74
RENAULT	JUMPER	Gazole	6
RENAULT	MASTER 5 FR	Gazole	8
RENAULT	MASTER 3 FR	Gazole	13
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	5
TOTAL PMR			32
TOTAL PARC			503

Au 31 décembre 2011, 5 des 9 bus standards Agora-S sont stockés au dépôt du Lac en attente de cession début 2012. Il s'agit des véhicules n° 9647, 9648, 9649, 9650 et 9652. Le parc de bus exploité est donc de 392 véhicules, ce qui correspond à la cible.

Les tramways et les bus sont achetés par la CUB. Cependant, compte-tenu du besoin supplémentaire en gabarits réduits pour le nouveau réseau, Keolis Bordeaux avait acheté 6 gabarits réduits Cito à motorisation hybride et pris en location 3 gabarits réduits Noventis neufs en 2010.

Au 31 décembre 2011, le parc PMR comprend 2 Masters 5 FR (sur 8) qui ont été remis à Decons pour destruction début 2012. Le parc exploité est donc de 30 véhicules.

Les véhicules PMR sont investis par Keolis Bordeaux.



8.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	Nombre
RENAULT	Camion Benne + grue	1
BERLIET	Remorqueur	1
Sous-total camions (CAM)		2
CITRÖEN	Berlingo	2
CITRÖEN	Jumper	3
CITRÖEN	Jumpy	3
RENAULT	Clio	3
RENAULT	Express	5
RENAULT	Kangoo	10
RENAULT	Master	3
RENAULT	Master (camion benne)	1
RENAULT	Trafic	12
Sous-total camionnettes (CTTE)		42
CITRÖEN	Berlingo	2
CITRÖEN	C3	1
RENAULT	Clio	17
RENAULT	Kangoo	8
RENAULT	Mégane	4
RENAULT	Scénic	2
Sous-total véhicules particuliers (VP)		34
CMAR	Balayeuse	1
HONDA	Moto	3
R.S.A.	Remorque	1
MANLEV	Nacelle élévatrice	1
MERCEDES	Remorqueur	2
RENAULT	Bus Info	1
BERLIET	Bus Info	1
RENAULT	Remorqueur	1
Sous-total autres véhicules de service		11
TOTAL VEHICULES DE SERVICE		89



8.2. Etat du parc faisant apparaître l'âge de chaque véhicule et l'âge moyen du parc ainsi que son évolution sur les dernières années

Après deux années sans renouvellements, l'arrivée de 40 bus en 2011 permet de réduire partiellement l'écart par rapport à l'âge contractuel

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2009	31-déc.-2010	31-déc.-2011
- Bus	7,60	7,93	7,18
Tramway	4,88	5,88	6,88
PMR	4,60	3,73	4,73

L'âge moyen du parc est calculé sur la base des véhicules exploités (hors véhicules stockés en attente de cession ou destruction, soit 5 bus standards Agora-S et 2 Master 5 FR).

L'âge moyen du parc de bus fin 2011 dépasse ce qui était prévu à l'annexe 2 du contrat (6,62 ans). Cet écart s'explique principalement par le retard des livraisons. En effet, les livraisons prévues les 1^{er} juillet 2009 et 2010 n'ont eu lieu qu'au 1^{er} semestre 2011 ; de la même façon, les 1^{ères} livraisons du marché 2011-2012 (40 bus) n'interviendront pas avant la fin de l'année 2012.

8.3. Mouvements du parc (entrées / sorties) en 2011

8.3.1. Bus

Marque	Type	Sorties physiques
-		
MAN	NG 272	12
MAN	NG 262	19
Sous-total bus articulés		31
MAN	NL 222	8
RENAULT VI	AGORA-S	19
Sous-total bus standards		27
TOTAL BUS		58



Les 40 bus du programme 2009-2010 sont arrivés au 1^{er} semestre 2011

Marque	Type	Entrées physiques
HEULIEZ	GX 427	30
HEULIEZ	GX 327	10
Sous-total gabarits réduits		40
TOTAL BUS		40

58 bus ont été sortis du parc en 2011, dont 2 NG 272 et 4 NL 222 qui n'étaient déjà plus en exploitation fin 2010.

Les 40 entrées physiques correspondent aux livraisons de bus neufs au titre du marché 2009-2010 (30 bus articulés et 10 standards) qui se sont étalées entre début février et fin juin 2011. Les 1^{ères} livraisons des 40 bus du marché 2011-2012 auront lieu fin 2012.

8.3.2. Tramway

Aucun mouvement sur l'année 2011.

8.3.3. Mobibus

Marque	Type	Sorties physiques	Sorties exploitation	Achats neufs	Achats occasion	Remises en exploitation
RENAULT	KANGOO	1				
RENAULT	MASTER 5 FR	5				
TOTAL PMR		6				

Le programme de renouvellement 2011 sera livré début 2012

6 véhicules, qui n'étaient plus exploités depuis 2009 ou 2010, sont physiquement sortis du parc. Le Master 5 FR n° 994 a été cédé à Evadys le 13 Mai 2011 dans le cadre du nouveau contrat d'affrètement. Les Master 5 FR n° 982, 984 et 993 et le Kangoo 1 FR n° 992 ont été vendus. Le Master 5 FR n° 963 a été donné à une association.

Les Master 5 FR n° 954 et 961, qui n'étaient plus exploités depuis 2009, ont été détruits en janvier 2012.

Un Kangoo a été commandé fin 2011 pour une livraison au 1^{er} trimestre 2012. D'autres acquisitions sont prévues en 2012.

8.3.4. VCub

L'achat de 200 vélos neufs a été réalisé en 2011, en anticipation du renouvellement prévu au contrat.



8.4. Equipement des points d'arrêt

Le réseau de bus compte 3 200 points d'arrêt, dont 1 600 poteaux.

Une centaine d'arrêts est équipée avec un potelet mobile provisoire, en raison de travaux qui nécessitent une déviation d'itinéraire et le report d'un arrêt, ou dans l'attente de fin de chantier de voirie ou pose d'un abribus.

En 2011, quarante poteaux mobiles ont été acquis pour les déviations dans le cadre des chantiers de prolongements des lignes de tramway. Il existe donc à ce jour 55 poteaux mobiles visuellement identiques aux poteaux fixes. Il reste une cinquantaine de poteaux mobiles ancien modèle. Ces anciens poteaux mobiles, maintenant repeints en gris au lieu du rouge initial, sont déployés sur les arrêts souvent déplacés (zones de chantier par exemple). Ceci facilite leur manipulation, et leur solidité permet de mieux résister aux aléas des chantiers (voiries en mauvais état, mouvements des véhicules de chantier etc).

Les poteaux d'arrêt font l'objet :

- de visites régulières afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage, remise en ordre, ...),
- d'interventions curatives déclenchées par les signalements des responsables de ligne ou suite aux visites préventives.

Les interventions pour remise en état sont l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt dans le même secteur.

L'équipe signalétique est composée de 7 agents dont 6 en intervention terrain équipés de véhicules adaptés à cette mission. Elle est basée à l'atelier tramway de Bordeaux Bastide. Pour une meilleure efficacité, le réseau est partagé en 3 zones géographiques, chacune étant traitée par deux agents.

Le nombre d'interventions est de l'ordre de 200 par mois pour les seules remises en état. A cela s'ajoutent les interventions pour changements d'horaires, et poses/déposes de poteaux fixes et mobiles.

On constate une augmentation des incivilités sur les poteaux d'arrêts, plus exposés que les anciens aux graffitis et adhésifs sauvages. Les moyens de nettoyage actuels viennent difficilement à bout de la peinture utilisée pour les graffitis ce qui oblige souvent à remplacer la signalétique ou des éléments du poteau (plexiglas de boîtier info).

Les arrêts les plus fréquentés sont visités tous les 15 jours environ. Il s'agit principalement des arrêts du centre ville de Bordeaux (des Quinconces à la gare en passant par les boulevards) ainsi que d'arrêts importants situés en pôles d'échanges. D'autres arrêts moins fréquentés font l'objet d'une visite mensuelle.

Chaque arrêt est visité au minimum une fois par an et un nettoyage complet est effectué à cette occasion (dépoussiérage de l'intérieur des boîtiers, remplacement éventuel des informations...).

Les abris voyageurs sont de la responsabilité de la CUB. Leur entretien est confié à la société Clear Chanel tandis que l'équipe signalétique de Keolis Bordeaux se

Les 1 600 poteaux d'arrêt font l'objet de 200 interventions pour remise en état chaque mois



charge de la mise à jour de l'information voyageurs. Les cadres supports de cette information sont vieillissants et sont difficiles à maintenir en bon état de présentation. Les abribus font eux aussi l'objet d'un vandalisme important sur les glaces ou les supports d'information.

Le réseau de tramway compte 173 stations, toutes accessibles PMR.

8.5. Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en ligne et évolution sur 3 ans, distinguant les pannes perturbatrices de services clients

8.5.1. Bus

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
-		
janvier-09		
février-09		
mars-09		
avril-09		
mai-09	83	0,50
juin-09	93	0,50
juillet-09	53	0,34
août-09	68	0,49
septembre-09	75	0,40
octobre-09	73	0,39
novembre-09	65	0,36
décembre-09	56	0,30
Année 2009	566	0,41
janvier-10	59	0,38
février-10	58	0,39
mars-10	125	0,65
avril-10	134	0,72
mai-10	130	0,80
juin-10	131	0,75
juillet-10	124	0,85
août-10	83	0,61
septembre-10	149	0,86
octobre-10	141	0,78
novembre-10	119	0,66
décembre-10	140	0,90
Année 2010	1 393	0,70
	Pannes perturbatrices pour le client	



	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
janvier-11	58	0,32
février-11	109	0,64
mars-11	131	0,70
avril-11	136	0,80
mai-11	140	0,76
juin-11	120	0,71
juillet-11	111	0,83
août-11	87	0,61
septembre-11	143	0,79
octobre-11	131	0,72
novembre-11	82	0,48
décembre-11	91	0,49
Année 2011	1 339	0,65

Le taux de panne baisse en 2011, et reste meilleur que l'objectif qualité (0,65 pour 0,9)

Nota : Les pannes perturbatrices pour les clients ne sont distinguées que depuis mai 2009 dans le cadre du nouveau plan qualité.

Le taux de pannes perturbatrices de l'année 2011 est de 0,65 panne aux 10 000 km pour un objectif de 0,9 dans le plan qualité.

Le taux de pannes perturbatrices s'est amélioré en 2011, et plus particulièrement depuis la rentrée 2011, avec une réduction de 7% sur l'année. Le renouvellement du parc, avec notamment la réforme des Man articulés, ainsi que différentes actions sur les causes moteurs (ex : révision de la procédure de nettoyage des radiateurs en passage systématique), ont contribué à cette amélioration.

Le taux de panne des GX 217 a diminué de manière sensible, passant de 0,72 en 2010 à 0,66 en 2011 ; les changements d'affectation sur les lignes ont notamment permis de pallier leur plus faible autonomie en gaz.

De la même façon, le taux de panne des Citelis est passé de 0,58 en 2010 à 0,53 en 2011.

Les véhicules de petit gabarit (ex : GRUAU) sont des véhicules fragiles dont le taux de panne est plus élevé que la moyenne (+ 50%) ; or comme ils sont affectés sur des lignes spécifiques, l'impact est fort pour la clientèle. Leur fragilité tient au fait qu'ils ne sont pas conçus dès l'origine comme devant faire un service de transport qui se révèle très exigeant en terme d'amplitude de service et de nombre d'heures de fonctionnement.

A noter que les navettes électriques ont également un taux de panne plus élevé que la moyenne.



8.5.2. Tramway

Pannes en ligne Nombre de pannes aux 10 000 km	Pannes bloquantes avec remorquage-poussage	Pannes bloquantes avec remorquage-poussage ou Hlp
janvier-09	0,08	
février-09	0,00	
mars-09	0,05	
avril-09	0,03	
mai-09	0,14	
juin-09	0,03	
juillet-09		
août-09		
septembre-09		0,10
octobre-09		0,05
novembre-09		0,18
décembre-09		0,22
Année 2009		0,13
janvier-10		0,17
février-10		0,33
mars-10		0,28
avril-10		0,26
mai-10		0,20
juin-10		0,24
juillet-10		0,18
août-10		0,26
septembre-10		0,38
octobre-10		0,28
novembre-10		0,44
décembre-10		0,46
Année 2010		0,29
janvier-11		0,51
février-11		0,26
mars-11		0,36
avril-11		0,12
mai-11		0,17
juin-11		0,27
juillet-11		0,43
août-11		0,28
septembre-11		0,33
octobre-11		0,32
novembre-11		0,26
décembre-11		0,44
Année 2011		0,31

Le taux de panne du tram a légèrement progressé mais reste bien en dessous de l'objectif qualité (0,31 pour 1,5)



Nota : Le décompte des pannes bloquantes avec remorquage-poussage n'a pas été tenu en juillet et août 2009. Il n'a plus lieu d'exister à compter de septembre 2009. Le décompte des pannes > 3 min n'est plus suivi depuis octobre 2009.

Jusqu'en août 2009, 2 indicateurs étaient suivis :

- le nombre de pannes en ligne d'une durée supérieure à 3 minutes rapporté aux 10 000 km,
- le nombre de pannes en ligne ayant nécessité un remorquage-poussage, rapporté aux 10 000 km.

Depuis septembre 2009, le seul indicateur suivi est le nombre de pannes en ligne nécessitant une évacuation avec remorquage-poussage (RP) ou une évacuation haut le pied, rapporté aux 10 000 km. Il reflète l'ensemble des pannes perturbatrices pour la clientèle.

En 2011, les niveaux de RP et HLP plus élevés en janvier et décembre sont liés particulièrement à la fonction de captage par le sol.

Les actions menées en 2010 pour limiter les conséquences d'erreur de changement de mode de captage ont été efficaces (stations CAPC et Palais de Justice).

Les actions menées en 2010 concernant la révision des pantographes ont permis de réduire les occurrences de pannes en 2011. Les pantographes restent un point d'attention particulier compte-tenu de l'inadéquation des actions de maintenance réalisées depuis la mise en service des rames. Les conséquences en cas de panne sont généralement très perturbantes car nécessitant un HLP ou un remorquage-poussage.

8.5.3. Mobibus

Le taux de panne Mobibus reste meilleur que l'objectif contractuel (1,48 pour 2,5)

Le nombre de pannes en 2011 a été de 177, soit un taux de panne de 1,48 aux 10 000 Km, bien meilleur que l'objectif contractuel fixé à 2,5.

8.6. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

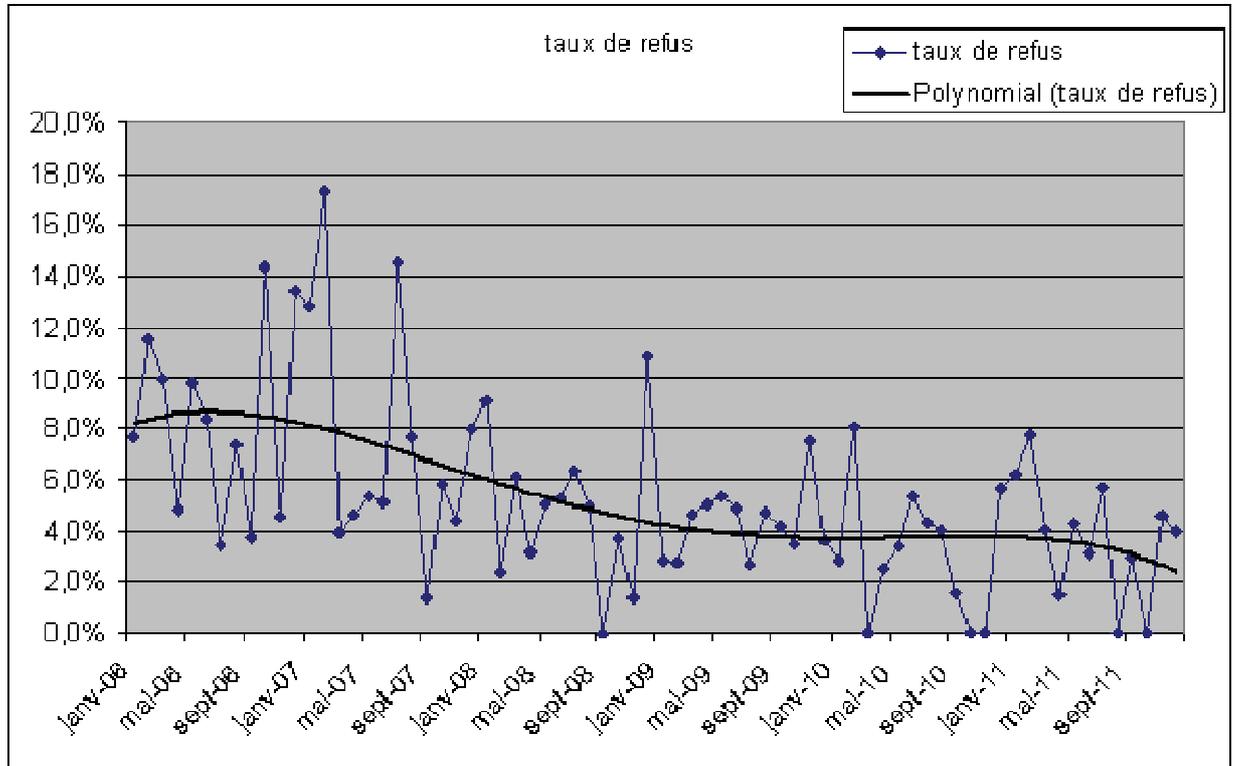
8.6.1. Contrôles des mines pour véhicules de transport en commun

	Année 2009	Année 2010	Année 2011
-			
Nombre de visites	903	831	825
Nombre de sursis	26	16	14
Nombre de refus	13	10	16
Taux de refus et sursis	4,32%	3,13%	3,64%

Malgré une légère dégradation en 2011 due à une contreperformance en janvier et février, la tendance de fond depuis 2006 est à l'amélioration de la réussite aux passages aux mines avec les 3 meilleures performances atteintes en 2010 (1^{ère} position), 2011 (2^{ème} position) et 2009 (3^{ème} position).



Par ailleurs, le centre de contrôle DEKKRA qui assure les contrôles des mines enregistre un taux national de refus de 8,8% pour l'année 2011, soit un taux deux fois et demie plus élevé que celui de Keolis Bordeaux.



8.6.2. Contrôles techniques pour véhicules Mobibus

Tous les véhicules du parc sont à jour des contrôles techniques.

8.7. Projet de maintenance patrimoniale

En mars 2011, Keolis Bordeaux a remis à la CUB l'inventaire patrimonial. L'inventaire physique de tous les biens et tous les lieux avait débuté en octobre 2010 et pris fin en février 2011. Ce chantier a nécessité 302 jours de travail (221 pour les équipes de Keolis Bordeaux et 81 pour le cabinet d'expertise Galtier, spécialiste des inventaires industriels).

A l'issue du 1^{er} travail de rapprochement, 17 577 biens ont été inventoriés, correspondant à 13 134 lignes d'immobilisations comptables et un montant HT de 913 640 240,08 €. Sur les 13 134 lignes d'immobilisations comptables 12 015 ont été rapprochées soit 91,4%. 516 étaient encore à rapprocher et 602 identifiées comme pouvant être proposées à la sortie. Le travail de rapprochement se poursuit avec les services de la CUB, et tous les nouveaux biens sont intégrés au fur et à mesure de leur entrée dans l'inventaire patrimonial.



8.8. VCub : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations

8.8.1. Organisation du service

L'exploitation du VCub est sous-traitée à la société Effia.

L'équipe Effia est constituée d'un chef d'exploitation, d'une assistante de gestion et de 12 techniciens polyvalents ayant des compétences en mécanique vélo, électricité, électronique et informatique. Sa mission intègre la maintenance des vélos et des stations, le contrôle sur site et le rééquilibrage des stations, la maintenance du mobilier urbain et la traçabilité des opérations. Ils disposent de 4 véhicules dont 3 camionnettes de 12 m³ autorisant le chargement de 20 vélos et 1 utilitaire de 3 m³ pour les urgences et les opérations de maintenance, et de 2 vélos électriques pour les interventions en centre ville. Un dépôt central est utilisé pour le stockage et les opérations de maintenance ; 2 locaux relais servent au stockage de proximité en cas de besoin (l'un situé dans le dépôt tramway, l'autre dans un local de la Mairie de Pessac à proximité du pôle d'échange de Pessac centre). Le système de suivi d'exploitation est centralisé.

Sur le terrain le service est assuré de 5h à 20h du lundi au vendredi, et de 9h à 17h les week-ends et jours fériés. Un système d'astreinte prend le relai la nuit.

L'équipe a été réorganisée en septembre 2011 : Les techniciens ont été spécialisés en 3 domaines de compétences, tout en gardant une bonne polyvalence en cas de besoin (transfert si la charge le nécessite, gestion des absences, etc...). Il existe désormais 2 équipes terrain de 4 techniciens vélos chacune (5h-12h45 et 12h15-20h), 1 équipe de 3 techniciens d'atelier (8h-16h) et 1 technicien spécialisé en électronique (8h-16h).

La CUB est divisée en 3 secteurs géographiques (sud, centre et nord), chaque technicien étant affecté à un secteur.

8.8.2. Parc

L'ensemble des équipements liés au VCub sont la propriété de Keolis Bordeaux.

Les 6 dernières stations (sur 139) ont ouvert en 2011. Certaines stations ont été momentanément indisponibles une partie de l'année pour cause de travaux réalisés par des tiers et nécessitant le retrait temporaire des stations voire leur déménagement.

50 actes de vandalisme sur station ont été déclarés aux services de police en 2011 (36 en 2010) ; 32 concernaient les bornes clients (le plus souvent casse des porte-affiches ou des écrans), 9 les vélos (le plus souvent dégradations volontaires), 8 les bornettes (le plus souvent casse de bornettes due à un choc par un véhicule) et 1 un porte-affiche de station arceaux. Les graffitis et les dégradations minimales ne sont pas recensés.

Le VCub a renouvelé sa flotte avec l'achat de 200 nouveaux vélos (50 exemplaires x 4 modèles) en juillet 2011. Ces 200 vélos ont été équipés de nouvelles jupes : à l'issue d'un concours grand public organisé par la direction de la communication de la CUB, 4 nouvelles jupes VCub ont ainsi vu le jour en 2011. Keolis Bordeaux a

Pour plus d'efficacité, l'équipe de maintenance d'Effia s'est réorganisée

Les 139 stations sont désormais ouvertes



Le délégataire a acheté 200 VCub neufs, équipés de 4 nouvelles jupes choisies suite à un grand concours organisé par la CUB

relayé le concours via les supports Tbc (site internet, affichage bus, bornes d'informations voyageurs, ...) et auprès de la presse, et participé au jury en charge du choix des nouvelles jupes.



Avec les 1699 vélos achetés pour le lancement du service en 2010, ce sont au total 1 899 vélos qui ont été achetés par le délégataire.

191 vélos ont été déclarés volés et ont fait l'objet d'un dépôt de plainte au cours de l'année 2011 (121 en 2010) ; 90 ont été retrouvés et réintégrés dans le système (74 en 2010). Par ailleurs, 138 vélos ont été éliminés suite à dégradation du cadre (38 en 2010). Enfin, on comptait un en-cours de 144 vélos « disparus » depuis plus de 24h au 31 décembre 2011 (116 au 31 décembre 2010) ; il s'agit en grande partie de vélos mal raccrochés qui réapparaissent quelques jours plus tard, ou de vélos « volés temporairement » qui finissent par être retrouvés ou raccrochés.

1 514 vélos ont été vandalisés ou dégradés en 2011 (1 135 en 2010), dont 73 ont fait l'objet d'un dépôt de plainte car dégradés en masse sur une station donnée.

239 vélos ont été déclarés volés ou détruits en 2011, et 1 514 actes de vandalisme constatés





Chapitre 9

Investissements réalisés par la CUB



9. Investissements réalisés par la CUB

9.1. Investissements de l'année par type (nature et montant brut)

Montants bruts en €	Tramway	Bus	Total
205* & 208* Logiciels, licences, brevets			
206000 Droit au bail			
203000 Etudes			
Sous-total immobilisation incorporelles			
211000 Terrains			
213* à 2135* Constructions, Agencements, aménag instal.	675 255		675 255
2138* Ouvrages d'infrastructure (1)	1 705 136		1 705 136
2151* à 2153* Installations spécifiques			
2154* Matériel industriel			
2155* Outillage industriel			
215621 &			
21750 Matériel roulant (tram + bus) (2)	768 732	12 340 560	13 109 292
215622 &			
2178 Véhicules de service & d'exploitation			
2156* & 218* Matériel roulant - équip annexes (billettique)	90 068		90 068
218100 Installations générales, agenc. Aménag.			
218300 Matériel de bureau	426 394		426 394
218350 Matériel informatique (hors billettique)			
2184* Mobilier	156 709		156 709
218822 &			
2189 Mobilier oeuvres sociales			
Sous-total immobilisations corporelles	3 822 293	12 340 560	16 162 853
TOTAL immobilisations	3 822 293	12 340 560	16 162 853
231000 Immobilisations corporelles en cours			
Sous-total immobilisations corporelles en cours			
232000 Immobilisations incorporelles en cours			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours			
TOTAL immobilisations en cours			
TOTAL général	3 822 293	12 340 560	16 162 853

(1) Y compris la revalorisation négative de 4 biens

(2) Avance de 5% effectuée en 2010 sur marchés 10236U et 10237U de fourniture de 40 bus HEULIEZ (30 GX427 et 10 GX327) déduite

Les investissements en autobus correspondent au marché 2009-2010, réceptionné





Investissements réalisés par la CUB

en 2011.

Prévue initialement pour 2011, la mise en service du SAEIV se fera progressivement à partir de 2013.



9.2. Etat des acquisitions et cessions de l'année au titre des immobilisations mises à disposition par la CUB

Montants bruts en €	Année 2011	
	ACQUISITIONS	CESSIONS
205* & 208* Logiciels, licences, brevets	0	
206000 Droit au bail	0	
203000 Etudes	0	
Sous-total immobilisation incorporelles	0	0
211000 Terrains	0	
213* à 2135* Constructions, Agencements, aménag instal.	675 255	
2138* Ouvrages d'infrastructure (1)	1 705 136	
2151* à 2153* Installations spécifiques	0	
2154* Matériel industriel	0	
2155* Outillage industriel	0	
215621 & 21750 Matériel roulant (tramway + autobus) (2)	13 109 292	12 809 946
215622 & 2178 Véhicules de service & d'exploitation	0	34 141
2156* & 218* Matériel roulant - équip annexes (billettique)	90 068	
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	0	
218300 Matériel de bureau	426 394	
218350 Matériel informatique (hors billettique)	0	124 779
2184* Mobilier	156 709	
218822 & 2189 Mobilier oeuvres sociales	0	
Sous-total immobilisations corporelles	16 162 853	12 968 866
TOTAL immobilisations	16 162 853	12 968 866
231000 Immobilisations corporelles en cours	0	
Sous-total immobilisations corporelles en cours	0	0
232000 Immobilisations incorporelles en cours	0	
Sous-total immobilisations incorporelles en cours	0	0
TOTAL immobilisations en cours	0	0
TOTAL général	16 162 853	12 968 866

(1) Y compris la revalorisation négative de 4 biens

(2) Avance de 5% effectuée en 2010 sur marchés 10236U et 10237U de fourniture de 40 bus HEULIEZ (30 GX427 et 10 GX327) déduite



9.3. Etat des immobilisations mises à disposition par la CUB

Montants bruts en €	2011
205* & 208* Logiciels, licences, brevets	5 906 051
206000 Droit au bail	76 225
203000 Etudes	65 153
Sous-total immobilisation incorporelles	6 047 428
211000 Terrains	1 257 704
213* à 2135* Constructions, Agencements, aménag instal.	82 559 660
2138* Ouvrages d'infrastructure	435 114 999
2151* à 2153* Installations spécifiques	10 454 459
2154* Matériel industriel	7 942 318
2155* Outillage industriel	842 792
215621 &	
21750 Matériel roulant (tramway + autobus)	321 522 334
215622 & 2178 Véhicules de service & d'exploitation	1 346 964
2156* & 218* Matériel roulant - équip annexes (billettique)	13 571 167
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	11 596
218300 Matériel de bureau	2 833 982
218350 Matériel informatique (hors billettique)	1 342 154
2184* Mobilier	19 202 053
218822 & 2189 Mobilier oeuvres sociales	419 564
Sous-total immobilisations corporelles	898 421 745
TOTAL immobilisations	904 469 174
231000 Immobilisations corporelles en cours (1)	0
Sous-total immobilisations corporelles en cours	0
232000 Immobilisations incorporelles en cours	0
Sous-total immobilisations incorporelles en cours	0
TOTAL immobilisations en cours	0
TOTAL général	904 469 174

(1) Avance de 5% sur marchés 10236U et 10237U de fourniture de 40 bus HEULIEZ (30 GX427 et 10 GX327)

Cet état intègre l'ensemble des biens en extension et en renouvellement de l'ancien exploitant VeoliaTransport Bordeaux ainsi que les seuls biens de TPMP qui avaient une valeur nette comptable > 0 (cf fichier envoyé par la CUB).



Chapitre 10

Investissements réalisés par l'exploitant



10. Investissements réalisés par l'exploitant

10.1. Investissements prévus, engagés ou achevés dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements

Le total des investissements réalisés par Keolis Bordeaux en 2011 se monte à 1 717 352 € pour un montant cumulé au 31 décembre 2011 de 13 806 474 € net des cessions/sorties.

Hors cessions/sorties, le total des investissements cumulé à fin 2011 est de 13 944 993 € sur fonds propres, et de 14 227 338 € en prenant en compte les 3 véhicules Noventis qui ont été acquis en 2010 en location opérationnelle.

Le détail de ces investissements et le tableau comparatif par rapport au contrat figurent dans le chapitre 16.

Le montant des immobilisations en cours à fin 2011 s'élève à 510 554 €. Ces immobilisations en cours seront achevées en 2012 et les amortissements commenceront à courir lors de leur mise en service.



	Investissements	Amortissements	VNC
205000 Logiciels, licences, brevets	703 263	317 375	385 888
Sous-total immobilisation incorporelles	703 263	317 375	385 888
213500 Agencements, aménagements constructions	373 003	34 936	338 067
213800 Voies	269 099	49 431	219 668
213822 Voirie Stations Vélos en Libre Service	2 341 599	420 499	1 921 101
215400 Installations complexes spécialisées	23 243	1 549	21 694
215400 Matériel industriel	464 751	75 884	388 867
215500 Outillage industriel	28 918	7 714	21 203
217100 Matériel de transport de voyageurs	1 097 499	482 221	615 277
217120 Véhicules de service	171 691	53 729	117 961
217500 Vélos en Libre Service	1 157 315	659 138	498 176
217600 Matériel de transport annexe	166 955	20 331	146 624
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	306 560	45 493	261 068
218300 Matériel de bureau	42 604	17 562	25 042
218350 Matériel informatique	259 333	102 561	156 772
218400 Mobilier de bureau	103 065	15 096	87 968
218422 Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	5 787 022	1 024 225	4 762 797
Sous-total immobilisations corporelles	12 592 657	3 010 371	9 582 285
TOTAL immobilisations	13 295 920	3 327 747	9 968 174
231000 Immobilisations corporelles en cours	336 727	0	336 727
Sous-total immobilisations corporelles en cours	336 727	0	336 727
232000 Immobilisations incorporelles en cours	173 827	0	173 827
Sous-total immobilisations incorporelles en cours	173 827	0	173 827
TOTAL immobilisations en cours	510 554	0	510 554
TOTAL général	13 806 474	3 327 747	10 478 728

La dotation aux amortissements de l'exercice 2011 s'est élevée à 1 846 759 € portant le cumul des amortissements au 31 décembre 2011 à 3 327 747€. Les durées d'amortissement des différents biens sont présentées dans le chapitre 16.

10.2. Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant

Voir chapitre 8.



10.3. Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise actualisé chaque année

Keolis Bordeaux ne dispose d'aucun bien propre (au sens de l'article 9.10 du contrat). Toutes les immobilisations acquises par Keolis Bordeaux constituent des biens de retour.





Chapitre 11

Organisation et gestion



11. Organisation et gestion

11.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau

La Direction Générale de l'entreprise s'appuie sur :

- 3 directions opérationnelles :
 - La direction de l'exploitation distingue les fonctions de management et les fonctions techniques (ex : la gestion des conducteurs) et recherche toutes les synergies possibles en regroupant les activités en unités cohérentes. C'est le cas pour les PC régulation et pour la lutte contre la fraude et l'insécurité. Les équipes de contrôle et d'assistance-prévention, réunies au sein de l'UPA PACE (prévention, assistance, contrôle, environnement) depuis le 1^{er} mai 2010, ont été physiquement regroupées à St-Bruno mi-septembre 2011.

L'organisation de la direction de l'exploitation positionne les conducteurs au centre du dispositif.
 - La direction de la maintenance patrimoniale et des projets assure la gestion de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance. Elle s'appuie sur des fonctions supports et services opérationnels (maintenance bus, tramway, infrastructures et des systèmes). Cette direction crée la transversalité et traite la gestion du patrimoine comme un projet intégré. Le 1^{er} septembre 2011, les missions d'entretien des bâtiments, de pilotage des travaux neufs et des projets immobiliers ont été regroupées sous la responsabilité d'un cadre.
 - La direction marketing, commerciale et intermodalité conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau Tbc, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements de la CUB. Elle développe l'intermodalité dans le territoire de la CUB et apporte son expertise auprès de la CUB sur le développement du réseau.
- 3 directions fonctionnelles :
 - La direction du projet d'entreprise assure à la fois le pilotage transversal du projet de réseau unique et les leviers qui assureront sa réussite : les ressources humaines, les relations sociales, la formation, la qualité et le développement durable.
 - La direction de la gouvernance contractuelle (systèmes d'information, comptabilité, contrôle de gestion, reporting CUB, contentieux-assurances) a pour mission de diffuser, tant au niveau de la direction que dans chaque service de l'entreprise, la culture de transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations qui sont données à



la CUB, et le respect des engagements contractuels de la DSP.

- La direction de la communication a pour mission d'accompagner les projets de l'entreprise tant en interne qu'en externe. Elle apporte conseil et soutien en communication auprès de chacune des directions et ce, de façon transversale. Elle apporte son expertise auprès de la direction de la communication de la CUB dans le cadre du développement des projets Tbc.

11.2. Organisation du contrôle

11.2.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction. Des délégations de pouvoir sont formalisées à chaque membre du Comité de Direction et déclinées au sein de chaque direction.

Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne définis au niveau du groupe Keolis. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de Tbc. Des audits sont également conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification.

Plusieurs chantiers internes ont été menés en 2011 pour remettre à plat certains processus, en particulier pour améliorer encore le contrôle de gestion, et prévoir l'évolution de la chaîne achats dans la perspective de l'arrivée du nouveau logiciel de GMAO.

11.2.2. Contrôle exercé par la CUB

La CUB dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de délégation :

- contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par Tbc (rapport annuel, tableau de bord mensuel, rapport mensuel sur la disponibilité du tramway, compte de résultat prévisionnel),
- contrôle au travers du comité de coordination CUB / Tbc qui se réunit mensuellement et donne lieu à un relevé de décisions,
- accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques,
- droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service.



Chapitre 12

Gestion du personnel



12. Gestion du personnel

12.1. Effectifs

Les effectifs de CDI actifs dans l'entreprise (déduction faite des 61 contrats suspendus pour invalidité, longue maladie ou congés sans solde) sont de 2 204 à fin décembre 2011, soit une progression de 14 postes par rapport à fin décembre 2010.

52 salariés ont été embauchés en 2011 : 44 à la conduite (bus-tramway et Mobibus), 4 à la maintenance, 1 au service santé, 1 au contrôle de gestion et 2 à l'encadrement.

52 salariés ont été recrutés en CDI en 2011

12.1.1. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
- temps pleins	2 141,57	2 134,31	2 153,31	2 162,96	2 163,10	2 159,92
temps partiels	44,25	43,42	42,61	42,60	43,17	46,87
TOTAL	2 185,82	2 177,73	2 195,92	2 205,56	2 206,27	2 206,79

	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	Moyenne
- temps pleins	2 184,68	2 165,80	2 225,48	2 171,69	2 147,06	2 140,15	2 162,50
temps partiels	45,32	42,99	44,47	47,26	47,31	49,16	44,95
TOTAL	2 230,00	2 208,79	2 269,95	2 218,95	2 194,37	2 189,31	2 207,46

Effectif pondéré des temps partiels et des entrées / sorties en cours de mois.



12.1.2. Effectifs par catégorie – Entrées et Sorties

	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Effectifs (nb agents fin de mois)						
<i>Conducteurs</i>	1 528	1 534	1 537	1 534	1 531	1 525
<i>Ouvriers</i>	369	363	371	374	378	389
<i>Employés</i>	64	60	59	61	63	64
<i>Maitrises & Techniciens</i>	298	303	309	309	309	308
<i>Hautes maîtrises</i>	8	7	7	7	7	7
<i>Cadres</i>	16	16	16	16	16	17
Effectif total	2 283	2 283	2 299	2 301	2 304	2 310
ENTREES						
<i>Conducteurs</i>	18	9	9			
<i>Ouvriers</i>	5		14	4	5	11
<i>Employés</i>	1			2	1	3
<i>Maitrises & Techniciens</i>			1			
<i>Hautes maîtrises</i>						
<i>Cadres</i>						1
Total Entrées	24	9	24	6	6	15
SORTIES						
<i>Conducteurs</i>	7	2	6	2	2	7
<i>Ouvriers</i>	6	4	2	1	1	
<i>Employés</i>	1					1
<i>Maitrises & Techniciens</i>	3	2		1		1
<i>Hautes maîtrises</i>		1				
<i>Cadres</i>						
Total Sorties	17	9	8	4	3	9
MOTIFS						
<i>Décès</i>						
<i>Démission</i>	1	3	3	3		4
<i>Fin de CDD</i>	3	2	1			
<i>Fin d'essai</i>			1	1	1	1
<i>Licenciement</i>	1	1			1	
<i>Rupture Conventionnelle</i>						
<i>Transfert interne de personnel ds le groupe</i>						
<i>Transfert L122-12 / accord FNTV</i>						
<i>Mutation perso/mobilité</i>						
<i>Retraite</i>	12	3	3		1	4
Total Sorties	17	9	8	4	3	9



	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
Effectifs (nb agents fin de mois)						
<i>Conducteurs</i>	1 521	1 518	1 517	1 518	1 516	1 522
<i>Ouvriers</i>	392	403	388	376	375	361
<i>Employés</i>	73	84	74	63	58	61
<i>Maitrises & Techniciens</i>	309	309	310	310	311	311
<i>Hautes maîtrises</i>	7	7	7	7	7	7
<i>Cadres</i>	18	18	18	18	19	19
Effectif total	2 320	2 339	2 314	2 292	2 286	2 281
ENTREES						
<i>Conducteurs</i>				4		
<i>Ouvriers</i>	11	28	4	3	9	1
<i>Employés</i>	16	27	3	3	1	7
<i>Maitrises & Techniciens</i>	1		2	1		
<i>Hautes maîtrises</i>						
<i>Cadres</i>					1	
Total Entrées	28	55	9	11	11	8
SORTIES						
<i>Conducteurs</i>	4	3	1	3	1	5
<i>Ouvriers</i>	7	17	19	15	11	3
<i>Employés</i>	7	16	13	14	5	5
<i>Maitrises & Techniciens</i>			1	1		
<i>Hautes maîtrises</i>						
<i>Cadres</i>						
Total Sorties	18	36	34	33	17	13
MOTIFS						
<i>Décès</i>						
<i>Démission</i>	1	1	2	1	1	1
<i>Fin de CDD</i>	13	30	31	30	15	6
<i>Fin d'essai</i>	1	3				
<i>Licenciement</i>	1	2	1	1		1
<i>Rupture Conventionnelle</i>					1	1
<i>Transfert interne de personnel ds le groupe</i>						
<i>Transfert L122-12 / accord FNTV</i>						
<i>Mutation perso/mobilité</i>						
<i>Retraite</i>	2			1		4
Total Sorties	18	36	34	33	17	13

Si l'on fait abstraction des fins de CDD, le principal motif de départ reste la retraite (30 départs en 2011). Les démissions (21) sont essentiellement motivées par la mobilité du conjoint, le souhait de créer son entreprise et la nécessité de prendre en charge un proche.



12.1.3. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis SA (au 31/12/2011)

Fonctions	Directions	NB
-		
Directeur général	DG	1
Directeur de la gouvernance contractuelle	DGC	1
Directeur de l'exploitation	DEX	1
Directeur de la maintenance patrimoniale et des projets	DMPP	1
Directeur marketing, commercial et intermodalité	DMCI	1
Directeur du projet d'entreprise	DPE	1
Directeur des systèmes d'information	DGC	1
Directrice de la communication	DCOM	1
Responsable sûreté de fonctionnement	DMPP / DG	1
Responsable QSE	DPE	1
Responsable du contrôle de gestion	DGC	1
Chef de projet marketing	DMCI	1
Juriste social	DPE	1
Chef de projet PCC	DEX	1
Responsable Ingénierie & Coordination	DMPP	1
Responsable Sircub	DGC	1
TOTAL		16

L'effectif mis à disposition de Keolis Bordeaux par Keolis SA est resté stable par rapport à 2010. Les créations de poste cadre (2 en 2011) l'ont été sous statut Keolis Bordeaux (responsable maintenance du dépôt du Lac et responsable des systèmes industriels).

12.1.4. Intérimaires (au 31/12/2011)

Fonctions	DEX	DMPP	DMCI	DGC	Total
-					
Techniciens et Agents de Maîtrise		1			1
Employés	1		3	1	5
Ouvriers	6	1	4		11
TOTAL	7	2	7	1	17

12.1.5. Compteurs sociaux

Conformément aux engagements qu'il avait pris en comité tripartite (CUB, organisations syndicales, et direction) en décembre 2010, le délégataire a procédé à des compléments d'embauches de conducteurs au premier trimestre 2011 afin de stopper la progression des stocks de journées dues au personnel et d'initier une dérive.

Cette dérive, constatée à l'entrée en vigueur de la délégation, n'avait pu être jusqu'alors contenue du fait de l'ampleur des recrutements et des besoins de

Keolis Bordeaux a mis en œuvre un plan d'actions pour réduire les volumes d'heures supplémentaires et les compteurs



formation nécessaires à la mise en œuvre du nouveau réseau.

Keolis Bordeaux a tenu ses engagements de sureffectif à la conduite dès le début 2011. Cette mesure a permis la consommation sur l'année de l'intégralité des droits acquis en 2011. Par ailleurs, le sureffectif a permis de réduire en priorité les heures supplémentaires, conformément à la demande des instances de représentation du personnel. Les heures supplémentaires ont très fortement décliné entre 2010 et 2011 (-38 739 heures représentant 24,7 équivalents temps plein).

La prolongation de cette politique en 2012 devrait permettre une diminution des compteurs de repos fériés et RTT.

12.2. Absentéisme

12.2.1. Absentéisme Keolis Bordeaux

Maladie payée	Total 2010	Total 2011
CADRES	0,24%	0,87%
MAITRISES	1,62%	2,21%
EMPLOYES	2,78%	5,13%
CONDUCTEURS	4,41%	4,33%
OUVRIERS	3,01%	3,67%
APPRENTIS	0,00%	0,86%
TOTAL	3,73%	3,92%

Maladie sans maintien de salaire	Total 2010	Total 2011
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,81%	0,76%
EMPLOYES	1,60%	2,22%
CONDUCTEURS	3,66%	3,52%
OUVRIERS	3,02%	2,06%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
TOTAL	3,07%	2,84%

Maternité / Paternité :	Total 2010	Total 2011
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,15%	0,43%
EMPLOYES	1,44%	1,98%
CONDUCTEURS	0,22%	0,19%
OUVRIERS	0,62%	0,74%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
Abs. Mens. / Catégorie	0,31%	0,36%



Accident Travail/Maladie Professionnelle:	Total 2010	Total 2011
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,63%	0,71%
EMPLOYES	1,34%	1,10%
CONDUCTEURS	1,12%	0,98%
OUVRIERS	1,21%	1,43%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
Abs. Mens. / Catégorie	1,06%	1,01%

Absentéisme total	Total 2010	Total 2011
CADRES	0,24%	0,87%
MAITRISES	3,20%	4,12%
EMPLOYES	7,17%	10,44%
CONDUCTEURS	9,41%	9,02%
OUVRIERS	7,87%	7,90%
APPRENTIS	0,00%	0,86%
Abs. Mensuel total	8,17%	8,13%

L'absentéisme maladie et accident du travail est resté stable par rapport à celui de l'an passé.

12.2.2. Zoom sur les accidents du travail

Années	Taux AT
2006	1,46%
2007	1,49%
2008	1,48%
2009	1,51%
2010	1,60%
2011	1,80%

taux réels notifiés
le 22/12/2011 par
la CARSAT

Les taux de cotisation des 6 dernières années ont été revus à la baisse par la CARSAT suite à une issue positive de plusieurs des recours engagés par l'entreprise sur l'inopposabilité du caractère professionnel de plusieurs accidents ou maladies.



Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'accidents (accidents déclarés + registre + trajet)	152	116	188	224	203
Nombre d'accidents déclarés à la CPAM	149	124	166	188	184
Nombre total d'accidents avec arrêt de travail	99	80	131	149	140
- nombre d'accidents de trajet	8	13	18	30	21
- nombre d'accidents de travail	91	67	113	119	119
Taux de fréquence des AT (nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques	29,82	22,08	30,35	29,68	28,78
Taux de gravité des AT (nb journées perdues x 1 000) / nb heures travaillées théoriques	1,30	1,61	1,14	1,19	0,99
Nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	14	3	3	4	19
Nombre d'accidents mortels	0	0	0	0	0
Répartition des accidents par cause (total) :			(166)	(188)	(184)
- chutes de dénivellation			29	14	5
- chutes de niveau			7	8	5
- glissades			7	10	9
- machines et matériels			0	4	12
- manutention et stockage			11	7	2
- circulation sur la voie publique			10	38	29
- circulation (autres)			14	3	8
- objets, masses, particules en mouvement accidentel			3	16	17
- autres cas			28	40	39
- agressions			57	48	58

La fréquence et la gravité (mesurée en durée des arrêts de travail) des accidents du travail survenus en 2011 sont en légère baisse.

12.3. Intégration d'un simulateur de conduite bus : l'innovation technologique au service d'une conduite rationnelle et préventive



Mis à disposition par le groupe Keolis, le simulateur de conduite bus a été inauguré fin mars 2011 par le vice-président de la CUB chargé des transports.

Il permet de recréer de multiples situations de conduites proches du réel et apporte



une véritable valeur ajoutée dans le domaine de la prévention des risques et de l'éco-conduite. Sur la base des données enregistrées dans le logiciel de gestion des risques (KeoRisk), il propose de traiter les causes de sinistralité les plus récurrentes. Il permet de tester plusieurs véhicules, conditions climatiques et situations : conduite libre, freinage libre ou imposé, accident, distance de sécurité, en ville sur autoroute, de nuit ou de jour, par temps de pluie, de brouillards... : 25 situations réelles, causes de sinistralité récurrentes, sont paramétrées. Les modules de formations sont adaptés aux besoins et attentes des conducteurs. En fonction des thèmes abordés et situations vécues, les formateurs préparent les scénarios qu'ils paramètrent ensuite dans le simulateur. Relié à un ordinateur, le simulateur mesure l'ensemble des données relatives au comportement du conducteur en situation : anticipation, manière de freiner, temps de réaction... mais aussi celles liées à la mécanique du véhicule : consommation de gasoil, vitesse...

Keolis Bordeaux positionne la prévention comme véritable enjeu de la qualité de service clients.

Le savoir-faire de Keolis Bordeaux en termes de formation a été relayé par les médias (France 3, TV7, 20 minutes, Sud-Ouest, RCF, Bordeaux Actus et Bordeaux 7).

12.4. Engagement de non discrimination et de diversité

12.4.1. Application de la charte de la diversité

Keolis Bordeaux s'est engagé, en signant la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010, à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006.

Cet engagement fait échos aux valeurs de l'entreprise à travers 4 enjeux fondamentaux.

- Développer la place des femmes dans l'entreprise : le taux de féminisation sur l'effectif total a crû ces dernières années, passant de 13,1% en 2008 à 15,2% en 2011 (et 14,8% spécifiquement pour les CDI). En 2011, 24.5% des salariés recrutés en CDI sont des femmes. 28% des postes de cadres sont tenus par des femmes.
- Favoriser l'accès à l'emploi de personnes non qualifiées : Keolis Bordeaux a intégré 12 conducteurs de bus par des contrats de professionnalisation et 12 autres par le biais d'un dispositif nouveau composé d'une période de pré-qualification précédant un contrat de professionnalisation. Ce dispositif concerne des personnes éloignées de l'emploi et est géré en partenariat avec Pôle Emploi, l'OPCAT (organisme paritaire collecteur agréé transports) et l'AFPA (association pour la formation professionnelle des adultes). A noter que 6 femmes font partie de cette promotion.
- Garantir la place des seniors dans l'entreprise : la place des seniors de plus de 55 ans a progressé ces dernières années. Ils représentent aujourd'hui 16,6% de l'effectif global (13,4% en 2009). 7,6% des personnes recrutées en



2011 avaient plus de 50 ans et 23,1% plus de 45 ans.

- Intégrer et maintenir à l'emploi les travailleurs handicapés : Malgré la difficulté d'aménagement des postes de conduite, l'entreprise atteint l'obligation légale de 6% de travailleurs handicapés, ce qui demeure exceptionnel dans la branche du transport urbain et en tout cas très supérieur à la moyenne nationale de 2,7% (chiffre de la DARES pour 2009).
- A souligner également l'effort de reclassement des salariés devenus inaptes à leur emploi (principalement des conducteurs bus et tramway) : 6 salariés ont été reclassés au cours de l'exercice 2011.

En vertu de cette charte, Keolis Bordeaux poursuit son engagement à sensibiliser et former ses collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité, à respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines, à chercher à refléter la diversité de la société française (et notamment sa diversité culturelle et ethnique) dans ses effectifs et aux différents niveaux de qualification, à communiquer auprès de l'ensemble de ses collaborateurs son engagement, à faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants du personnel.

12.4.2. Autres actions

Cet engagement pour la diversité s'est également traduit comme l'an passé par des rappels formels à la règle par voie de notes de service, en particulier suite à des incidents entre salariés dans des domaines touchant au racisme et à l'homophobie et pour lesquels les faits établis ont donné lieu à des sanctions disciplinaires.

Ces questions ont été abordées à nouveau à l'occasion de réunions du Comité d'Entreprise et du Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail.

12.5. Prévention des conduites addictives

En relation avec le Service de Santé au Travail et le Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail, la démarche de prévention des conduites addictives (alcool, drogues et médicaments) qui a été mise en œuvre en 2010, s'est poursuivie en 2011 en particulier par :

- Le développement des contrôles aléatoires de l'alcoolémie avant la prise de service dans les directions d'exploitation et de maintenance,
- L'activation de protocoles de suivi des salariés le souhaitant (sous le pilotage du médecin du travail et en relation avec les services externes spécialisés dans les questions d'addiction).

12.6. Rôle de l'assistante sociale

Au cours de l'année 2011, l'assistante sociale a reçu 342 salariés à l'occasion de 765 entretiens pour plus de 1 100 actions mises en œuvre. Parmi les 342 salariés reçus, 284 n'étaient pas connus jusqu'alors du service social.

Les catégories de demandes sont :



Gestion du personnel

- le logement (42,4%),
- la santé (21,3%),
- le budget (20,5%),
- la vie familiale (10,4%),
- la vie au travail (5,4%).

Les actions mises en œuvre l'ont été au titre de :

- l'action logement (27%) : dossiers locatifs, informations logement, aide à la mobilité ;
- l'ouverture de droits (22%) : aide aux écrits, dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé, dossiers invalidité, garanties prévoyance, caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie ;
- l'accompagnement budgétaire (18%) : conseil budgétaire, avances sur salaire, prêts CE, recours gracieux, aides financières diverses ;
- l'écoute, le soutien psychologique (15%) ;
- l'orientation (9%) ;
- l'information – conseil (9%) : retraite, maladie, petite enfance, droit du travail.



12.7. Conforter la récurrence de la communication interne au sein de l'entreprise

L'ensemble des supports de l'entreprise mis en place en août 2009 ont pour objectif commun de renforcer, voire de créer, la transversalité inter-métiers. L'année 2011 s'est attachée à ancrer les supports de communication interne dans la vie de l'entreprise en termes d'informations descendantes. L'intranet, des forums de proximité, des événements internes permettent de créer un flux d'informations ascendantes plus important.

Il est à noter que les supports de communication sont réalisés dans le respect de l'éco-conception. Les imprimeurs labellisés Imprim'Vert ont été choisis pour la qualité environnementale de leur offre. Les documents sont imprimés sur du papier labellisé PEFC, certifié par l'écocert européen et issu de forêts gérées durablement. Dans une démarche d'amélioration continue en termes d'environnement, certains supports de communication papier se dématérialisent au profit du format informatique.

12.7.1. Presse d'entreprise et informations courantes

12.7.1.1. « Flash Tbc », le rendez-vous mensuel d'information entreprise

Antérieurement joint sous format papier à l'envoi des bulletins de salaire, il abandonne la version imprimée pour adopter un format exclusivement web en juin 2011 et est consultable sur l'intranet. 12 parutions sont comptabilisées en 2011.

De multiples supports de communication interne permettent d'informer les salariés des temps forts et des projets de l'entreprise

Flash Tbc
La lettre interne de Tbc

Mai 2011 n°159

à la une
En route vers le SAEU

en bref
L'actu

Points d'actu / nouveautés marketing et commerciale

Profil des voyageurs
32% des voyageurs ont 65 ans et plus
57% des voyageurs ont entre 35 et 64 ans
13% des voyageurs ont entre 15 et 34 ans

98% des abonnés recommandent le réseau Tbc
96% des voyageurs sont satisfaits des bonnes images du réseau
20% des clients occasionnels utilisent plus souvent le réseau Tbc



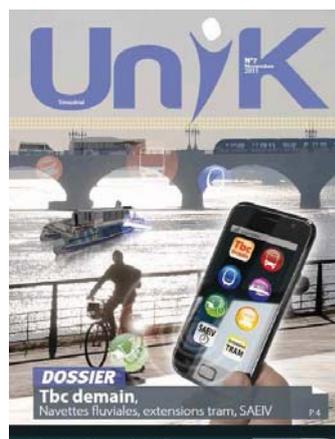
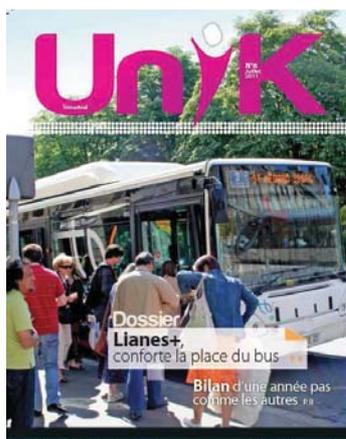
12.7.1.2. « UniK », journal des collaborateurs de Tbc

Le journal des collaborateurs du réseau Tbc, support de 12 pages au service des projets de l'entreprise, présente de manière exhaustive l'actualité du réseau. Il assoit la culture d'entreprise, favorise la transversalité et permet la mise en perspective de la stratégie par le biais d'exemples « terrain » concrets. Il est envoyé au domicile des salariés et transmis aux prestataires qui assurent l'affrètement de certaines lignes.

- Mars 2011, premier anniversaire du réseau. Zoom sur des offres à faire connaître (Flexo – VCub +)



- Juillet 2011 – 16 pages - dossiers consacrés à la « Lianes+ » et au bilan « d'une année pas comme les autres » (satisfaction clientèle, implication des salariés, résultats d'entreprise, engagements sociétaux)
- Novembre 2011 - Dossier consacré à « Tbc demain ». Point d'étapes sur les grands projets : navettes fluviales, SAEIV, extensions tramway.



« UniK » - Un réseau de correspondants qui se professionnalise

Groupe composé d'une vingtaine de salariés volontaires (conducteurs, mécaniciens, administratifs etc.). Leur rôle : des correspondants rédacteurs et/ou source d'information qui œuvrent pour le journal des salariés de l'entreprise, UniK.



Une structure **d'échange**, de partage d'informations qui se retrouve également sur Intranet via **une rubrique interactive**.

Organisation de **trois comités de rédaction** dont un en présence d'un rédacteur concepteur (+ visite de l'imprimerie Sud Ouest) et un en présence d'un photographe de presse. Objectif : professionnaliser les journalistes d'entreprise.

Correspondants
communication
du réseau Tbc

Un réseau indispensable pour créer une communication cohérente en lien avec les attentes des salariés.

12.7.1.3. « Infotbc », pour plus de réactivité

Utilisé comme support de communication descendante, « infotbc » est transmis par mail pour affichage. Les thématiques sont aussi variées que l'est l'actualité de l'entreprise. Au programme : résultats, nouveaux produits, certifications, événements internes, relais d'information intranet, ...



12.7.1.4. Les écrans d'affichages dynamiques pour plus de proximité

17 écrans d'affichage dynamique sont positionnés dans les salles des conducteurs, les ateliers de maintenance, les locaux administratifs pour une communication dynamique et de proximité au cœur des lieux de prise de service des salariés. La mise à jour hebdomadaire de la programmation est reprise sur l'Intranet.





12.7.1.5. L'affichage interne, une refonte nécessaire

Les salariés du réseau Tbc évoluent sur 33 sites répartis sur le territoire de la CUB. Un diagnostic pour plus d'homogénéisation de l'information sur site se devait d'être intégré au plan d'action de l'année 2011.

Les résultats de ce diagnostic ont confirmé le besoin pour les salariés d'avoir un affichage accessible, facilement repérable et uniformisé.

L'affichage interne, réducteur par nature, convient aux informations ponctuelles, simples, ne demandant ni argumentation lourde, ni mise en perspective.

Les panneaux d'informations de la direction et les panneaux syndicaux ont ainsi été modernisés pour plus de lisibilité. Cela renforce la place de la communication interne et commerciale dans l'entreprise.

C'est au total 288 panneaux d'affichage répartis sur 30 sites dont 144 panneaux dédiés aux informations syndicales et 144 dédiés aux informations « direction ».



12.7.1.6. L'Agenda Tbc 2011, partage d'un objectif commun : le client



Un agenda est remis à chaque salarié. La thématique 2011 est axée sur le lien entre le parcours du voyageur et ce que l'ensemble des collaborateurs réalise au quotidien au service du client. Les agendas internes bénéficient d'un calendrier de roulement au service des conducteurs.



12.7.2. Intranet, un espace de communication transversale qui se renforce

Créé en 2010, l'intranet est un support d'information mais aussi un véritable outil de travail avec le développement de sa deuxième version en 2011. Support d'information de référence, il favorise la transversalité en ouvrant les rubriques métiers à tous les salariés. Notes de services, moteurs de recherches, base de données documentaires, images, accès pour les conducteurs à leur feuille de route quotidienne, l'Intranet favorise également l'innovation participative des salariés via la rubrique « Boîte à idées ». Avec plus de 53 000 visites en 2011, l'intranet abolit les distances géographiques, favorise les liens professionnels entre salariés issus de métiers différents. Il constitue une pierre supplémentaire à la communication transversale au sein de l'entreprise.

Le contenu de l'intranet a été enrichi



12.7.3. Accompagner les engagements liés aux démarches qualité et environnement

L'année 2011 marque la naissance d'actions de sensibilisation aux enjeux QSE (qualité, sécurité et environnement) en impliquant les différents services de l'entreprise à la démarche. En complément de l'espace dédié à la QSE sur les panneaux d'affichage interne, une rubrique spécifique a été créée sur l'intranet.

Pour accompagner la démarche ISO 14001, une communication de sensibilisation des salariés a été menée :

- création d'autocollants « Pensez-y » apposés sur les lieux stratégiques du réseau par les « correspondants environnement » ainsi qu'une matrice ord des « Bonnes pratiques » afin de diffuser les consignes et règles de sécurité.

Un accent particulier a été mis sur des actions de sensibilisation aux enjeux de qualité, sécurité et environnement





- Parution d'un Flash Tbc spécial environnement afin d'accompagner les actions de formation environnementale mises en œuvre par le pôle QSE.

- Accompagnement de la NF Service bus et tramway avec la diffusion à l'ensemble des salariés de plaquettes.



12.7.4. Faciliter l'insertion des nouveaux collaborateurs et favoriser l'information transversale au sein de l'entreprise

Pour favoriser la connaissance de l'entreprise des nouveaux embauchés, a été créé un guide de l'entreprise de 4 volets présentant le réseau, son organisation, et des informations pratiques RH et commerciales.

Ce support, qui a été distribué à tous les salariés, favorise la connaissance de l'entreprise, de ses objectifs et de son réseau de compétences.

Keolis Bordeaux a créé un guide de l'entreprise



12.7.5. Des opérations spéciales

12.7.5.1. Forums, échanges et expositions à l'occasion du premier anniversaire du nouveau réseau Tbc

Plusieurs opérations permettent de rassembler les salariés autour de thèmes d'entreprise ou d'évènements particuliers

A l'occasion du premier anniversaire du nouveau réseau, la communication mise en œuvre valorise les salariés, favorise le dialogue et l'échange et donne des perspectives sur les projets.



« Forums d'entreprise », organisés sur 10 sites Tbc.

Mise en place d'une exposition avec 6 thématiques :

- **Valorisation de la mobilisation des salariés** à l'occasion de la mise en œuvre du nouveau réseau.
- **Bilan et chiffres-clés** présentant les premiers résultats du réseau 2010.
- Valorisation de **l'action sociétale** de l'entreprise et de son dispositif de formation vis-à-vis des salariés. Bilan RH (formation, recrutement, diversité, etc.).
- **Conquête clients en 2011**, mise en perspective de façon transversale (QSE, maintenance, marketing, exploitation etc.) pour permettre à tous de se sentir concernés par la conquête voyageurs.
- **Perspectives** : 2 panneaux dédiés aux projets à venir (SAEIV, amélioration schéma vitesse commerciale, couloirs bus, nouveau dépôt tramway, prolongement réseau tramway, etc.).



12.7.5.2. Réunions « G 64 » - Informer, impliquer l'encadrement

En 2011, deux réunions ont permis à l'encadrement de se retrouver autour des projets structurants de l'entreprise :

- Réunion à l'occasion de l'exposition « 40 ans d'urbanisme » à l'A'Urba, l'agence d'urbanisme de Bordeaux Métropole, avec une mise en perspective des projets de la métropole et du rôle joué par Tbc dans la construction de la métropole bordelaise en termes de mobilité.
- Réunion de rentrée en septembre dans les locaux de Gaz de Bordeaux.

Ces réunions permettent d'établir un point d'étape dans les projets et favorisent le dialogue inter services et la transversalité. Elles permettent de transmettre des messages et d'écouter les attentes des participants.

Les supports de présentation sont ensuite mis à disposition de l'encadrement afin de faciliter leur démultiplication dans les unités.

12.7.5.3. Cérémonie de remise des médailles des Chemins de fer

Cet événement fédérateur réunit les salariés autour de valeurs et de symboles et valorise leur investissement professionnel : Animations, expositions et atelier photo pour un moment convivial au sein de l'entreprise à la Carrosserie Lescure.



12.7.5.4. Concours du Bus d'Or 2011

Événement fédérateur s'inspirant de plusieurs exemples français et européens, le concours du « Bus d'Or Tbc » récompense le meilleur conducteur de bus du réseau. Cette opération met en avant différents aspects de la profession : les aptitudes à la conduite, la dextérité, la souplesse etc. Ce concours est bien plus qu'une simple série d'épreuves. Il entend valoriser le métier de chauffeur de bus. Le concours national intervient tous les deux ans. L'entreprise a fait le choix d'intégrer ce challenge de façon annuelle.



Le concours se déroule sur 3 jours au dépôt du CEL au cœur du métier de conducteur :

- **60 participants** volontaires et une équipe de **20 encadrants** mobilisée pour organiser le concours.
- Dispositif de communication : campagne d'affichage, relais intranet, écran d'affichage dynamique.

Un dispositif d'information et de sensibilisation des salariés s'appuie sur l'événement : exposition sur les dispositifs de **formation** et mise en place de **l'atelier « angles morts » sur le site pour sensibiliser les salariés à cette problématique.**

12.7.5.5. Lianes + : Associer et valoriser les salariés impliqués

Un dispositif de communication interne a été mis en place afin d'accompagner le lancement de la « Lianes 3+ » dans le cadre de l'amélioration du schéma commercial du réseau. L'objectif est de valoriser les équipes tous métiers confondus qui ont mis en œuvre ce projet en seulement quelques mois.



- **Les encadrants** : diffusion d'un support de communication orale de proximité pour les responsables de ligne auprès des conducteurs.
- **Les conducteurs** : organisation d'un petit déjeuner proposé aux 150 conducteurs des 4 lignes groupées sur la Lianes 3+ à l'occasion du lancement de la « marche à blanc » le 29 août.
- **Equipe projet** : mi-septembre, organisation d'un cocktail en présence de tous les salariés impliqués dans le projet (maintenance, conducteurs, marketing), représentants de la CUB, avec remise d'un kit « Lianes + ».

12.7.5.6. Accompagner la mobilisation des salariés autour de la lutte contre la fraude

La mobilisation des salariés de l'entreprise dans la lutte contre la fraude, véritable projet d'entreprise, s'est poursuivie en 2011. La communication interne favorise, relaie et valorise la mobilisation des encadrants (3 semaines de présence terrain) et de leurs équipes autour de la lutte contre la fraude, coordonnée par la direction de l'exploitation. Des outils de communication simples et pratiques sont mis à disposition de l'encadrement : power point et rubrique spécifique sur l'Intranet Tbc.

12.7.5.7. Les « Coups de Cœur Solidaires Keolis », une opération qui valorise l'engagement citoyen d'un responsable de ligne Tbc



Relais de l'opération de communication nationale « Coups de cœur Solidaires Keolis » : initiative qui valorise une association, portée par un salarié du réseau, répondant le mieux aux critères de solidarité inter-quartier ou d'actions en faveur de populations fragiles ou en difficulté.



C'est l'association **Patchwork 2 000**, structure d'animations et de loisirs pour jeunes handicapés, **représentée par un responsable de ligne Tbc**, qui a été récompensée.



Chapitre 13

Suivi de la qualité



13. Suivi de la qualité

13.1. Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration

13.1.1. Indicateurs du réseau Tbc

- **Tbc 1** (contrôle des voyageurs) : les objectifs par type de réseau n'ont pas été atteints – par contre, l'objectif de 4% pour l'ensemble du réseau a été dépassé : le taux de contrôle global annuel 2011 a été de 4,3%, supérieur à l'objectif fixé, et en progression pour la 2^{ème} année consécutive (taux de 3,0% en moyenne en 2010 et 2,5% en 2009). Ce résultat ouvre donc droit à un intéressement du délégataire aux recettes d'infractions. La mise en œuvre de la nouvelle organisation de l'unité Prévention Assistance Contrôle et Environnement (PACE), l'augmentation des effectifs de contrôle et la mise en œuvre des nouvelles techniques de contrôles ont permis cette amélioration. Les progrès les plus significatifs concernent le tramway et le réseau bus de soirée. L'objectif 2012 sera d'accentuer les contrôles sur l'ensemble des réseaux de bus.
- **Tbc 2** (accidentologie bus et tram) : L'état des accidents est transmis mensuellement conformément à la convention.
- **Tbc 3** (protection et prévention) – objectif de 6% pour l'effectif et de 100% pour la disponibilité : Les résultats du 1^{er} indicateur (7,4%) est au-delà de l'objectif fixé et légèrement supérieur au résultat de l'an dernier (7,3%). Le second indicateur est conforme à l'objectif fixé.
- **Tbc 4** (traitement des réclamations) – objectif de 90% des réclamations traitées dans un délai de 10 jours ouvrés : Les résultats (91,8% en moyenne) sont conformes à l'objectif fixé bien qu'inférieurs à ceux de l'an passé.
- **Tbc 5** (propreté des espaces commerciaux) – objectif de 85% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (90,3% en moyenne) et sont quasi constants par rapport à ceux de l'an passé.
- **Tbc 6** (supports d'information) : Le service de référence en termes de quantités mises en distribution est très largement dépassé.

13.1.2. Indicateurs du réseau bus

- **Bus 1** (parcours perdus par manque de conducteurs ou de bus) – objectif de 0,3% maximum : Le résultat moyen (0,53% de parcours perdus) est meilleur que celui enregistré en 2010 (0,84%), tout en restant au-dessus de l'objectif.
- **Bus 2** (ponctualité bus) – seuil de 93% et objectif de 95% : Le résultat annuel (91,6%) est en progrès par rapport à celui de l'an passé (89,8%) et ce malgré l'absence de livraison du nouveau SAEIV ; on compte 3 mois au-delà de 92%, ce qui laisse entrevoir la possibilité d'atteindre le seuil fixé en 2012, au moins sur quelques mois.



- **Bus 3** (disponibilité des systèmes de prévention - appels radio et vidéo embarquée) – objectif de 99% pour la radio et de 95% pour la vidéo : Les résultats pour la radio sont stables par rapport à ceux de l'an passé (en moyenne à 99,0%). En revanche, en matière de vidéo embarquée, on retombe au niveau de 2009 avec une moyenne de 70,6%.
- **Bus 4** (gestion du parc de bus) : L'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- **Bus 5** (pannes des bus) – objectif de 1,2 pannes maximum pour 10 000 km : Les résultats sont en deçà du seuil fixé et en légère amélioration par rapport à 2010 (0,65 en 2011 ; 0,70 en 2010), mais sont en hausse par rapport à 2009 (0,36 en 2009).
- **Bus 6** (état et propreté des bus) – objectif de 85% : Les résultats (94,7% en moyenne), bien que légèrement en baisse par rapport ceux de l'an passé, restent nettement au-dessus de l'objectif fixé.
- **Bus 7** (disponibilité des valideurs) – objectif de 99% : Les résultats sont stables et au-dessus de l'objectif fixé.
- **Bus 8** (conformité de l'information embarquée) – seuil de 97% et objectif de 99% : Les résultats (99,2%) sont en moyenne au-dessus de l'objectif fixé et en net progrès par rapport à ceux de l'an passé (97,1%).

13.1.3. Indicateurs du réseau tramway

- **Tram 1** (disponibilité du service) - seuil de 0,6% et objectif de 0,2% d'indisponibilité : Les résultats en heures perdues sont entre le seuil fixé et l'objectif en moyenne (0,35%). Ils sont en nette amélioration par rapport à l'an passé (0,63%). Ce progrès provient principalement d'une réduction des pannes matérielles (patins et signalisation ferroviaire) dont les effets ont commencé à se faire sentir dès août 2010.
- **Tram 2** (régularité) – seuil de 92% et objectif de 96% : Cet indicateur a progressé (94,4% en 2011 pour 93,4% en 2010 en moyenne). Cette amélioration est due à l'optimisation des temps de parcours, tout particulièrement ceux de la ligne B.
- **Tram 3** (services non couverts en heures creuses) et **Tram 4** (services non couverts en heure de pointe) – objectif de 0,5% maximum de km non réalisés : Ces indicateurs sont produits depuis mai 2010. Les bons résultats de 2010 ont été maintenus en 2011.
- **Tram 5** (protection et prévention : vidéo embarquée) – objectif de 95% : Les résultats (71,4%) sont en net retrait par rapport à ceux de l'an passé (91,3%). Il est envisagé un effort spécifique en maintenance préventive en 2012.
- **Tram 6** (gestion du parc des rames) : L'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- **Tram 7** (pannes des rames) – objectif de 1,5 panne maximum pour 10 000 km : Les résultats respectent l'objectif fixé (0,31 panne en moyenne sur l'année 2011) et sont stables par rapport à ceux de l'an passé (0,29).



- **Tram 8** (état et propreté des rames) – objectif de 80% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (95,0% en moyenne en 2011) et sont stables par rapport à ceux de l'an passé.
- **Tram 9** (propreté des stations) – seuil de 80% et objectif de 85% : Bien qu'au-dessus de l'objectif fixé, cet indicateur est en baisse par rapport à 2010 (86,6% en moyenne en 2011 contre 92,4% en 2010) du fait d'une déficience d'un prestataire pendant les mois de mai, juin et juillet.
- **Tram 10** (propreté des plates-formes) – seuil de 80% et objectif de 85% : Les résultats sont largement au-dessus de l'objectif fixé et en légère amélioration par rapport à ceux de l'an passé (96,5% en moyenne en 2011 contre 95,4% en 2010).
- **Tram 11** (fiabilité et maintenance des boucles de détection) et **Tram 12** (fiabilité et maintenance des appels longue distance) – seuil de 3% et objectif de 1% de taux de pannes : Les résultats (en moyenne) se situent entre le seuil et l'objectif et sont en nette progression (respectivement 1,82 et 1,50 en 2011 pour 2,65 et 2,77 en 2010). Le plan de maintenance initié courant 2010 a permis de maintenir un niveau correct de performance pendant l'ensemble de l'année 2011.
- **Tram 13** (offre en période de pointe) – seuil de 90% et objectif de 95% : Cet indicateur a été mis en place au mois de juin 2010. Les résultats enregistrés en 2011 ont été tous les mois au-dessus de l'objectif fixé pour atteindre une moyenne de 98,4%.
- **Tram 14** (disponibilité des équipements embarqués dans les rames) – objectif de 99% : Les résultats mesurés sur les trois types d'équipement sont au-dessus des objectifs fixés malgré 1 écart ponctuel au mois de décembre.
- **Tram 15** (disponibilité des équipements en station) – objectif de 99% pour les panneaux SIV (système d'information voyageurs) et les DTT (distributeurs de titres de transport) hors rendu monnaie et de 97% pour le rendu monnaie des DTT ; objectif de 95% des pannes corrigées sous 24h et 100% sous 1 semaine : Les résultats concernant les SIV et DTT sont en-dessous du seuil fixé 10 mois sur 12. Les difficultés récurrentes de résolution de problèmes par les prestataires informatiques et billettiques sont à souligner. L'évolution de l'organisation des services informatiques internes en 2012 devrait permettre de progresser.
- **Tram 16** (conformité de l'information embarquée) – seuil de 97% et objectif de 99% : Les résultats sont stables et ont atteint 100% sur la quasi-totalité de l'année.

13.1.4. Indicateurs des parcs relais

- **P+R 1** (propreté des parcs) - seuil de 80% et objectif de 85% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé et en progrès par rapport à ceux de l'an passé (94,7% en 2011 pour 91,0% en 2010).
- **P+R 2** (état des abords paysagers) - seuil de 80% et objectif de 85% : Les résultats de cet indicateur (97,9% en moyenne en 2011) sont nettement au-dessus de l'objectif fixé, et progressent par rapport à 2010 (94,3%).



- **P+R 3** (disponibilité des équipements) – objectif de 99% pour chaque type d'équipement : C'est un nouvel indicateur dont les mesures ont commencé en novembre 2010. Après 2 premiers mois difficiles pour les ascenseurs, les objectifs ont été atteints sur les autres mois pour chacun des 3 indicateurs.
- **P+R 4** (qualité de l'accueil par les gardiens) - seuil de 90% et objectif de 95% : Cet indicateur est nettement au-dessus de l'objectif fixé (98,9% en moyenne en 2011) et s'est amélioré par rapport à 2010 (95,8%).

13.1.5. Indicateurs de transport des PMR

- **PMR 1** (ponctualité) - seuil de 96% et objectif de 98% : Les résultats sont en moyenne en légère progression (97,3% en 2011 contre 96,3% en 2010), avec 10 mois entre le seuil et l'objectif, et 2 au-dessus de l'objectif.
- **PMR 2** (disponibilité du service) – objectif de 0,7% maximum de taux de refus : L'augmentation des moyens humains et matériels mise en œuvre en 2010 a permis d'atteindre un taux de refus constant sur ces 2 ans (2,2%), mais restant cependant en-dessous de l'objectif fixé.
- **PMR 3** (parc de véhicules) : L'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- **PMR 4** (pannes des véhicules) – objectif de 2,5 pannes maximum pour 10 000 km : Les résultats (1,48 en 2011) respectent l'objectif fixé bien qu'en léger retrait par rapport à ceux de 2010 (1,11)
- **PMR 5** (état et propreté des véhicules) – objectif de 90% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé et en progrès par rapport à ceux de l'an passé (98,9% en moyenne en 2011 pour 95,1% en 2010). Cette amélioration provient en particulier de la rénovation d'une partie du parc.
- **PMR 6** (disponibilité du service de réservation et d'information) – objectif de 5% d'appels dissuadés maximum : Les résultats sont au-delà de l'objectif fixé (2,7% en moyenne en 2011 pour 2,2% en 2010).
- **PMR 7** (réclamations client) – objectif de 90% des réclamations traitées dans un délai de 10 jours ouvrés : Les résultats sont stables à 100% pour chaque mois de l'année.



13.2. Certification : nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, certifications perdues

Services	Normes	Certification (Date admission)	
Certifications acquises antérieurement et à maintenir			
Service technique et achats	ISO 9001 vers. 2008	1997	Certification reconduite le 16/12/2010 - Valide jusqu'au 15/12/2013 Audit de suivi réalisé du 28/11/2011 au 30/11/2011
Circuit des recettes	ISO 9001 vers. 2008	2006	Certification reconduite le 16/12/2010 - Valide jusqu'au 15/12/2013 Audit de suivi réalisé du 28/11/2011 au 30/11/2011
Service contrôle	NF Service NF 298	2003	Certification reconduite le 09/11/2011 - Valide jusqu'au 31/03/2013 Audit de suivi réalisé du 10/10/2011 au 13/10/2011
Ligne A	NF Service NF 286	2005	Certification reconduite le 12/12/2011 - Valide jusqu'au 31/03/2013 Audit de suivi réalisé du 10/10/2011 au 13/10/2011
Ligne B	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 12/12/2011 - Valide jusqu'au 31/03/2013 Audit de suivi réalisé du 10/10/2011 au 13/10/2011
Ligne C	NF Service NF 286	2005	Certification reconduite le 12/12/2011 - Valide jusqu'au 31/03/2013 Audit de suivi réalisé du 10/10/2011 au 13/10/2011
Transport à la demande (service Mobibus)	NF Service NF 371	2007	Certification reconduite le 24/06/2011 - Valide jusqu'au 4/09/2013 Audit de suivi réalisé du 14/06/2011 et 15/06/2011
Certifications abandonnées (avec accord de la DDU)			
Certifications mises en œuvre			
Mise à disposition, maintenance et gestion matériel roulant et infrastructures associées (certification environnementale)	ISO 14001 version 2004 Niveau 2	2011	Niveau 2 de la certification obtenu le 15/11/2011 - Valide jusqu'au 14/11/2014
Centre d'information téléphonique	NF Service NF 281 & 298	2011	Certification obtenu le 16/03/2011 - Valide jusqu'au 16/03/2013
Agences commerciales (Gambetta, Quinconces, Saint-Jean, Buttinière)	NF Service NF 281 & 298	2011	Certification obtenu le 7/04/2011 - Valide jusqu'au 7/04/2013
Certifications en cours			
Mise à disposition, maintenance et gestion matériel roulant et infrastructures associées + Parcs (certification environnementale)	ISO 14001 version 2004 niveau 3		Niveau 3 de la certification visé en avril 2012
23 lignes de bus	NF Service NF 286		
Service d'échanges Quinconces	NF Service NF 281 & 298		
Certifications perdues			
Aucune			





Chapitre 14

Statistiques



14. Statistiques

14.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente

Le compte de résultat analytique par ligne figure en annexe 2. Il précise les km, la fréquentation, les dépenses et les recettes par ligne.

14.2. Nombre de PKO

Le nombre de PKO par ligne figure en annexe 1.

Les PKO sont calculés sur la base du nombre moyen de places des véhicules utilisés sur chaque ligne et des kilomètres réels commerciaux.

14.3. Evolution du réseau sur quelques années

Les statistiques et leurs évolutions sur les dernières années sont présentées dans les différents chapitres.





Chapitre 15

Ratios



15. Ratios

15.1. Ratios d'offre et d'usage

Réseau Tbc urbain (hors Mobibus et lignes harmonisées)	2010	2011
-		
Km offerts (commerciaux + Hlp)	29 270 576	31 018 670
Km offerts (commerciaux uniquement)	26 153 735	27 429 428
Nombre habitants CUB *	714 727	714 727
Nombre de voyages **	102 680 079	108 837 766
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	41,0	43,4
Km par habitant (commerciaux uniquement)	36,6	38,4
Voyages par habitant	143,7	152,3
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	3,5	3,5
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	3,9	4,0

* source : CUB

** Pas de données pour les occasionnels et les locations.

Entre 2008 et 2011, l'usage des transports en commun a progressé d'environ 20%

15.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent

Le ratio de productivité s'établit à un peu plus de 18 500 km parcourus par an et par agent (calcul effectué sur l'ensemble de l'année 2011 et neutralisant l'effectif supplémentaire dédié au rendu de compteurs).

15.3. Ratios financiers

Dans le tableau ci-dessous, les dépenses correspondent aux sommes engagées par le délégataire (telles que ventilées entre les activités dans la comptabilité analytique figurant en annexe 2, hors bonus ou malus contractuels). Il ne s'agit donc pas des dépenses de la CUB (contribution forfaitaire), ou des recettes de la CUB (recettes et pénalités du délégataire).

Le taux de couverture tel que calculé ci-dessous n'est donc pas l'exacte représentation de celui calculé à partir des charges et des produits de la collectivité. Vu de la CUB, ces ratios doivent être supérieurs puisqu'ils n'intègrent ni le résultat déficitaire du délégataire, ni les pénalités contractuelles, et qu'ils intègrent par contre d'autres recettes annexes telles que les recettes publicitaires.



La progression des recettes du trafic est supérieure à celle des dépenses

Réseau Tbc urbain (hors Mobibus, Vélos et lignes harmonisées)	2010	2011
-		
Recettes tarifaires et amendes (en €)	44 490 007	49 343 815
Dépenses (en €)	155 468 125	158 761 921
Km offerts (commerciaux + Hlp)	29 270 576	31 018 670
Km offerts (commerciaux uniquement)	26 153 735	27 429 428
Nombre de voyages *	102 680 079	108 837 766
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	1,52	1,59
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	1,70	1,80
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	5,31	5,12
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,94	5,79
Recettes par voyage (en €)	0,43	0,45
Taux de couverture des dépenses par les recettes **	28,6%	31,1%

* Pas de données pour les occasionnels et les locations.

** Avant prise en compte des mécanismes contractuels de pénalités

Mobibus	2010	2011
-		
Recettes (en €)	212 966	228 262
Dépenses (en €)	3 728 373	3 590 687
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 548 978	1 377 572
Km offerts (commerciaux uniquement)	718 941	728 094
Nombre de voyages	87 279	88 520
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,14	0,17
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,30	0,31
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,41	2,61
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,19	4,93
Recettes par voyage (en €)	2,44	2,58
Taux de couverture des dépenses par les recettes	5,7%	6,4%



VCub	2010 du 20 fév au 31 déc	2011 Année pleine
-		
Recettes (en €)	966 827	1 033 682
Dépenses (en €)	2 319 872	2 625 634
Nombre de locations	1 489 871	2 012 431
Recettes par location (en €)	0,65	0,51
Dépenses par location (en €)	1,56	1,30
Taux de couverture des dépenses par les recettes	41,7%	39,4%





Chapitre 16

Comptes de l'exploitation



16. Comptes de l'exploitation

16.1. Compte de résultat sous forme de Soldes Intermédiaires de Gestion

NB : Ce tableau est bâti sur le modèle figurant dans l'annexe 6 de la convention de DSP qui est construit sur un modèle différent de celui figurant dans le rapport mensuel.

Compte de résultat	N-1	N	Δ	% Δ
EN K€				
Kilomètres	30 819 554	32 396 242	1 576 688	5,1%
Dont directement exploités	25 842 078	26 653 930	811 852	3,1%
Contribution CUB	155 486	167 927	12 441	8,0%
Autres produit d'exploitation non reversés	0	0	0	0,0%
PRODUITS D'EXPLOITATION (A)	155 486	167 927	12 441	8,0%
Achats externes (B)	-52 809	-55 325	-2 515	4,8%
Dont carburant / lubrifiants / énergie de traction	-8 340	-9 397	-1 057	12,7%
Sous-traitance kilométrique	-13 658	-15 443	-1 785	13,1%
Entretien réparation + pneus	-6 766	-6 327	439	-6,5%
Nettoyage bus et tramway	-1 176	-1 241	-65	5,5%
Crédit bail	0	0	0	0,0%
Assurances (primes + provisions)	-1 488	-1 382	107	-7,2%
Dépositaires	-179	-181	-2	1,0%
Billetterie	-296	-292	4	-1,4%
Dépenses promotionnelles	-788	-371	417	-52,9%
Documents d'information	-849	-427	422	-49,8%
Frais de siège	-3 532	-3 781	-250	7,1%
Affranchissement + tél	-421	-420	1	-0,1%
Fluides	-1 397	-1 486	-89	6,4%
Cotisations professionnelles	-50	-55	-5	10,2%
Maintenance hors matériel roulant	-4 738	-4 999	-261	5,5%
Fournitures	-123	-87	36	-29,4%
Locations	-1 086	-1 026	60	-5,5%
Enquêtes	-355	-536	-181	51,0%
Missions déplacements voyages	-137	-106	31	-22,9%
Gardiennage (P+R et dépôts) et hôtesses	-2 174	-2 051	123	-5,7%
Autres achats externes	-5 255	-5 718	-463	8,8%
VALEUR AJOUTEE (A-B)	102 677	112 602	9 925	9,7%



CET	-1 944	-2 929	-985	50,6%
Autres impôts et taxes	-313	-383	-69	22,1%
Salaires	-72 122	-73 958	-1 837	2,5%
Charges sociales et taxes sur les salaires	-35 819	-37 790	-1 971	5,5%
Subvention d'exploitation autre (Remboursement OPCA...)	1 168	1 079	-88	-7,6%
EBE	-6 353	-1 378	4 975	-78,3%
Dotations aux amortissements	-1 420	-1 847	-426	30,0%
Provisions	-109	-162	-53	48,4%
Autres charges	-47	227	274	-583,1%
RESULT. D'EXPLOITATION	-7 930	-3 160	4 770	-60,2%
Produits financiers	18	23	5	27,5%
Charges financières	0	0	0	0,0%
RESULTAT FINANCIER	18	23	5	27,5%
RESULTAT COURT AVT. IMPTS	-7 912	-3 136	4 775	-60,4%
Produits except. hors cessions	0	3 204	3 204	0,0%
Charges except. hors cessions	-46	-44	2	-4,6%
Produits except. / opé capital	0	0	0	0,0%
Charges except. / opé capital	0	0	0	0,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-46	3 160	3 206	-6914,6%
Participation des salariés	0	0	0	0,0%
TOTAL PRODUITS	156 673	172 234	15 561	9,9%
TOTAL CHARGES	-164 630	-172 210	-7 580	4,6%
BENEFICE OU PERTE avt IS	-7 958	23	7 981	-100,3%
IS	0	0	0	0,0%
RESULTAT NET	-7 958	23	7 981	-100,3%

La valeur ajoutée de 2011 est de 112,6 M€ contre 102,7 M€ en 2010. Cela représente 67% des produits d'exploitation contre 66% l'an passé.

Les dépenses de traction (gazole, GNV et électricité) pèsent plus lourd dans la valeur ajoutée qu'en 2010 du fait de l'augmentation des prix d'approvisionnement. En revanche les coûts d'entretien réparation et pneumatiques pèsent moins lourd car en 2010, des dépenses importantes non récurrentes de mise à niveau de matériel avaient alourdi les coûts d'entretien (exemple pantographes, reprises moteurs gaz).

Comme en 2010, les soldes intermédiaires de gestion sont négatifs à partir de l'EBE (excédent brut d'exploitation) mais sont en nette amélioration.

Le résultat exceptionnel est constitué pour la plus grosse partie de la subvention exceptionnelle de 3,2 M€ versée par Keolis SA pour la restauration des capitaux



propres.

16.2. Compte de résultat analytique annuel

La comptabilité analytique par lignes s'obtient à partir de la ventilation tant des coûts que des recettes. Les clefs de ventilation sont rappelées ci-dessous. Les résultats obtenus dépendent donc des clefs de ventilation.

16.2.1. Données chiffrées

Le compte de résultat analytique annuel (dit « comptabilité analytique par lignes ») est présenté sous forme de 5 tableaux distincts : lignes du réseau (hors Mobibus), Mobibus, parcs relais, VCub et Total. Il figure en annexe 2.

16.2.2. Présentation des méthodes et éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects

La comptabilité analytique vise à fournir à la CUB une décomposition des dépenses engagées par le délégataire et des recettes par ligne Tbc, par parc relais, sur l'activité Mobibus et sur l'activité VCub.

Ainsi, en phase avec la comptabilité générale, tant du mois qu'en cumul fin de mois, et sur la base de la comptabilité analytique, les dépenses sont affectées :

- directement à la ligne concernée du réseau Tbc, ou au parc relais concerné,
- à défaut, au global de l'activité concernée parmi les 5 activités de la délégation (tramway, bus, parcs relais, Mobibus, VCub),
- et à défaut, entre certaines activités.

Les recettes sont affectées de la même façon à partir de la comptabilité des recettes que le délégataire tient pour le compte de la CUB.

Les dépenses et les recettes qui n'ont pu être affectées directement sont ensuite ventilées selon des clefs de répartition appropriées (kilomètres, consommations de carburant, heures de conduites, voyages). Toutefois, certaines dépenses et recettes ne sont pas ventilées (recettes publicitaires, contribution économique territoriale, impôt sur les sociétés) mais sont uniquement reprises en global.

En 2011, la comptabilité analytique a été adaptée afin de prendre en compte de nouvelles lignes de bus suite à l'adaptation de l'offre

Les principes détaillés de construction de la comptabilité analytique ont fait l'objet d'une note remise à la CUB.

16.3. Comptes sociaux de l'entreprise

16.3.1. Comptes sociaux de l'entreprise (format liasse fiscale)

Les comptes au format liasse fiscale figurent en annexe 3 (version non encore approuvée par l'assemblée générale).



16.3.2. Tableau des flux

EN K€	2011
EMPLOIS	
Distribution de dividendes mis en paiement au cours de l'exercice	0
Equipements de 1er établissement	
Incorporels	297
Corporels	1 504
Financiers	9
Renouvellement des équipements (si absent du compte de résultat)	
Remboursement des dettes financières	0
Variation du besoin en Fonds de Roulement (hors cpte courant)	-442
TOTAL DES EMPLOIS	1 367
RESSOURCES	
Capacité d'autofinancement de l'exercice	
+ résultat net	23
+ dotations aux amortissements et provisions	2 150
- reprises	-142
- résultat sur cessions des éléments d'actif	33
Cessions d'équipement	4
Augmentation des capitaux propres	0
Subventions	
Augmentation des dettes financières / emprunts (a)	0
TOTAL DES RESSOURCES	2 069
VARIATION DE LA SITUATION NETTE DE TRESORERIE	-702

(a) sauf concours bancaires courants et soldes créditeurs de banque

16.3.3. Bilan, compte de résultat (présentation "liasse fiscale") et annexe certifiés dès leur adoption par l'Assemblée Générale avant le 30 juin

La liasse fiscale définitive sera transmise avant le 30 juin.



16.4. Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la DSP et nécessaires à la continuité du service public

16.4.1. Médailles du travail

Les normes comptables rendent obligatoire la provision des engagements futurs de l'employeur à verser à ses salariés des primes de médailles du travail : le régime des médailles des chemins de fer s'applique à l'activité du délégataire, ce régime prévoyant l'octroi de médailles et de primes à l'occasion du franchissement par les salariés des paliers d'ancienneté. La variation de provision comptabilisée à ce titre au cours de l'exercice 2011 est de 14 K€.

16.4.2. Indemnités de départ en retraite

Dans les comptes sociaux, les indemnités de départ en retraite ne figurent que dans les annexes.

16.5. Immobilisations

16.5.1. Etat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Le patrimoine immobilier n'a pas évolué depuis la reprise du contrat.

A noter que des bureaux ont été pris en location rue Michelet à proximité de la place Gambetta pour l'UPA Gambetta (ex UPA Saint-Bruno) qui se trouve ainsi située au cœur du réseau de bus. Par ailleurs, les locaux de la VPC ont été entièrement réaménagés.

16.5.2. Compte-rendu des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

Les biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué sont fournis dans le chapitre 9 pour les biens acquis par la collectivité et dans le chapitre 10 pour les investissements réalisés par l'exploitant.



16.5.3. Etat du suivi du programme contractuel d'investissements en 1er établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, et présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation

16.5.3.1. Etat des acquisitions

Investissements délégataire réseau Tbc	Durée amortissement	2011			
		Avenant 3		Réalisé	
		Q	€ (2008)	Q	€ (2011)
Locaux administratifs	10		40 000		17 963
Mobilier	10		15 000		13 429
Ateliers	10				23 043
Sous-total Réaménagement Locaux hors Exploitation			55 000		54 435
Agence Quinconces	10		0		0
CDR, DMCI, CIT, Com Client	10		0		5 835
Divers locaux	10		0		33 027
Sous-total Réaménagement Locaux Exploitation			0		38 862
Poteaux d'arrêt	10		0		25 828
Climatisation	10		0		10 138
Installations fixes	10				13 930
Sanitaires en terminus	10	12	141 700		98 400
Sous-total Infrastructure			141 700		148 296
Distribution de carburants	10		0		0
Borne ADBlue	10		0		0
Surveillance dépôt	10	1	30 000		0
Sous-total Equipements Dépôts			30 000		0
Equipements Ateliers	10		25 000		72 208
Outillages Divers	5		50 000		17 122
Sous-total Equipements Ateliers			75 000		89 330
Véhicules 4-5 places	5	2	30 000	0	0
Véhicules de société	5	3	42 000	0	0
Véhicules Utilitaires	5	1	20 000	1	27 455
Sous-total Véhicules de Service			92 000		27 455
Equipements divers	5		18 000		1 525
Equipement portable de contrôle	5		0		0
Amélioration vitesse commerciale Lianes 3	5		135 189		154 852
Sous-total Equipements Divers			153 189		156 377



Investissements délégataire réseau Tbc	Durée amortissement	2011			
		Avenant 3		Réalisé	
		Q	€ (2008)	Q	€ (2011)
Micros / imprimantes	3		63 000		36 701
Serveurs	3		25 000		55 377
Autres matériels	3		0		2 852
Sous-total Matériel Informatique			88 000		94 929
Logiciel (Mainta, Map Info ...)	3		34 158		199 622
Equipement Vente à Distance	3		0		60 669
Navitia	3		0		0
Hastus	3		0		0
Coda/RH Place/Hastop/Titan Fraude/Abel	3		0		24 252
Sous-total Logiciels			34 158		284 543
Navettes fluviales	20			2	311 951
Cito d'occasion	3	0	0	0	0
Sous-total Matériel Roulant Tbc			0		311 951
TOTAL TBC			669 047		1 206 178



Investissements délégataire réseau Mobibus	Durée amortissement	2011			
		Avenant 3		Réalisé	
		Q	€ (2008)	Q	€ (2011)
Type Kangoo (véhicules neufs)	6	1	35 805	0	0
Véhicules d'occasion	2			0	0
Sous-total Investissement véhicules			35 805		0
Type Kangoos	3	2	10 000		0
Type Master	3	3	24 000		0
Sous-total Rénovation véhicules			34 000		0
Mobilier	10		0		0
Sous-total Réaménagement Locaux hors Exploitation			0		0
Equipements Ateliers	10		0		0
Sous-total Equipements Ateliers			0		0
Autocommutateur	10		0		0
équipement GPRS véhicule	6		0		72 383
Sous-total Equipements Divers			0		72 383
Micros / imprimantes	3		Intégré ds		Intégré ds
Serveurs	3		Tbc		Tbc
Sous-total Matériel Informatique			0		0
Titus	3		0		0
Géolocalisation	3		0		0
licence Office	3		0		0
Sous-total logiciels			0		0
TOTAL Mobibus			69 805		72 383



Investissements délégataire vélos	Durée amortissement	2 011			
		Avenant 3		Réalisé	
		Q	€ (2008)	Q	€ (2011)
Terminaux de paiement CB supplémentaires	10	59	283 207		368 125
Stationnement Arceaux	10		0		0
Parcs et stationnement de vélos	5		1 938		
Vélos	3		0		142 148
Véhicules exploitation	5		0		0
logiciel exploitation et internet	10		0		11 770
Local vélo gare St Jean	10		0		0
TOTAL VLS			285 146		522 043
TOTAL général hors location opérationnelle			1 023 997		1 800 604
Pour info : total général cumulé 2009 + 2010 + 2011 (avec location opérationnelle 2010)			13 500 572		14 227 338
Pour info : total général cumulé 2009 + 2010 + 2011 (hors location opérationnelle 2010)			13 218 227		13 944 993

Le total des investissements cumulé à fin 2011 est de 14 227 338 € avec les 3 véhicules Noventis qui ont été acquis en 2010 en location opérationnelle. Le total investi sur fonds propres est de 13 944 993 €.

16.5.3.2. Etat des cessions et mises au rebut

Cessions / mises au rebut	2011			
	Avenant 3		Réalisé	
	Q	€ (2008)	Q	€ (2011)
-				
- Cession matériels roulants				-8 560
- Vélos détruits et volés		0		-74 691
TOTAL		0		-83 252
Pour info : total cumulé 2009 + 2010 + 2011 des cessions / mises au rebut			0	-138 520

8 560 € de véhicules de type Master ou Kango ont été sortis en 2011.

74 691 € de vélos ont été sortis en 2011 ; il s'agit de vélos qui ont été volés ou détruits. Une opération similaire avait déjà été réalisée dans les comptes 2010.



16.5.3.3. Etat récapitulatif

	2011			
	Avenant 1		Réalisé	
	Q	€ (2008)	Q	€ (2011)
Total acquisitions et sorties d'investissements				
TOTAL cumulé à fin 2011 avec location opérationnelle 2010		13 500 572		14 088 819
TOTAL cumulé à fin 2011 hors location opérationnelle 2010		13 218 227		13 806 473

Le montant total des investissements cumulés nets de sorties est de 14 088 819 € dont 13 806 473 € sur fonds propres.

16.5.4. Etat des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles

Depuis le changement de DSP, il n'y a plus de dépenses de renouvellement. Tout passe maintenant par des acquisitions d'immobilisation qui sont intégrées dans les immobilisations présentées en chapitre 10.



Chapitre 17

Divers



17. Divers

17.1. Compte-rendu des services spécifiques

Services occasionnels Année 2011 (en Km)	Tramway	Bus	Affrétés	Total
-				
Carnaval le 6 mars	728			728
Foire internationale du 28 mai au 5 juin		1 082		1 082
Fête de la musique le 21 juin			153	153
Fête du Fleuve			306	306
Feu d'artifice du 14 juillet	485	455	103	1 043
Ouverture des commerces 5 week-ends	9 549	206		9 755
Navette électrique : Fêtes de fin d'année		396		396
Navette électrique : Dimanches sans voitures		2 056		2 056
Navettes : Corresp SNCF dimanches soirs	4 266	11 968		16 234
Desserte du stade Chaban-Delmas	6 721	1 403		8 124
Dessertes hors CUB		16 781	6 764	23 545
Desserte du stade Moga à Bègles		219		219
Festival Vibrations Urbaines à Pessac		31		31
Visite présidentielle le 22 février		28		28
Transport de supporters le 30 janvier		252		252
Visite ministérielle le 28 octobre	22			22
Total km commerciaux	21 771	34 876	7 326	63 974
Km hlp	1 071	3 917	823	5 810
TOTAL KM	22 843	38 793	8 149	69 784

Le taux de km hlp est de 4,92% pour le tramway et 11,23% pour le bus.

17.2. Graphiques de l'offre de service de septembre et de l'été

Les graphiques de l'offre de service de l'hiver 2011/2012 ont déjà été fournis à la CUB sous forme de CD-ROM.

17.3. Services additionnels

Les services additionnels fournis à la clientèle sont détaillés dans les chapitres 4 et 6.







Sommaire des Annexes

Sommaire des annexes	
1	Kilomètres, PKO, voyages et V/K par ligne
2	Compte de résultat par ligne et synthèse
3	Comptes sociaux format liasse fiscale





ANNEXE 1

**Kilomètres, places kilométriques offertes (PKO),
voyages et voyages par kilomètre (V/K) par ligne**



	2009					2010					2011				
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy mixtes) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)
A	1 913 557	1 838 733	558 440 658	23 628 530	12,3	2 090 033	2 031 694	617 934 006	25 258 261	12,1	2 120 098	2 067 154	627 989 295	27 366 728	12,9
B	1 673 781	1 604 567	487 292 268	22 590 153	13,5	1 693 236	1 657 766	503 931 132	22 875 290	13,5	1 725 554	1 694 090	514 634 932	24 151 742	14,0
C	865 396	843 635	186 187 990	13 170 622	15,2	912 731	894 595	197 611 470	13 850 823	15,2	929 004	913 040	201 564 931	15 005 793	16,2
Sous-total	4 452 733	4 286 935	1 231 920 916	59 389 305	13,3	4 695 999	4 584 055	1 319 476 608	61 984 374	13,2	4 774 655	4 674 283	1 344 189 158	66 524 263	13,9
Lianes 1						705 215	628 065	91 897 595	1 660 988	2,4	874 484	771 800	107 448 535	2 229 138	2,5
Lianes 2						387 938	341 910	50 936 565	1 089 366	2,8	474 833	408 852	60 454 548	1 206 454	2,5
Lianes 3						818 068	700 895	104 402 499	1 780 388	2,2	1 131 297	941 407	139 272 202	2 201 358	1,9
Lianes 4						993 637	887 555	132 235 178	2 600 949	2,6	1 251 991	1 102 506	163 059 154	3 309 519	2,6
Lianes 5						1 312 847	1 114 371	166 015 751	3 220 722	2,5	1 621 285	1 360 202	201 159 695	4 067 704	2,5
Lianes 6						592 091	534 522	79 624 713	1 236 368	2,1	756 749	661 206	97 783 974	1 550 745	2,0
Lianes 7						749 477	666 956	68 711 704	542 510	0,7	939 943	825 981	83 998 181	729 683	0,8
Lianes 8						352 880	331 193	39 338 925	880 497	2,5	436 226	406 774	48 040 025	1 163 363	2,7
Lianes 9						616 701	584 409	87 062 303	2 898 313	4,7	767 568	718 893	106 318 317	3 214 802	4,2
Lianes 10						1 216 081	1 090 216	144 140 382	1 915 193	1,6	1 487 922	1 333 864	182 862 282	2 618 265	1,8
Lianes 11						837 346	763 199	78 634 613	1 209 603	1,4	1 040 047	937 490	95 347 505	1 701 805	1,6
Lianes 14											1 477 747	1 310 519	133 375 684	3 171 121	1,1
Lianes 15						1 346 000	1 209 084	124 568 830	2 503 616	1,9	1 477 747	1 310 519	133 375 684	3 171 121	2,1
Lianes 16						655 945	597 894	81 544 430	2 690 550	4,1	830 168	743 330	104 281 443	3 218 718	3,9
Principale 20						152 809	137 075	14 119 561	446 868	2,9	211 507	188 692	19 178 124	570 612	2,7
Principale 21						181 936	160 475	16 368 408	316 980	1,7	212 421	189 530	19 332 088	405 759	1,9
Principale 23						298 453	253 875	28 710 410	277 735	0,9	384 294	321 027	35 084 058	319 813	0,8
Principale 24						463 925	419 144	43 188 629	770 858	1,7	586 078	520 334	52 916 460	960 231	1,6
Principale 26						254 619	232 755	14 189 330	487 562	1,9	328 197	296 437	18 101 944	574 407	1,8
Principale 27						350 712	312 762	32 214 992	315 557	0,9	442 624	384 844	39 135 385	428 382	1,0
Principale 28						229 014	210 830	21 714 569	209 281	0,9	288 357	259 845	26 423 925	272 194	0,9
Principale 29						345 353	287 690	29 641 582	575 277	1,7	437 599	355 700	36 173 274	665 697	1,5
Principale 30						464 313	393 293	40 115 884	450 920	1,0	633 306	517 024	52 736 472	533 214	0,8
Corol 32						548 073	481 083	39 448 794	376 322	0,7	657 798	579 333	47 506 336	516 073	0,8
Corol 33						264 982	238 115	24 519 548	185 879	0,7	300 047	274 865	24 657 025	237 407	0,8
Corol 34						520 884	464 114	55 667 549	578 293	1,1	650 856	583 419	68 658 480	737 792	1,1
Corol 35						518 181	477 050	71 071 772	863 424	1,7	646 953	590 919	87 397 245	1 116 914	1,7
Corol 36						539 851	485 429	49 513 735	299 022	0,6	617 146	579 063	59 064 440	336 584	0,5
Corol 37						239 300	206 337	21 257 708	131 755	0,6	303 139	250 173	25 439 821	162 508	0,5
Flexo Bouliac 38						59 391	41 483	331 867	2 316	0,0	31 011	23 028	184 226	2 312	0,1
Résago Bouliac 38											100 275	55 554	444 430	1 290	0,0
Résago Le Taillan 39						82 937	43 814	350 509	3 185	0,0	179 878	79 499	635 992	3 827	0,0
Citéis 40						216 050	185 085	19 065 118	93 758	0,4	271 067	226 290	23 013 191	153 593	0,6
Citéis 41						135 581	130 701	2 548 424	63 839	0,5	183 723	174 767	3 383 159	95 827	0,5
Citéis 42						228 839	219 494	13 374 033	129 679	0,6	257 958	247 708	15 084 127	163 704	0,6
Citéis 43						266 965	234 335	15 700 466	578 534	2,2	322 735	283 812	19 015 414	501 826	1,6
Citéis 44						271 437	258 401	26 607 723	207 892	0,8	342 120	322 569	32 798 265	253 229	0,7
Citéis 45						240 217	218 050	13 276 705	181 986	0,8	296 625	271 949	20 212 646	273 715	0,9

	2009					2010					2011				
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy mixtes) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)
Citéis 46						78 791	74 141	1 445 402	15 686	0,2	83 153	78 070	1 503 742	22 103	0,3
Citéis 47						84 518	69 597	1 502 572	139 434	1,6	110 870	84 123	1 757 264	133 050	1,2
Flexo 48						151 556	87 995	9 065 111	22 576	0,1	167 220	109 595	11 144 249	31 050	0,2
Flexo 49						109 713	97 552	7 999 264	36 667	0,3	129 710	117 840	9 662 880	43 263	0,3
Flexo 50						56 626	46 537	3 816 026	1 209	0,0	74 185	55 880	4 582 193	1 896	0,0
Flexo 51						12 217	9 411	771 677	16	0,0	17 342	11 348	930 511	151	0,0
Flexo 52						25 619	18 209	1 493 097	638	0,0	39 834	22 083	1 810 765	865	0,0
53 Exp						165 990	144 052	21 251 657	333 656	2,0	114 443	101 668	14 996 520	256 315	2,2
Flexo 54						30 907	26 257	2 153 074	5 944	0,2	38 621	31 438	2 577 916	4 534	0,1
Flexo 55						20 948	16 682	1 367 899	576	0,0	33 314	23 701	1 943 449	1 053	0,0
56 exp						341 182	302 209	31 133 054	406 526	1,2	437 048	373 791	38 012 048	516 654	1,2
Flexo 57						25 374	21 045	1 725 690	272	0,0	32 718	25 166	2 063 645	638	0,0
Locale soirée 58						13 894	11 104	1 656 163	7 659	0,6	18 271	14 570	2 156 585	8 768	0,5
Locale 62						96 797	76 433	7 872 738	60 412	0,6	114 464	94 253	9 584 585	69 502	0,6
Locale 63						9 369	8 426	564 529	2 133	0,2	7 255	6 798	455 481	1 511	0,2
Locale 64						101 968	81 395	8 386 069	72 066	0,7	125 000	100 029	10 172 510	69 122	0,6
Locale 67						70 879	58 985	6 077 342	32 087	0,5	85 323	72 550	7 378 057	37 497	0,4
Flexo Artigues 68						15 947	12 302	1 008 741	2 972	0,2	18 010	15 287	1 253 567	2 923	0,2
Résago Artigues 68															
Locale 70						52 812	41 196	3 542 843	34 636	0,7	69 667	47 268	4 065 033	23 799	0,3
Locale 71						270 590	233 748	20 102 290	113 906	0,4	333 151	282 605	24 304 022	146 261	0,4
Locale 72						140 170	131 297	13 524 937	118 168	0,8	172 034	163 061	16 581 784	146 946	0,9
Locale 73						111 457	90 609	7 429 977	63 451	0,6	133 534	96 633	7 923 898	89 244	0,7
Spécifique 74						4 431	1 867	192 778	9 250	2,1	5 294	2 043	196 461	11 499	2,2
Spécifique 75						966	845	72 676	1 049	1,1	8 642	4 788	392 616	255	0,0
Locale 76						60 929	55 125	4 520 217	18 967	0,3	85 626	80 100	6 568 215	27 617	0,3
Locale 77						32 934	27 411	2 247 699	23 959	0,7	42 463	33 628	2 757 471	20 400	0,5
Spécifique 78						6 946	2 835	232 493	9 401	1,4	13 486	3 622	296 996	11 343	0,8
Spécifique 79						15 159	9 171	1 632 439	13 275	0,9	26 992	12 647	2 251 153	11 666	0,4
Spécifique 80						5 991	3 281	269 023	1 262	0,2	8 766	3 438	281 930	2 839	0,3
Spécifique 81						780	683	55 988	16	0,0					
Locale 83						119 126	93 232	7 645 047	59 496	0,5	162 391	112 622	9 234 973	90 394	0,6
Spécifique 86						7 569	4 277	350 735	8 794	1,2	11 967	5 297	434 376	8 646	0,7
Locale 87						136 151	108 455	13 800 769	139 759	1,0	164 837	132 150	16 774 320	158 382	1,0
Locale 88						15 458	13 481	1 105 409	7 356	0,5	11 769	10 218	837 873	6 746	0,6
Locale 89						11 131	9 632	789 840	3 299	0,3	19 782	16 873	1 383 554	4 896	0,2
Locale 90						388 091	337 192	20 231 545	171 068	0,4	481 626	414 482	24 868 940	222 788	0,5
Locale 91						298 095	256 366	15 381 968	75 561	0,3	371 941	312 753	18 765 172	110 063	0,3
Locale 92						275 210	236 031	20 298 670	98 543	0,4	338 322	282 051	24 256 372	93 161	0,3
Résago week-end 92															
Spécifique 93						24 570	17 478	1 048 692	5 651	0,2	32 368	19 309	1 158 536	5 472	0,2
Spécifique 94						15 225	11 349	680 941	3 764	0,2	19 533	12 650	759 001	4 697	0,2
Spécifique 95						5 120	3 210	263 215	2 713	0,5	8 203	3 939	322 958	1 690	0,2

>>> Km, PKO, voyages et V/K par ligne

	2009					2010					2011				
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy mixtes) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)
Spécifique 96															
Nouv réseau (mars 10)	20 732 891	17 751 932	2 016 279 544	35 004 452	1,7	20 880 452	18 401 992	2 087 578 126	33 904 539	1,6	26 173 013	22 684 508	2 557 348 299	42 303 558	1,6
Anc réseau (=> fév 10)	39 299	39 299	5 830 821			3 611 909	3 087 597	349 662 452	6 782 566	1,9					
Substitution	1 312	1 312	198 218			14 641	12 516	1 542 284			3 782	3 418	506 170		
Autres *	20 773 501	17 792 543	2 022 308 583	35 004 452	1,7	24 507 002	21 502 105	2 438 782 861	40 687 105	1,7	26 176 795	22 687 926	2 557 854 469	42 303 558	1,6
Sous-total	31 529	31 529	3 627 470			41 769	41 769	5 007 417	8 600		42 201	42 201	5 475 300	9 945	
Occasionnels bus	29 581	29 581	8 409 580			21 849	21 849	5 334 322			21 772	21 772	6 352 982		
Occasionnels tramway	61 110	61 110	12 037 050			63 618	63 618	10 341 738	8 600		63 973	63 973	11 828 282	9 945	
Sous-total	6 301	6 301	897 817			3 957	3 957	535 191			3 246	3 246	402 219		
Locations	6 301	6 301	897 817			3 957	3 957	535 191			3 246	3 246	402 219		
Sous-total	1 600 883	675 320		82 975	0,1	1 548 978	718 941		87 279	0,1	1 377 572	728 094		88 520	0,1
Mobibus	1 600 883	675 320		82 975	0,1	1 548 978	718 941		87 279	0,1	1 377 572	728 094		88 520	0,1
Sous-total	26 894 529	22 822 209	3 267 164 365	94 476 732	3,5	30 819 554	26 872 676	3 769 136 998	102 767 358	3,3	32 396 242	28 157 522	3 914 274 128	108 926 286	3,4
TOTAL															

Changeement de méthode de calcul des voyages entre 2009 et 2010 :

* 2009 : voyages calculés sur la base d'une méthode mixte mêlant voyages comptables à mobilités variables et validations

* 2010 : voyages comptables tels que calculés dans l'arrêté des comptes en application des dispositions contractuelles.

Hors changement de méthode, on compte 100 969 315 voyages en 2010.

Autres * : tempête du 24/01/09



ANNEXE 2

Compte de résultat par ligne et synthèse



Lignes du réseau (hors Mobibus)	LA		LB		LC		LCITEIS40					
	ME Ctre/BA La Gardette/ FL Dravemont	MOIS	CUMJUL	PESSAC Centre / BORDEAUX Claveau	MOIS	CUMJUL	BEGLES Terres Neuves/BX Les Aubiers	MOIS	CUMJUL	CENON Beausite / LORMONT Buttinière	MOIS	CUMJUL
2011 - 12												
VALIDATIONS BRUTES	2011	1 874 815	19 658 482	1 672 653	16 622 808	1 107 593	11 042 983	1 107 593	11 042 983	11 574	102 226	
	2010	1 396 877	16 783 981	1 138 906	14 076 657	801 393	9 551 524	801 393	9 551 524	4 971	54 377	
% variation		34,21 %	17,13 %	46,86 %	18,09 %	38,21 %	15,61 %	38,21 %	15,61 %	132,83 %	87,99 %	
VOYAGES	2011	2 524 319	27 366 728	2 385 482	24 151 743	1 443 975	15 005 792	1 443 975	15 005 792	17 572	153 592	
	2010	2 306 131	25 258 261	2 051 629	22 875 291	1 272 238	13 850 824	1 272 238	13 850 824	9 710	93 759	
% variation		9,46 %	8,35 %	16,27 %	5,58 %	13,50 %	8,34 %	13,50 %	8,34 %	80,97 %	63,82 %	
KILOMETRES THEORIQUES	2011	183 022	2 066 023	153 230	1 685 884	80 606	908 338	80 606	908 338	20 651	232 513	
	2010	185 487	2 076 040	154 198	1 687 118	80 687	909 453	80 687	909 453	20 906	195 282	
% variation		-1,33 %	-0,48 %	-0,63 %	-0,07 %	-0,10 %	-0,12 %	-0,10 %	-0,12 %	-1,22 %	19,07 %	
KILOMETRES REELS	2011	185 150	2 067 154	155 011	1 694 090	81 543	913 041	81 543	913 041	20 208	226 291	
	2010	156 291	2 031 694	130 812	1 657 768	68 528	894 596	68 528	894 596	17 164	185 084	
% variation		18,46 %	1,75 %	18,50 %	2,19 %	18,99 %	2,06 %	18,99 %	2,06 %	17,73 %	22,26 %	
RECETTES	2011	1 066 872	11 974 967	1 015 543	10 588 705	650 314	7 125 368	650 314	7 125 368	6 083	55 428	
	2010	959 305	10 705 551	870 787	9 614 996	615 979	6 443 754	615 979	6 443 754	2 059	31 479	
% variation		11,21 %	11,86 %	16,62 %	10,07 %	5,57 %	10,58 %	5,57 %	10,58 %	195,38 %	76,08 %	
DEPENSES	2011	1 655 151	17 331 874	1 411 368	14 268 548	788 782	8 561 819	788 782	8 561 819	81 128	1 128 785	
	2010	1 961 405	17 419 375	1 706 496	14 464 697	893 634	8 495 302	893 634	8 495 302	99 534	907 547	
% variation		-15,61 %	-0,50 %	-17,29 %	-1,36 %	-11,73 %	0,78 %	-11,73 %	0,78 %	-18,49 %	24,38 %	
COUVERTURE R/D en %	2011	64,46 %	69,09 %	71,95 %	74,18 %	82,45 %	83,22 %	82,45 %	83,22 %	7,50 %	4,91 %	
	2010	48,91 %	61,46 %	51,03 %	66,47 %	68,93 %	75,85 %	68,93 %	75,85 %	2,07 %	3,47 %	
% variation		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
VOYAGES / KM	2011	13,63	13,24	15,39	14,26	17,71	16,43	17,71	16,43	0,87	0,68	
	2010	14,76	12,43	15,68	13,80	18,57	15,48	18,57	15,48	0,57	0,51	
% variation		-7,60 %	6,49 %	-1,88 %	3,32 %	-4,62 %	6,15 %	-4,62 %	6,15 %	53,71 %	33,99 %	
RECETTES / KM	2011	5,76	5,79	6,55	6,25	7,98	7,80	7,98	7,80	0,30	0,24	
	2010	6,14	5,27	6,66	5,80	8,99	7,20	8,99	7,20	0,12	0,17	
% variation		-6,12 %	9,94 %	-1,58 %	7,71 %	-11,28 %	8,34 %	-11,28 %	8,34 %	150,88 %	44,02 %	
DEPENSES / KM	2011	8,94	8,38	9,10	8,42	9,67	9,38	9,67	9,38	4,01	4,99	
	2010	12,55	8,57	13,05	8,73	13,04	9,50	13,04	9,50	5,80	4,90	
% variation		-28,77 %	-2,21 %	-30,21 %	-3,47 %	-25,82 %	-1,25 %	-25,82 %	-1,25 %	-30,77 %	1,73 %	
RECETTES / VOYAGE	2011	0,42	0,44	0,43	0,44	0,45	0,47	0,45	0,47	0,35	0,36	
	2010	0,42	0,42	0,42	0,42	0,48	0,47	0,48	0,47	0,21	0,34	
% variation		1,60 %	3,24 %	0,30 %	4,26 %	-6,98 %	2,07 %	-6,98 %	2,07 %	63,22 %	7,49 %	
DEPENSES / VOYAGE	2011	0,86	0,63	0,59	0,59	0,55	0,57	0,55	0,57	4,62	7,35	
	2010	0,85	0,69	0,83	0,63	0,70	0,61	0,70	0,61	10,25	9,68	
% variation		-22,91 %	-8,17 %	-28,87 %	-6,57 %	-22,23 %	-6,97 %	-22,23 %	-6,97 %	-54,96 %	-24,07 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2011	-588 280	-5 356 908	-395 825	-3 684 843	-1 338 467	-1 436 451	-1 338 467	-1 436 451	-75 045	-1 073 357	
	2010	-1 002 100	-6 713 824	-835 709	-4 849 701	-2 77 655	-2 051 548	-2 77 655	-2 051 548	-97 474	-876 068	
% variation		-41,30 %	-20,21 %	-52,64 %	-24,02 %	-50,13 %	-29,98 %	-50,13 %	-29,98 %	-23,01 %	22,52 %	
D - R / VOYAGE	2011	0,23	0,20	0,17	0,15	0,10	0,10	0,10	0,10	4,27	6,99	
	2010	0,43	0,27	0,41	0,21	0,22	0,15	0,22	0,15	10,04	9,34	
% variation		-50,45 %	-21,58 %	-60,03 %	-25,65 %	-58,09 %	-31,40 %	-58,09 %	-31,40 %	-34,61 %	0,21 %	
D - R / KMS REELS	2011	3,18	2,59	2,55	2,18	1,70	1,57	1,70	1,57	3,71	4,74	
	2010	6,41	3,30	6,39	2,93	4,05	2,29	4,05	2,29	5,68	4,73	
% variation		-50,45 %	-21,58 %	-60,03 %	-25,65 %	-58,09 %	-31,40 %	-58,09 %	-31,40 %	-34,61 %	0,21 %	

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LCITEIS41 BX Le Tondou / EYSINES Place Florale		LCITEIS42 MERIGNAC Centre / MERIGNAC Mondésir		LCITEIS43 BX Victoire / BEGLES César Franck A		LCITEIS44 PESSAC Unitec / PESSAC Candau	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	5 693	66 355	7 911	109 790	30 429	350 259	12 776	163 363
2010	3 943	40 542	7 461	75 215	30 350	396 028	10 575	109 959
% variation	44,38 %	63,67 %	6,03 %	45,97 %	0,26 %	-11,56 %	20,81 %	48,57 %
VOYAGES								
2011	8 085	95 828	11 629	163 704	42 748	501 827	19 687	253 228
2010	7 259	63 840	14 826	129 678	53 618	578 534	23 012	207 893
% variation	11,38 %	50,11 %	-21,56 %	26,24 %	-20,27 %	-13,26 %	-14,45 %	21,81 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	18 474	179 467	18 731	254 691	24 792	282 425	29 786	331 493
2010	14 828	137 915	23 668	231 220	24 951	232 708	27 782	272 202
% variation	24,59 %	30,13 %	-20,86 %	10,15 %	-0,64 %	21,36 %	7,21 %	21,78 %
KILOMETRES REELS								
2011	18 077	174 766	18 330	247 709	24 862	283 813	29 148	322 568
2010	12 174	130 703	19 432	219 493	25 039	234 335	22 810	258 401
% variation	48,49 %	33,71 %	-5,67 %	12,86 %	-0,71 %	21,11 %	27,79 %	24,83 %
RECETTES								
2011	3 450	40 477	4 447	65 022	17 519	197 620	7 124	95 231
2010	2 255	25 575	4 640	48 493	26 557	176 379	5 570	72 597
% variation	53,03 %	58,27 %	-4,15 %	34,09 %	-34,03 %	12,04 %	27,90 %	31,18 %
DEPENSES								
2011	60 200	770 808	68 861	1 180 469	116 494	1 408 949	110 067	1 636 195
2010	62 831	583 863	105 458	996 095	92 879	919 885	149 088	1 273 122
% variation	-4,19 %	32,02 %	-34,70 %	18,51 %	25,43 %	53,17 %	-26,17 %	28,52 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	5,73 %	5,25 %	6,46 %	5,51 %	15,04 %	14,03 %	6,47 %	5,82 %
2010	3,59 %	4,38 %	4,40 %	4,87 %	28,59 %	19,17 %	3,74 %	5,70 %
% variation								
VOYAGES / KM								
2011	0,45	0,55	0,63	0,66	1,72	1,77	0,68	0,79
2010	0,60	0,49	0,76	0,59	2,14	2,47	1,01	0,80
% variation	-24,99 %	12,26 %	-16,85 %	11,86 %	-19,71 %	-28,38 %	-33,05 %	-2,42 %
RECETTES / KM								
2011	0,19	0,23	0,24	0,26	0,70	0,70	0,24	0,30
2010	0,19	0,20	0,24	0,22	1,06	0,75	0,24	0,28
% variation	3,06 %	18,37 %	1,61 %	18,81 %	-33,56 %	-7,49 %	0,09 %	5,08 %
DEPENSES / KM								
2011	3,33	4,41	3,76	4,77	4,69	4,96	3,78	5,07
2010	5,16	4,47	5,43	4,54	3,71	3,93	6,54	4,93
% variation	-35,47 %	-1,27 %	-30,78 %	5,01 %	26,32 %	26,46 %	-42,23 %	2,95 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,43	0,42	0,38	0,40	0,41	0,39	0,36	0,38
2010	0,31	0,40	0,31	0,37	0,50	0,30	0,24	0,35
% variation	37,40 %	5,44 %	22,20 %	6,22 %	-17,26 %	29,17 %	49,50 %	7,69 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	7,45	8,04	5,92	7,21	2,73	2,81	5,59	6,46
2010	8,66	9,15	7,11	7,68	1,73	1,59	6,48	6,12
% variation	-13,98 %	-12,05 %	-16,75 %	-6,12 %	57,32 %	76,58 %	-13,70 %	5,51 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	-56 749	-730 331	-64 414	-1 115 446	-98 975	-1 211 329	-102 944	-1 540 964
2010	-60 576	-558 288	-100 818	-947 603	-66 321	-743 507	-143 519	-1 200 525
% variation	-6,32 %	30,82 %	-36,11 %	17,71 %	49,24 %	62,92 %	-28,27 %	28,36 %
D - R / VOYAGE								
2011	7,02	7,62	5,54	6,81	2,32	2,41	5,23	6,09
2010	8,34	8,75	6,80	7,31	1,24	1,29	6,24	5,77
% variation	-36,91 %	-2,17 %	-32,27 %	4,30 %	50,30 %	34,52 %	-43,87 %	2,82 %
D - R / KMS REELS								
2011	3,14	4,18	3,51	4,50	3,98	4,27	3,53	4,78
2010	4,98	4,27	5,19	4,32	2,65	3,17	6,29	4,65
% variation	-36,91 %	-2,17 %	-32,27 %	4,30 %	50,30 %	34,52 %	-43,87 %	2,82 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LCITEIS45 BX Gare Saint Jean / Bastide		LCITEIS46 BOUSCAT Hôpital Sub. /BX Cours Médoc		LCITEIS47 BX Victoire-Quinconces Nav.Electr.		LCOROL32 BX Bassins à Flot/BOULIAC Ctr.Cial A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	20 626	196 870	1 001	15 869	4 356	51 256	33 452	376 664
2010	10 722	119 419	1 180	10 444	4 011	45 626	31 244	276 074
% variation	92,37 %	64,86 %	-15,17 %	51,94 %	8,60 %	12,34 %	7,07 %	36,44 %
VOYAGES								
2011	27 865	273 716	1 418	22 104	11 380	133 050	44 696	516 073
2010	19 127	181 987	2 068	15 685	11 125	139 434	53 855	376 322
% variation	45,68 %	50,40 %	-31,43 %	40,92 %	2,29 %	-4,58 %	-17,01 %	37,14 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	23 738	279 458	4 877	80 309	7 731	86 440	53 287	579 921
2010	26 108	230 300	8 040	78 107	7 501	71 885	51 004	464 874
% variation	-9,08 %	21,35 %	-39,34 %	2,82 %	3,07 %	20,25 %	4,48 %	24,75 %
KILOMETRES REELS								
2011	23 229	271 948	4 773	78 071	7 565	84 123	53 152	579 333
2010	21 435	218 048	6 602	74 142	6 159	69 597	50 883	481 084
% variation	8,37 %	24,72 %	-27,70 %	5,30 %	22,83 %	20,87 %	4,46 %	20,42 %
RECETTES								
2011	9 261	91 438	538	8 461	4 695	58 189	15 592	179 703
2010	4 406	55 591	555	5 998	4 298	61 560	23 845	94 361
% variation	110,17 %	64,48 %	-2,92 %	41,06 %	9,24 %	-5,48 %	-34,61 %	90,44 %
DEPENSES								
2011	107 461	1 736 897	15 729	427 875	102 431	997 591	156 653	1 876 252
2010	155 028	1 449 306	41 204	404 991	-18 028	319 248	156 852	1 510 508
% variation	-30,68 %	19,84 %	-61,83 %	5,65 %	-668,18 %	212,48 %	-0,13 %	24,21 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	8,62 %	5,26 %	3,42 %	1,98 %	4,58 %	5,83 %	9,95 %	9,58 %
2010	2,84 %	3,84 %	1,35 %	1,48 %	-23,84 %	19,28 %	15,20 %	6,25 %
% variation								
VOYAGES / KM								
2011	1,20	1,01	0,30	0,28	1,50	1,58	0,84	0,89
2010	0,89	0,83	0,31	0,21	1,81	2,00	1,06	0,78
% variation	34,43 %	20,59 %	-5,16 %	33,83 %	-16,72 %	-21,06 %	-20,55 %	13,88 %
RECETTES / KM								
2011	0,40	0,34	0,11	0,11	0,62	0,69	0,29	0,31
2010	0,21	0,25	0,08	0,08	0,70	0,88	0,47	0,20
% variation	93,93 %	31,88 %	34,28 %	33,96 %	-11,07 %	-21,80 %	-37,40 %	58,14 %
DEPENSES / KM								
2011	4,63	6,39	3,30	5,48	13,54	11,86	2,95	3,24
2010	7,23	6,65	6,24	5,46	-2,93	4,59	3,08	3,14
% variation	-36,04 %	-3,91 %	-47,20 %	0,33 %	-562,59 %	158,52 %	-4,39 %	3,15 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,33	0,33	0,38	0,38	0,41	0,44	0,35	0,35
2010	0,23	0,31	0,27	0,38	0,39	0,44	0,44	0,25
% variation	44,26 %	9,36 %	41,58 %	0,10 %	6,79 %	-0,94 %	-21,21 %	38,87 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	3,86	6,35	11,09	19,36	9,00	7,50	3,50	3,64
2010	8,11	7,96	19,92	25,82	-1,62	2,29	2,91	4,01
% variation	-52,42 %	-20,32 %	-44,33 %	-25,03 %	-655,46 %	227,47 %	20,34 %	-9,42 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	-98 200	-1 645 459	-15 190	-419 414	-97 736	-939 402	-141 061	-1 696 549
2010	-150 622	-1 393 715	-40 649	-398 994	22 326	-257 688	-133 007	-1 416 147
% variation	-34,80 %	18,06 %	-62,63 %	5,12 %	-537,77 %	264,55 %	6,06 %	19,80 %
D - R / VOYAGE								
2011	3,52	6,01	10,71	18,97	8,59	7,06	3,16	3,29
2010	7,87	7,66	19,66	25,44	-2,01	1,85	2,47	3,76
% variation	-39,84 %	-5,34 %	-48,31 %	-0,17 %	-456,41 %	201,60 %	1,53 %	-0,52 %
D - R / KMS REELS								
2011	4,23	6,05	3,18	5,37	12,92	11,17	2,65	2,93
2010	7,03	6,39	6,16	5,38	-3,62	3,70	2,61	2,94
% variation	-39,84 %	-5,34 %	-48,31 %	-0,17 %	-456,41 %	201,60 %	1,53 %	-0,52 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LCOROL.33 BX Les Aubiers / MERIGNAC Soleil		LCOROL.34 BEGLES Rives Arcins/ME Cité des Pins		LCOROL.35 TALENCE Peixotto / BX Les Aubiers		LCOROL.36 BEGLES Terres Neuves/PESSAC Gare A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	12 265	164 145	42 473	485 908	66 292	734 785	21 301	233 520
2010	10 620	114 550	33 435	316 019	44 246	478 420	16 166	195 878
% variation	15,49 %	43,30 %	27,03 %	53,76 %	49,83 %	53,59 %	31,76 %	19,22 %
VOYAGES								
2011	17 437	237 408	63 749	737 792	100 268	1 116 913	29 854	336 583
2010	19 700	185 879	70 824	578 293	92 242	863 425	30 824	299 023
% variation	-11,49 %	27,72 %	-9,99 %	27,58 %	8,70 %	29,36 %	-3,15 %	12,56 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	21 472	282 012	70 267	612 252	55 261	607 068	50 539	581 194
2010	25 921	250 907	52 227	489 659	55 261	503 779	50 457	487 602
% variation	-17,16 %	12,40 %	34,54 %	25,04 %	0,00 %	20,50 %	0,16 %	19,19 %
KILOMETRES REELS								
2011	21 538	274 865	56 156	583 419	54 076	590 918	50 826	579 063
2010	21 282	238 115	42 880	464 114	45 371	477 049	50 457	485 429
% variation	1,20 %	15,43 %	30,96 %	25,71 %	19,19 %	23,87 %	0,73 %	19,29 %
RECETTES								
2011	7 192	100 077	23 671	277 334	38 132	428 195	11 646	134 977
2010	6 324	74 741	19 433	201 934	23 042	300 157	22 144	98 887
% variation	13,72 %	33,90 %	21,81 %	37,34 %	65,49 %	42,66 %	-47,41 %	36,50 %
DEPENSES								
2011	82 234	1 445 792	217 851	2 725 504	240 867	3 219 089	129 690	1 558 950
2010	134 532	1 279 549	227 276	2 263 022	288 582	2 581 021	129 050	1 260 859
% variation	-38,87 %	12,99 %	-4,15 %	20,44 %	-16,53 %	24,72 %	0,50 %	23,64 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	8,75 %	6,92 %	10,87 %	10,18 %	15,83 %	13,30 %	8,98 %	8,66 %
2010	4,70 %	5,84 %	8,55 %	8,92 %	7,98 %	11,63 %	17,16 %	7,84 %
% variation	81,00 %	16,90 %	26,30 %	12,90 %	95,40 %	12,90 %	-47,30 %	10,40 %
VOYAGES / KM								
2011	0,81	0,86	1,14	1,26	1,85	1,89	0,59	0,58
2010	0,93	0,78	1,65	1,25	2,03	1,81	0,61	0,62
% variation	-12,54 %	10,65 %	-31,27 %	1,49 %	-8,80 %	4,43 %	-3,85 %	-5,64 %
RECETTES / KM								
2011	0,33	0,36	0,42	0,48	0,71	0,72	0,23	0,23
2010	0,30	0,31	0,45	0,44	0,51	0,63	0,44	0,20
% variation	12,37 %	16,00 %	-6,99 %	9,25 %	38,85 %	15,17 %	-47,79 %	14,42 %
DEPENSES / KM								
2011	3,82	5,26	3,88	4,67	4,45	5,45	2,55	2,69
2010	6,32	5,37	5,30	4,88	6,36	5,41	2,56	2,60
% variation	-39,60 %	-2,11 %	-26,81 %	-4,19 %	-29,97 %	0,69 %	-0,23 %	3,65 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,41	0,42	0,97	0,38	0,38	0,38	0,39	0,40
2010	0,32	0,40	0,27	0,35	0,25	0,35	0,72	0,33
% variation	28,48 %	4,84 %	35,33 %	7,65 %	52,24 %	10,28 %	-45,70 %	21,26 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	4,72	6,09	3,42	3,69	2,40	2,88	4,34	4,63
2010	6,83	6,88	3,21	3,91	3,13	2,99	4,19	4,22
% variation	-30,94 %	-11,53 %	6,49 %	-5,60 %	-23,22 %	-3,58 %	3,76 %	9,84 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	-75 042	-1 345 715	-194 180	-2 448 170	-202 736	-2 790 893	-118 044	-1 423 972
2010	-128 207	-1 204 808	-207 844	-2 061 089	-265 540	-2 280 864	-106 905	-1 161 971
% variation	-41,47 %	11,70 %	-6,57 %	18,78 %	-23,65 %	22,36 %	10,42 %	22,55 %
D - R / VOYAGE								
2011	4,30	5,67	3,05	3,32	2,02	2,50	3,95	4,23
2010	6,51	6,48	2,93	3,56	2,88	2,64	3,47	3,89
% variation	-42,16 %	-3,24 %	-28,66 %	-5,51 %	-35,94 %	-1,22 %	9,62 %	2,73 %
D - R / KMS REELS								
2011	3,48	4,90	3,46	4,20	3,75	4,72	2,32	2,46
2010	6,02	5,06	4,85	4,44	5,85	4,78	2,12	2,39
% variation	-42,16 %	-3,24 %	-28,66 %	-5,51 %	-35,94 %	-1,22 %	9,62 %	2,73 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LCOROL37 BX Aubiers/ST AUBIN Lycée Sud Médéc		LEXPRES53 BX Quinconces/ST MEDARD C. Hastignan		LEXPRES56 BX P. Justice/PAREMPUYRE L. Vignoble		LFLEXO38 BX Stalingrad / BOULIAC Vettiner A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	8 159	105 093	0	178 511	30 179	351 394	0	1 345
2010	6 074	72 053	22 376	200 311	22 938	244 682	95	1 060
% variation	34,33 %	45,86 %	-100,00 %	-10,88 %	31,57 %	43,61 %	-100,00 %	26,89 %
VOYAGES								
2011	12 669	162 508	0	256 315	43 347	516 653	142	2 313
2010	12 920	131 754	40 418	333 655	43 050	406 527	160	1 613
% variation	-1,94 %	23,34 %	-100,00 %	-23,18 %	0,69 %	27,09 %	-11,25 %	43,40 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	23 818	256 975	0	104 743	34 593	384 063	931	13 735
2010	24 851	218 015	18 251	152 734	34 466	318 978	1 164	11 879
% variation	-4,16 %	17,87 %	-100,00 %	-31,42 %	0,37 %	20,40 %	-20,02 %	15,62 %
KILOMETRES REELS								
2011	23 307	250 172	0	101 668	33 852	373 790	1 005	14 005
2010	20 403	206 338	14 984	144 052	28 298	302 209	1 164	11 879
% variation	14,23 %	21,24 %	-100,00 %	-29,42 %	19,63 %	23,69 %	-13,66 %	17,90 %
RECETTES								
2011	5 283	66 693	0	108 017	19 035	227 375	63	973
2010	2 690	51 305	15 042	131 640	15 684	175 069	64	645
% variation	96,40 %	29,99 %	-100,00 %	-17,94 %	21,37 %	29,88 %	-1,25 %	50,91 %
DEPENSES								
2011	82 395	1 090 396	0	572 430	136 193	1 905 951	3 130	36 541
2010	104 804	859 899	96 823	848 979	167 261	1 501 940	-253	30 552
% variation	-21,38 %	26,81 %	-100,00 %	-32,57 %	-18,57 %	26,90 %	-1337,15 %	19,60 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	6,41 %	6,12 %	0,00 %	18,87 %	13,98 %	11,93 %	2,03 %	2,66 %
2010	2,57 %	5,97 %	15,54 %	15,51 %	9,38 %	11,66 %	-25,37 %	2,11 %
% variation	0,54	0,65	0,00	2,52	1,28	1,38	0,14	0,17
VOYAGES / KM								
2011	0,63	0,64	2,70	2,32	1,52	1,35	0,14	0,14
2010	-14,16 %	1,73 %	-100,00 %	8,85 %	-15,83 %	2,75 %	2,79 %	21,63 %
% variation	0,23	0,27	0,00	1,06	0,56	0,61	0,06	0,07
2010	0,13	0,25	1,00	0,91	0,55	0,58	0,06	0,05
% variation	71,93 %	7,22 %	-100,00 %	16,26 %	1,45 %	5,01 %	14,38 %	28,00 %
DEPENSES / KM								
2011	3,54	4,36	0,00	5,63	4,02	5,10	3,11	2,61
2010	5,14	4,17	6,46	5,89	5,91	4,97	-0,22	2,57
% variation	-31,18 %	4,59 %	-100,00 %	-4,47 %	-31,93 %	2,60 %	-1532,64 %	1,45 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,42	0,41	0,42	0,42	0,44	0,44	0,45	0,42
2010	0,21	0,39	0,37	0,39	0,36	0,43	0,40	0,40
% variation	100,30 %	5,39 %	-100,00 %	6,81 %	20,54 %	2,19 %	11,27 %	5,24 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	6,50	6,71	2,40	2,23	3,14	3,69	22,04	15,80
2010	8,11	6,53	2,40	2,54	3,89	3,69	-1,58	18,94
% variation	-19,82 %	2,81 %	-100,00 %	-12,23 %	-19,13 %	-0,15 %	-1493,74 %	-16,59 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	-77 112	-1 023 703	0	-464 413	-117 158	-1 678 577	-3 067	-35 568
2010	-102 114	-808 594	-81 782	-717 339	-151 577	-1 326 872	317	-29 907
% variation	-24,48 %	26,60 %	-100,00 %	-35,26 %	-22,71 %	26,51 %	-1066,66 %	18,93 %
D - R / VOYAGE								
2011	6,09	6,30	2,02	1,81	2,70	3,25	21,60	15,38
2010	7,90	6,14	2,02	2,15	3,52	3,26	-1,98	18,54
% variation	-33,89 %	4,42 %	-100,00 %	-8,27 %	-35,39 %	2,28 %	-1219,60 %	0,87 %
D - R / KMS REELS								
2011	3,31	4,09	5,46	4,57	3,46	4,49	3,05	2,54
2010	5,00	3,92	5,46	4,98	5,36	4,39	-0,27	2,52
% variation	-33,89 %	4,42 %	-100,00 %	-8,27 %	-35,39 %	2,28 %	-1219,60 %	0,87 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LFLEXO48 PESSAC Centre /ME Zi du Phare		LFLEXO49 AMBARES Collège C.Massé-Duroy		LFLEXO50S BORDEAUX Stalingrad / AMBARES		LFLEXO51S BORDEAUX Galin / ARTIGUES	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	1 846	21 724	3 012	27 647	103	1 223	2	95
2010	1 740	14 161	1 983	18 573	80	575	0	8
% variation	6,09 %	53,41 %	51,89 %	48,86 %	28,75 %	112,70 %		1087,50 %
VOYAGES								
2011	2 567	31 050	4 642	43 263	149	1 895	4	151
2010	3 073	22 577	4 439	36 667	178	1 208	0	16
% variation	-16,47 %	37,53 %	4,57 %	17,99 %	-16,29 %	56,87 %		843,75 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	10 445	112 564	10 950	117 840	4 828	55 652	983	11 331
2010	10 465	92 950	10 980	97 560	4 738	46 537	965	9 411
% variation	-0,19 %	21,10 %	-0,27 %	20,79 %	1,90 %	19,59 %	1,87 %	20,40 %
KILOMETRES REELS								
2011	10 221	109 596	10 950	117 840	4 884	55 881	983	11 349
2010	8 592	87 994	10 972	97 552	4 738	46 537	965	9 411
% variation	18,96 %	24,55 %	-0,20 %	20,80 %	3,08 %	20,08 %	1,87 %	20,59 %
RECETTES								
2011	1 108	12 770	1 775	16 578	64	1 157	1	166
2010	862	8 044	1 757	12 021	27	542	0	77
% variation	28,54 %	58,76 %	1,04 %	37,90 %	134,19 %	113,59 %		115,28 %
DEPENSES								
2011	45 123	614 910	29 610	354 866	16 013	191 816	4 505	53 748
2010	54 781	456 387	28 920	285 357	15 819	155 888	9 036	45 206
% variation	-17,63 %	34,73 %	2,39 %	24,36 %	1,23 %	23,05 %	-50,14 %	18,90 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	2,46 %	2,08 %	5,99 %	4,67 %	0,40 %	0,60 %	0,03 %	0,31 %
2010	1,57 %	1,76 %	6,07 %	4,21 %	0,17 %	0,35 %	0,00 %	0,17 %
% variation	0,25	0,28	0,42	0,37	0,03	0,03	0,00	0,01
VOYAGES / KM								
2011	0,36	0,26	0,40	0,38	0,04	0,03	0,00	0,00
2010	-29,78 %	10,42 %	4,78 %	-2,32 %	-18,79 %	30,64 %		682,59 %
% variation	0,11	0,12	0,16	0,14	0,01	0,02	0,00	0,01
2010	0,10	0,09	0,16	0,12	0,01	0,01	0,00	0,01
% variation	8,05 %	27,47 %	1,24 %	14,16 %	127,18 %	77,87 %		78,52 %
DEPENSES / KM								
2011	4,41	5,61	2,70	3,01	3,28	3,43	4,58	4,74
2010	6,38	5,19	2,64	2,93	3,34	3,35	9,36	4,80
% variation	-30,76 %	8,18 %	2,59 %	2,95 %	-1,80 %	2,47 %	-51,06 %	-1,41 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,43	0,41	0,38	0,38	0,43	0,61	0,29	1,10
2010	0,28	0,36	0,40	0,33	0,15	0,45		4,82
% variation	53,87 %	15,44 %	-3,38 %	16,88 %	179,77 %	36,16 %		-77,19 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	17,58	19,80	6,38	8,20	107,47	101,22	1 126,24	355,95
2010	17,83	20,21	6,51	7,78	88,87	129,05		2 825,37
% variation	-1,39 %	-2,03 %	-2,09 %	5,40 %	20,93 %	-21,56 %		-87,40 %
RESULTAT ANAL YTIQUE R-D								
2011	-44 015	-602 140	-27 835	-338 288	-15 949	-190 659	-4 504	-53 582
2010	-53 919	-448 343	-27 163	-273 336	-15 791	-155 346	-9 036	-45 129
% variation	-18,37 %	34,30 %	2,47 %	23,76 %	1,00 %	22,73 %	-50,16 %	18,73 %
D - R / VOYAGE								
2011	17,15	19,39	6,00	7,82	107,04	100,61	1 125,95	354,85
2010	17,55	19,86	6,12	7,45	88,71	128,60		2 820,55
% variation	-31,38 %	7,83 %	2,68 %	2,46 %	-2,02 %	2,21 %	-51,07 %	-1,54 %
D - R / KMS REELS								
2011	4,31	5,49	2,54	2,87	3,27	3,41	4,58	4,72
2010	6,28	5,10	2,48	2,80	3,33	3,34	9,36	4,80
% variation	-31,38 %	7,83 %	2,68 %	2,46 %	-2,02 %	2,21 %	-51,07 %	-1,54 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LFLEXO52S BORDEAUX Galin / BOULIAC		LFLEXO54S MERIGNAC F.d'Arzac/PESSAC Bougnard A		LFLEXO55S SAINT MEDARD / SAINT AUBIN		LFLEXO57S BX Les Aubiers / PAREMPOUYRE		A
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	
2011 - 12									
VALIDATIONS BRUTES									
2011	21	542	267	2 752	68	688	24	443	
2010	32	309	135	4 445	28	274	10	167	
% variation	-34,38 %	75,40 %	97,78 %	-38,09 %	142,86 %	151,09 %	140,00 %	165,27 %	
VOYAGES									
2011	31	865	445	5 944	111	1 053	34	637	
2010	85	639	336	5 944	70	575	26	271	
% variation	-63,53 %	35,37 %	32,44 %	-23,72 %	58,57 %	83,13 %	30,77 %	135,06 %	
KILOMETRES THEORIQUES									
2011	1 877	21 724	2 717	31 394	2 055	23 687	2 139	25 116	
2010	1 850	18 210	2 673	26 257	2 028	16 681	2 139	21 045	
% variation	1,46 %	19,30 %	1,65 %	19,56 %	1,33 %	42,00 %	0,00 %	19,34 %	
KILOMETRES REELS									
2011	1 995	22 085	2 717	31 438	2 055	23 700	2 139	25 166	
2010	1 850	18 210	2 673	26 257	2 028	16 681	2 139	21 045	
% variation	7,84 %	21,28 %	1,65 %	19,73 %	1,33 %	42,08 %	0,00 %	19,58 %	
RECETTES									
2011	10	312	166	1 779	40	453	110	374	
2010	5	189	181	1 043	92	397	2	95	
% variation	116,28 %	65,27 %	-8,25 %	70,57 %	-56,67 %	14,17 %	6901,27 %	295,34 %	
DEPENSES									
2011	3 490	41 108	8 284	97 997	7 845	89 453	7 881	94 040	
2010	6 821	34 125	8 385	82 619	7 899	77 781	7 986	78 631	
% variation	-48,83 %	20,46 %	-1,20 %	18,61 %	-0,68 %	15,01 %	-1,31 %	19,60 %	
COUVERTURE R/D en %									
2011	0,29 %	0,76 %	2,00 %	1,81 %	0,51 %	1,39 %	0,51 %	0,40 %	
2010	0,07 %	0,55 %	2,15 %	1,26 %	1,16 %	0,51 %	0,02 %	0,12 %	
% variation									
VOYAGES / KM									
2011	0,02	0,04	0,16	0,14	0,05	0,04	0,02	0,03	
2010	0,05	0,04	0,13	0,23	0,03	0,03	0,01	0,01	
% variation	-66,18 %	11,62 %	30,30 %	-36,29 %	56,49 %	28,89 %	30,77 %	96,56 %	
RECETTES / KM									
2011	0,01	0,01	0,06	0,06	0,02	0,02	0,05	0,01	
2010	0,00	0,01	0,07	0,04	0,05	0,02	0,00	0,00	
% variation	100,56 %	36,27 %	-9,74 %	42,46 %	-57,24 %	-19,64 %	6901,27 %	230,60 %	
DEPENSES / KM									
2011	1,75	1,86	3,05	3,12	3,82	3,77	3,68	3,74	
2010	3,69	1,87	3,14	3,15	3,90	4,66	3,73	3,74	
% variation	-52,55 %	-0,67 %	-2,81 %	-0,93 %	-1,99 %	-19,05 %	-1,31 %	0,01 %	
RECETTES / VOYAGE									
2011	0,33	0,36	0,37	0,39	0,36	0,43	3,23	0,59	
2010	0,06	0,30	0,54	0,18	1,31	0,69	0,06	0,35	
% variation	493,02 %	22,09 %	-30,73 %	123,61 %	-72,67 %	-37,66 %	5253,92 %	68,19 %	
DEPENSES / VOYAGE									
2011	112,59	47,52	18,82	21,61	70,67	84,95	231,79	147,63	
2010	80,25	53,40	24,96	13,90	112,85	135,27	307,14	290,15	
% variation	40,30 %	-11,01 %	-25,41 %	55,50 %	-37,37 %	-37,20 %	-24,53 %	-49,12 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D									
2011	-3 480	-40 796	-8 118	-96 219	-7 805	-89 000	-7 771	-93 666	
2010	-6 816	-33 937	-8 205	-81 576	-7 807	-77 385	-7 984	-78 536	
% variation	-48,95 %	20,21 %	-1,05 %	17,95 %	-0,03 %	15,01 %	-2,67 %	19,26 %	
D - R / VOYAGE									
2011	112,26	47,16	18,24	21,22	70,32	84,52	228,56	147,04	
2010	80,19	53,11	24,42	13,72	111,53	134,58	307,08	289,80	
% variation	-52,66 %	-0,88 %	-2,66 %	-1,49 %	-1,34 %	-19,05 %	-2,67 %	-0,27 %	
D - R / KMS REELS									
2011	1,74	1,85	2,99	3,06	3,80	3,76	3,63	3,72	
2010	3,68	1,86	3,07	3,11	3,85	4,64	3,73	3,73	
% variation	-52,66 %	-0,88 %	-2,66 %	-1,49 %	-1,34 %	-19,05 %	-2,67 %	-0,27 %	

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LORLONT Buttinère/ARTIGUES Cimet. A			LIANE01J BX Quinconces / MERIGNAC Aéroport J			LIANE01S BX Quinconces/MERIGNAC Aéroport			LIANE02J BX Quinconces / EYSINES Ctre		
	MOIS	CUMJUL		MOIS	CUMJUL		MOIS	CUMJUL		MOIS	CUMJUL	
2011 - 12												
VALIDATIONS BRUTES												
2011	0	1 918		144 697	1 555 746		3 091	39 305		80 194	836 274	
2010	125	1 587		121 390	1 058 213		2 121	25 224		65 830	671 243	
% variation	-100,00 %	20,86 %		19,20 %	47,02 %		45,73 %	55,82 %		21,82 %	24,59 %	
VOYAGES												
2011	0	2 923		197 897	2 173 088		4 397	56 051		111 443	1 186 948	
2010	266	2 729		203 576	1 622 322		3 557	38 668		113 443	1 074 487	
% variation	-100,00 %	7,11 %		-2,79 %	33,95 %		23,62 %	44,95 %		-1,76 %	10,47 %	
KILOMETRES THEORIQUES												
2011	1 802	13 662		66 418	734 981		5 002	57 996		33 136	389 752	
2010	559	7 444		67 155	614 342		5 015	48 843		36 315	334 555	
% variation	222,36 %	83,53 %		-1,10 %	19,64 %		-0,26 %	18,74 %		-8,75 %	16,50 %	
KILOMETRES REELS												
2011	1 802	13 675		64 993	715 376		4 895	56 425		32 426	379 280	
2010	559	7 444		55 136	581 719		4 118	46 345		29 816	316 878	
% variation	222,36 %	83,70 %		17,88 %	22,98 %		18,87 %	21,75 %		8,75 %	19,69 %	
RECETTES												
2011	0	1 142		97 278	1 084 138		2 099	28 588		51 650	542 993	
2010	77	922		89 468	770 931		2 017	20 449		43 101	463 896	
% variation	-100,00 %	23,82 %		8,73 %	40,63 %		4,05 %	39,80 %		19,84 %	17,05 %	
DEPENSES												
2011	4 522	35 404		292 383	4 055 259		21 283	314 331		150 560	2 176 859	
2010	2 488	19 476		362 254	3 348 930		26 319	263 886		196 859	1 847 467	
% variation	-283,23 %	81,78 %		-19,29 %	19,12 %		-19,13 %	19,12 %		-23,52 %	17,83 %	
COUVERTURE R/D en %												
2011	0,00 %	3,23 %		33,27 %	26,73 %		9,86 %	9,10 %		34,31 %	24,94 %	
2010	-3,11 %	4,74 %		24,70 %	23,02 %		7,66 %	7,75 %		21,89 %	25,11 %	
% variation												
VOYAGES / KM												
2011	0,00	0,21		3,04	3,04		0,90	0,99		3,44	3,13	
2010	0,48	0,37		3,69	2,79		0,86	0,83		3,80	3,39	
% variation	-100,00 %	-41,70 %		-17,53 %	8,92 %		3,99 %	19,06 %		-9,67 %	-7,71 %	
RECETTES / KM												
2011	0,00	0,08		1,50	1,52		0,43	0,51		1,59	1,43	
2010	0,14	0,12		1,62	1,33		0,49	0,44		1,45	1,46	
% variation	-100,00 %	-32,60 %		-7,76 %	14,35 %		-12,47 %	14,83 %		10,19 %	-2,21 %	
DEPENSES / KM												
2011	2,51	2,59		4,50	5,67		4,35	5,57		4,64	5,74	
2010	-4,41	2,62		6,57	5,76		6,39	5,69		6,60	5,83	
% variation	-156,85 %	-1,04 %		-31,53 %	-1,53 %		-31,97 %	-2,16 %		-29,67 %	-1,56 %	
RECETTES / VOYAGE												
2011		0,39		0,49	0,50		0,48	0,51		0,46	0,46	
2010		0,34		0,44	0,48		0,57	0,53		0,38	0,43	
% variation		0,29		0,44	0,48		-15,83 %	-3,55 %		21,99 %	5,96 %	
DEPENSES / VOYAGE												
2011		12,11		1,48	1,87		4,84	5,61		1,35	1,83	
2010		7,14		1,78	2,06		7,40	6,82		1,74	1,72	
% variation		-9,28		-16,97 %	-9,60 %		-34,58 %	-17,83 %		-22,15 %	6,67 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D												
2011	-4 522	-34 262		-195 105	-2 971 121		-19 184	-285 742		-98 910	-1 633 867	
2010	2 544	-18 553		-272 786	-2 577 999		-24 301	-243 437		-153 758	-1 383 570	
% variation	-277,74 %	84,67 %		-28,48 %	15,25 %		-21,06 %	17,38 %		-35,67 %	18,09 %	
D - R / VOYAGE												
2011	-9,57	11,72		0,99	1,37		4,36	5,10		0,89	1,38	
2010		6,80		1,34	1,59		6,83	6,30		1,36	1,29	
% variation	-155,14 %	0,53 %		-39,32 %	-6,28 %		-33,59 %	-3,59 %		-40,85 %	-1,34 %	
D - R / KMS REELS												
2011	2,51	2,49		4,95	4,43		5,90	5,25		5,16	4,37	
2010	-4,55	2,49		4,95	4,43		5,90	5,25		5,16	4,37	
% variation	-155,14 %	0,53 %		-39,32 %	-6,28 %		-33,59 %	-3,59 %		-40,85 %	-1,34 %	

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LIAINE02S BX Quinconces/ EYSINES Centre		LIAINE03J BX Quinconces / ST. AUBIN Villepreux		LIAINE03S BX Quinconces/ St. AUBIN Villepreux		LIAINE04J BX St. Louis / PESSAC Magonty	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	1 032	13 130	149 827	1 492 808	2 855	32 338	207 014	2 258 216
2010	652	9 301	98 452	1 057 014	1 296	20 471	163 140	1 595 974
% variation	58,28 %	41,17 %	52,18 %	41,23 %	120,29 %	57,97 %	26,89 %	41,49 %
VOYAGES								
2011	1 531	19 507	212 320	2 152 953	4 233	48 404	289 371	3 225 341
2010	1 124	14 879	176 575	1 746 547	2 324	33 841	285 035	2 548 853
% variation	36,21 %	31,10 %	20,24 %	23,27 %	82,14 %	43,03 %	1,52 %	26,54 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	2 491	30 403	88 635	892 137	7 269	74 833	94 886	1 050 675
2010	2 723	26 991	73 126	680 665	5 968	58 913	96 029	869 383
% variation	-8,52 %	15,20 %	21,21 %	31,07 %	21,80 %	27,02 %	-1,19 %	20,85 %
KILOMETRES REELS								
2011	2 438	29 572	86 735	868 571	7 113	72 836	92 851	1 022 646
2010	2 235	25 033	60 039	644 989	4 900	55 904	78 843	823 059
% variation	9,08 %	18,13 %	44,46 %	34,66 %	45,16 %	30,29 %	17,77 %	24,25 %
RECETTES								
2011	630	8 522	96 992	976 076	1 791	20 827	122 403	1 375 107
2010	519	6 549	65 133	742 532	1 015	16 792	98 111	1 026 932
% variation	21,30 %	30,12 %	48,91 %	31,45 %	70,55 %	24,03 %	24,76 %	33,90 %
DEPENSES								
2011	10 842	165 787	404 016	4 988 923	32 078	410 672	435 831	5 933 176
2010	14 282	141 492	397 535	3 711 894	31 697	314 489	525 499	4 745 102
% variation	-24,09 %	17,17 %	1,63 %	34,40 %	1,20 %	30,58 %	-17,06 %	25,04 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	5,81 %	5,14 %	24,01 %	19,56 %	5,40 %	5,07 %	28,09 %	23,18 %
2010	3,64 %	4,63 %	16,38 %	20,00 %	3,20 %	5,34 %	18,67 %	21,64 %
% variation	60,33 %	10,33 %	46,43 %	22,75 %	66,88 %	7,12 %	50,33 %	7,12 %
VOYAGES / KM								
2011	0,63	0,66	2,45	2,48	0,60	0,66	3,12	3,15
2010	0,50	0,59	2,94	2,71	0,47	0,61	3,62	3,10
% variation	24,87 %	10,98 %	-16,77 %	-8,46 %	25,47 %	9,78 %	-13,79 %	1,84 %
RECETTES / KM								
2011	0,26	0,29	1,12	1,12	0,24	0,29	1,32	1,34
2010	0,23	0,26	1,08	1,15	0,21	0,30	1,24	1,25
% variation	11,20 %	10,14 %	3,08 %	-2,39 %	17,49 %	-4,80 %	5,94 %	7,77 %
DEPENSES / KM								
2011	4,45	5,61	4,66	5,74	4,51	5,64	4,69	5,80
2010	6,39	5,65	6,62	5,75	6,47	5,63	6,67	5,77
% variation	-30,40 %	-0,81 %	-29,65 %	-0,19 %	-30,28 %	0,23 %	-29,58 %	0,63 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,41	0,44	0,46	0,45	0,41	0,43	0,42	0,43
2010	0,46	0,44	0,37	0,43	0,44	0,50	0,34	0,40
% variation	-10,94 %	-0,75 %	23,84 %	6,64 %	-6,37 %	-13,29 %	22,89 %	5,82 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	7,08	8,50	1,90	2,32	7,58	8,48	1,51	1,84
2010	12,71	9,51	2,25	2,13	13,64	9,29	1,84	1,86
% variation	-44,26 %	-10,63 %	-15,48 %	9,03 %	-44,44 %	-8,70 %	-18,31 %	-1,19 %
RESULTAT ANAL YTIQUE R-D								
2011	-10 212	-157 265	-307 024	-4 012 847	-30 347	-389 846	-313 428	-4 558 069
2010	-13 762	-134 943	-332 402	-2 969 362	-30 683	-297 698	-427 388	-3 718 170
% variation	-25,79 %	16,54 %	-7,63 %	35,14 %	-1,09 %	30,95 %	-26,66 %	22,59 %
D - R / VOYAGE								
2011	6,67	8,06	1,45	1,86	7,17	8,05	1,08	1,41
2010	12,24	9,07	1,88	1,70	13,20	8,80	1,50	1,46
% variation	-31,97 %	-1,35 %	-36,06 %	0,35 %	-31,86 %	0,51 %	-37,73 %	-1,34 %
D - R / KMS REELS								
2011	4,19	5,32	3,54	4,62	4,27	5,35	3,38	4,46
2010	6,16	5,39	5,54	4,60	6,26	5,33	5,42	4,52
% variation	-31,97 %	-1,35 %	-36,06 %	0,35 %	-31,86 %	0,51 %	-37,73 %	-1,34 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LIAINE04S BX St. Louis/PESSAC Magonty		LIAINE05J VILLENAVE Chambéry/LE TAILLAN		LIAINE05S VILLENAVE Chambéry/LE TAILLAN Boétie		LIAINE06J BX Palais Just./BLANQUEFORT Caychac	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES	4 504	54 742	250 317	2 735 887	5 805	66 440	94 819	1 042 517
2010	2 856	32 603	202 570	1 915 676	2 817	37 500	73 861	733 630
% variation	57,70 %	67,90 %	23,57 %	42,82 %	106,07 %	74,51 %	28,37 %	42,10 %
VOYAGES	6 849	84 177	356 308	3 967 347	8 815	100 358	133 798	1 508 720
2010	4 990	52 094	363 772	3 158 985	5 059	61 723	132 877	1 208 186
% variation	37,25 %	61,59 %	-2,05 %	25,59 %	74,24 %	62,59 %	0,69 %	24,87 %
KILOMETRES THEORIQUES	7 138	82 080	115 882	1 297 313	8 628	100 235	55 055	610 849
2010	7 157	68 012	117 572	1 093 752	8 705	82 532	54 559	506 557
% variation	-0,27 %	20,68 %	-1,44 %	18,61 %	-0,88 %	21,45 %	0,91 %	20,59 %
KILOMETRES REELS	6 985	79 858	113 398	1 262 681	8 443	97 518	53 875	594 506
2010	5 876	64 498	96 530	1 036 095	7 147	78 276	44 794	479 935
% variation	18,87 %	23,81 %	17,47 %	21,87 %	18,13 %	24,58 %	20,27 %	23,87 %
RECETTES	2 690	34 177	155 210	1 731 943	3 420	40 927	60 156	669 366
2010	1 790	22 697	138 330	1 307 874	2 592	27 316	54 318	518 629
% variation	50,24 %	50,58 %	12,20 %	32,42 %	31,93 %	49,83 %	10,75 %	29,06 %
DEPENSES	31 686	454 473	532 373	7 329 974	38 286	555 177	250 566	3 428 985
2010	38 183	363 225	644 297	5 990 652	46 387	441 833	296 673	2 742 433
% variation	-17,02 %	25,12 %	-17,37 %	22,36 %	-17,46 %	25,65 %	-15,54 %	25,03 %
COUVERTURE R/D en %	8,49 %	7,52 %	29,15 %	23,63 %	8,93 %	7,37 %	24,01 %	19,52 %
2010	4,69 %	6,25 %	21,47 %	21,83 %	5,59 %	6,18 %	18,31 %	18,91 %
% variation	0,98	1,05	3,14	3,14	1,04	1,03	2,48	2,54
VOYAGES / KM	0,85	0,81	3,77	3,05	0,71	0,79	2,97	2,52
2010	15,46 %	30,51 %	-16,62 %	3,05 %	47,50 %	30,51 %	-16,28 %	0,81 %
% variation	0,39	0,43	1,37	1,37	0,41	0,42	1,12	1,13
2010	0,30	0,35	1,43	1,26	0,36	0,35	1,21	1,08
% variation	26,39 %	21,62 %	-4,49 %	8,66 %	11,68 %	20,27 %	-7,92 %	4,19 %
DEPENSES / KM	4,54	5,69	4,69	5,81	4,53	5,69	4,65	5,77
2010	6,50	5,63	6,67	5,78	6,49	5,64	6,62	5,71
% variation	-30,19 %	1,06 %	-29,66 %	0,40 %	-30,13 %	0,86 %	-29,78 %	0,94 %
RECETTES / VOYAGE	0,39	0,41	0,44	0,44	0,39	0,41	0,45	0,44
2010	0,36	0,44	0,38	0,41	0,51	0,44	0,41	0,43
% variation	9,46 %	-6,81 %	14,55 %	5,44 %	-24,28 %	-7,85 %	9,98 %	3,36 %
DEPENSES / VOYAGE	4,63	5,40	1,49	1,85	4,34	5,53	1,87	2,27
2010	7,65	6,97	1,77	1,90	9,17	7,16	2,23	2,27
% variation	-39,54 %	-22,57 %	-15,64 %	-2,57 %	-52,63 %	-22,72 %	-16,12 %	0,13 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	-28 996	-420 297	-377 163	-5 598 031	-34 866	-514 250	-190 410	-2 759 619
2010	-36 393	-340 528	-505 967	-4 682 778	-43 794	-414 517	-242 355	-2 223 804
% variation	-20,33 %	23,42 %	-25,46 %	19,55 %	-20,39 %	24,06 %	-21,43 %	24,09 %
D - R / VOYAGE	4,23	4,99	1,06	1,41	3,96	5,12	1,42	1,83
2010	7,29	6,54	1,39	1,48	8,66	6,72	1,82	1,84
% variation	-32,98 %	-0,31 %	-36,55 %	-1,91 %	-32,61 %	-0,42 %	-34,68 %	0,18 %
D - R / KMS REELS	4,15	5,26	3,33	4,43	4,13	5,27	3,53	4,64
2010	6,19	5,28	5,24	4,52	6,13	5,30	5,41	4,63
% variation	-32,98 %	-0,31 %	-36,55 %	-1,91 %	-32,61 %	-0,42 %	-34,68 %	0,18 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LIAINE06S BX Palais Justice/BLANQUEFORT		LIAINE07J BX Les Aubiers/AMBARES Parabelle		LIAINE07S BX Les Aubiers/AMBARES Parabelle		LIAINE08J BX Pellegrin/GRADIGNAN Malartic	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
	2011 - 12	2011	2011	2011	2011	2011	2011	2011
VALIDATIONS BRUTES	2 311	27 926	45 336	499 647	652	8 148	65 044	737 227
2010	1 151	17 137	32 116	333 570	278	4 444	48 454	471 711
% variation	100,78 %	62,96 %	41,16 %	49,79 %	134,53 %	83,35 %	34,24 %	56,29 %
VOYAGES	3 425	42 024	63 830	717 908	946	11 775	99 029	1 134 975
2010	2 072	28 184	57 178	535 364	495	7 145	98 851	882 344
% variation	65,30 %	49,11 %	11,63 %	34,10 %	91,11 %	64,80 %	0,18 %	31,62 %
KILOMETRES THEORIQUES	5 943	68 563	71 399	788 290	5 225	60 379	35 265	388 426
2010	5 879	59 522	70 745	653 256	5 141	50 736	34 841	324 691
% variation	1,09 %	19,19 %	0,92 %	20,67 %	1,63 %	19,01 %	1,22 %	19,63 %
KILOMETRES REELS	5 815	66 700	69 868	767 246	5 113	58 737	34 509	378 060
2010	4 827	54 589	58 084	618 795	4 221	48 162	28 606	307 564
% variation	20,47 %	22,19 %	20,29 %	23,99 %	21,13 %	21,96 %	20,64 %	22,92 %
RECETTES	1 426	18 200	24 416	283 503	336	4 758	37 112	436 306
2010	1 154	12 867	18 026	211 390	233	2 936	28 019	308 756
% variation	23,58 %	41,44 %	35,45 %	34,11 %	44,35 %	62,05 %	32,45 %	41,31 %
DEPENSES	26 193	378 178	294 645	4 094 108	312 927	21 306	153 789	2 088 844
2010	31 212	305 357	354 307	3 248 350	25 501	251 638	181 484	1 671 782
% variation	-16,08 %	23,85 %	-16,84 %	26,04 %	-16,45 %	24,36 %	-15,26 %	24,95 %
COUVERTURE R/D en %	5,44 %	4,81 %	8,29 %	6,92 %	1,58 %	1,52 %	24,13 %	20,89 %
2010	3,70 %	4,21 %	5,09 %	6,51 %	0,91 %	1,17 %	15,44 %	18,47 %
% variation	0,59	0,63	0,91	0,94	0,19	0,20	2,87	3,00
VOYAGES / KM	0,43	0,52	0,98	0,87	0,12	0,15	3,46	2,80
2010	37,21 %	22,03 %	-7,19 %	8,15 %	57,77 %	35,13 %	-16,96 %	7,07 %
% variation	0,25	0,27	0,35	0,37	0,07	0,08	1,08	1,15
2010	0,24	0,24	0,31	0,34	0,06	0,06	0,98	1,00
% variation	2,58 %	15,76 %	12,60 %	8,16 %	19,17 %	32,88 %	9,79 %	14,96 %
DEPENSES / KM	4,50	5,67	4,22	5,34	4,17	5,33	4,46	5,53
2010	6,47	5,59	6,10	5,25	6,04	5,22	6,34	5,44
% variation	-30,34 %	1,36 %	-30,87 %	1,65 %	-31,03 %	1,97 %	-29,76 %	1,65 %
RECETTES / VOYAGE	0,42	0,43	0,38	0,39	0,35	0,40	0,37	0,38
2010	0,56	0,46	0,32	0,39	0,47	0,41	0,28	0,36
% variation	-25,24 %	-5,14 %	21,33 %	0,01 %	-24,47 %	-1,67 %	32,21 %	7,37 %
DEPENSES / VOYAGE	7,65	9,00	4,62	5,70	22,52	26,58	1,55	1,84
2010	15,06	10,83	6,20	6,07	51,52	35,22	1,84	1,94
% variation	-49,23 %	-16,94 %	-25,51 %	-6,01 %	-56,28 %	-24,54 %	-15,41 %	-5,07 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	-24 767	-359 978	-270 230	-3 810 605	-20 970	-308 169	-116 677	-1 652 538
2010	-30 058	-292 489	-336 281	-3 036 960	-25 268	-248 702	-153 465	-1 363 026
% variation	-17,60 %	23,07 %	-19,64 %	25,47 %	-17,01 %	23,91 %	-23,97 %	21,24 %
D - R / VOYAGE	7,23	8,57	4,23	5,31	22,17	26,17	1,18	1,46
2010	14,51	10,38	5,88	5,67	51,05	34,81	1,55	1,58
% variation	-31,60 %	0,73 %	-33,20 %	1,20 %	-31,49 %	1,60 %	-36,98 %	-1,37 %
D - R / KMS REELS	4,26	5,40	3,87	4,97	4,10	5,25	3,38	4,37
2010	6,23	5,36	5,79	4,91	5,99	5,16	5,36	4,43
% variation	-31,60 %	0,73 %	-33,20 %	1,20 %	-31,49 %	1,60 %	-36,98 %	-1,37 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LIAINE08S BX Pellegrin/GRADIGNAN Malartic		LIAINE09J BX St. Jean / Bx. Brandenburg		LIAINE09S BX St. Jean/ BX Brandenburg		LIAINE10J GRADIGNAN/ Beausoleil/BOULIAC	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	1 444	17 938	187 026	2 204 799	3 622	46 176	158 616	1 728 878
2010	811	9 981	169 948	1 767 299	2 707	32 588	108 560	1 096 259
% variation	78,05 %	79,72 %	10,05 %	24,76 %	33,80 %	41,70 %	46,11 %	57,71 %
VOYAGES								
2011	2 291	28 388	260 057	3 147 093	5 314	67 715	230 116	2 551 808
2010	1 655	18 153	299 884	2 842 223	4 775	56 090	209 455	1 871 884
% variation	38,43 %	56,38 %	-13,28 %	10,73 %	11,29 %	20,73 %	9,86 %	36,32 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	2 554	29 513	61 380	682 478	4 953	56 173	117 040	1 294 590
2010	2 513	24 892	61 659	572 901	4 921	44 004	118 327	1 086 906
% variation	1,63 %	18,56 %	-0,45 %	19,13 %	0,65 %	27,65 %	-1,09 %	19,11 %
KILOMETRES REELS								
2011	2 500	28 713	60 064	664 236	4 847	54 659	114 528	1 260 063
2010	2 063	23 628	50 624	542 719	4 040	41 687	97 150	1 029 205
% variation	21,18 %	21,52 %	18,65 %	22,39 %	19,98 %	31,12 %	17,89 %	22,43 %
RECETTES								
2011	797	10 289	108 548	1 350 966	2 173	29 089	87 814	1 024 601
2010	807	6 942	110 570	1 159 730	2 704	25 029	68 191	709 529
% variation	-1,30 %	48,22 %	-1,83 %	16,49 %	-19,65 %	16,22 %	28,78 %	44,41 %
DEPENSES								
2011	10 707	155 817	287 380	3 901 276	21 904	308 615	510 999	6 983 059
2010	12 755	125 600	342 390	3 231 836	26 113	236 938	618 491	5 653 614
% variation	-16,06 %	24,06 %	-16,07 %	20,71 %	-16,12 %	30,25 %	-17,38 %	23,51 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	7,44 %	6,60 %	37,77 %	34,63 %	9,92 %	9,43 %	17,18 %	14,67 %
2010	6,33 %	5,53 %	32,29 %	35,88 %	10,35 %	10,56 %	11,03 %	12,55 %
% variation	0,92	0,99	4,33	4,74	1,10	1,24	2,01	2,03
VOYAGES / KM								
2011	0,80	0,77	5,92	5,24	1,18	1,35	2,16	1,82
2010	14,23 %	28,69 %	-26,91 %	-9,53 %	-7,24 %	-7,93 %	-6,81 %	11,35 %
% variation	0,32	0,36	1,81	2,03	0,45	0,53	0,77	0,81
2010	0,39	0,29	2,18	2,14	0,67	0,60	0,70	0,69
% variation	-18,55 %	21,97 %	-17,26 %	-4,82 %	-33,02 %	-11,36 %	9,24 %	17,95 %
DEPENSES / KM								
2011	4,28	5,43	4,78	5,87	4,52	5,65	4,46	5,54
2010	6,18	5,32	6,76	5,95	6,46	5,68	6,37	5,49
% variation	-30,73 %	2,09 %	-29,26 %	-1,37 %	-30,08 %	-0,66 %	-29,92 %	0,89 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,35	0,36	0,42	0,43	0,41	0,43	0,38	0,40
2010	0,49	0,38	0,37	0,41	0,57	0,45	0,33	0,38
% variation	-28,70 %	-5,22 %	13,21 %	5,20 %	-27,80 %	-3,73 %	17,21 %	5,93 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	4,67	5,49	1,11	1,24	4,12	4,56	2,22	2,74
2010	7,71	6,92	1,14	1,14	5,47	4,22	2,95	3,02
% variation	-39,36 %	-20,67 %	-3,21 %	9,02 %	-24,63 %	7,89 %	-24,80 %	-9,40 %
RESULTAT ANAL YTIQUE R-D								
2011	-9 910	-145 528	-178 832	-2 550 310	-19 731	-279 526	-423 185	-5 958 457
2010	-11 948	-118 658	-231 820	-2 072 107	-23 410	-211 909	-550 300	-4 944 085
% variation	-17,05 %	22,64 %	-22,86 %	23,08 %	-15,71 %	31,91 %	-23,10 %	20,52 %
D - R / VOYAGE								
2011	4,33	5,13	0,69	0,81	3,71	4,13	1,84	2,33
2010	7,22	6,54	0,77	0,73	4,90	3,78	2,63	2,64
% variation	-31,55 %	0,92 %	-34,98 %	0,56 %	-29,75 %	0,60 %	-34,77 %	-1,56 %
D - R / KMS REELS								
2011	3,96	5,07	2,98	3,84	4,07	5,11	3,70	4,73
2010	5,79	5,02	4,58	3,82	5,79	5,08	5,66	4,80
% variation	-31,55 %	0,92 %	-34,98 %	0,56 %	-29,75 %	0,60 %	-34,77 %	-1,56 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LIANE105 GRADIGNAN Beausoleil/BOULIAC Ctre C.		LIANE11J BEGLES Arcins/LE HAILLAN 5 Chemins		LIANE11S BEGLES Arcins/LE HAILLAN 5 Chemins		LIANE14J BX Les Aubiers / BX Brandenburg A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	3 655	44 007	97 994	1 124 659	2 724	32 656	50 081	163 538
2010	1 801	25 359	70 423	700 545	1 377	18 050	0	0
% variation	102,94 %	73,54 %	39,15 %	60,54 %	97,82 %	80,92 %		
VOYAGES								
2011	5 555	66 457	139 582	1 651 751	4 130	50 054	66 994	230 001
2010	3 476	43 310	132 100	1 179 274	2 582	30 331	0	0
% variation	59,81 %	53,44 %	5,66 %	40,07 %	59,95 %	65,03 %		
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	6 534	75 858	79 242	892 197	6 202	71 614	53 903	179 339
2010	6 531	64 284	82 081	751 201	6 409	54 787	0	0
% variation	0,05 %	18,00 %	-3,46 %	18,77 %	-3,23 %	30,71 %		
KILOMETRES REELS								
2011	6 393	73 798	77 020	867 814	6 069	69 679	43 320	170 118
2010	5 362	61 009	67 391	711 339	5 262	51 860	0	0
% variation	19,23 %	20,96 %	14,29 %	22,00 %	15,34 %	34,36 %		
RECETTES								
2011	2 058	26 644	55 553	672 487	1 557	19 772	27 848	97 224
2010	1 169	17 459	40 445	453 336	860	12 206	0	0
% variation	76,05 %	52,61 %	37,36 %	48,34 %	81,08 %	61,99 %		
DEPENSES								
2011	27 926	406 553	330 696	4 693 213	25 501	372 526	205 198	807 042
2010	33 655	331 437	415 420	3 811 542	31 980	275 046	0	0
% variation	-17,02 %	22,66 %	-20,39 %	23,13 %	-20,26 %	35,44 %		
COUVERTURE R/D en %								
2011	7,37 %	6,55 %	16,80 %	14,33 %	6,11 %	5,31 %	13,57 %	12,05 %
2010	3,47 %	5,27 %	9,74 %	11,89 %	2,69 %	4,44 %		
% variation								
VOYAGES / KM								
2011	0,87	0,90	1,81	1,90	0,68	0,72	1,55	1,35
2010	0,65	0,71	1,96	1,66	0,49	0,58		
% variation	34,04 %	26,85 %	-7,55 %	14,81 %	38,68 %	22,82 %		
RECETTES / KM								
2011	0,32	0,36	0,72	0,77	0,26	0,28	0,64	0,57
2010	0,22	0,29	0,60	0,64	0,16	0,24		
% variation	47,66 %	26,16 %	20,18 %	21,59 %	57,00 %	20,57 %		
DEPENSES / KM								
2011	4,37	5,51	4,29	5,41	4,20	5,35	4,74	4,74
2010	6,28	5,43	6,16	5,36	6,08	5,30		
% variation	-30,40 %	1,41 %	-30,35 %	0,93 %	-30,86 %	0,81 %		
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,37	0,40	0,40	0,41	0,38	0,40	0,42	0,42
2010	0,34	0,40	0,31	0,38	0,33	0,40		
% variation	10,16 %	-0,55 %	29,99 %	5,91 %	13,21 %	-1,84 %		
DEPENSES / VOYAGE								
2011	5,03	6,12	2,37	2,84	6,17	7,44	3,06	3,51
2010	9,68	7,65	3,14	3,23	12,39	9,07		
% variation	-48,08 %	-20,06 %	-24,66 %	-12,09 %	-50,15 %	-17,93 %		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	-25 868	-379 909	-275 142	-4 020 726	-23 944	-352 754	-177 350	-709 818
2010	-32 486	-313 978	-374 975	-3 358 205	-31 120	-262 840	0	0
% variation	-20,37 %	21,00 %	-26,62 %	19,73 %	-23,06 %	34,21 %		
D - R / VOYAGE								
2011	4,66	5,72	1,97	2,43	5,80	7,05	2,65	3,09
2010	9,35	7,25	2,84	2,85	12,05	8,67		
% variation	-33,21 %	0,03 %	-35,80 %	-1,86 %	-33,29 %	-0,11 %		
D - R / KMS REELS								
2011	4,05	5,15	3,57	4,63	3,95	5,06	4,09	4,17
2010	6,06	5,15	5,56	4,72	5,91	5,07		
% variation	-33,21 %	0,03 %	-35,80 %	-1,86 %	-33,29 %	-0,11 %		

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LIAIANE14S BX Les Aubiers / BX Brandenburg		LIAIANE15J VILLENAVE Bourg/BX Les Aubiers		LIAIANE15S VILLENAVE Bourg/BX Les Aubiers		LIAIANE16J BX St.Jean/MERIGNAC Ctre	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	173	618	180 083	2 221 404	3 848	48 134	206 806	2 223 488
2010	0	0	160 520	1 604 331	2 255	29 558	160 043	1 692 044
% variation			12,19 %	38,46 %	70,64 %	62,85 %	29,22 %	31,41 %
VOYAGES								
2011	258	912	248 056	3 100 359	5 634	70 764	281 572	3 121 424
2010	0	0	269 684	2 458 348	3 789	45 265	269 105	2 621 816
% variation			-8,02 %	26,12 %	48,69 %	56,33 %	4,63 %	19,06 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	3 657	14 280	88 771	1 260 726	5 820	89 790	85 764	726 492
2010	0	0	130 046	1 190 771	8 797	85 791	63 231	584 752
% variation			-31,74 %	5,87 %	-33,84 %	4,66 %	35,64 %	24,24 %
KILOMETRES REELS								
2011	3 773	14 511	83 926	1 223 226	5 696	87 283	65 858	689 087
2010	0	0	106 772	1 127 676	7 223	81 410	51 915	553 920
% variation			-21,40 %	8,47 %	-21,14 %	7,21 %	26,86 %	24,40 %
RECETTES								
2011	104	378	104 594	1 300 647	2 171	27 961	127 679	1 431 667
2010	0	0	104 610	1 002 379	1 777	19 702	105 626	1 189 114
% variation			-0,02 %	29,76 %	22,16 %	41,92 %	20,88 %	20,40 %
DEPENSES								
2011	1	3	366 941	6 712 601	24 028	471 980	307 261	3 950 625
2010	0	0	659 449	6 113 845	43 715	433 792	340 136	3 220 910
% variation			-44,36 %	9,79 %	-45,03 %	8,80 %	-9,67 %	22,66 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	10154,90 %	13075,43 %	28,50 %	19,38 %	9,03 %	5,92 %	41,55 %	36,24 %
2010			15,86 %	16,40 %	4,07 %	4,54 %	31,05 %	36,92 %
% variation								
VOYAGES / KM								
2011	0,07	0,06	2,96	2,53	0,99	0,81	4,28	4,53
2010			2,53	2,18	0,52	0,56	5,18	4,73
% variation			17,02 %	16,26 %	88,56 %	45,81 %	-17,52 %	-4,30 %
RECETTES / KM								
2011	0,03	0,03	1,25	1,06	0,38	0,32	1,94	2,08
2010			0,98	0,89	0,25	0,24	2,03	2,15
% variation			27,20 %	19,62 %	54,91 %	32,37 %	-4,71 %	-3,22 %
DEPENSES / KM								
2011	0,00	0,00	4,37	5,49	4,22	5,41	4,67	5,73
2010			6,18	5,42	6,05	5,33	6,55	5,81
% variation			-29,21 %	1,22 %	-30,30 %	1,48 %	-28,79 %	-1,40 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,40	0,41	0,42	0,42	0,39	0,40	0,45	0,46
2010			0,39	0,41	0,47	0,44	0,39	0,45
% variation			8,70 %	2,89 %	-17,84 %	-9,22 %	15,53 %	1,13 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	0,00	0,00	1,48	2,17	4,26	6,67	1,09	1,27
2010			2,45	2,49	11,54	9,58	1,26	1,23
% variation			-39,50 %	-12,94 %	-63,03 %	-30,40 %	-13,66 %	3,02 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	103	375	-262 346	-5 411 954	-21 858	-444 018	-179 582	-2 518 958
2010	0	0	-554 839	-5 111 466	-41 938	-414 090	-234 510	-2 031 796
% variation			-52,72 %	5,88 %	-47,88 %	7,23 %	-23,42 %	23,98 %
D - R / VOYAGE								
2011	-0,40	-0,41	1,06	1,75	3,88	6,27	0,64	0,81
2010			2,06	2,08	11,07	9,15	0,87	0,77
% variation			-39,85 %	-2,39 %	-33,91 %	0,01 %	-39,63 %	-0,34 %
D - R / KMS REELS								
2011	-0,03	-0,03	3,13	4,42	3,84	5,09	2,73	3,66
2010			5,20	4,53	5,81	5,09	4,52	3,67
% variation			-39,85 %	-2,39 %	-33,91 %	0,01 %	-39,63 %	-0,34 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LIANE16S BX ST. JEAN / MERIGNAC Centre		LOCALE58S BX Pont St Jean/GRADIGNAN Village 6		LOCALE62 BX Stalingrad / BOULIAC Fayzeau		LOCALE63 BEGLES Martyrs Résistance - Poste A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES	2011	66 356	594	5 282	3 677	47 407	0	1 152
	2010	44 330	194	4 026	3 172	33 522	148	1 481
% variation		72,38 %	206,19 %	31,20 %	15,92 %	41,42 %	-100,00 %	-22,21 %
VOYAGES	2011	8 086	987	7 660	5 316	69 502	0	1 511
	2010	5 417	467	7 660	6 511	60 411	231	2 133
% variation		49,27 %	111,35 %	14,46 %	-18,35 %	15,05 %	-100,00 %	-29,16 %
KILOMETRES THEORIQUES	2011	5 099	1 700	14 957	8 742	96 832	0	6 797
	2010	4 748	1 473	11 784	8 709	80 650	819	3 931
% variation		7,39 %	15,41 %	26,93 %	0,38 %	20,06 %	-100,00 %	72,91 %
KILOMETRES REELS	2011	4 989	1 663	14 570	8 554	94 254	0	6 798
	2010	3 898	1 209	11 104	7 150	76 432	819	8 425
% variation		27,99 %	37,55 %	31,21 %	19,64 %	23,32 %	-100,00 %	-19,31 %
RECETTES	2011	3 483	44 023	342	3 200	27 626	0	559
	2010	2 483	32 407	241	2 765	22 395	88	692
% variation		40,28 %	35,84 %	41,85 %	15,75 %	55,02 %	-100,00 %	-19,15 %
DEPENSES	2011	22 346	302 652	8 375	83 657	33 317	-2 628	22 483
	2010	24 653	246 956	7 348	164 234	44 761	2 420	24 204
% variation		-9,36 %	22,55 %	13,98 %	-49,06 %	-25,57 %	-208,60 %	-7,11 %
COUVERTURE R/D en %	2011	15,59 %	14,55 %	4,08 %	3,83 %	5,62 %	0,00 %	2,49 %
	2010	10,07 %	13,12 %	3,28 %	1,68 %	5,61 %	3,64 %	2,86 %
% variation		1,62	1,79	0,62	0,60	0,74	0,00	0,22
VOYAGES / KM	2011	1,39	1,56	0,39	0,69	0,91	0,28	0,25
	2010	16,63 %	14,75 %	53,65 %	-12,76 %	-31,75 %	-100,00 %	-12,21 %
% variation		0,70	0,81	0,21	0,22	0,24	0,00	0,08
RECETTES / KM	2011	0,64	0,74	0,20	0,25	0,18	0,29	0,08
	2010	9,60 %	10,13 %	3,13 %	-11,79 %	29,57 %	-100,00 %	0,20 %
% variation		4,48	5,58	5,04	5,74	3,89	0,00	3,31
DEPENSES / KM	2011	6,32	5,62	6,08	14,79	6,28	2,95	2,87
	2010	-29,18 %	-0,65 %	-17,15 %	-61,18 %	-37,78 %	-0,25 %	15,12 %
% variation		0,43	0,45	0,35	0,36	0,38	0,40	0,37
RECETTES / VOYAGE	2011	0,46	0,47	0,52	0,36	0,20	0,37	0,32
	2010	-6,02 %	-4,03 %	-32,88 %	1,12 %	89,87 %	-100,00 %	14,13 %
% variation		2,76	3,11	8,48	9,54	6,27	7,07	14,88
DEPENSES / VOYAGE	2011	4,55	3,59	15,73	21,44	6,87	6,61	11,35
	2010	-39,28 %	-13,42 %	-46,08 %	-55,50 %	-8,83 %	-100,00 %	31,13 %
% variation		-18 863	-258 629	-8 033	-80 457	-31 282	-463 594	-21 923
RESULTAT ANAL YTIQUE R-D	2011	-22 170	-214 549	-7 107	-161 469	-43 448	-376 954	-23 512
	2010	-14,92 %	20,55 %	13,02 %	-50,17 %	-28,00 %	-212,70 %	-6,76 %
% variation		2,93	2,66	8,14	9,18	5,88	6,67	14,51
D - R / VOYAGE	2011	4,09	3,12	15,22	21,08	6,67	6,24	11,02
	2010	-33,52 %	-2,28 %	-17,83 %	-62,03 %	-39,82 %	-0,27 %	15,56 %
% variation		3,78	4,77	4,83	5,52	3,66	4,92	3,22
D - R / KMS REELS	2011	5,69	4,88	5,88	14,54	6,08	4,93	2,79
	2010	-33,52 %	-2,28 %	-17,83 %	-62,03 %	-39,82 %	-0,27 %	15,56 %
% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LOCALE64 LOR Buttinière / ARTIGUES Fonderode		LOCALE67 LOR But.Lestrière/LORMONT Buttinière		LOCALE70 MER Lycée Daguin/MERIGNAC I.M.A A		LOCALE71 MER Ctre/ST AUBIN lycée Sud Médoc A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES	2011	1 788	44 572	1 717	23 666	1 546	15 982	9 220
	2010	3 669	38 462	1 547	16 830	1 195	23 209	5 468
% variation		-51,27 %	15,89 %	10,99 %	40,82 %	29,37 %	-31,14 %	68,62 %
VOYAGES	2011	2 697	69 121	2 635	37 496	2 276	23 800	14 201
	2010	7 763	72 067	3 567	32 086	2 387	34 637	11 986
% variation		-65,26 %	-4,09 %	-26,13 %	16,86 %	-4,65 %	-31,29 %	18,48 %
KILOMETRES THEORIQUES	2011	9 355	102 746	6 805	74 519	4 091	47 658	25 668
	2010	9 780	86 013	7 115	62 341	4 704	41 241	23 230
% variation		-4,35 %	19,45 %	-4,36 %	19,53 %	-13,03 %	15,56 %	-0,28 %
KILOMETRES REELS	2011	9 154	100 029	6 659	72 549	4 091	47 269	25 668
	2010	8 030	81 395	5 841	58 983	4 704	41 196	25 739
% variation		14,00 %	22,89 %	14,00 %	23,00 %	-13,03 %	14,74 %	-0,28 %
RECETTES	2011	1 006	25 435	952	13 440	981	10 317	5 390
	2010	2 405	25 294	909	10 593	3 865	12 261	5 035
% variation		-58,18 %	0,55 %	4,67 %	26,87 %	-74,63 %	-15,86 %	7,05 %
DEPENSES	2011	39 251	530 017	26 076	370 488	21 069	251 516	74 518
	2010	49 677	429 471	36 318	309 666	21 984	206 128	75 197
% variation		-20,99 %	23,41 %	-28,20 %	19,64 %	-4,07 %	22,02 %	-0,90 %
COUVERTURE R/D en %	2011	2,56 %	4,80 %	3,65 %	3,63 %	4,65 %	4,10 %	7,23 %
	2010	4,84 %	5,89 %	2,50 %	3,42 %	17,60 %	5,95 %	6,70 %
% variation		0,29	0,69	0,40	0,52	0,56	0,50	0,55
VOYAGES / KM	2011	0,97	0,89	0,61	0,54	0,51	0,84	0,47
	2010	-69,52 %	-21,95 %	-35,20 %	-4,99 %	9,64 %	-40,12 %	18,81 %
% variation		0,11	0,25	0,14	0,19	0,24	0,22	0,21
RECETTES / KM	2011	0,30	0,31	0,16	0,18	0,82	0,30	0,20
	2010	-63,31 %	-18,18 %	-8,19 %	3,15 %	-70,83 %	-26,67 %	7,35 %
% variation		4,29	5,30	3,92	5,11	5,15	5,32	2,90
DEPENSES / KM	2011	6,19	5,28	6,22	5,25	4,67	5,00	2,92
	2010	-30,69 %	0,42 %	-37,02 %	-2,73 %	10,30 %	6,34 %	-0,63 %
% variation		0,37	0,37	0,36	0,36	0,43	0,43	0,38
RECETTES / VOYAGE	2011	0,31	0,35	0,25	0,33	1,62	0,35	0,42
	2010	20,38 %	4,84 %	41,69 %	8,56 %	-73,40 %	22,45 %	-9,64 %
% variation		14,55	7,67	9,90	9,88	9,26	10,57	5,25
DEPENSES / VOYAGE	2011	6,40	5,96	10,18	9,65	9,20	5,95	6,27
	2010	127,43 %	28,67 %	-2,81 %	2,38 %	0,60 %	77,58 %	-16,36 %
% variation		-38 245	-504 583	-25 124	-357 048	-20 089	-241 199	-69 128
RESULTAT ANAL YTIQUE R-D	2011	-47 272	-404 176	-35 409	-299 073	-18 039	-193 867	-70 162
	2010	-19,10 %	24,84 %	-29,05 %	19,38 %	10,99 %	24,42 %	-1,47 %
% variation		14,18	7,30	9,53	9,52	8,83	10,13	4,87
D - R / VOYAGE	2011	6,09	5,61	9,33	9,32	7,58	5,60	5,85
	2010	-29,03 %	1,59 %	-37,76 %	-2,94 %	27,63 %	8,43 %	-1,20 %
% variation		4,18	5,04	3,77	4,92	4,91	5,10	2,69
D - R / KMS REELS	2011	5,89	4,97	6,06	5,07	3,85	4,71	2,73
	2010	-29,03 %	1,59 %	-37,76 %	-2,94 %	27,63 %	8,43 %	-1,20 %
% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LOCALE72 BORDEAUX Martiniqne / EYSINES Centre		LOCALE73 BX Ravezies / BRUGES Zone de Fret A		LOCALE76 BX Bas.Flot/PAREMPUYRE L. Vignoble A		LOCALE77 BLANGQ. L.Batiment/PAR L. Vignoble A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES	8 846	104 273	4 821	57 840	1 775	17 829	416	11 804
2010	5 978	73 429	3 523	32 738	1 011	10 589	974	10 536
% variation	47,98 %	42,01 %	36,84 %	76,68 %	75,57 %	68,37 %	-57,29 %	12,03 %
VOYAGES	12 231	146 947	7 222	89 245	2 775	27 617	683	20 400
2010	10 656	118 167	7 660	63 451	2 024	18 967	2 631	23 960
% variation	14,78 %	24,36 %	-5,72 %	40,65 %	37,10 %	45,61 %	-74,04 %	-14,86 %
KILOMETRES THEORIQUES	15 337	167 518	8 622	96 670	7 181	75 233	2 333	33 631
2010	14 880	138 552	8 457	90 359	6 304	47 847	2 527	28 924
% variation	3,07 %	20,91 %	1,95 %	6,98 %	13,91 %	57,24 %	-7,68 %	16,27 %
KILOMETRES REELS	15 008	163 059	8 622	96 633	7 181	80 101	2 333	33 626
2010	12 217	131 296	8 457	90 609	6 304	49 624	2 527	29 440
% variation	22,85 %	24,19 %	1,95 %	6,65 %	13,91 %	61,42 %	-7,68 %	14,22 %
RECETTES	5 018	61 243	2 926	36 710	1 103	11 872	237	6 439
2010	3 775	45 892	2 745	21 464	1 162	7 502	222	7 329
% variation	32,92 %	33,45 %	6,58 %	71,03 %	-5,16 %	58,25 %	6,90 %	-12,15 %
DEPENSES	65 418	903 785	49 393	577 414	20 076	252 107	13 017	155 997
2010	80 202	742 942	32 200	454 612	17 387	11 172	11 172	110 086
% variation	-18,43 %	21,75 %	53,39 %	27,01 %	15,47 %	43,45 %	16,51 %	41,70 %
COUVERTURE R/D en %	7,67 %	6,78 %	5,92 %	6,36 %	5,49 %	4,71 %	1,82 %	4,13 %
2010	4,71 %	6,18 %	8,52 %	4,72 %	6,69 %	4,27 %	1,99 %	6,66 %
% variation	0,81	0,90	0,84	0,92	0,39	0,34	0,29	0,61
VOYAGES / KM	0,87	0,90	0,91	0,70	0,32	0,38	1,04	0,81
2010	-6,57 %	0,13 %	-7,52 %	31,88 %	20,36 %	-9,79 %	-71,88 %	-25,46 %
% variation	0,33	0,38	0,34	0,38	0,15	0,15	0,10	0,19
2010	0,31	0,35	0,32	0,24	0,18	0,15	0,09	0,25
% variation	8,20 %	7,46 %	4,54 %	60,37 %	-16,74 %	-1,96 %	15,79 %	-23,08 %
DEPENSES / KM	4,36	5,54	5,73	5,98	2,80	3,15	5,58	4,64
2010	6,56	5,65	3,81	5,02	2,76	3,54	4,42	3,74
% variation	-33,60 %	-1,97 %	50,46 %	19,09 %	1,36 %	-11,13 %	26,20 %	24,06 %
RECETTES / VOYAGE	0,41	0,42	0,41	0,41	0,40	0,43	0,35	0,32
2010	0,35	0,39	0,36	0,34	0,57	0,40	0,08	0,31
% variation	15,80 %	7,31 %	13,05 %	21,60 %	-30,83 %	8,68 %	311,80 %	3,19 %
DEPENSES / VOYAGE	5,35	6,15	6,84	6,47	7,23	9,13	19,06	7,65
2010	7,53	6,28	4,20	7,16	8,59	9,27	4,25	4,59
% variation	-28,94 %	-2,10 %	62,70 %	-9,70 %	-15,78 %	-1,48 %	348,81 %	66,43 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	-60 399	-842 542	-46 467	-540 704	-18 973	-240 235	-12 780	-149 558
2010	-76 427	-696 449	-29 455	-433 148	-16 225	-168 238	-10 950	-102 757
% variation	-20,97 %	20,98 %	57,76 %	24,83 %	16,94 %	42,79 %	16,70 %	45,54 %
D - R / VOYAGE	4,94	5,73	6,43	6,06	6,84	8,70	18,71	7,33
2010	7,17	5,89	3,85	6,83	8,02	8,87	4,16	4,29
% variation	-35,67 %	-2,59 %	54,74 %	17,05 %	2,66 %	-11,54 %	26,41 %	27,43 %
D - R / KMS REELS	4,02	5,17	5,39	5,60	2,64	3,00	5,48	4,45
2010	6,26	5,30	3,48	4,78	2,57	3,39	4,33	3,49
% variation	-35,67 %	-2,59 %	54,74 %	17,05 %	2,66 %	-11,54 %	26,41 %	27,43 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LOCALE83 BX Quinconces / ST AUBIN Pinsoles A		LOCALE87 PESSAC Centre/V.ORNON Pisc. Chambéry		LOCALE88 BEGLES A.labro/V.ORNON Courréjean A		LOCALE89 V.O Courréjean/CADAUJAC L.Bouscaut A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	5 284	58 677	6 869	96 862	0	4 997	542	3 339
2010	5 231	33 293	6 165	67 865	486	5 004	136	1 814
% variation	1,01 %	76,24 %	11,42 %	42,73 %	-100,00 %	-0,14 %	298,53 %	84,07 %
VOYAGES								
2011	8 098	90 393	11 398	158 382	0	6 746	7 771	4 895
2010	10 532	59 497	14 894	139 759	841	7 356	241	3 299
% variation	-23,11 %	51,93 %	-23,47 %	13,33 %	-100,00 %	-8,29 %	219,92 %	48,38 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	10 447	112 594	12 313	135 712	0	10 200	2 367	16 816
2010	10 984	86 842	13 513	114 818	1 555	12 569	1 088	9 874
% variation	-4,89 %	29,65 %	-8,88 %	18,20 %	-100,00 %	-18,85 %	117,56 %	70,31 %
KILOMETRES REELS								
2011	10 447	112 622	12 049	132 150	0	10 217	2 367	16 874
2010	10 984	87 373	11 094	108 453	1 555	12 564	1 088	9 896
% variation	-4,89 %	28,90 %	8,61 %	21,85 %	-100,00 %	-18,68 %	117,56 %	70,51 %
RECETTES								
2011	3 295	36 084	3 821	54 010	0	3 049	366	2 232
2010	5 091	22 333	3 308	43 256	912	3 522	145	1 381
% variation	-35,27 %	61,57 %	15,51 %	24,86 %	-100,00 %	-13,43 %	152,49 %	61,60 %
DEPENSES								
2011	35 486	429 335	64 865	852 903	-5 219	39 675	10 714	84 675
2010	31 684	320 267	82 029	663 385	4 655	49 487	6 204	57 307
% variation	12,00 %	34,06 %	-20,92 %	28,57 %	-212,12 %	-19,83 %	72,70 %	47,76 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	9,29 %	8,40 %	5,89 %	6,33 %	0,00 %	7,68 %	3,41 %	2,64 %
2010	16,07 %	6,97 %	4,03 %	6,52 %	19,60 %	7,12 %	2,34 %	2,41 %
% variation	0,78	0,80	0,95	1,20	0,00	0,66	0,33	0,29
VOYAGES / KM								
2011	0,96	0,68	1,34	1,29	0,54	0,59	0,22	0,33
2010	-19,16 %	17,87 %	-29,54 %	-7,00 %	-100,00 %	12,77 %	47,05 %	-12,98 %
% variation	0,32	0,32	0,32	0,41	0,00	0,30	0,15	0,13
2010	0,46	0,26	0,30	0,40	0,59	0,28	0,13	0,14
% variation	-31,94 %	25,35 %	6,35 %	2,47 %	-100,00 %	6,46 %	16,06 %	-5,23 %
DEPENSES / KM								
2011	3,40	3,81	5,38	6,45	0,00	3,88	4,53	5,02
2010	2,88	3,67	7,39	6,12	2,99	3,94	5,70	5,79
% variation	17,76 %	4,00 %	-27,19 %	5,51 %	-100,00 %	-1,41 %	-20,62 %	-13,35 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,41	0,40	0,34	0,34	0,45	0,45	0,47	0,46
2010	0,48	0,38	0,22	0,31	0,48	0,48	0,60	0,42
% variation	-15,81 %	6,35 %	50,94 %	10,18 %	-100,00 %	-5,60 %	-21,08 %	8,91 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	4,38	4,75	5,69	5,39	5,88	5,88	13,90	17,30
2010	3,01	5,38	5,51	4,75	6,73	6,73	25,74	17,37
% variation	45,66 %	-11,76 %	3,33 %	13,45 %	-100,00 %	-12,58 %	-46,02 %	-0,42 %
RESULTAT ANAL YTIQUE R-D								
2011	-32 191	-393 251	-61 044	-798 893	5 219	-36 627	-10 348	-82 443
2010	-26 594	-297 935	-78 721	-620 129	-3 743	-45 965	-6 059	-55 926
% variation	21,05 %	31,99 %	-22,46 %	28,83 %	-239,43 %	-20,32 %	70,78 %	47,42 %
D - R / VOYAGE								
2011	3,98	4,35	5,36	5,04	5,43	5,43	13,42	16,84
2010	2,53	5,01	5,29	4,44	6,25	6,25	25,14	16,95
% variation	27,27 %	2,40 %	-28,60 %	5,73 %	-100,00 %	-2,01 %	-21,50 %	-13,55 %
D - R / KMS REELS								
2011	3,08	3,49	5,07	6,05	3,58	3,58	4,37	4,89
2010	2,42	3,41	7,10	5,72	3,66	3,66	5,57	5,65
% variation	27,27 %	2,40 %	-28,60 %	5,73 %	-100,00 %	-2,01 %	-21,50 %	-13,55 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LOCALE90 BASSENS La Chenaie/STLM Belle Rive A			LOCALE91 BX Stalingrad / AMBES Escarreguel A			LOCALE92 BX Stalingrad / AMBES Ford Lajard A			LPRINC20 BORDEAUX Victoire / TALENCE Thouars		
	MOIS	CUMJUL		MOIS	CUMJUL		MOIS	CUMJUL		MOIS	CUMJUL	
	2011 - 12											
VALIDATIONS BRUTES	14 796	149 788		7 250	74 490		7 058	63 628		40 251	397 916	
2010	7 440	103 508		3 374	45 885		3 178	66 098		25 945	276 617	
% variation	98,87 %	44,71 %		114,88 %	62,34 %		122,09 %	-3,74 %		55,14 %	43,85 %	
VOYAGES	22 158	222 788		10 594	110 062		10 212	98 161		56 869	570 612	
2010	14 126	171 068		6 198	75 562		5 820	93 542		47 301	446 869	
% variation	56,86 %	30,23 %		70,93 %	45,66 %		75,46 %	-5,46 %		20,23 %	27,69 %	
KILOMETRES THEORIQUES	37 524	413 425		28 601	311 489		24 230	281 879		20 499	193 768	
2010	37 374	306 080		28 601	232 943		24 974	220 765		15 429	144 605	
% variation	0,40 %	35,07 %		0,00 %	33,72 %		-2,98 %	27,68 %		32,86 %	34,00 %	
KILOMETRES REELS	37 491	414 483		28 708	312 753		24 256	282 050		20 060	188 692	
2010	37 286	304 909		28 304	231 409		24 906	223 095		12 668	137 074	
% variation	0,55 %	35,94 %		1,43 %	35,15 %		-2,61 %	26,43 %		58,35 %	37,66 %	
RECETTES	8 100	84 729		4 268	44 758		4 078	38 727		23 646	240 345	
2010	6 578	62 280		3 958	32 094		3 269	31 375		19 989	186 775	
% variation	23,13 %	36,04 %		7,83 %	39,46 %		24,73 %	23,43 %		18,30 %	28,68 %	
DEPENSES	114 680	1 370 336		61 630	739 480		61 877	742 788		93 129	1 123 223	
2010	113 906	1 097 153		61 795	592 782		63 344	602 226		84 963	866 217	
% variation	0,68 %	24,90 %		-0,27 %	24,75 %		-2,32 %	23,34 %		9,61 %	29,67 %	
COUVERTURE R/D en %	7,06 %	6,18 %		6,92 %	6,05 %		6,59 %	5,21 %		25,39 %	21,40 %	
2010	5,78 %	5,68 %		6,40 %	5,41 %		5,16 %	5,21 %		23,53 %	21,56 %	
% variation	0,59	0,54		0,37	0,35		0,42	0,33		2,83	3,02	
VOYAGES / KM	0,38	0,56		0,22	0,33		0,23	0,44		3,73	3,26	
2010	56,00 %	-4,20 %		68,52 %	7,77 %		80,17 %	-25,22 %		-24,08 %	-7,24 %	
% variation	0,22	0,20		0,15	0,14		0,17	0,14		1,18	1,27	
2010	0,18	0,20		0,14	0,14		0,13	0,14		1,58	1,36	
% variation	22,46 %	0,08 %		6,31 %	3,19 %		28,08 %	-2,37 %		-25,30 %	-6,52 %	
DEPENSES / KM	3,06	3,31		2,15	2,36		2,55	2,63		4,64	5,95	
2010	3,05	3,60		2,18	2,56		2,54	2,70		6,71	6,32	
% variation	0,13 %	-8,12 %		-1,67 %	-7,70 %		0,30 %	-2,44 %		-30,78 %	-5,80 %	
RECETTES / VOYAGE	0,37	0,38		0,40	0,41		0,40	0,42		0,42	0,42	
2010	0,47	0,36		0,64	0,42		0,56	0,32		0,42	0,42	
% variation	-21,50 %	4,46 %		-36,92 %	-4,25 %		-28,91 %	30,56 %		-1,61 %	0,78 %	
DEPENSES / VOYAGE	5,18	6,15		5,82	6,72		6,06	7,97		1,64	1,97	
2010	8,06	6,41		9,97	7,84		10,88	6,11		1,80	1,94	
% variation	-35,82 %	-4,10 %		-41,65 %	-14,36 %		-44,33 %	30,46 %		-8,83 %	1,55 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	-106 580	-1 285 606		-57 362	-694 722		-57 799	-704 061		-69 483	-882 878	
2010	-107 327	-1 034 872		-57 837	-560 688		-60 075	-570 851		-64 974	-679 442	
% variation	-0,70 %	24,23 %		-0,82 %	23,91 %		-3,79 %	23,34 %		6,94 %	29,94 %	
D - R / VOYAGE	4,81	5,77		5,41	6,31		5,66	7,56		1,22	1,55	
2010	7,60	6,05		9,33	7,42		10,32	5,79		1,37	1,52	
% variation	-1,24 %	-8,61 %		-2,22 %	-8,32 %		-1,21 %	-2,44 %		-32,47 %	-5,60 %	
2010	2,84	3,10		2,00	2,22		2,38	2,50		3,46	4,68	
D - R / KMS REELS	2,88	3,39		2,04	2,42		2,41	2,56		5,13	4,96	
2010	-1,24 %	-8,61 %		-2,22 %	-8,32 %		-1,21 %	-2,44 %		-32,47 %	-5,60 %	
% variation												

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LPRINC21 TALENCE Peixotto / GRADIGNAN Ormon A		LPRINC23 MERIGNAC Fontaine / PESSAC Tootoucau		LPRINC24 BX Porte Bourgogne / PESSAC Bougnard		LPRINC26 BX Quinconces / BEGLES Le Dorat	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	23 191	268 788	19 749	211 120	59 679	656 916	37 047	399 926
2010	17 849	178 516	14 543	158 804	38 469	457 827	25 916	301 125
% variation	29,93 %	50,57 %	35,80 %	32,94 %	55,14 %	43,49 %	42,95 %	32,81 %
VOYAGES								
2011	34 878	405 758	29 675	319 813	85 453	960 230	52 655	574 407
2010	37 235	316 982	29 789	277 736	73 366	770 858	47 551	487 562
% variation	-6,33 %	28,01 %	-0,38 %	15,15 %	16,47 %	24,57 %	10,73 %	17,81 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	16 266	189 405	29 400	329 880	48 842	534 564	31 905	306 093
2010	16 936	180 483	28 856	287 884	48 843	442 763	26 624	245 681
% variation	-3,96 %	18,02 %	1,89 %	23,14 %	-0,00 %	20,73 %	19,84 %	24,59 %
KILOMETRES REELS								
2011	16 266	189 530	28 769	321 028	47 795	520 334	29 719	296 438
2010	16 936	160 474	23 692	259 875	40 101	419 145	21 859	232 756
% variation	-3,96 %	18,11 %	21,43 %	26,45 %	19,19 %	24,14 %	35,96 %	27,36 %
RECETTES								
2011	13 623	165 233	11 431	125 893	34 686	392 743	22 048	243 040
2010	19 685	122 373	7 424	104 791	26 815	303 597	17 425	197 089
% variation	-30,79 %	35,02 %	53,97 %	20,14 %	29,35 %	29,36 %	26,53 %	23,32 %
DEPENSES								
2011	61 636	742 388	121 875	1 685 705	198 140	2 661 490	134 259	1 867 772
2010	61 333	604 779	146 293	1 316 109	235 537	2 128 104	157 173	1 491 100
% variation	0,49 %	22,75 %	-16,69 %	28,08 %	-15,88 %	25,06 %	-14,58 %	25,26 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	22,10 %	22,26 %	9,38 %	7,47 %	17,51 %	14,76 %	16,42 %	13,01 %
2010	32,09 %	20,23 %	5,07 %	7,96 %	11,38 %	14,27 %	11,09 %	13,22 %
% variation	-27,94 %	14,32 %	26,80 %	-4,99 %	8,53 %	4,21 %	-6,93 %	-3,18 %
VOYAGES / KM								
2011	2,14	2,14	1,03	1,00	1,79	1,85	1,77	1,94
2010	2,20	1,98	1,26	1,09	1,83	1,84	2,18	2,09
% variation	-2,47 %	8,38 %	-17,96 %	-8,94 %	-2,28 %	0,34 %	-18,55 %	-7,50 %
RECETTES / KM								
2011	0,84	0,87	0,40	0,39	0,73	0,75	0,74	0,82
2010	1,16	0,76	0,31	0,41	0,67	0,72	0,80	0,85
% variation	-27,94 %	14,32 %	26,80 %	-4,99 %	8,53 %	4,21 %	-6,93 %	-3,18 %
DEPENSES / KM								
2011	3,79	3,92	4,24	5,25	4,15	5,11	4,52	6,30
2010	3,62	3,77	6,17	5,18	5,87	5,08	7,19	6,41
% variation	4,63 %	3,93 %	-31,39 %	1,29 %	-29,42 %	0,74 %	-37,17 %	-1,65 %
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,39	0,41	0,39	0,39	0,41	0,41	0,42	0,42
2010	0,53	0,39	0,25	0,38	0,37	0,39	0,37	0,40
% variation	-26,11 %	5,48 %	54,57 %	4,33 %	11,05 %	3,85 %	14,27 %	4,67 %
DEPENSES / VOYAGE								
2011	1,77	1,83	4,11	5,27	2,32	2,77	2,55	3,25
2010	1,65	1,91	4,91	4,74	3,21	2,76	3,31	3,06
% variation	7,29 %	-4,10 %	-16,37 %	11,23 %	-27,78 %	0,40 %	-22,86 %	6,32 %
RESULTAT ANAL YTIQUE R-D								
2011	-48 012	-577 155	-110 444	-1 559 812	-163 454	-2 268 747	-112 211	-1 624 732
2010	-41 648	-482 405	-138 869	-1 211 318	-208 721	-1 824 507	-139 748	-1 294 011
% variation	15,28 %	19,64 %	-20,47 %	28,77 %	-21,69 %	24,35 %	-19,70 %	25,56 %
D - R / VOYAGE								
2011	1,38	1,42	3,72	4,88	1,91	2,36	2,13	2,83
2010	1,12	1,52	4,66	4,36	2,84	2,37	2,94	2,65
% variation	20,03 %	1,30 %	-34,50 %	1,83 %	-34,29 %	0,17 %	-40,94 %	-1,42 %
D - R / KMS REELS								
2011	2,95	3,05	3,84	4,86	3,42	4,36	3,78	5,48
2010	2,46	3,01	5,86	4,77	5,20	4,35	6,39	5,56
% variation	20,03 %	1,30 %	-34,50 %	1,83 %	-34,29 %	0,17 %	-40,94 %	-1,42 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LPRINC27 BX Stalingrad / LORMONT Buttinière		LPRINC28 BORDEAUX Stalingrad / BORDEAUX Galin		LPRINC29 BX Quinconces / BLANQUEFORT Ecoparc		LPRINC30 ME Cimetière/ST AUBIN L. Sud Médoc A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	27 642	301 684	15 906	187 675	39 327	453 587	31 735	346 625
2010	16 218	198 753	11 929	129 017	29 594	343 731	22 243	264 545
% variation	70,44 %	51,79 %	33,34 %	45,47 %	32,89 %	31,96 %	42,67 %	31,03 %
VOYAGES								
2011	38 501	428 382	22 899	272 194	56 625	665 698	47 103	533 215
2010	28 547	315 556	22 087	209 282	55 370	575 278	45 777	450 920
% variation	34,87 %	35,75 %	3,68 %	30,06 %	2,27 %	15,72 %	2,90 %	18,25 %
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	35 080	395 455	23 632	267 027	33 236	365 424	44 482	503 045
2010	35 199	329 929	23 319	222 308	33 636	303 884	45 336	392 904
% variation	-0,34 %	19,86 %	20,12 %	20,25 %	-1,19 %	20,25 %	-1,88 %	28,03 %
KILOMETRES REELS								
2011	34 328	384 843	23 126	259 845	32 523	355 701	45 205	517 023
2010	28 900	312 762	19 146	210 829	27 616	287 691	45 533	393 293
% variation	18,78 %	23,05 %	20,79 %	23,25 %	17,77 %	23,64 %	-0,72 %	31,46 %
RECETTES								
2011	13 754	160 207	8 139	101 564	25 163	292 393	18 952	214 002
2010	7 826	112 285	5 162	75 124	17 857	239 547	22 119	158 645
% variation	75,74 %	42,68 %	57,67 %	35,19 %	40,91 %	22,06 %	-14,32 %	34,89 %
DEPENSES								
2011	137 048	1 956 148	88 633	1 289 873	150 925	2 065 961	139 301	1 664 032
2010	171 367	1 593 122	111 504	1 045 893	182 862	1 634 963	143 186	1 337 939
% variation	-20,03 %	22,79 %	-20,51 %	23,33 %	-17,47 %	26,36 %	-2,71 %	24,37 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	10,04 %	8,19 %	9,18 %	7,87 %	16,67 %	14,15 %	13,61 %	12,86 %
2010	4,57 %	7,05 %	4,63 %	7,18 %	9,77 %	14,65 %	15,45 %	11,86 %
% variation	1,12	1,11	0,99	1,05	1,74	1,87	1,04	1,03
VOYAGES / KM								
2011	0,99	1,01	1,15	0,99	2,00	2,00	1,01	1,15
2010	13,54 %	10,33 %	-14,17 %	5,53 %	-13,16 %	-6,41 %	3,64 %	-10,05 %
% variation	0,40	0,42	0,35	0,39	0,77	0,82	0,42	0,41
RECETTES / KM								
2011	0,27	0,36	0,27	0,36	0,65	0,83	0,49	0,40
2010	47,95 %	15,96 %	30,54 %	9,69 %	19,65 %	-1,28 %	-13,70 %	2,61 %
% variation	3,99	5,08	3,83	4,96	4,64	5,81	3,08	3,22
DEPENSES / KM								
2011	5,93	5,09	5,82	4,96	6,62	5,68	3,14	3,40
2010	-32,67 %	-0,21 %	-34,19 %	0,06 %	-29,92 %	2,20 %	-2,01 %	-5,39 %
% variation	0,36	0,37	0,36	0,37	0,44	0,44	0,40	0,40
RECETTES / VOYAGE								
2011	0,27	0,36	0,23	0,36	0,32	0,42	0,48	0,35
2010	30,30 %	5,10 %	52,08 %	3,95 %	37,79 %	5,48 %	-16,73 %	14,07 %
% variation	3,56	4,57	3,87	4,74	2,67	3,10	2,96	3,12
DEPENSES / VOYAGE								
2011	6,00	5,05	5,05	5,00	3,30	2,84	3,13	2,97
2010	-40,70 %	-9,55 %	-23,33 %	-5,18 %	-19,29 %	9,20 %	-5,45 %	5,18 %
% variation	-123 295	-1 795 940	-80 494	-1 188 309	-125 762	-1 773 568	-120 348	-1 450 030
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	-163 541	-1 480 837	-106 342	-970 769	-165 005	-1 395 416	-121 067	-1 179 294
2010	-24,61 %	21,28 %	-24,31 %	22,41 %	-23,78 %	27,10 %	-0,59 %	22,96 %
% variation	3,20	4,19	3,52	4,37	2,22	2,66	2,56	2,72
D - R / VOYAGE								
2011	5,73	4,69	4,81	4,64	2,98	2,43	2,64	2,62
2010	-36,53 %	-1,44 %	-37,33 %	-0,68 %	-35,28 %	2,80 %	0,13 %	-6,47 %
% variation	3,59	4,67	3,48	4,57	3,87	4,99	2,66	2,80
D - R / KMS REELS								
2011	5,66	4,73	5,55	4,60	5,97	4,85	2,66	3,00
2010	-36,53 %	-1,44 %	-37,33 %	-0,68 %	-35,28 %	2,80 %	0,13 %	-6,47 %
% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LRESAGO38 BOULIAC		LRESAGO39 LE TAILLAN		LRESAGO68 ARTIGUES		LRESAGO68 A		LSPESIF74A BX Gabriel Fauré - Lycée C.Jullian A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12										
VALIDATIONS BRUTES	2011	115	799	1	676	0	0	378	0	2 022
	2010	0	69	0	0	6	37	0	0	0
% variation			1057,97 %				-100,00 %			
VOYAGES	2011	101	702	394	3 827	0	256	691	0	3 453
	2010	100	702	327	3 185	27	242	0	0	0
% variation		1,00 %	83,76 %	20,49 %	20,16 %	-100,00 %	5,79 %			
KILOMETRES THEORIQUES	2011	5 882	64 561	6 770	79 501	0	6 384	110	0	606
	2010	4 714	29 604	7 490	43 815	798	4 835	0	0	0
% variation		24,78 %	118,08 %	-9,61 %	81,45 %	-100,00 %	32,04 %			
KILOMETRES REELS	2011	5 882	64 577	6 770	79 501	0	6 401	110	0	606
	2010	4 714	29 604	7 490	43 815	822	4 859	0	0	0
% variation		24,78 %	118,14 %	-9,61 %	81,45 %	-100,00 %	31,73 %			
RECETTES	2011	42	552	163	1 521	0	114	0	0	326
	2010	36	298	126	1 263	10	95	0	0	0
% variation		15,23 %	85,57 %	28,83 %	20,41 %	-100,00 %	19,92 %			
DEPENSES	2011	5 154	61 211	6 062	85 786	0	11 257	2 034	0	11 348
	2010	6 528	47 400	6 062	59 001	1 329	14 294	0	0	0
% variation		-21,05 %	29,14 %	0,00 %	45,40 %	-100,00 %	-21,25 %			
COUVERTURE R/D en %	2011	0,81 %	0,90 %	2,68 %	1,77 %	0,00 %	1,01 %	0,00 %	0,00 %	2,88 %
	2010	0,55 %	0,63 %	2,08 %	2,14 %	0,78 %	0,66 %			
% variation										
VOYAGES / KM	2011	0,02	0,02	0,06	0,05	0,00	0,04	6,28	0,00	5,70
	2010	0,02	0,02	0,04	0,07	0,03	0,05			
% variation		-19,06 %	-15,76 %	33,30 %	-33,78 %	-100,00 %	-19,70 %			
RECETTES / KM	2011	0,01	0,01	0,02	0,02	0,00	0,02	0,00	0,00	0,54
	2010	0,01	0,01	0,02	0,03	0,01	0,02			
% variation		-7,65 %	-14,93 %	42,54 %	-33,64 %	-100,00 %	-8,97 %			
DEPENSES / KM	2011	0,88	0,95	0,90	1,08	0,00	1,76	18,50	0,00	18,73
	2010	1,38	1,60	0,81	1,35	1,62	2,94			
% variation		-36,72 %	-40,80 %	10,64 %	-19,87 %	-100,00 %	-40,21 %			
RECETTES / VOYAGE	2011	0,41	0,43	0,41	0,40		0,45	0,00	0,00	0,09
	2010	0,36	0,42	0,39	0,40	0,38	0,39			
% variation		14,09 %	0,98 %	6,93 %	0,21 %	-100,00 %	13,36 %			
DEPENSES / VOYAGE	2011	51,03	47,45	15,39	22,42	49,23	43,97	2,94		3,29
	2010	65,28	67,52	18,54	18,52	49,23	59,07			
% variation		-21,82 %	-29,73 %	-17,00 %	21,01 %	-100,00 %	-25,55 %			
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2011	-5 113	-60 659	-5 900	-84 265	0	-11 144	-2 034	0	-11 021
	2010	-6 492	-47 103	-5 936	-57 738	-1 319	-14 199	0	0	0
% variation		-21,24 %	28,78 %	-0,61 %	45,94 %	-100,00 %	-21,52 %			
D - R / VOYAGE	2011	50,62	47,02	14,97	22,02	48,85	43,53	2,94		3,19
	2010	64,92	67,10	18,15	18,13	48,85	58,67			
% variation		-36,88 %	-40,96 %	9,96 %	-19,57 %	-100,00 %	-40,42 %			
D - R / KMS REELS	2011	0,87	0,94	0,87	1,06	1,60	1,74	18,50		18,19
	2010	1,38	1,59	0,79	1,32	1,60	2,92			
% variation		-36,88 %	-40,96 %	9,96 %	-19,57 %	-100,00 %	-40,42 %			

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LSPECIF74 BX Gabriel Fauré - Lycée C. Jullian		LSPECIF75 MERIGNAC Beaudésert - C.P.Langevin A		LSPECIF78 EYSINES Ctre/BLANQ.Lycée J.Monnet A		LSPECIF79 EYSINES Le Vigean/ST AUBIN L.Sud M.A		
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	
2011 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2011	0	4 636	0	0	509	6 448	578	6 709
	2010	513	4 089	0	379	514	4 166	504	5 863
% variation		-100,00 %	13,38 %	-100,00 %	-100,00 %	-0,97 %	54,78 %	14,68 %	14,43 %
VOYAGES	2011	0	8 046	0	0	908	11 342	1 010	11 665
	2010	1 433	9 250	0	1 049	1 418	9 401	1 374	13 275
% variation		-100,00 %	-13,02 %	-100,00 %	-100,00 %	-35,97 %	20,65 %	-26,49 %	-12,13 %
KILOMETRES THEORIQUES	2011	0	1 482	0	0	250	3 600	966	12 649
	2010	180	1 981	0	1 116	271	3 753	891	8 852
% variation		-100,00 %	-25,19 %	-100,00 %	-100,00 %	-7,75 %	-4,08 %	8,42 %	42,89 %
KILOMETRES REELS	2011	0	1 437	0	0	250	3 622	966	12 649
	2010	148	1 866	0	1 116	271	3 753	891	8 907
% variation		-100,00 %	-22,99 %	-100,00 %	-100,00 %	-7,75 %	-3,49 %	8,42 %	42,01 %
RECETTES	2011	210	3 255	0	0	286	3 422	318	3 649
	2010	92	2 305	0	294	85	2 218	97	3 579
% variation		127,76 %	41,25 %	-100,00 %	-100,00 %	235,40 %	54,26 %	229,37 %	1,94 %
DEPENSES	2011	0	34 031	0	-38	3 877	46 751	5 266	61 397
	2010	3 605	87 214	-481	1 801	3 751	34 648	4 756	48 476
% variation		-100,00 %	-60,98 %	-100,00 %	-102,11 %	3,36 %	34,93 %	10,72 %	26,65 %
COUVERTURE R/D en %	2011	0,00 %	9,57 %	0,00 %	0,00 %	7,37 %	7,32 %	6,04 %	5,94 %
	2010	2,56 %	2,64 %	0,00 %	16,32 %	2,27 %	6,40 %	2,03 %	7,38 %
% variation		0,00 %	5,60 %	0,00 %	3,63 %	3,63 %	3,13 %	1,05 %	0,92 %
VOYAGES / KM	2011	0,00	4,96	0,94	0,94	5,23	2,50	1,54	1,49
	2010	9,68	12,95 %	-100,00 %	-100,00 %	-30,59 %	25,01 %	-32,20 %	-38,12 %
% variation		0,00 %	2,27	0,00	0,00	1,14	0,94	0,33	0,29
	2010	0,62	1,24	0,26	0,26	0,31	0,59	0,11	0,40
% variation		-100,00 %	83,42 %	-100,00 %	-100,00 %	263,57 %	59,84 %	203,80 %	-28,22 %
DEPENSES / KM	2011	0,00	23,68	0,00	1,61	15,51	12,91	5,45	4,85
	2010	24,36	46,74	0,00	13,84	9,23	9,23	5,34	5,44
% variation		-100,00 %	-49,33 %	-100,00 %	-100,00 %	12,04 %	39,81 %	2,14 %	-10,81 %
RECETTES / VOYAGE	2011	0,40	0,40	0,28	0,28	0,31	0,30	0,32	0,31
	2010	0,06	62,99 %	-100,00 %	-100,00 %	0,06	0,24	0,07	0,27
% variation		-100,00 %	4,23	9,43	1,72	4,27	4,12	3,48 08 %	16,01 %
DEPENSES / VOYAGE	2011	2,52	9,43	0	38	2,65	3,69	3,46	3,65
	2010	210	-30 776	0	61,41 %	61,41 %	11,84 %	50,65 %	44,14 %
% variation		-100,00 %	-84 910	481	-1 507	-3 666	-43 329	-4 948	-57 749
RESULTAT ANAL YTIQUE R-D	2011	-3 512	-63,76 %	-100,00 %	-102,53 %	-2,04 %	33,61 %	6,20 %	28,62 %
	2010	2,45	9,18	1,44	3,95	3,95	3,82	4,90	4,95
% variation		-100,00 %	-52,93 %	-100,00 %	6,19 %	38,44 %	-2,04 %	5,12	-9,43 %
D - R / KMS REELS	2011	23,73	45,50	1,35	14,36	13,53	8,64	5,23	5,04
	2010	-100,00 %	-52,93 %	-100,00 %	6,19 %	38,44 %	-2,04 %	5,12	-9,43 %
% variation		-100,00 %	-52,93 %	-100,00 %	6,19 %	38,44 %	-2,04 %	5,12	-9,43 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LSPECIF80 FLOIRAC Dravemont/BX L. F. Mauriac A		LSPECIF81 GRADIGNAN Malartic - Coll. Monjous A		LSPECIF86 GRADIGNAN Ornon - Lycée des Graves A		LSPECIF93 AMBES F.Laujard / LORMONT Allende A	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES	2011	106	1 581	0	322	5 007	405	3 126
	2010	236	546	6	530	4 038	127	2 651
% variation		-55,08 %	189,56 %	-100,00 %	-39,25 %	24,00 %	218,90 %	17,92 %
VOYAGES	2011	192	2 839	0	561	8 646	744	5 468
	2010	671	1 262	16	1 420	8 794	300	5 651
% variation		-71,39 %	124,96 %	-100,00 %	-60,49 %	-1,68 %	148,00 %	-3,24 %
KILOMETRES THEORIQUES	2011	169	3 438	0	274	5 240	1 142	19 716
	2010	305	35 589	0	453	25 576	1 619	17 561
% variation		-44,59 %	-90,34 %	-100,00 %	-39,51 %	-79,51 %	-29,46 %	12,27 %
KILOMETRES REELS	2011	169	3 438	0	274	5 298	1 142	19 310
	2010	305	35 566	0	453	26 273	1 619	17 478
% variation		-44,59 %	-90,33 %	-100,00 %	-39,51 %	-79,83 %	-29,46 %	10,48 %
RECETTES	2011	57	877	0	176	2 640	215	1 569
	2010	28	217	4	90	2 060	83	1 753
% variation		100,81 %	304,20 %	-100,00 %	95,41 %	28,17 %	158,08 %	-10,45 %
DEPENSES	2011	1 850	28 203	0	3 352	58 143	5 774	77 835
	2010	2 346	22 819	62	4 973	37 773	6 427	62 464
% variation		-21,14 %	23,59 %	-101,01 %	-32,60 %	53,93 %	-10,16 %	24,61 %
COUVERTURE R/D en %	2011	3,07 %	3,11 %	0,00 %	5,26 %	4,54 %	3,72 %	2,02 %
	2010	1,20 %	0,95 %	0,04 %	1,81 %	5,45 %	1,30 %	2,81 %
% variation		1,14	0,83	0,00	2,05	1,63	0,65	0,28
VOYAGES / KM	2011	2,20	0,04	0,00	3,13	0,33	0,19	0,32
	2010	-48,36 %	2227,21 %	-100,00 %	-34,68 %	387,56 %	251,59 %	-12,42 %
% variation		0,34	0,26	0,00	0,64	0,50	0,19	0,08
RECETTES / KM	2011	0,09	0,01	0,00	0,20	0,08	0,05	0,10
	2010	262,42 %	4081,47 %	-100,00 %	223,07 %	535,58 %	265,88 %	-18,95 %
% variation		10,94	8,20	0,00	12,23	10,97	5,06	4,03
DEPENSES / KM	2011	7,69	0,64	0,44	10,98	1,44	3,97	3,57
	2010	42,30 %	1178,59 %	-100,00 %	11,44 %	663,33 %	27,38 %	12,79 %
% variation		0,30	0,31	0,31	0,31	0,31	0,29	0,29
RECETTES / VOYAGE	2011	0,04	0,17	0,27	0,06	0,23	0,28	0,31
	2010	601,80 %	79,68 %	-100,00 %	394,63 %	30,36 %	4,06 %	-7,46 %
% variation		9,63	9,93	704,84	5,98	6,72	7,76	14,23
DEPENSES / VOYAGE	2011	3,50	18,08	0	3,50	4,30	21,42	11,05
	2010	175,56 %	-45,06 %	-100,00 %	70,61 %	56,56 %	-63,77 %	28,78 %
% variation		-1 793	-27 326	114	-3 176	-55 502	-5 559	-76 265
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2011	-2 317	-22 602	-62	-4 883	-35 713	-6 343	-60 711
	2010	-22,64 %	20,90 %	-101,01 %	-34,96 %	55,41 %	-12,36 %	25,62 %
% variation		9,34	9,63	704,57	5,66	6,42	7,47	13,95
D - R / VOYAGE	2011	3,45	17,91	0	3,44	4,06	21,14	10,74
	2010	39,62 %	1150,73 %	-100,00 %	7,53 %	670,69 %	24,25 %	13,70 %
% variation		10,61	7,95	0,44	11,59	10,48	4,87	3,95
D - R / KMS REELS	2011	7,60	0,64	0,44	10,78	1,36	3,92	3,47
	2010	39,62 %	1150,73 %	-100,00 %	7,53 %	670,69 %	24,25 %	13,70 %
% variation		39,62 %	1150,73 %	-100,00 %	7,53 %	670,69 %	24,25 %	13,70 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LSPECIF94 AMBARES Parabelle/LORMONT Allende A		LSPECIF95 AMBARES Parabelle - Coll.Ci.Massé A		LSPECIF96 ST LM Belle Rive / LORMONT Allende A		LZHARMONIKB Lignes Harmonisées Keolis Bus		
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	
2011 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2011	460	2 688	161	938	139	2 119	0	3 627
	2010	274	1 591	122	538	107	864	0	0
% variation		67,88 %	68,95 %	31,97 %	74,35 %	29,91 %	145,25 %		
VOYAGES	2011	739	4 696	290	1 689	236	3 361	0	4 933
	2010	802	3 763	536	2 713	870	4 683	0	0
% variation		-7,86 %	24,79 %	-45,90 %	-37,74 %	-72,87 %	-28,23 %		
KILOMETRES THEORIQUES	2011	730	12 690	273	3 939	594	10 323	0	0
	2010	1 054	11 429	296	3 211	858	9 300	0	0
% variation		-30,74 %	11,03 %	-7,77 %	22,67 %	-30,77 %	11,00 %		
KILOMETRES REELS	2011	730	12 649	273	3 939	594	10 307	0	0
	2010	1 054	11 349	296	3 211	858	9 232	0	0
% variation		-30,74 %	11,45 %	-7,77 %	22,67 %	-30,77 %	11,64 %		
RECETTES	2011	371	1 547	85	497	74	1 130	0	2 224
	2010	20	795	207	1 210	336	1 671	0	0
% variation		1798,11 %	94,50 %	-58,73 %	-58,92 %	-77,88 %	-32,37 %		
DEPENSES	2011	3 442	47 325	2 041	24 404	3 514	48 716	0	55
	2010	3 855	37 630	1 885	18 297	3 953	38 325	0	0
% variation		-10,71 %	25,76 %	8,28 %	33,38 %	-11,11 %	27,11 %		
COUVERTURE R/D en %	2011	10,77 %	3,27 %	4,18 %	2,04 %	2,12 %	2,32 %	0,00 %	4039,99 %
	2010	0,51 %	2,11 %	10,98 %	6,61 %	8,51 %	4,36 %		
% variation									
VOYAGES / KM	2011	1,01	0,37	1,06	0,43	0,40	0,33	0,00	
	2010	0,76	0,33	1,81	0,84	1,01	0,51		
% variation		33,04 %	11,97 %	-41,34 %	-49,25 %	-60,82 %	-35,72 %		
RECETTES / KM	2011	0,51	0,12	0,31	0,13	0,13	0,11	0,00	
	2010	0,02	0,07	0,39	0,38	0,39	0,18		
% variation		2640,55 %	74,51 %	-55,25 %	-66,51 %	-68,05 %	-39,42 %		
DEPENSES / KM	2011	4,72	3,74	7,48	6,20	5,92	4,73	0,00	
	2010	3,66	3,32	6,37	5,70	4,61	4,15		
% variation		28,93 %	12,84 %	17,43 %	8,73 %	28,42 %	13,85 %		
RECETTES / VOYAGE	2011	0,50	0,33	0,29	0,29	0,32	0,34	0,45	
	2010	0,02	0,21	0,39	0,45	0,39	0,36		
% variation		1959,92 %	55,86 %	-23,72 %	-34,01 %	-18,47 %	-5,77 %		
DEPENSES / VOYAGE	2011	4,66	10,08	7,04	14,45	14,89	14,49	0,01	
	2010	4,81	10,00	3,52	6,74	4,54	8,18		
% variation		-3,09 %	0,78 %	100,18 %	114,24 %	227,75 %	77,11 %		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2011	-3 072	-45 778	-1 956	-23 907	-3 440	-47 586	0	2 169
	2010	-3 835	-36 835	-1 678	-17 088	-3 616	-36 654	0	0
% variation		-19,91 %	24,28 %	16,57 %	39,91 %	-4,88 %	29,82 %		
D - R / VOYAGE	2011	4,16	9,75	6,74	14,15	14,58	14,16	-0,44	
	2010	4,78	9,79	3,13	6,30	4,16	7,83		
% variation		15,64 %	11,51 %	26,40 %	14,05 %	37,40 %	16,28 %		
D - R / KMS REELS	2011	4,21	3,62	7,16	6,07	5,79	4,62		
	2010	3,64	3,25	5,67	5,32	4,21	3,97		
% variation		15,64 %	11,51 %	26,40 %	14,05 %	37,40 %	16,28 %		

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LZOCCASIOAB Dessertes Occasionnelles Affrétés Bus A		LZOCCASIOKB Dessertes Occasionnelles Keolis Bus		LZSPECIALAB Dessertes Spéciales Affrétés Bus A		LZSPECIALKB Dessertes Spéciales Keolis Bus	
	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL	MOIS	CUMJUL
2011 - 12								
VALIDATIONS BRUTES								
2011	0	0	0	0	0	0	0	7 495
2010	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
VOYAGES								
2011	0	0	0	0	0	0	0	9 945
2010	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
KILOMETRES THEORIQUES								
2011	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
KILOMETRES REELS								
2011	704	7 325	4 276	32 381	0	729	0	5 742
2010	1 523	7 828	3 043	28 149	0	539	0	3 461
% variation	-53,78 %	-6,43 %	40,52 %	15,03 %		35,25 %		65,91 %
RECETTES								
2011	0	0	0	0	0	0	0	5 141
2010	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
DEPENSES								
2011	0	0	20 211	163 740	0	1 186	0	10 835
2010	0	23	18 730	68 896	0	1 432	0	8 925
% variation		-100,00 %	7,91 %	137,66 %		-17,18 %		21,40 %
COUVERTURE R/D en %								
2011	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	47,45 %
2010	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
% variation								
VOYAGES / KM								
2011	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,73
2010	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								
RECETTES / KM								
2011	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,90
2010	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								
DEPENSES / KM								
2011	0,00	0,00	4,73	5,06	0,00	1,63	0,00	1,89
2010	0,00	0,00	6,16	2,45	0,00	2,66	0,00	2,58
% variation		-100,00 %	-23,21 %	106,60 %		-38,78 %		-26,83 %
RECETTES / VOYAGE								
2011								0,52
2010								
% variation								
DEPENSES / VOYAGE								
2011								1,09
2010								
% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	0	0	-20 211	-163 740	0	-1 186	0	-5 694
2010	0	-23	-18 730	-68 896	0	-1 432	0	-8 925
% variation		-100,00 %	7,90 %	137,66 %		-17,20 %		-36,20 %
D - R / VOYAGE								
2011								0,57
2010								
% variation								
D - R / KMS REELS								
2011	0,00	0,00	-23,21 %	106,60 %		-38,78 %		-61,55 %
2010	0,00	0,00	4,73	5,06		1,63		0,99
% variation			6,16	2,45		-38,78 %		-61,55 %
2011								2,58
2010								2,58
% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LZSPECIALKT Dessertes Spéciales KeolisTramway		LZSUBSTIT Réseau de Substitution Bus	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2011 - 12				
VALIDATIONS BRUTES				
2011	0	0	0	0
2010	0	6 182	0	0
% variation		-100,00 %		
VOYAGES				
2011	0	8 600	0	0
2010	0	8 600	0	0
% variation		-100,00 %		
KILOMETRES THEORIQUES				
2011	0	0	0	0
2010	0	0	0	0
% variation				
KILOMETRES REELS				
2011	8 898	21 772	182	3 418
2010	7 130	17 000	324	10 386
% variation	24,80 %	28,07 %	-43,83 %	-67,09 %
RECETTES				
2011	0	4 972	0	0
2010	0	4 972	0	0
% variation		-100,00 %		
DEPENSES				
2011	68 678	190 658	296	28 402
2010	86 682	120 790	1 298	168 996
% variation	-20,77 %	57,84 %	-77,20 %	-83,19 %
COUVERTURE R/D en %				
2011	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2010	0,00 %	4,12 %	0,00 %	0,00 %
% variation				
VOYAGES / KM				
2011	0,00	0,00	0,00	0,00
2010	0,00	0,51	0,00	0,00
% variation		-100,00 %		
RECETTES / KM				
2011	0,00	0,00	0,00	0,00
2010	0,00	0,29	0,00	0,00
% variation		-100,00 %		
DEPENSES / KM				
2011	7,72	8,76	1,63	8,31
2010	12,16	7,11	4,01	16,27
% variation	-36,51 %	23,25 %	-59,37 %	-48,93 %
RECETTES / VOYAGE				
2011				
2010		0,58		
% variation		-100,00 %		
DEPENSES / VOYAGE				
2011		14,05		
2010		14,05		
% variation		-100,00 %		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D				
2011	-68 678	-190 658	-296	-28 402
2010	-86 682	-115 817	-1 298	-168 996
% variation	-20,77 %	64,62 %	-77,18 %	-83,19 %
D - R / VOYAGE				
2011		13,47		
2010		13,47		
% variation		-36,51 %		
D - R / KMS REELS				
2011	7,72	8,76	1,63	8,31
2010	12,16	6,81	4,01	16,27
% variation	-36,51 %	28,54 %	-59,37 %	-48,93 %

Familles de lignes (hors Mobibus)	Tramway			Lianes			Lignes principales			Express			Corol		
	MOIS	CUMUL	% variation	MOIS	CUMUL	% variation	MOIS	CUMUL	% variation	MOIS	CUMUL	% variation	MOIS	CUMUL	% variation
2011 - 12															
VALIDATIONS BRUTES	4 655 061	47 324 273		1 959 124	21 322 002		294 527	3 224 237		30 179	529 905		183 942	2 100 115	
2010	3 337 176	40 412 162		1 498 651	15 004 055		202 706	2 308 935		45 314	444 993		141 785	1 452 994	
% variation	39,49 %	17,10 %		30,73 %	42,11 %		45,30 %	39,64 %		-33,40 %	19,08 %		29,73 %	44,54 %	
VOYAGES	6 353 776	66 524 263		2 751 837	30 613 596		424 658	4 730 309		83 347	772 968		268 673	3 107 277	
2010	5 629 998	61 984 376		2 652 850	24 229 051		387 023	3 851 043		88 468	740 182		280 365	2 434 696	
% variation	12,86 %	7,32 %		3,73 %	26,35 %		9,72 %	22,83 %		-48,07 %	4,43 %		-4,17 %	27,62 %	
KILOMETRES THEORIQUES	416 858	4 660 245		1 123 291	12 055 719		283 342	3 084 661		34 593	488 806		274 644	2 919 422	
2010	420 372	4 672 611		1 080 193	9 976 780		274 178	2 510 441		52 717	471 712		259 721	2 414 836	
% variation	-0,84 %	-0,26 %		3,99 %	20,84 %		3,34 %	22,87 %		-34,38 %	3,62 %		5,75 %	20,90 %	
KILOMETRES REELS	421 704	4 674 285		1 068 440	11 707 442		277 791	3 033 434		33 852	475 458		259 055	2 857 770	
2010	355 631	4 588 907		886 872	9 450 268		236 451	2 407 899		43 282	446 261		231 276	2 352 129	
% variation	18,58 %	1,86 %		20,47 %	23,88 %		17,48 %	25,98 %		-21,79 %	6,54 %		12,01 %	21,50 %	
RECETTES	2 732 729	29 684 039		1 181 926	13 291 178		171 442	1 935 420		19 035	335 392		101 516	1 186 981	
2010	2 446 071	26 764 301		983 068	10 088 380		144 302	1 500 225		30 726	306 709		97 478	821 386	
% variation	11,72 %	10,91 %		20,23 %	31,75 %		18,81 %	29,01 %		-38,05 %	9,35 %		4,14 %	44,51 %	
DEPENSES	3 855 301	40 162 242		4 836 725	65 753 634		1 124 947	15 056 592		136 193	2 478 382		909 690	11 915 983	
2010	4 561 535	40 394 818		5 721 246	53 070 046		1 294 217	12 018 225		264 084	2 350 920		1 041 095	9 754 859	
% variation	-15,48 %	-0,58 %		-15,46 %	23,90 %		-13,08 %	-25,28 %		-48,43 %	5,42 %		-12,62 %	22,15 %	
COUVERTURE R/D en %	70,88 %	73,91 %		24,44 %	20,21 %		15,24 %	12,85 %		13,98 %	13,53 %		11,16 %	9,96 %	
2010	53,62 %	66,26 %		17,18 %	19,01 %		11,15 %	12,48 %		11,63 %	13,05 %		9,36 %	8,42 %	
% variation	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	
VOYAGES / KM	15,07	14,23		2,58	2,61		1,53	1,56		1,28	1,63		1,04	1,09	
2010	15,83	13,51		2,99	2,56		1,64	1,60		1,93	1,66		1,21	1,04	
% variation	-4,83 %	5,36 %		-13,90 %	1,99 %		-6,60 %	-2,50 %		-33,60 %	-1,98 %		-14,45 %	5,04 %	
RECETTES / KM	6,48	6,35		1,11	1,14		0,62	0,64		0,56	0,71		0,39	0,42	
2010	6,88	5,83		1,11	1,07		0,61	0,62		0,71	0,69		0,42	0,35	
% variation	-5,79 %	8,88 %		-0,20 %	6,35 %		1,13 %	2,41 %		-20,79 %	2,64 %		-7,03 %	18,94 %	
DEPENSES / KM	9,14	8,59		4,53	5,62		4,05	4,96		4,02	5,21		3,51	4,17	
2010	12,83	8,80		6,45	5,62		5,47	4,99		6,10	5,27		4,50	4,15	
% variation	-28,72 %	-2,39 %		-29,83 %	0,01 %		-26,01 %	-0,55 %		-34,06 %	-1,05 %		-21,99 %	0,54 %	
RECETTES / VOYAGE	0,43	0,45		0,43	0,43		0,40	0,41		0,44	0,43		0,38	0,38	
2010	0,43	0,43		0,37	0,42		0,37	0,39		0,37	0,41		0,35	0,34	
% variation	-1,01 %	3,34 %		15,90 %	4,27 %		8,28 %	5,03 %		19,29 %	4,71 %		8,67 %	13,23 %	
DEPENSES / VOYAGE	0,61	0,60		1,76	2,15		2,65	3,18		3,14	3,21		3,39	3,83	
2010	0,81	0,65		2,16	2,19		3,34	3,12		3,16	3,18		3,71	4,01	
% variation	-25,11 %	-7,36 %		-18,50 %	-1,94 %		-20,78 %	1,99 %		-0,69 %	0,95 %		-8,82 %	-4,29 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	-1 122 572	-10 478 202		-3 654 798	-52 462 456		-953 505	-13 121 171		-117 158	-2 142 989		-608 174	-10 729 003	
2010	-2 115 464	-13 630 517		-4 738 178	-42 981 666		-1 149 915	-10 517 999		-233 358	-2 044 211		-943 617	-8 933 473	
% variation	-46,93 %	-23,13 %		-22,86 %	22,06 %		-17,08 %	24,75 %		-49,79 %	4,83 %		-14,35 %	20,10 %	
D - R / VOYAGE	0,18	0,16		1,33	1,71		2,25	2,77		2,70	2,77		3,01	3,45	
2010	0,38	0,22		1,79	1,77		2,97	2,73		2,80	2,76		3,37	3,67	
% variation	-53,11 %	43,64 %		-22,34 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	
D - R / KMS REELS	2,66	2,24		3,42	4,48		3,43	4,33		3,46	4,51		3,12	3,75	
2010	5,95	2,97		5,34	4,55		4,66	4,37		5,39	4,58		4,08	3,80	
% variation	-55,25 %	-24,53 %		-35,97 %	-1,47 %		-29,42 %	-0,98 %		-35,81 %	-1,61 %		-23,54 %	-1,15 %	

Familles de lignes (hors Mobibus)	Cités		Locale		Flexo		Resago		Spécifiques		Flexo soir		Autres	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	94 366	1 055 988	76 199	875 877	4 858	52 634	1 116	1 475	3 058	35 274	485	5 743	0	11 122
2010	73 213	851 610	52 889	628 666	3 943	35 381	6	106	2 927	24 731	285	5 778	0	4 076 532
% variation	28,89 %	24,00 %	44,07 %	39,32 %	23,21 %	48,76 %	1833,33 %	1291,51 %	4,48 %	42,63 %	70,18 %	-0,61 %		-99,73 %
VOYAGES	140 384	1 597 049	114 254	1 327 095	7 351	79 549	495	5 373	5 371	61 205	774	9 135	0	14 878
2010	140 745	1 410 810	108 535	1 102 529	7 938	63 586	454	4 129	8 824	59 857	695	8 653	0	6 791 166
% variation	-0,26 %	13,20 %	5,27 %	20,37 %	-7,39 %	25,10 %	9,03 %	30,13 %	-39,13 %	2,25 %	11,37 %	5,57 %		-99,78 %
KILOMETRES THEORIQUES	148 780	1 726 796	205 316	2 280 584	24 128	257 801	12 652	150 446	4 508	73 683	14 589	168 904	0	0
2010	153 784	1 449 619	208 596	1 808 763	23 168	209 833	13 002	78 254	5 927	144 008	14 393	138 141	0	3 126 361
% variation	-3,25 %	19,12 %	-1,57 %	26,09 %	4,14 %	22,86 %	-2,69 %	92,25 %	-23,94 %	-8,83 %	1,43 %	22,27 %		-100,00 %
KILOMETRES REELS	146 192	1 689 289	204 251	2 272 641	23 978	255 116	12 652	150 479	4 508	73 255	14 773	169 619	14 789	70 638
2010	130 815	1 389 803	198 214	1 789 950	21 287	204 869	13 026	78 278	5 895	144 391	14 393	138 141	12 559	3 167 680
% variation	11,75 %	21,55 %	3,05 %	26,97 %	12,64 %	24,53 %	-2,87 %	92,24 %	-23,53 %	-49,27 %	2,64 %	22,79 %	17,76 %	-97,77 %
RECETTES	53 118	611 868	43 916	518 465	2 946	31 463	204	2 188	1 793	18 913	391	4 241	0	7 365
2010	50 340	477 672	45 023	393 400	2 759	21 632	173	1 656	1 039	16 106	306	2 342	0	2 508 306
% variation	5,52 %	28,09 %	-2,46 %	31,79 %	6,77 %	45,45 %	18,26 %	32,09 %	72,59 %	17,43 %	27,68 %	81,09 %		-99,71 %
DEPENSES	662 371	9 287 570	691 914	8 782 152	82 385	1 041 721	11 217	158 254	31 151	438 001	48 018	568 163	90 371	393 690
2010	687 994	6 854 058	742 264	7 111 280	80 980	791 772	13 919	120 695	35 130	400 726	55 946	474 251	108 143	19 232 514
% variation	-3,72 %	35,50 %	-6,78 %	23,50 %	1,73 %	31,57 %	-19,41 %	31,12 %	-11,33 %	9,30 %	-14,17 %	19,80 %	-16,43 %	-97,95 %
COUVERTURE R/D en %	8,02 %	6,59 %	6,35 %	5,90 %	3,58 %	3,02 %	1,82 %	1,38 %	5,76 %	4,32 %	0,81 %	0,75 %	0,00 %	1,87 %
2010	7,32 %	6,97 %	6,07 %	5,53 %	3,41 %	2,73 %	1,24 %	1,37 %	2,96 %	4,02 %	0,55 %	0,49 %	0,00 %	13,04 %
% variation														
VOYAGES / KM	0,96	0,95	0,56	0,58	0,31	0,31	0,04	0,04	1,19	0,84	0,05	0,05	0,00	0,21
2010	1,08	1,02	0,55	0,62	0,37	0,31	0,03	0,05	1,50	0,41	0,05	0,06	0,00	2,14
% variation	-10,75 %	-6,87 %	2,16 %	-5,20 %	-17,79 %	0,46 %	12,25 %	-32,31 %	-20,40 %	101,55 %	8,50 %	-14,02 %		-90,18 %
RECETTES / KM	0,36	0,36	0,22	0,22	0,12	0,12	0,02	0,01	0,40	0,26	0,03	0,03	0,00	0,10
2010	0,38	0,34	0,23	0,22	0,13	0,11	0,01	0,02	0,18	0,11	0,02	0,02	0,00	0,79
% variation	-5,68 %	5,88 %	-5,34 %	3,80 %	-5,22 %	16,80 %	21,76 %	-31,29 %	125,70 %	131,46 %	24,40 %	47,48 %		-86,83 %
DEPENSES / KM	4,53	5,50	3,39	3,86	3,44	4,08	0,89	1,05	6,91	5,98	3,25	3,35	6,11	5,57
2010	5,26	4,93	3,74	3,97	3,80	3,86	1,07	1,54	5,96	2,78	3,89	3,43	8,61	6,07
% variation	-13,85 %	11,48 %	-9,54 %	-2,73 %	-9,68 %	5,65 %	-17,03 %	-31,79 %	15,96 %	115,44 %	-16,38 %	-2,43 %	-29,03 %	-8,20 %
RECETTES / VOYAGE	0,38	0,38	0,38	0,39	0,40	0,40	0,41	0,41	0,33	0,31	0,51	0,46		0,50
2010	0,36	0,34	0,41	0,36	0,35	0,34	0,38	0,40	0,12	0,27	0,44	0,27		0,37
% variation	5,79 %	13,16 %	-7,34 %	9,49 %	15,29 %	16,26 %	8,47 %	1,51 %	183,56 %	14,84 %	14,65 %	71,54 %		34,03 %
DEPENSES / VOYAGE	4,72	5,82	6,06	6,82	11,21	13,10	22,66	29,45	5,80	7,16	62,04	62,20		26,46
2010	4,89	4,86	6,84	6,45	10,20	12,45	30,66	29,23	3,98	6,69	80,50	54,81		2,83
% variation	-3,48 %	19,70 %	-11,45 %	2,60 %	9,86 %	5,17 %	-26,09 %	0,76 %	45,69 %	6,89 %	-22,93 %	13,48 %		834,37 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D 2011	-609 254	-8 675 702	-647 998	-8 263 687	-79 439	-1 010 258	-11 012	-156 067	-29 359	-419 089	-47 627	-563 922	-90 371	-386 325
2010	-637 654	-6 376 387	-697 242	-6 717 880	-78 220	-770 140	-13 746	-119 039	-34 091	-384 620	-55 640	-471 909	-108 143	-16 724 209
% variation	-4,45 %	36,06 %	-7,06 %	23,01 %	1,56 %	31,18 %	-19,89 %	31,11 %	-13,88 %	8,96 %	-14,40 %	19,50 %	-16,43 %	-97,69 %
D - R / VOYAGE	4,34	5,43	5,67	6,23	10,81	12,70	22,25	29,05	5,47	6,85	61,53	61,73		25,97
2010	4,53	4,52	6,42	6,09	9,85	12,11	30,28	28,83	3,86	6,43	80,06	54,54		2,46
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %
D - R / KMS REELS	4,17	5,14	3,17	3,64	3,31	3,96	0,87	1,04	6,51	5,72	3,22	3,32	6,11	5,47
2010	4,87	4,59	3,52	3,75	3,67	3,76	1,06	1,52	5,78	2,66	3,87	3,42	8,61	5,28
% variation	-14,50 %	11,94 %	-9,81 %	-3,12 %	-9,84 %	5,34 %	-17,52 %	-31,80 %	12,62 %	114,77 %	-16,60 %	-2,68 %	-29,03 %	3,59 %

Récapitulatif (hors Mobibus)	Tramway		Structurante		Principale		Locale		Autres	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2011 - 12										
VALIDATIONS BRUTES										
2011	4 655 061	47 324 273	1 989 303	21 851 907	478 469	5 324 352	179 082	2 026 991	0	11 122
2010	3 337 176	40 412 162	1 543 965	15 449 048	344 491	3 761 929	133 263	1 546 272	0	4 076 532
% variation	39,49 %	17,10 %	28,84 %	41,45 %	38,89 %	41,53 %	34,38 %	31,09 %		-99,73 %
VOYAGES										
2011	6 353 776	66 524 263	2 795 184	31 386 564	693 331	7 837 586	268 629	3 079 406	0	14 878
2010	5 629 998	61 984 376	2 736 318	24 969 233	667 388	6 285 739	267 191	2 649 564	0	6 791 166
% variation	12,86 %	7,32 %	2,15 %	25,70 %	3,89 %	24,69 %	0,54 %	16,22 %		-99,78 %
KILOMETRES THEORIQUES										
2011	416 858	4 660 245	1 157 884	12 544 525	557 986	6 004 083	409 983	4 658 214	0	0
2010	420 372	4 672 611	1 132 910	10 448 492	533 899	4 925 277	418 870	3 828 618	0	3 126 361
% variation	-0,84 %	-0,26 %	2,20 %	20,06 %	4,51 %	21,90 %	-2,12 %	21,67 %		-100,00 %
KILOMETRES REELS										
2011	421 704	4 674 285	1 102 292	12 182 900	536 846	5 891 204	406 354	4 610 399	14 789	70 638
2010	355 631	4 588 907	930 154	9 898 529	467 727	4 760 028	383 630	3 745 432	12 559	3 162 831
% variation	18,58 %	1,86 %	18,51 %	23,10 %	14,78 %	23,76 %	5,92 %	23,09 %	17,76 %	-97,77 %
RECETTES										
2011	2 732 729	29 684 039	1 200 961	13 626 570	272 957	3 122 401	102 368	1 187 137	0	7 365
2010	2 446 071	26 764 301	1 013 793	10 395 089	241 780	2 321 611	99 640	912 807	0	2 508 306
% variation	11,72 %	10,91 %	18,46 %	31,09 %	12,89 %	34,49 %	2,74 %	30,05 %		-99,71 %
DEPENSES										
2011	3 852 301	40 162 242	4 972 918	68 232 015	2 034 637	26 972 575	1 527 056	20 275 862	90 371	393 690
2010	4 561 535	40 394 818	5 985 330	55 420 966	2 335 312	21 773 083	1 616 233	15 752 782	108 143	19 217 071
% variation	-15,48 %	-0,58 %	-16,91 %	23,12 %	-12,88 %	23,88 %	-5,52 %	28,71 %	-16,43 %	-97,95 %
COUVERTURE R/D en %										
2011	70,88 %	73,91 %	24,15 %	19,97 %	13,42 %	11,58 %	6,70 %	5,85 %	0,00 %	1,87 %
2010	53,62 %	66,26 %	16,94 %	18,76 %	10,35 %	10,66 %	6,16 %	5,79 %	0,00 %	13,05 %
% variation	0,00 %	0,00 %								
VOYAGES / KM										
2011	15,07	14,23	2,54	2,58	1,29	1,33	0,66	0,67	0,00	0,21
2010	15,83	13,51	2,94	2,52	1,43	1,32	0,70	0,71	0,00	2,15
% variation	-4,93 %	5,36 %	-13,80 %	2,11 %	-9,49 %	0,75 %	-5,08 %	-5,58 %		-90,19 %
RECETTES / KM										
2011	6,48	6,35	1,09	1,12	0,51	0,53	0,25	0,26	0,00	0,10
2010	6,88	5,83	1,09	1,05	0,52	0,49	0,26	0,24	0,00	0,79
% variation	-5,79 %	8,88 %	-0,04 %	6,49 %	-1,64 %	8,67 %	-3,01 %	5,65 %		-86,85 %
DEPENSES / KM										
2011	9,14	8,59	4,51	5,60	3,79	4,58	3,76	4,40	6,11	5,57
2010	12,83	8,80	6,43	5,60	4,99	4,57	4,21	4,21	8,61	6,08
% variation	-28,72 %	2,39 %	-29,89 %	0,01 %	-24,09 %	0,09 %	-10,80 %	4,56 %	-29,03 %	-8,27 %
RECETTES / VOYAGE										
2011	0,43	0,45	0,43	0,43	0,39	0,40	0,38	0,39	0,39	0,50
2010	0,43	0,43	0,37	0,42	0,36	0,37	0,37	0,34	0,34	0,37
% variation	-1,01 %	3,34 %	15,97 %	4,28 %	8,67 %	7,86 %	2,19 %	11,90 %		34,03 %
DEPENSES / VOYAGE										
2011	0,61	0,60	1,78	2,17	2,93	3,44	5,68	6,58	26,46	26,46
2010	0,81	0,65	2,19	2,22	3,50	3,46	6,05	5,95	2,83	2,83
% variation	-25,11 %	7,36 %	-18,66 %	-2,06 %	-16,14 %	-0,65 %	-6,02 %	10,75 %		835,12 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D										
2011	-1 122 572	-10 478 202	-3 771 957	-54 605 445	-1 761 679	-23 850 174	-1 424 689	-19 088 725	-90 371	-386 325
2010	-2 115 464	-13 630 517	-4 971 536	-45 025 878	-2 093 532	-19 451 472	-1 516 593	-14 839 975	-108 143	-16 708 765
% variation	-46,93 %	-23,13 %	-24,13 %	21,28 %	-15,85 %	22,61 %	-6,06 %	28,63 %	-16,43 %	-97,69 %
D - R / VOYAGE										
2011	0,18	0,16	1,35	1,74	2,54	3,04	5,30	6,20	25,97	25,97
2010	0,38	0,22	1,82	1,80	3,14	3,09	5,68	5,60	2,46	2,46
% variation			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %
D - R / KMS REELS										
2011	2,66	2,24	3,42	4,48	3,28	4,05	3,51	4,14	6,11	5,47
2010	5,95	2,97	5,34	4,55	4,48	4,09	3,95	3,96	8,61	5,28
% variation	-55,25 %	-24,53 %	-35,98 %	-1,48 %	-26,69 %	-0,93 %	-11,31 %	4,50 %	-29,03 %	3,53 %

TBC	MOIS		CUMUL		Affrété
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	
	7 052 174	74 176 052	249 741	2 362 593	
	5 203 971	63 492 624	154 924	1 753 319	
	35,52 %	16,83 %	61,20 %	34,75 %	
	9 753 975	105 365 283	356 945	3 477 414	
	9 001 504	99 533 143	299 391	3 146 935	
	8,36 %	5,86 %	19,22 %	10,50 %	
	2 099 279	23 312 370	443 432	4 554 697	
	2 118 396	23 472 878	387 655	3 528 481	
	-0,90 %	-0,68 %	14,39 %	29,08 %	
	2 047 023	22 855 244	434 962	4 574 182	
	1 760 796	22 026 043	388 905	4 127 684	
	16,26 %	3,76 %	11,84 %	10,82 %	
	4 168 973	46 264 086	140 042	1 363 426	
	3 650 540	41 880 066	150 744	1 022 049	
	14,20 %	10,47 %	-7,10 %	33,40 %	
	11 089 050	140 871 487	1 391 233	15 164 897	
	13 463 736	139 339 717	1 152 817	13 219 003	
	-17,98 %	1,10 %	20,68 %	14,72 %	
	37,60 %	32,84 %	10,07 %	8,99 %	
	27,13 %	30,06 %	13,08 %	7,73 %	
	4,76	4,61	0,82	0,76	
	5,11	4,52	0,77	0,76	
	-6,79 %	2,02 %	6,60 %	-0,28 %	
	2,04	2,02	0,32	0,30	
	2,07	1,90	0,39	0,25	
	-1,77 %	6,46 %	-16,94 %	20,38 %	
	5,42	6,16	3,20	3,32	
	7,64	6,33	2,96	3,20	
	-29,10 %	-2,57 %	7,90 %	3,52 %	
	0,43	0,44	0,39	0,39	
	0,41	0,42	0,50	0,32	
	5,39 %	4,35 %	-22,08 %	20,72 %	
	1,14	1,34	3,90	4,36	
	1,49	1,40	3,85	4,20	
	-23,94 %	-4,50 %	1,22 %	3,82 %	
	-6 920 076	-94 607 401	-1 251 191	-13 801 470	
	-9 803 196	-97 459 652	-1 002 072	-12 196 954	
	-29,41 %	-2,93 %	24,86 %	13,16 %	
	0,71	0,90	3,51	3,97	
	1,09	0,98	3,35	3,88	
	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
	3,38	4,14	2,88	3,02	
	5,57	4,42	2,58	2,95	
	-39,28 %	-6,45 %	11,64 %	2,11 %	

Récapitulatif (hors Mobibus)	Réseau de bus			Réseau de tram			Total tous services			Dont réseau de soirée bus		
	MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
2011 - 12												
VALIDATIONS BRUTES												
2011	2 646 854	29 214 372		4 655 061	47 324 273		7 301 915	76 538 645		42 349	507 939	
2010	2 021 719	24 827 599		3 337 176	40 418 344		5 358 895	65 245 943		23 823	316 350	
% variation	30,92 %	17,67 %		39,49 %	17,09 %		36,26 %	17,31 %		77,77 %	60,56 %	
VOYAGES												
2011	3 757 144	42 318 434		6 353 776	66 524 263		10 110 920	108 842 697		63 225	761 783	
2010	3 670 897	40 687 102		5 629 998	61 992 976		9 300 895	102 680 078		42 477	534 922	
% variation	2,35 %	4,01 %		12,86 %	7,31 %		8,71 %	6,00 %		48,85 %	42,41 %	
KILOMETRES THEORIQUES												
2011	2 125 853	23 206 822		4 116 858	4 660 245		2 542 711	27 867 067		92 814	1 051 335	
2010	2 085 679	22 328 748		4 203 372	4 672 611		2 506 051	27 001 359		90 373	862 973	
% variation	1,93 %	3,93 %		-0,84 %	-0,26 %		1,46 %	3,21 %		2,70 %	21,83 %	
KILOMETRES REELS												
2011	2 051 383	22 733 369		4 303 602	4 696 057		2 481 985	27 429 426		91 505	1 028 721	
2010	1 786 940	21 547 820		3 627 761	4 605 907		2 149 701	26 153 727		76 774	966 637	
% variation	14,80 %	5,50 %		18,70 %	1,96 %		15,46 %	4,88 %		19,19 %	6,42 %	
RECETTES												
2011	1 576 286	17 943 473		2 732 729	29 684 039		4 309 016	47 627 512		25 405	321 595	
2010	1 355 214	16 132 840		2 446 071	26 769 274		3 801 285	42 902 114		19 667	235 329	
% variation	16,31 %	11,22 %		11,72 %	10,89 %		13,36 %	11,01 %		29,18 %	36,66 %	
DEPENSES												
2011	8 556 303	115 683 484		3 923 980	40 352 899		12 480 283	156 036 384		370 479	5 261 509	
2010	9 958 336	112 043 113		4 648 217	40 515 608		14 606 553	152 558 720		449 746	4 981 547	
% variation	-14,08 %	3,25 %		-15,58 %	-0,40 %		-14,56 %	2,28 %		-17,62 %	5,62 %	
COUVERTURE R/D en %												
2011	18,42 %	15,51 %		69,64 %	73,56 %		34,53 %	30,52 %		6,86 %	6,11 %	
2010	13,61 %	14,40 %		52,62 %	66,07 %		26,02 %	28,12 %		4,37 %	4,72 %	
% variation												
VOYAGES / KM												
2011	1,83	1,86		14,76	14,17		4,07	3,97		0,69	0,74	
2010	2,05	1,89		15,52	13,46		4,33	3,93		0,55	0,55	
% variation	-10,84 %	-1,41 %		-4,92 %	5,25 %		-5,84 %	1,07 %		24,88 %	33,82 %	
RECETTES / KM												
2011	0,77	0,79		6,35	6,32		1,74	1,74		0,28	0,31	
2010	0,76	0,75		6,74	5,81		1,77	1,64		0,26	0,24	
% variation	1,32 %	5,42 %		-5,88 %	8,76 %		-1,82 %	5,85 %		8,38 %	28,41 %	
DEPENSES / KM												
2011	4,17	5,09		9,11	8,59		5,03	5,11		4,05	5,11	
2010	5,57	5,20		12,81	8,80		6,79	5,15		5,86	5,15	
% variation	-25,16 %	-2,14 %		-28,88 %	-2,31 %		-26,00 %	-2,48 %		-30,89 %	-0,75 %	
RECETTES / VOYAGE												
2011	0,42	0,42		0,43	0,45		0,43	0,44		0,40	0,42	
2010	0,37	0,40		0,43	0,43		0,41	0,42		0,46	0,44	
% variation	13,64 %	6,94 %		-1,01 %	3,34 %		4,28 %	4,73 %		-13,21 %	-4,04 %	
DEPENSES / VOYAGE												
2011	2,28	2,73		0,62	0,61		1,23	1,43		5,86	6,91	
2010	2,71	2,75		0,83	0,65		1,57	1,49		10,59	9,31	
% variation	-16,05 %	-0,73 %		-25,20 %	-7,19 %		-21,40 %	-3,51 %		-44,66 %	-25,83 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D												
2011	-6 980 017	-97 740 011		-1 191 250	-10 668 860		-8 171 267	-108 408 872		-345 074	-4 939 914	
2010	-8 603 123	-95 910 272		-2 202 146	-13 746 334		-10 805 288	-109 656 606		-430 079	-4 746 218	
% variation	-18,87 %	1,91 %		-45,91 %	-22,39 %		-24,38 %	-1,14 %		-19,76 %	4,08 %	
D - R / VOYAGE												
2011	1,86	2,31		0,19	0,16		0,81	1,00		5,46	6,48	
2010	2,34	2,36		0,39	0,22		1,16	1,07		10,12	8,87	
% variation	-0,00 %	0,00 %		0,39	0,22		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	
D - R / KMS REELS												
2011	3,40	4,30		2,77	2,27		3,29	3,95		3,77	4,80	
2010	4,81	4,45		6,07	2,98		5,03	4,91		5,60	4,91	
% variation	-29,33 %	-3,41 %		-54,43 %	-23,88 %		-34,50 %	-5,74 %		-32,68 %	-2,20 %	

Mobibus	LT28 Ex TAD TPMR MOBIBUS			PMR85 PERSONNEL A MOBILITE REDUITE A		
	MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
2011 - 12 VOYAGES						
2011	0	0		6 859	88 520	
2010	0	0		7 086	87 279	
% variation				-3,20 %	1,42 %	
KILOMETRES REELS						
2011	0	0		55 852	728 094	
2010	0	0		56 198	718 942	
% variation				-0,62 %	1,27 %	
RECETTES						
2011	0	0		19 597	228 262	
2010	0	0		17 657	212 966	
% variation				10,99 %	7,18 %	
DEPENSES						
2011	0	0		238 802	3 590 687	
2010	0	0		476 888	3 728 373	
% variation				-49,92 %	-3,69 %	
COUVERTURE R/D en %						
2011	0,00 %			8,21 %	6,36 %	
2010				3,70 %	5,71 %	
% variation						
VOYAGES / KM						
2011	0,00			0,12	0,12	
2010				0,13	0,12	
% variation				-2,60 %	0,15 %	
RECETTES / KM						
2011	0,00			0,35	0,31	
2010				0,31	0,30	
% variation				11,68 %	5,84 %	
DEPENSES / KM						
2011	0,00			4,28	4,93	
2010				8,49	5,19	
% variation				-49,61 %	-4,90 %	
RECETTES / VOYAGE						
2011				2,86	2,58	
2010				2,49	2,44	
% variation				14,67 %	5,68 %	
DEPENSES / VOYAGE						
2011				34,82	40,56	
2010				67,30	42,72	
% variation				-48,27 %	-5,04 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D						
2011	0	0		-219 205	-3 362 425	
2010	0	0		-459 232	-3 515 408	
% variation				-52,27 %	-4,35 %	
D - R / VOYAGE						
2011				31,96	37,98	
2010				64,81	40,28	
% variation				0,00 %	0,00 %	
D - R / KMS REELS						
2011				3,92	4,62	
2010				8,17	4,89	
% variation				-51,97 %	-5,55 %	

PARCS RELAIS	PR01 PARC-RELAIS GALIN		PR02 PARC-RELAIS LAURIERS		PR03 PARC-RELAIS DRAVEMONT		PR04 PARC-RELAIS BUTTINIÈRE	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2011 - 12								
NB DE PLACES								
2011	399	399	190	190	46	46	603	603
2010	399	399	190	190	46	46	603	603
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES								
2011	13 902	148 453	4 146	38 842	27	2 422	20 852	222 786
2010	11 833	144 647	2 945	37 894	69	1 713	17 018	216 501
% variation	17,48 %	2,63 %	40,78 %	2,50 %	-60,87 %	41,39 %	22,53 %	2,90 %
Nb DE VOYAGEURS								
2011	21 838	207 492	7 588	67 261	27	2 422	34 996	334 426
2010	17 381	199 774	5 442	65 930	69	1 713	28 262	327 690
% variation	25,64 %	3,86 %	39,43 %	2,02 %	-60,87 %	41,39 %	23,83 %	2,06 %
RECETTES								
2011	16 712	162 764	7 641	77 746	0	0	27 805	288 448
2010	16 928	165 571	4 993	67 543	0	0	28 831	290 086
% variation	-1,28 %	-1,70 %	53,02 %	15,11 %			-3,56 %	-0,56 %
DEPENSES								
2011	12 497	147 153	18 155	180 196	48	751	24 989	311 092
2010	14 325	166 058	21 567	190 179	48	703	31 079	317 263
% variation	-12,76 %	-11,38 %	-15,82 %	-5,25 %	0,00 %	6,83 %	-19,60 %	-1,95 %
COUVERTURE REC/DEP								
2011	1,34	1,11	0,42	0,43	0,00	0,00	1,11	0,93
2010	1,18	1,00	0,23	0,36	0,00	0,00	0,93	0,91
% variation	0,00 %	0,00 %					0,00 %	0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	4 215	15 610	-10 514	-102 449	-48	-751	2 816	-22 645
2010	2 603	-487	-16 574	-122 636	-48	-703	-2 248	-27 177
% variation	61,90 %	-3305,18 %	-36,56 %	-16,46 %	1,34 %	6,78 %	-225,26 %	-16,68 %
Tx d'occupation jours ouvrés								
2011	129,57	125,08	83,16	68,60	2,17	17,21	125,37	122,40
2010	111,53	123,25	58,95	67,54	4,35	11,78	105,14	119,71
% variation	16,18 %	1,49 %	41,07 %	1,56 %	-50,00 %	46,15 %	19,24 %	2,25 %
Tx d'occupation samedi								
2011	84,96	81,12	49,47	43,95	0,00	0,91	93,86	85,30
2010	84,71	76,09	43,68	41,40	0,00	0,36	81,26	80,75
% variation	0,30 %	6,62 %	13,25 %	6,14 %		150,00 %	15,51 %	5,63 %
Tx d'occupation dim/fêtes								
2011	51,63	22,85	27,37	13,38	0,00	15,22	57,88	26,33
2010	29,57	20,51	12,63	12,54	8,70	11,23	32,01	25,51
% variation	74,58 %	11,41 %	116,67 %	6,64 %	-100,00 %	35,48 %	80,83 %	3,20 %
Tx d'occupation global								
2011	112,39	101,93	70,39	56,01	1,89	14,43	111,55	101,22
2010	95,67	99,32	50,00	54,64	4,84	10,20	91,04	98,37
% variation	17,48 %	2,63 %	40,78 %	2,50 %	-60,87 %	41,39 %	22,53 %	2,90 %
Nb voyageurs par véhicule								
2011	1,57	1,40	1,83	1,73	1,00	1,00	1,68	1,50
2010	1,47	1,38	1,85	1,74	1,00	1,00	1,66	1,51
% variation	6,94 %	1,20 %	-0,96 %	-0,47 %	0,00 %	0,00 %	1,06 %	-0,82 %

PARCS RELAIS	PR05 PARC-RELAIS UNITEC			PR06 PARC-RELAIS BOUGNARD			PR07 PARC-RELAIS ARTS ET METIERS			PR08 PARC-RELAIS STALINGRAD		
	MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
2011 - 12												
NB DE PLACES												
2011	249	249	187	187	187	594	594	250	250	250	250	
2010	249	249	187	187	187	594	594	250	250	250	250	
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
NB DE VEHICULES												
2011	5 743	49 297	7 799	81 871	81 871	12 487	109 767	8 853	8 853	8 853	90 127	
2010	4 275	46 021	6 677	81 158	81 158	9 385	99 423	7 707	7 707	7 707	85 542	
% variation	34,34 %	7,12 %	16,80 %	0,88 %	0,88 %	33,05 %	10,40 %	14,87 %	14,87 %	14,87 %	5,36 %	
Nb DE VOYAGEURS												
2011	10 611	81 160	13 899	132 204	132 204	24 753	192 596	12 375	12 375	12 375	116 419	
2010	7 624	75 680	11 587	131 753	131 753	18 483	177 646	10 306	10 306	10 306	110 447	
% variation	39,18 %	7,24 %	19,95 %	0,34 %	0,34 %	33,92 %	8,42 %	20,08 %	20,08 %	20,08 %	5,41 %	
RECETTES												
2011	11 227	88 880	11 002	127 186	127 186	22 777	198 578	6 822	6 822	6 822	65 463	
2010	8 038	81 103	10 281	134 518	134 518	17 448	185 755	6 819	6 819	6 819	69 620	
% variation	39,66 %	9,59 %	7,01 %	-5,45 %	-5,45 %	30,54 %	6,90 %	0,04 %	0,04 %	0,04 %	-5,97 %	
DEPENSES												
2011	12 708	151 073	12 867	152 307	152 307	15 588	180 491	24 791	24 791	24 791	230 803	
2010	13 886	159 730	13 783	160 538	160 538	17 374	192 273	29 015	29 015	29 015	187 172	
% variation	-8,48 %	-5,42 %	-6,65 %	-5,13 %	-5,13 %	-10,28 %	-6,13 %	-14,56 %	-14,56 %	-14,56 %	23,31 %	
COUVERTURE REC/DEP												
2011	0,88	0,59	0,86	0,84	0,84	1,46	1,10	0,28	0,28	0,28	0,28	
2010	0,58	0,51	0,75	0,84	0,84	1,00	0,97	0,24	0,24	0,24	0,37	
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D												
2011	-1 481	-62 193	-1 865	-25 121	-25 121	7 189	18 087	-17 969	-17 969	-17 969	-165 340	
2010	-5 848	-78 627	-3 502	-26 021	-26 021	74	-6 518	-22 196	-22 196	-22 196	-117 552	
% variation	-74,67 %	-20,90 %	-46,76 %	-3,46 %	-3,46 %	9594,26 %	-377,50 %	-19,04 %	-19,04 %	-19,04 %	40,65 %	
Tx d'occupation jours ouvrés												
2011	87,15	65,36	148,13	137,57	137,57	73,06	57,39	127,60	127,60	127,60	118,77	
2010	64,26	61,41	128,34	137,12	137,12	55,05	51,47	112,80	112,80	112,80	113,83	
% variation	35,62 %	6,43 %	15,42 %	0,32 %	0,32 %	32,72 %	11,50 %	13,12 %	13,12 %	13,12 %	4,33 %	
Tx d'occupation samedi												
2011	53,41	46,49	124,06	123,35	123,35	67,68	56,44	109,20	109,20	109,20	82,70	
2010	59,44	44,88	126,34	126,29	126,29	69,87	56,20	108,00	108,00	108,00	80,10	
% variation	-10,14 %	3,58 %	-3,33 %	-2,33 %	-2,33 %	-3,13 %	0,42 %	1,11 %	1,11 %	1,11 %	3,25 %	
Tx d'occupation dim/fêtes												
2011	30,52	14,49	73,80	43,54	43,54	38,72	17,27	46,80	46,80	46,80	27,40	
2010	12,85	11,38	47,06	39,13	39,13	21,04	14,70	33,60	33,60	33,60	22,37	
% variation	137,50 %	27,35 %	56,82 %	11,28 %	11,28 %	84,00 %	17,46 %	39,29 %	39,29 %	39,29 %	22,50 %	
Tx d'occupation global												
2011	74,40	54,24	134,54	119,95	119,95	67,81	50,63	114,23	114,23	114,23	98,77	
2010	55,38	50,64	115,18	118,90	118,90	50,97	45,86	99,45	99,45	99,45	93,74	
% variation	34,34 %	7,12 %	16,80 %	0,88 %	0,88 %	33,05 %	10,40 %	14,87 %	14,87 %	14,87 %	5,36 %	
Nb voyageurs par véhicule												
2011	1,85	1,65	1,78	1,61	1,61	1,98	1,75	1,40	1,40	1,40	1,29	
2010	1,78	1,64	1,74	1,62	1,62	1,97	1,79	1,34	1,34	1,34	1,29	
% variation	3,60 %	0,11 %	2,70 %	-0,53 %	-0,53 %	0,65 %	-1,80 %	4,53 %	4,53 %	4,53 %	0,04 %	

PARCS RELAIS	PR09 PARC-RELAIS LES AUBIERS		PR10 PARC-RELAIS CARLE VERNET		PR11 PARC-RELAIS ARLAC		PR12 PARC-RELAIS LA GARDETTE	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2011 - 12								
NB DE PLACES								
2011	246	246	206	206	395	395	390	390
2010	246	246	206	206	395	395	390	390
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES								
2011	8 960	94 697	7 184	74 753	11 750	121 455	6 844	67 038
2010	7 928	85 997	6 707	66 594	9 009	101 521	4 939	61 529
% variation	13,02 %	10,12 %	7,11 %	12,25 %	30,43 %	19,64 %	38,57 %	8,95 %
Nb DE VOYAGEURS								
2011	15 169	140 881	11 706	108 365	18 252	166 038	10 316	93 977
2010	12 891	128 215	10 663	95 785	13 079	136 819	7 366	86 378
% variation	17,67 %	9,88 %	9,78 %	13,13 %	39,55 %	21,36 %	40,05 %	8,80 %
RECETTES								
2011	13 191	108 077	7 561	89 641	12 654	116 510	8 701	86 430
2010	11 988	103 447	5 756	62 747	8 927	94 153	8 323	83 210
% variation	10,04 %	4,48 %	31,36 %	42,86 %	41,75 %	23,75 %	4,54 %	3,87 %
DEPENSES								
2011	12 600	145 931	21 742	196 333	15 105	178 833	12 773	154 290
2010	13 707	154 250	23 606	160 149	16 684	183 667	14 231	161 460
% variation	-8,08 %	-5,39 %	-7,90 %	22,59 %	-9,46 %	-2,63 %	-10,25 %	-4,44 %
COUVERTURE REC/DEP								
2011	1,05	0,74	0,35	0,46	0,84	0,65	0,68	0,56
2010	0,87	0,67	0,24	0,39	0,54	0,51	0,58	0,52
% variation	0,00 %	0,00 %			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	592	-37 854	-14 181	-106 692	-2 451	-62 323	-4 071	-67 859
2010	-1 718	-50 803	-17 850	-97 402	-7 757	-89 514	-5 908	-78 250
% variation	-134,42 %	-25,49 %	-20,55 %	9,54 %	-68,40 %	-30,38 %	-31,08 %	-13,28 %
Tx d'occupation jours ouvrés								
2011	127,24	123,54	122,82	117,27	109,62	104,37	69,49	60,06
2010	112,20	112,64	115,53	106,03	86,84	88,33	49,49	55,02
% variation	13,41 %	9,68 %	6,30 %	10,61 %	26,24 %	18,15 %	40,41 %	9,17 %
Tx d'occupation samedi								
2011	117,89	99,46	106,80	88,92	77,72	62,55	30,51	27,95
2010	133,33	94,44	121,36	77,87	61,52	49,47	27,44	26,20
% variation	-11,59 %	5,31 %	-12,00 %	14,18 %	26,34 %	26,44 %	11,21 %	4,40 %
Tx d'occupation dim/fêtes								
2011	63,82	34,35	62,62	33,41	43,80	18,40	17,95	9,34
2010	47,97	29,27	47,57	27,63	19,49	14,35	9,23	9,10
% variation	33,05 %	17,36 %	31,63 %	20,94 %	124,68 %	28,24 %	94,44 %	2,58 %
Tx d'occupation global								
2011	117,49	105,46	112,50	99,42	95,96	84,24	56,61	47,09
2010	103,96	95,78	105,03	88,57	73,57	70,42	40,85	43,22
% variation	13,02 %	10,12 %	7,11 %	12,25 %	30,43 %	19,64 %	38,57 %	8,95 %
Nb voyageurs par véhicule								
2011	1,69	1,49	1,63	1,45	1,55	1,37	1,51	1,40
2010	1,63	1,49	1,59	1,44	1,45	1,35	1,49	1,40
% variation	4,12 %	-0,22 %	2,49 %	0,79 %	7,00 %	1,44 %	1,07 %	-0,14 %

PARCS RELAIS	PR13 PARC-RELAIS QUATRE CHEMINS		PR14 PARC-RELAIS RAVEZIES		PR15 PARC-RELAIS BRANDENBURG		PR80 PARC MIXTE MERIGNAC CENTRE	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2011 - 12								
NB DE PLACES								
2011	398	398	369	369	206	206	84	84
2010	398	398	369	369	206	206	84	84
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES								
2011	9 619	89 742	12 274	108 175	1 101	9 595	646	7 796
2010	7 266	73 457	9 745	84 372	696	6 061	619	7 412
% variation	32,38 %	22,17 %	25,95 %	28,21 %	58,19 %	58,31 %	4,36 %	5,18 %
Nb DE VOYAGEURS								
2011	18 727	155 425	20 173	160 073	2 044	16 572	646	7 796
2010	13 524	129 899	15 318	125 006	1 241	10 637	619	7 412
% variation	38,47 %	19,65 %	31,69 %	28,05 %	64,71 %	55,80 %	4,36 %	5,18 %
RECETTES								
2011	17 266	158 231	20 218	136 809	1 925	13 765	0	0
2010	12 681	131 632	15 779	109 759	870	8 750	0	0
% variation	36,16 %	20,21 %	28,13 %	24,64 %	121,38 %	57,31 %		
DEPENSES								
2011	15 342	183 142	18 213	185 619	25 737	258 897	0	0
2010	16 645	193 983	19 226	190 232	121 057	389 628	0	0
% variation	-7,83 %	-5,59 %	-5,27 %	-2,42 %	-78,74 %	-33,55 %		
COUVERTURE REC/DEP								
2011	1,13	0,86	1,11	0,74	0,07	0,05	0,00	0,00
2010	0,76	0,68	0,82	0,58	0,01	0,02		
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %				
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	1 924	-24 911	2 005	-48 810	-23 812	-245 133	0	0
2010	-3 964	-62 351	-3 446	-80 473	-120 187	-380 878	0	0
% variation	-148,54 %	-60,05 %	-158,19 %	-39,35 %	-80,19 %	-35,64 %		
Tx d'occupation jours ouvrés								
2011	83,17	70,04	119,78	95,82	17,96	14,85	34,52	36,61
2010	64,57	57,20	94,04	74,66	12,14	9,34	32,14	35,22
% variation	28,79 %	22,44 %	27,38 %	28,34 %	48,00 %	58,87 %	7,41 %	3,94 %
Tx d'occupation samedi								
2011	78,14	67,32	98,10	71,97	22,33	11,85	0,00	0,00
2010	69,35	56,26	103,52	59,82	12,62	8,58	0,00	0,00
% variation	12,68 %	19,65 %	-5,24 %	20,31 %	76,92 %	38,21 %		
Tx d'occupation dim/fêtes								
2011	49,50	22,65	49,59	22,40	8,25	4,85	0,00	0,00
2010	25,88	19,22	33,06	15,92	4,85	2,47	0,00	0,00
% variation	91,26 %	17,86 %	50,00 %	40,71 %	70,00 %	96,72 %		
Tx d'occupation global								
2011	77,96	61,78	107,30	80,32	17,24	12,76	24,81	25,43
2010	58,89	50,57	85,19	62,64	10,90	8,06	23,77	24,17
% variation	32,38 %	22,17 %	25,95 %	28,21 %	58,19 %	58,31 %	4,36 %	5,18 %
Nb voyageurs par véhicule								
2011	1,95	1,73	1,64	1,48	1,86	1,73	1,00	1,00
2010	1,86	1,77	1,57	1,48	1,78	1,75	1,00	1,00
% variation	4,60 %	-2,06 %	4,56 %	-0,12 %	4,12 %	-1,59 %	0,00 %	0,00 %

PARCS RELAIS	PR81 PARC MIXTE PORTE DE BORDEAUX		PR82 PARC MIXTE PESSAC CENTRE		PR99 PARC-RELAIS A REPARTIR		ENSEMBLE DES PARCS	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2011 - 12								
NB DE PLACES								
2011	84	84	84	84	0	0	4 980	4 980
2010	84	84	84	84	0	0	4 980	4 980
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %			0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES								
2011	801	9 356	92	1 539	0	0	133 080	1 927 711
2010	846	7 483	112	1 563	0	0	107 776	1 208 888
% variation	-5,32 %	25,03 %	-17,86 %	-1,54 %			23,48 %	9,83 %
Nb DE VOYAGEURS								
2011	801	9 356	92	1 539	0	0	224 013	1 994 002
2010	846	7 483	112	1 563	0	0	174 813	1 819 830
% variation	-5,32 %	25,03 %	-17,86 %	-1,54 %			28,14 %	9,57 %
RECETTES								
2011	0	0	0	0	0	0	185 502	1 718 527
2010	0	0	0	0	0	0	157 663	1 587 894
% variation							17,66 %	8,23 %
DEPENSES								
2011	0	0	0	0	7 224	68 681	250 379	2 725 592
2010	0	0	0	0	3 164	102 118	369 396	2 909 404
% variation					128,32 %	-32,74 %	-32,22 %	-6,32 %
COUVERTURE REC/DEP								
2011	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,74	0,63
2010					0,00	0,00	0,43	0,55
% variation								0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2011	0	0	0	0	-7 224	-68 681	-64 877	-1 007 065
2010	0	0	0	0	-3 164	-102 118	-211 732	-1 921 510
% variation					128,31 %	-32,74 %	-69,36 %	-23,79 %
Tx d'occupation jours ouvrés								
2011	42,86	43,65	4,76	7,14			96,95	87,58
2010	44,05	34,82	5,95	7,34			79,32	80,19
% variation	-2,70 %	25,36 %	-20,00 %	-2,70 %			22,23 %	9,22 %
Tx d'occupation samedi								
2011	0,00	0,00	0,00	0,00			74,18	63,25
2010	0,00	0,00	0,00	0,00			72,21	58,31
% variation							2,73 %	8,47 %
Tx d'occupation dim/fêtes								
2011	0,00	0,00	0,00	0,00			42,05	20,40
2010	0,00	0,00	0,00	0,00			24,74	17,49
% variation							69,97 %	16,69 %
Tx d'occupation global								
2011	30,76	30,52	3,53	5,02			86,20	73,04
2010	32,49	24,41	4,30	5,10			69,81	66,51
% variation	-5,32 %	25,03 %	-17,86 %	-1,54 %			23,48 %	9,83 %
Nb voyageurs par véhicule								
2011	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	1,68	1,50
2010	1,00	1,00	1,00	1,00			1,62	1,51
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %			3,78 %	-0,24 %

Vélos	VLS97 VELOS EN LIBRE SERVICE DE LA CUB	
	MOIS	CUMUL
2011 - 12		
NB DE LOCATIONS		
2011	120 269	2 012 431
2010	108 812	1 489 871
% variation	10,53 %	35,07 %
RECETTES		
2011	59 512	1 033 682
2010	61 149	966 827
% variation	-2,68 %	6,91 %
DEPENSES		
2011	335 953	2 625 634
2010	538 117	2 319 872
% variation	-37,57 %	13,18 %
COUVERTURE REC/DEP		
2011	0,18	0,39
2010	0,11	0,42
% variation		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D		
2011	-276 441	-1 591 952
2010	-476 968	-1 353 045
% variation	-42,04 %	17,66 %
D - R / NB LOCATION		
2011	2,30	0,79
2010	4,38	0,91
% variation	0,00 %	0,00 %

TOTAL	Tram et bus (hors Mobibus)		Mobibus		Parcs relais		Vélos		TOTAL	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2011 - 12										
RECETTES										
2011	4 309 016	47 627 512	19 597	228 262	185 502	1 718 527	59 512	1 033 682	4 573 628	50 607 983
2010	3 801 285	42 902 114	17 657	212 966	157 663	1 587 894	61 149	966 827	4 037 754	45 669 800
% variation	13,36 %	11,01 %	10,99 %	7,18 %	17,66 %	8,23 %	-2,68 %	6,91 %	13,27 %	10,81 %
DEPENSES										
2011	12 480 283	156 036 384	238 802	3 590 687	250 379	2 725 592	335 953	2 625 634	13 305 418	164 978 296
2010	14 606 553	152 558 720	476 888	3 728 373	369 396	2 909 404	538 117	2 319 872	15 990 953	161 516 370
% variation	-14,56 %	2,28 %	-49,92 %	-3,69 %	-32,22 %	-6,32 %	-37,57 %	13,18 %	-16,79 %	2,14 %
COUVERTURE REC/DEP										
2011	0,35	0,31	0,08	0,06	0,74	0,63	0,18	0,39	0,34	0,31
2010	0,26	0,28	0,04	0,06	0,43	0,55	0,11	0,42	0,25	0,28
% variation						0,00 %				
RESULTAT ANALYTIQUE R-D										
2011	-8 171 267	-108 408 872	-219 205	-3 362 425	-64 877	-1 007 065	-276 441	-1 591 952	-8 731 790	-114 370 313
2010	-10 805 268	-109 656 606	-459 232	-3 515 408	-211 732	-1 321 510	-476 968	-1 353 045	-11 953 200	-115 846 569
% variation	-24,38 %	-1,14 %	-52,27 %	-4,35 %	-69,36 %	-23,79 %	-42,04 %	17,66 %	-26,95 %	-1,27 %

RESULTAT ANALYTIQUE TOUTES ACTIVITES

Période demandée : 2011-12

	RECETTES		DEPENSES		RESULTAT ANALYTIQUE	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
Redevance pour publicité	2011 2010	277 944 979 535 465 515 1 119 362			277 944 465 515	979 535 1 119 362
Contribution Economique Territoriale	2011 2010		250 680 - 605 412	2 928 563 1 944 588	- 250 680 605 412	- 2 928 563 - 1 944 588
TOTAL non imputé sur les lignes	2011 2010	277 944 465 515	250 680 - 605 412	2 928 563 1 944 588	27 264 1 070 927	- 1 949 028 - 825 226
Total Services Régul. Occas. et Temp. BUS	2011 2010	1 576 286 1 355 214	8 556 304 9 958 336	115 683 484 112 043 113	- 6 980 017 - 8 603 123	- 97 740 011 - 95 910 272
Total PMR	2011 2010	19 597 17 657	238 802 476 888	3 590 687 3 728 373	- 219 205 - 459 232	- 3 362 425 - 3 515 408
Total Services Réguliers TRAM	2011 2010	2 732 729 2 446 071	3 923 980 4 648 217	40 352 899 40 515 608	- 1 191 250 - 2 202 146	- 10 668 860 - 13 746 334
Total Parcs relais	2011 2010	185 502 157 663	250 379 369 396	2 725 592 2 909 404	- 64 877 - 211 732	- 1 007 065 - 1 321 510
Total vélos	2011 2010	59 512 61 149	335 953 538 117	2 625 634 2 319 872	- 276 441 - 476 968	- 1 591 952 - 1 353 045
Total Réseau BUS + TRAM + PMR+ Parcs + vélos	2011 2010	4 573 628 4 037 754	13 305 418 15 990 953	164 978 296 161 516 370	- 8 731 790 - 11 953 200	- 114 370 313 - 115 846 569
Impôt sur les sociétés	2011 2010					
TOTAL D'EXPLOITATION	2011 2010 % Variation	4 851 572 4 503 269 7,73 %	13 556 098 15 385 541 -11,89 %	167 906 859 163 460 958 2,72 %	- 8 704 526 - 10 882 273 -20,01 %	- 116 319 341 - 116 671 796 -0,30 %



ANNEXE 3

Comptes sociaux format liasse fiscale



1 BILAN - ACTIF

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux		Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois * 12				
Adresse de l'entreprise 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX		Durée de l'exercice précédent * 12				
Numéro SIRET * 5 0 9 7 5 2 2 1 8 0 0 0 2 4			Néant <input type="checkbox"/> *			
		Exercice N, clos le : 31122011				
		N - 1 31122010				
		Brut 1	Amortissements, provisions 2			
			Net 3			
			Net 4			
Capital souscrit non appelé (I)		AA				
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB	AC			
	Frais de développement *	CX	CQ			
	Concessions, brevets et droits similaires	AF	AG	317 375	385 888	429 696
	Fonds commercial (1)	AH	AI			
	Autres immobilisations incorporelles	AJ	AK		173 827	
	Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL	AM			
	Terrains	AN	AO			
	Constructions	AP	AQ	504 865	2 478 836	2 512 420
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	AS	85 148	431 765	399 034
	Autres immobilisations corporelles	AT	AU	2 420 359	6 671 685	7 187 713
	Immobilisations en cours	AV	AW		336 727	33 165
	Avances et acomptes	AX	AY			
	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS	CT			
	Autres participations	CU	CV		5 000	5 000
Créances rattachées à des participations	BB	BC				
Autres titres immobilisés	BD	BE				
Prêts	BF	BG				
Autres immobilisations financières *	BH	BI		57 681	48 874	
TOTAL (II)		BJ	BK	3 327 747	10 541 409	10 615 903
STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	BM	5 924	3 901 169	5 794 324
	En cours de production de biens	BN	BO			
	En cours de production de services	BP	BQ			
	Produits intermédiaires et finis	BR	BS			
	Marchandises	BT	BU			
CRÉANCES	Avances et acomptes versés sur commandes	BV	BW		6 035	260 550
	Clients et comptes rattachés (3)*	BX	BY		10 166 791	2 471 935
	Autres créances (3)	BZ	CA		6 241 903	9 824 275
	Capital souscrit et appelé, non versé	CB	CC			
DIVERS	Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :	CD	CE			
	Disponibilités	CF	CG		3 463 323	41 356
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*	CH	CI		122 781	148 877
	TOTAL (III)	CJ	CK	5 924	23 902 003	18 541 317
	Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW				
	Primes de remboursement des obligations (V)	CM				
	Ecarts de conversion actif* (VI)	CN				
TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)		CO	1A	3 333 671	34 443 412	29 157 220
Revois : (1) Dont droit au bail :		(2) Part à moins d'un an des immobilisations financières nettes :		(3) Part à plus d'un an : CR		
Clause de réserve de propriété : *	Immobilisations :	Stocks :		Créances :		

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Copyright RedTitan (2012) Cegid ServantsSoft - ETAFI

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

② **BILAN - PASSIF** avant répartition

Formulaire obligatoire (article 53 A
du code général des impôts)

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Désignation de l'entreprise		Keolis Bordeaux	Néant <input type="checkbox"/> *	
		Exercice N	Exercice N - 1	
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé :300.000.....)	DA	300 000	300 000
	Primes d'émission, de fusion, d'apport,	DB		
	Ecarts de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)	DC		
	Réserve légale (3)	DD		
	Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours B1)	DF		
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG		
	Report à nouveau	DH	(11 888 100)	(3 930 180)
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	23 332	(7 957 920)
	Subventions d'investissement	DJ		
	Provisions réglementées *	DK		
	TOTAL (I)	DL	(11 564 767)	(11 588 100)
Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs	DM		
	Avances conditionnées	DN		
	TOTAL (II)	DO		
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques	DP	121 317	7 500
	Provisions pour charges	DQ	983 913	918 348
	TOTAL (III)	DR	1 105 230	925 848
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS		
	Autres emprunts obligataires	DT		
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU		1 589 329
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV		
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW	1 861	1 508
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	16 256 731	13 187 675
	Dettes fiscales et sociales	DY	17 765 324	15 215 342
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	806 454	583 309
Autres dettes	EA	10 072 579	9 242 309	
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)	EB		
TOTAL (IV)	EC	44 902 949	39 819 472	
	Ecarts de conversion passif * (V)	ED		
TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE	34 443 412	29 157 220	
RENVOIS	(1) Écart de réévaluation incorporé au capital	1B		
	(2) Dont { Réserve spéciale de réévaluation (1959) Ecart de réévaluation libre Réserve de réévaluation (1976)	1C		
		1D		
		1E		
	(3) Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *	EF		
(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG	41 193 491	34 116 266	
(5) Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH		1 589 329	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

3 COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (En liste)

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts).

Désignation de l'entreprise:		Keolis Bordeaux				Néant <input type="checkbox"/> *	
		Exercice N				Exercice (N-1)	
		France	Exportation et livraisons intra-communautaires	Total			
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises *	FA	FB	FC			
	Production vendue } biens *	FD	FE	FF			
		FG	FH	FI	167 926 860	155 486 346	
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	FK	FL	167 926 860	155 486 346	
	Production stockée *			FM			
	Production immobilisée *			FN			
	Subventions d'exploitation			FO	1 200	600	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges * (9)			FP	1 942 996	1 750 746	
	Autres produits (1) (11)			FQ	187 585	98 685	
	Total des produits d'exploitation (2) (I)				FR	170 058 640	157 336 377
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane) *			FS	5 219	8 963	
	Variation de stock (marchandises) *			FT			
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane) *			FU	8 213 734	7 652 435	
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements) *			FV	(98 340)	(154 823)	
	Autres achats et charges externes (3) (6bis) *			FW	47 927 253	45 800 236	
	Impôts, taxes et versements assimilés *			FX	7 599 103	6 387 475	
	Salaires et traitements *			FY	74 257 072	71 721 497	
	Charges sociales (10)			FZ	33 203 648	32 089 670	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations } - dotations aux amortissements *			GA	1 846 759	1 420 386
					GB		
		Sur actif circulant : dotations aux provisions *			GC	5 924	23 226
	Pour risques et charges : dotations aux provisions			GD	297 708	171 555	
	Autres charges (12)			GE	(39 636)	145 721	
Total des charges d'exploitation (4) (II)				GF	173 218 445	165 266 341	
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)				GG	(3 159 805)	(7 929 963)	
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée *		(III)	GH			
	Perte supportée ou bénéfice transféré *		(IV)	GI			
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)			GJ			
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)			GK			
	Autres intérêts et produits assimilés (5)			GL	23 469	18 410	
	Reprises sur provisions et transferts de charges			GM			
	Différences positives de change			GN			
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			GO			
Total des produits financiers (V)				GP	23 469	18 410	
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions *			GQ			
	Intérêts et charges assimilées (6)			GR			
	Différences négatives de change			GS			
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			GT			
Total des charges financières (VI)				GU			
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)				GV	23 469	18 410	
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)				GW	(3 136 336)	(7 911 553)	

(RENVOIS : voir tableau n° 2053) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

4 **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (Suite)**

Formulaire obligatoire (article 53 A du code général des impôts)

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Désignation de l'entreprise		Keolis Bordeaux		Néant <input type="checkbox"/> *		
		Exercice N		Exercice N - 1		
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion		HA	3 200 000		
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *		HB	3 888		
	Reprises sur provisions et transferts de charges		HC			
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)		HD	3 203 888		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)		HE	6 674	262	
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *		HF	37 546	46 105	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions		HG			
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)		HH	44 220	46 366	
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI	3 159 668	(46 366)		
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)		HJ				
Impôts sur les bénéfices * (X)		HK				
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	173 285 997	157 354 787		
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	173 262 665	165 312 707		
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (total des produits - total des charges)		HN	23 332	(7 957 920)		
RENVIS	(1)	Dont produits nets partiels sur opérations à long terme		HO		
	(2)	Dont	produits de locations immobilières	HY		
			produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IG		
	(3)	Dont	- Crédit-bail mobilier *	HP		
			- Crédit-bail immobilier	HQ		
	(4)	Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)		1H		
	(5)	Dont produits concernant les entreprises liées		1J	23 469	18 410
	(6)	Dont intérêts concernant les entreprises liées		1K		
	(6bis)	Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art. 238 bis du C.G.I)		HX		
	(9)	Dont transferts de charges		A1	1 801 443	1 665 214
	(10)	Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)		A2		
	(11)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)		A3		
	(12)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)		A4		
(13)	Dont primes et cotisations complémentaires personnelles : facultatives		A6			
	obligatoires		A9			
(7)	Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le joindre en annexe) :		Exercice N			
	Subvention exceptionnelle		Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels		
	Produits de cessions d'éléments d'actif			3 200 000		
	Valeur Nette Comptable des éléments d'actif cédés			3 888		
	Amendes et pénalités de retard		37 146			
	Dommages et intérêts sur litiges sociaux		4 174			
			2 900			
(8)	Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :		Exercice N			
			Charges antérieures	Produits antérieurs		

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

5 IMMOBILISATIONS

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION (N° pas reporter le montant des centimes) *

Designation de l'entreprise <u>Keolis Bordeaux</u>										Néant <input type="checkbox"/> *						
CADRE A		IMMOBILISATIONS				Valeur brute des immobilisations au début de l'exercice		Augmentations								
						1		Consécutives à une réévaluation pratiquée au cours de l'exercice ou résultant d'une mise en équivalence		2		Acquisitions, créations, apports et virements de poste à poste				
								3								
INCORP.		TOTAL I				CZ		D8		D9						
		TOTAL II				KD		KE		KF		297 006				
CORPORELLES	Terrains						KG		KH		KI					
	Constructions	Sur sol propre	Dont Composants	L9			KJ		2 478 493		KK		KL		132 205	
		Sur sol d'autrui	Dont Composants	M1			KM				KN		KO			
	Installations générales, agencements* et aménagements des constructions		Dont Composants	M2			KP		252 545		KQ		KR		116 604	
	Installations techniques, matériel et outillage industriels		Dont Composants	M3			KS		433 152		KT		KU		78 777	
	Installations générales agencements, aménagements divers *						KV		244 688		KW		KX		61 873	
	Matériel de transport *						KY		2 340 153		KZ		LA		336 558	
	Matériel de bureau et mobilier informatique						LB		5 726 841		LC		LD		452 085	
	Emballages récupérables et divers *						LE				LF		LG			
	Immobilisations corporelles en cours						LH		33 165		LI		LJ		325 496	
	Avances et acomptes						LK				LL		LM			
	TOTAL III						LN		11 509 037		LO		LP		1 503 598	
	FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence						8G		8M		8T				
		Autres participations						8U		5 000		8V		8W		
Autres titres immobilisés						1P				1R		1S				
Prêts et autres immobilisations financières						1T		48 874		1U		1V		8 838		
TOTAL IV						LQ		53 874		LR		LS		8 838		
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)						ØG		12 142 996		ØH		ØJ		1 809 442		
CADRE B		IMMOBILISATIONS				Diminutions				Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice		Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence				
						par virements de poste à poste		par cessions à des tiers ou mises hors service ou résultant d'une mise en équivalence		3		4				
						1		2				Valeur d'origine des immobilisations en fin d'exercice				
INCORP.		TOTAL I				IN		CØ		DØ		D7				
		TOTAL II				IO		LV		LW		1X				
CORPORELLES	Terrains						IP		LX		LY		LZ			
	Constructions	Sur sol propre					IQ		MA		MB		2 610 698			
		Sur sol d'autrui					IR		MD		ME		MF			
	Inst. gales, agencts et am. des constructions		(3 854)				IS		MG		MH		373 003			
	Installations techniques, matériel et outillage industriels		(4 983)				IT		MJ		MK		516 912			
	Autres immobilisations corporelles	Inst. gales, agencts, aménagements divers					IU		MM		MN		306 560			
		Matériel de transport					IV		MP		MQ		2 593 460			
	Matériel de bureau et informatique, mobilier		(13 098)				IW		MS		MT		6 192 024			
	Emballages récupérables et divers *						IX		MV		MW		MX			
	Immobilisations corporelles en cours		21 935				MY		MZ		NA		336 727			
Avances et acomptes						NC		ND		NE		NF				
TOTAL III						IY		NG		NH		12 929 384				
FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence						IZ		ØU		M7		ØW			
	Autres participations						IØ		ØX		ØY		5 000			
	Autres titres immobilisés						I1		2B		2C		2D			
	Prêts et autres immobilisations financières						I2		2E		2F		57 681			
	TOTAL IV						I3		NJ		NK		62 681			
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)						I4		ØK		ØL		13 869 155				

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

6 AMORTISSEMENTS

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Néant *

CADRE A		SITUATIONS ET MOUVEMENTS DE L'EXERCICE DES AMORTISSEMENTS TECHNIQUES (OU VENANT EN DIMINUTION DE L'ACTIF)*									
IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES		Montant des amortissements au début de l'exercice		Augmentations : dotations de l'exercice		Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises		Montant des amortissements à la fin de l'exercice			
Frais d'établissement et de développement TOTAL I		CY		EL		EM		EN			
Autres immobilisations incorporelles TOTAL II		PE	150 388	PF	166 987	PG		PH	317 375		
Terrains		PI		PJ		PK		PL			
Constructions	Sur sol propre	PM	211 835	PN	258 095	PO		PQ	469 930		
	Sur sol d'autrui	PR		PS		PT		PU			
	Inst. générales, agencements et aménagements des constructions	PV	6 783	PW	28 152	PX		PY	34 936		
Installations techniques, matériel et outillage industriels		PZ	34 118	QA	51 029	QB		QC	85 148		
Autres immobilisations corporelles	Inst. générales, agencements, aménagements divers	QD	17 578	QE	27 914	QF		QG	45 493		
	Matériel de transport	QH	598 012	QI	663 515	QJ	46 106	QK	1 215 421		
	Matériel de bureau et informatique, mobilier	QL	508 379	QM	651 066	QN		QO	1 159 445		
	Emballages récupérables et divers	QP		QR		QS		QT			
TOTAL III		QU	1 376 705	QV	1 679 772	QW	46 106	QX	3 010 371		
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)		ØN	1 527 093	ØP	1 846 759	ØQ	46 106	ØR	3 327 747		

CADRE B		VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DÉROGATOIRES									
Immobilisations amortissables	DOTATIONS						REPRISES				Mouvements nets des amortissements à la fin de l'exercice
	Colonne 1 Différentiel de durée et autres	Colonne 2 Mode dégressif	Colonne 3 Amortissement fiscal exceptionnel		Colonne 4 Différentiel de durée et autres	Colonne 5 Mode dégressif	Colonne 6 Amortissement fiscal exceptionnel				
Frais établissements TOTAL I	M9	N1	N2	N3	N4	N5	N6				
Autres immob. incorporelles TOTAL II	N7	N8	P6	P7	P8	P9	Q1				
Terrains	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8				
Constructions	Sur sol propre	R1	R2	R3	R4	R5	R6				
	Sur sol d'autrui	R7	R8	R9	S1	S2	S3	S4			
	Inst.gales,agenc et am.des const.	S5	S6	S7	S8	S9	T1	T2			
Inst. techniques mat. et outillage	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9				
Autres immobilisations corporelles	Inst.gales,agenc am. divers	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7			
	Matériel de transport	U8	U9	V1	V2	V3	V4	V5			
	Mat. bureau et inform. mobilier	V6	V7	V8	V9	W1	W2	W3			
	Emballages récup. et divers	W4	W5	W6	W7	W8	W9	X1			
TOTAL III	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8				
Frais d'acquisition de titres de participations TOTAL IV	NL			NM			NO				
Total général (I + II + III + IV)	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV				
Total général non ventilé (NP + NQ + NR)	NW	Total général non ventilé (NS + NT + NU)		NY	Total général non ventilé (NW - NY)		NZ				

CADRE C		MOUVEMENTS DE L'EXERCICE AFFECTANT LES CHARGES REPARTIES SUR PLUSIEURS EXERCICES*			
		Montant net au début de l'exercice	Augmentations	Dotations de l'exercice aux amortissements	Montant net à la fin de l'exercice
Frais d'émission d'emprunt à étaler				Z9	Z8
Primes de remboursement des obligations				SP	SR

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION
Copyright RedTitan (2012) Cegid ServantsSoft - ETAFI

Désignation de l'entreprise <u>Keolis Bordeaux</u>					Néant <input type="checkbox"/> *	
Nature des provisions	Montant au début de l'exercice 1	AUGMENTATIONS : Dotations de l'exercice 2	DIMINUTIONS : Reprises de l'exercice 3	Montant à la fin de l'exercice 4		
Provisions réglementées	Provisions pour reconstitution des gisements miniers et pétroliers	3T	TA	TB	TC	
	Provisions pour investissement (art. 237 bis A-II)	3U	TD	TE	TF	
	Provisions pour hausse des prix (1) *	3V	TG	TH	TI	
	Amortissements dérogatoires	3X	TM	TN	TO	
	Dont majorations exceptionnelles de 30 %	D3	D4	D5	D6	
	Provisions fiscales pour implantations à l'étranger constituées avant le 1.1.1992 *	IA	IB	IC	ID	
	Provisions fiscales pour implantations à l'étranger constituées après le 1.1.1992 *	IE	IF	IG	IH	
	Provisions pour prêts d'installation (art. 39 quinquies H du CGI)	IJ	IK	IL	IM	
	Autres provisions réglementées (1)	3Y	TP	TQ	TR	
	TOTAL I	3Z	TS	TT	TU	
Provisions pour risques et charges	Provisions pour litiges	4A	4B	4C	4D	
	Provisions pour garanties données aux clients	4E	4F	4G	4H	
	Provisions pour pertes sur marchés à terme	4J	4K	4L	4M	
	Provisions pour amendes et pénalités	4N	4P	4R	4S	
	Provisions pour pertes de change	4T	4U	4V	4W	
	Provisions pour pensions et obligations similaires	4X	4Y	4Z	5A	
	Provisions pour impôts (1)	5B	5C	5D	5E	
	Provisions pour renouvellement des immobilisations *	5F	5H	5J	5K	
	Provisions pour gros entretien et grandes révisions	EO	EP	EQ	ER	
	Provisions pour charges sociales et fiscales sur congés à payer *	5R	5S	5T	5U	
Autres provisions pour risques et charges (1)	5V	5W	5X	5Y		
TOTAL II	5Z	TV	TW	TX		
Provisions pour dépréciation	sur immobilisations { - incorporelles - corporelles - titres mis en équivalence - titres de participation - autres immobilisations financières (1)*	6A	6B	6C	6D	
		6E	6F	6G	6H	
		Ø2	Ø3	Ø4	Ø5	
		9U	9V	9W	9X	
		Ø6	Ø7	Ø8	Ø9	
	Sur stocks et en cours	6N	6P	6R	6S	
	Sur comptes clients	6T	6U	6V	6W	
	Autres provisions pour dépréciation (1) *	6X	6Y	6Z	7A	
	TOTAL III	7B	TY	TZ	UA	
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)	7C	UB	UC	UD	
Dont dotations et reprises { - d'exploitation - financières - exceptionnelles	UE	UE	UF			
	UG	UG	UH			
	UJ	UJ	UK			

Titres mis en équivalence : montant de la dépréciation à la clôture de l'exercice calculé selon les règles prévues à l'article 39-1-5e du C.G.I.

10

(1) à détailler sur feuillet séparé selon l'année de constitution de la provision ou selon l'objet de la provision.

NOTA : Les charges à payer ne doivent pas être mentionnées sur ce tableau mais être ventilées sur l'état détaillé des charges à payer dont la production est prévue par l'article 38 II de l'annexe III au CGI.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

8 **ÉTAT DES ÉCHÉANCES DES CRÉANCES ET DES DETTES A LA CLÔTURE DE L'EXERCICE***

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ A L'ADMINISTRATION

Désignation de l'entreprise : <u>Keolis Bordeaux</u>						Néant <input type="checkbox"/> *	
CADRE A		ÉTAT DES CRÉANCES		Montant brut 1	A 1 an au plus 2	A plus d'un an 3	
DE L'ACTIF IMMOBILISÉ	Créances rattachées à des participations	UL		UM		UN	
	Prêts (1) (2)	UP		UR		US	
	Autres immobilisations financières	UT	57 681	UV		UW	
						57 681	
DE L'ACTIF CIRCULANT	Clients douteux ou litigieux	VA					
	Autres créances clients	UX	10 166 791		10 166 791		
	Créance représentative de titres prêtés ou remis en garantie * (Provision pour dépréciation antérieurement constituée * UO)	ZI					
	Personnel et comptes rattachés	UY	34 399		34 399		
	Sécurité sociale et autres organismes sociaux	UZ	96 055		96 055		
	État et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices	VM				
		Taxe sur la valeur ajoutée	VB	1 382 411		1 382 411	
		Autres impôts, taxes et versements assimilés	VN				
		Divers	VP	59 458		59 458	
	Groupe et associés (2)	VC	2 512 782		2 512 782		
	Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pension de titres)	VR	2 156 797		2 156 797		
	Charges constatées d'avance	VS	122 781		122 781		
	TOTAUX		VT	16 589 157	VU	16 531 476	VV
						57 681	
RENVois	(1) Montant des - Prêts accordés en cours d'exercice	VD					
	- Remboursements obtenus en cours d'exercice	VE					
	(2) Prêts et avances consentis aux associés (personnes physiques)	VF					
CADRE B		ÉTAT DES DETTES		Montant brut 1	A 1 an au plus 2	A plus d'1 an et 5 ans au plus 3	A plus de 5 ans 4
Emprunts obligataires convertibles (1)		7Y					
Autres emprunts obligataires (1)		7Z					
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (1)	à 1 an maximum à l'origine	VG					
	à plus d'1 an à l'origine	VH					
Emprunts et dettes financières divers (1) (2)		8A					
Fournisseurs et comptes rattachés		8B	16 256 731		16 256 731		
Personnel et comptes rattachés		8C	5 671 108		5 671 108		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux		8D	11 506 407		11 485 224	21 183	
État et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices	8E					
	Taxe sur la valeur ajoutée	VW	369 386		369 386		
	Obligations cautionnées	VX					
	Autres impôts, taxes et assimilés	VQ	218 423		218 423		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		8J	806 454		806 454		
Groupe et associés (2)		VI					
Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)		8K	10 072 579		6 386 166	3 686 414	
Dette représentative de titres empruntés ou remis en garantie *		ZZ					
Produits constatés d'avance		8L					
TOTAUX		VY	44 901 088	VZ	41 193 491	3 707 597	
RENVois	(1) Emprunts souscrits en cours d'exercice	VJ		(2) Montant des divers emprunts et dettes contractés auprès des associés personnes physiques	VL		
	Emprunts remboursés en cours d'exercice	VK		* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032			

9 DÉTERMINATION DU RÉSULTAT FISCAL

Formulaire obligatoire (article 53 A du code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux		Néant <input type="checkbox"/> *		Exercice N, clos le : 31122011	
I. RÉINTÉGRATIONS				BÉNÉFICE COMPTABLE DE L'EXERCICE	
Rémunération du travail (entreprises à l'IR) { de l'exploitant ou des associés, de son conjoint		moins part déductible *		à réintégrer :	
Charges non admises en déduction du résultat fiscal	Avantages personnels non déductibles * sauf amortissements à porter ligne ci-dessous	WD	Amortissements excédentaires (art. 39-4 du C.G.I.) et autres amortissements non déductibles	WE	3 938
	Autres charges et dépenses somptuaires (art. 39-4 du C.G.I.)	WF	Taxe sur les voitures particulières des sociétés (entreprises à l'IS)	WG	35 436
	Provisions et charges à payer non déductibles (cf. tableau 2058-B, cadre III)*				
	Charges à payer liées à des états et territoires non coopératifs non déductibles (cf. tableau 2067-BIS-SD)				
	Amendes et pénalités (nature :Code.de.la.route.....)				
	Impôt sur les sociétés (cf. page 9 de la notice 2032)				
	Quote-part Bénéfices réalisés par une société de personnes ou un GIE		WL	Résultats bénéficiaires visés à l'article 209 B du CGI	L7
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Moins-values nettes à long terme {		- imposées au taux de 15 % ou de 19 % (16 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu)		
			- imposées au taux de 0 %		
	Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs *		{ - Plus-values nettes à court terme - Plus-values soumises au régime des fusions		
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)					
Réintégrations diverses à détailler sur feuillet séparé DONT		Intérêts excédentaires (art. 39-1-3° et 212 du C.G.I.)	SU	Zones d'entreprises* (activité exonérée)	SW
		Déficit étranger antérieurement déduit par les PME (art.209C)	SX	Quote-part de 5% des plus-values à taux zéro	M8
				TOTAL I	
II. DÉDUCTIONS				PERTE COMPTABLE DE L'EXERCICE	
Quote-part dans les pertes subies par une société de personnes ou un G.I.E.*					
Provisions et charges à payer non déductibles, antérieurement taxées, et réintégréés dans les résultats comptables de l'exercice (cf. tableau 2058-B, cadre III)					
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Plus-values nettes à long terme {		- imposées au taux de 15 % (16 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu)		
			- imposées au taux de 0 %		
			- imposées au taux de 19 %		
			- imputées sur les moins-values nettes à long terme antérieures		
			- imputées sur les déficits antérieurs		
Autres plus-values imposées au taux de 19 %					
Fraction des plus-values nettes à court terme de l'exercice dont l'imposition est différée*					
Régime des sociétés mères et des filiales * (art. 39-1-3° et 212 du C.G.I.)		Produit net des actions et parts d'intérêts :		quote-part des frais et charges à déduire des produits nets de participation	2A
Dédution autorisée au titre des investissements réalisés dans les collectivités d'Outre-mer*.					
Majoration d'amortissement*					
Mesures d'incitation	Abattement sur le bénéfice et exonérations *	Entreprises nouvelles - (Reprise d'entreprises en difficultés 44 septies)	K9	Entreprises nouvelles 44 sexies	L2
		Pôle de compétitivité (art. 44 undecies)	L6	Société investissements immobilier cotées (art. 208C)	K3
		Zone franche urbaine (art. 44 octies et octies A)	ØV	Bassin d'emploi à redynamiser (art. 44 duodécies)	1F
				Jeunes entreprises innovantes (art. 44 sexies A)	L5
				Zone franche Corse (art. 44 decies)	ØT
				Zone franche d'activité (art. 44 quaterdecies)	XC
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)					
Déductions diverses à détailler sur feuillet séparé		Déficits filiales et succursales étrangères, art.209C		OT	Créance dégagée par le report en arrière de déficit
				ZI	
III. RÉSULTAT FISCAL				TOTAL II	
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables :		bénéfice (I moins II)		XI	82 407
		déficit (II moins I)			
Déficit de l'exercice reporté en arrière (entreprises à l'IS)				ZL	
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (entreprises à l'IS)					
RÉSULTAT FISCAL BÉNÉFICE (ligne XN) ou DÉFICIT reportable en avant (ligne XO)				XN	82 407

1er EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Copyright RedTitan (2012) Cegid ServantsSoft - ETAFI

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

**10 DÉFICITS INDEMNITÉS POUR CONGÉS À PAYER
ET PROVISIONS NON DÉDUCTIBLES**

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Néant *

I. SUIVI DES DÉFICITS			
Déficits restant à reporter au titre de l'exercice précédent (1)	K4		2 000
Déficits imputés (total lignes XB et XL du tableau 2058-A)	K5		
Déficits reportables (différence K4 - K5)	K6		2 000
Déficit de l'exercice (tableau 2058A, ligne XO)	YJ		
Total des déficits restant à reporter (somme K6 + YJ)	YK		2 000
II. INDEMNITÉS POUR CONGÉS A PAYER, CHARGES SOCIALES ET FISCALES CORRESPONDANTES			
Montant déductible correspondant aux droits acquis par les salariés pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39-1. 1 ^e bis Al. 1 ^{er} du CGI, dotations de l'exercice	ZT		7 049 583
III. PROVISIONS ET CHARGES A PAYER, NON DÉDUCTIBLES POUR L'ASSIETTE DE L'IMPÔT			
(à détailler, sur feuillet séparé)	Dotations de l'exercice		Reprises sur l'exercice
Indemnités pour congés à payer, charges sociales et fiscales correspondantes non déductibles pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39-1. 1 ^e bis Al. 2 du CGI*	ZV	ZW	
Provisions pour risques et charges *			
	8X	8Y	
	8Z	9A	
	9B	9C	
Provisions pour dépréciation *			
	9D	9E	
	9F	9G	
	9H	9J	
Charges à payer			
C3S ex ORGANIC	9K	260 550	9L 245 024
	9M		9N
	9P		9R
	9S		9T
TOTAUX (YN = ZV à 9S) et (YO = ZW à 9T) à reporter au tableau 2058-A :	YN	260 550	YO 245 024
		↓ ligne WI	↓ ligne WU

CONSÉQUENCES DE LA MÉTHODE PAR COMPOSANTS (art. 237 septies du CGI)

Montant de la réintégration ou de la déduction	Montant au début de l'exercice		Imputations	Montant net à la fin de l'exercice
	L1			

CRÉDITS D'IMPÔTS

Crédit d'impôt en faveur de la recherche	JQ	Crédit d'impôt en faveur de la formation des dirigeants	JR	Crédit d'impôt famille	JS
Réduction d'impôt en faveur du mécénat	JT	Crédit d'impôt pour investissement en Corse	JU	Crédit d'impôt en faveur de l'apprentissage	JV
Crédit d'impôt afférent aux valeurs mobilières (BIC)	JW	Autres imputations	JX		

ENTREPRISES DE TRANSPORT INSCRITES AU REGISTRE DES TRANSPORTS
art. L3113-3 du code des transports (case à cocher) XU

(1) Cette case correspond au montant porté sur la ligne YK du tableau 2058B déposé au titre de l'exercice précédent.
* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

11

TABLEAU D'AFFECTATION DU RÉSULTAT ET RENSEIGNEMENTS DIVERS

Formulaire obligatoire (article 53 A du code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : <u>Keolis Bordeaux</u>										Néant <input type="checkbox"/> *			
TABLEAU D'AFFECTATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés) (1)													
ORIGINES	Report à nouveau figurant au bilan de l'exercice antérieur à celui pour lequel la déclaration est établie									ØC	(3 930 180)		
	Résultat de l'exercice précédant celui pour lequel la déclaration est établie									ØD	(7 957 920)		
	Prélèvements sur les réserves (à détailler)												
	Sous-total (à reporter dans la colonne de droite)									ØE			
TOTAL I										ØF	(11 888 100)		
AFFECTATIONS	Affectations aux réserves { - Réserve légale									ZB			
	- Autres réserves									ZD			
	Dividendes									ZE			
	Autres répartitions									ZF			
	Report à nouveau									ZG	(11 888 100)		
	(N.B. Le total I doit nécessairement être égal au total II)										TOTAL II	ZH	(11 888 100)
(1) Ce cadre est destiné à faire apparaître l'origine et le montant des sommes distribuées ou mises en réserve au cours de l'exercice dont les résultats font l'objet de la déclaration. Il ne concerne donc pas, en principe, les résultats de cet exercice mais ceux des exercices antérieurs, qu'ils aient ou non déjà fait l'objet d'une précédente affectation.													
RENSEIGNEMENTS DIVERS													
										Exercice N :		Exercice N - 1 :	
ENGAGEMENTS	- Engagements de crédit-bail mobilier (précisez le prix de revient des biens pris en crédit-bail) J7									YQ			
	- Engagements de crédit-bail immobilier									YR			
	- Effets portés à l'escompte et non échus									YS			
DÉTAILS DES POSTES AUTRES ACHATS ET CHARGES EXTERNES	- Sous-traitance									YT	15 443 057	13 657 620	
	- Locations, charges locatives (dont montant des loyers des biens pris en location pour une durée > 6 mois) J8 858 481									XQ	1 026 007	1 085 767	
	- Personnel extérieur à l'entreprise									YU	3 645 201	4 541 575	
	- Rémunérations d'intermédiaires et honoraires (hors rétrocessions)									SS	1 952 380	1 871 274	
	- Rétrocessions d'honoraires, commissions et courtages									YV			
	- Autres comptes (dont cotisations versées aux organisations syndicales et professionnelles) ES									ST	25 860 608	24 644 000	
	Total du poste correspondant à la ligne FW du tableau n° 2052									ZJ	47 927 253	45 800 236	
	IMPÔTS ET TAXES	- Taxe professionnelle*, CFE, CVAE									YW	2 928 563	
- Autres impôts, taxes et versements assimilés (dont taxe intérieure sur les produits pétroliers) ZS									9Z	4 670 540	6 387 475		
Total du compte correspondant à la ligne FX du tableau n° 2052									YX	7 599 103	6 387 475		
T.V.A.	- Montant de la T.V.A. collectée									YY	9 311 325	8 746 306	
	- Montant de la T.V.A. déductible comptabilisée au cours de l'exercice au titre des biens et services ne constituant pas des immobilisations									YZ	8 176 402	8 176 224	
DIVERS	- Montant brut des salaires (cf. dernière déclaration annuelle souscrite au titre des salaires DADS 1 ou modèle 2460 de 2011) *									ØB	72 426 584		
	- Montant de la plus-value constatée en franchise d'impôt lors de la première option pour le régime simplifié d'imposition *									ØS			
	- Effectif moyen du personnel * (dont : apprentis : 3,00 handicapés) :									YP	2207,45	2140,69	
	- Taux d'intérêt le plus élevé servi aux associés à raison des sommes mises à la disposition de la société *									ZK	3,99 %	3,82 %	
	- numéro de centre de gestion agréé * XP									- Filiales et participations : (liste au 2059-G prévu par art. 38 II de l'ann. III au CGI) Si Oui cocher 1 sinon 0			ZR
RÉGIME DE GROUPE *	Société : résultat comme si elle n'avait jamais été membre du groupe. JA									Plus-values à 15 % JK		Plus-values à 0 % JL	
										Plus-values à 19 % JM		Imputations JC	
	Groupe : résultat d'ensemble. JD									Plus-values à 15 % JN		Plus-values à 0 % JO	
										Plus-values à 19 % JP		Imputations JF	
Selon le cas, indiquer 1 si bénéfice consolidé, 2 si bénéfice intégré, 3 si régime de groupe. JG 3 Indiquer 1 pour société mère, 2 pour filiale JH 2 N° SIRET de la société mère JJ 4 9 4 3 2 1 2 7 6 0 0 0 2 9													

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032 (et dans la notice n° 2058-NOT pour le régime de groupe)

12 DÉTERMINATION DES PLUS ET MOINS-VALUES

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Néant *

A - DÉTERMINATION DE LA VALEUR RÉSIDUELLE

Nature et date d'acquisition des éléments cédés*		Valeur d'origine*	Valeur nette réévaluée*	Amortissements pratiqués en franchise d'impôt	Autres amortissements *	Valeur résiduelle
①		②	③	④	⑤	⑥
I - Immobilisations *	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
	9					
	10					
	11					
	12					

B - PLUS-VALUES, MOINS-VALUES

Qualification fiscale des plus et moins-values réalisées*

Prix de vente	Montant global de la plus-value ou de la moins-value	Court terme	Long terme			Plus-values taxables à 19 % (1)
			19 %	15 % ou 16 %	0 %	
⑦	⑧	⑨	⑩			⑪
I - Immobilisations *	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
	9					
	10					
	11					
	12					

II - Autres éléments	13	Fraction résiduelle de la provision spéciale de réévaluation afférente aux éléments cédés	+				
	14	Amortissements irrégulièrement différés se rapportant aux éléments cédés	+				
	15	Amortissements afférents aux éléments cédés mais exclus des charges déductibles par une disposition légale	+				
	16	Amortissements non pratiqués en comptabilité et correspondant à la déduction fiscale pour investissement, définie par les lois de 1966, 1968 et 1975, effectivement utilisée	+				
	17	Résultats nets de concession de licences d'exploitation de brevets faisant partie de l'actif immobilisé et n'ayant pas été acquis à titre onéreux depuis moins de deux ans					
	18	Provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins-values à long terme devenues sans objet au cours de l'exercice					
	19	Dotations de l'exercice aux comptes de provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins-values à long terme					
	20	Divers (détail à donner sur une note annexe)*					
CADRE A : plus ou moins-value nette à court terme (total algébrique des lignes 1 à 20 de la colonne ⑨)							
CADRE B : plus ou moins-value nette à long terme (total algébrique des lignes 1 à 20 de la colonne ⑩)							
CADRE C : autres plus-values taxables à 19 % ⑪							

(A)

(B)
(Ventilation par taux)

(C)

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

(1) Ces plus-values sont imposables au taux de 19 % en application des articles 238 bis JA, 208 C et 210 E du CGI

14 SUIVI DES MOINS-VALUES A LONG TERME

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts).

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux

Néant *

- ① Entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés
- ② Entreprises soumises à l'impôt sur le revenu

Rappel de la plus ou moins-value de l'exercice relevant du taux de 15% ① ou 16% ②.

Gains nets retirés de la cession de titre de sociétés à prépondérance immobilières non cotées exclus du régime du long terme (art. 219 I a sexies-0 bis du CGI) ①*.

Gains nets retirés de la cession de certains titres dont le prix de revient est supérieur à 22,8 M € (art. 219 I a sexies-0 du CGI) ①*.

I - SUIVI DES MOINS-VALUES DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LE REVENU

Origine ①	Moins-values à 16% ②	Imputations sur les plus-values à long terme de l'exercice imposables à 16% ③	Solde des moins-values à 16% ④
Moins-values nettes N			
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1		
	N-2		
	N-3		
	N-4		
	N-5		
	N-6		
	N-7		
	N-8		
	N-9		
	N-10		

II - SUIVI DES MOINS-VALUES À LONG TERME DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS *

Origine ①	Moins-values			Imputations sur les plus-values à long terme	Imputations sur le résultat de l'exercice ⑥	Solde des moins-values à reporter Col ⑦=②+③+④-⑤-⑥
	À 19%, 16,5% (1) ou à 15% ②	à 19% ou 15% imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a sexies-0 du CGI) ③	à 19% ou 15% imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a sexies-0 bis du CGI) ④	À 15% ou à 16,5% (1) ⑤		
Moins-values nettes N						
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1					
	N-2					
	N-3					
	N-4					
	N-5					
	N-6					
	N-7					
	N-8					
	N-9					
	N-10					

(1) Les plus-values et les moins-values à long terme afférentes aux titres de SPI cotées imposables à l'impôt sur les sociétés relèvent du taux de 16,5% (article 219 I a du CGI), pour les exercices ouverts à compter du 31 décembre 2007.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Formulaire obligatoire
(article 53A du code
général des Impôts)

15

**RÉSERVE SPÉCIALE DES PLUS-VALUES A LONG TERME
RÉSERVE SPÉCIALE DES PROVISIONS POUR FLUCTUATION DES COURS**

(personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés seulement)*

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux

Néant *

I SITUATION DU COMPTE AFFECTÉ A L'ENREGISTREMENT DE LA RÉSERVE SPÉCIALE POUR L'EXERCICE N

		Sous-comptes de la réserve spéciale des plus-values à long terme				
		taxées à 10 %	taxées à 15 %	taxées à 18 %	taxées à 19 %	taxées à 25 %
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice précédent (N - 1)	1					
Réserves figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'exercice	2					
TOTAL (lignes 1 et 2)	3					
Prélèvements opérés { - donnant lieu à complément d'impôt sur les sociétés - ne donnant pas lieu à complément d'impôt sur les sociétés	4					
	5					
TOTAL (lignes 4 et 5)	6					
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice (ligne 3 - ligne 6)	7					

II RÉSERVE SPÉCIALE DES PROVISIONS POUR FLUCTUATION DES COURS* (5^e, 6^e, 7^e alinéas de l'art. 39-1-5^e du CGI)

montant de la réserve à l'ouverture de l'exercice ①	réserve figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'année ②	montants prélevés sur la réserve		montant de la réserve à la clôture de l'exercice ⑤
		donnant lieu à complément d'impôt ③	ne donnant pas lieu à complément d'impôt ④	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

**DÉTERMINATION DE LA VALEUR AJOUTÉE
PRODUITE AU COURS DE L'EXERCICE**

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux		Néant <input type="checkbox"/> *
Exercice ouvert le : ...01.10.2011..... et clos le : ...31.12.2011.....		Durée en nombre de mois <input type="text" value="12"/>
I - Production de l'entreprise		
Ventes de marchandises	OA	
Production vendue - Biens	OB	
Production vendue - Services	OC	167 926 860
Production stockée	OD	
Production immobilisée à hauteur des seules charges déductibles ayant concouru à sa formation	OE	
Subventions d'exploitation reçues et abandons de créances à caractère financier (en partie)	OF	3 201 200
Autres produits de gestion courante hors quote-parts de résultat sur opérations faites en commun	OH	187 585
Transferts de charges refacturées et transferts de charges déductibles de la valeur ajoutée	OI	1 801 443
Redevances pour concessions, brevets, licences et assimilés	OK	
Plus-values de cession d'éléments d'immobilisations corporelles et incorporelles, si rattachées à une activité normale et courante	OL	
Rentrées sur créances amorties lorsqu'elles se rapportent au résultat d'exploitation	XT	
TOTAL 1	OM	173 117 088
II - Consommation de bien et services en provenance de tiers (1)		
Achats de marchandises (droits de douane compris)	ON	
Variation de stocks (marchandises)	OO	
Achats de matières premières et autres approvisionnements (droits de douane compris)	OP	8 218 953
Variation de stocks (matières premières et approvisionnements)	OQ	(98 340)
Autres achats et charges externes à l'exception des loyers et redevances	OR	46 901 246
Loyers et redevances, à l'exception de ceux afférents à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location-gérance ou de crédit-bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois	OS	167 526
Charges déductibles de la valeur ajoutée afférente à la production immobilisée déclarée	OU	
Autres charges de gestion courante hors quote-parts de résultat sur opérations faites en commun	OW	(39 636)
Abandons de créances à caractère financier (en partie)	OX	
Moins values de cession d'éléments d'immobilisations corporelles et incorporelles, si attachées à une activité normale et courante	OY	
Taxes sur le C.A. autre que la TVA, contributions indirectes (droits sur les alcools et les tabacs...), T.I.P.P.	OZ	
Fraction des dotations aux amortissements afférents à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location-gérance ou de crédit-bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois	O9	
TOTAL 2	OJ	55 149 750
III - Valeur ajoutée produite		
Calcul de la Valeur Ajoutée	TOTAL 1 - TOTAL 2	OG 117 967 338
Pour les entreprises de crédit, les entreprises de gestion d'instruments financiers, les entreprises d'assurance, de capitalisation et de réassurance de toute nature, cette fiche sera adaptée pour tenir compte des modalités particulières de détermination de la valeur ajoutée ressortant des plans comptables professionnels (extraits de ces rubriques à joindre).		

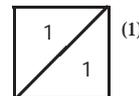
(1) Attention, il ne doit pas être tenu compte dans les lignes ON à OS, OW et OZ des charges déductibles de la valeur ajoutée, afférente à la production immobilisée déclarée ligne OE, portées en ligne OU.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

17

COMPOSITION DU CAPITAL SOCIAL

(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait
détendant directement au moins 10 % du capital de la société)



Néant *

N° de dépôt

EXERCICE CLOS LE 31/12/2011

N° SIRET 5 0 9 7 5 2 2 1 8 0 0 0 2 4

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE Keolis Bordeaux

ADRESSE (voie) 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX

CODE POSTAL 33000 VILLE BORDEAUX

Nombre total d'associés ou actionnaires personnes morales de l'entreprise	P1	1	Nombre total de parts ou d'actions correspondantes	P3	29994
---	----	---	--	----	-------

Nombre total d'associés ou actionnaires personnes physiques de l'entreprise	P2	6	Nombre total de parts ou d'actions correspondantes	P4	6
---	----	---	--	----	---

I - CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES MORALES :

Forme juridique SA Dénomination KEOLIS

N° SIREN (si société établie en France) 552111809 % de détention Nb de parts ou actions 29994

Adresse : N° 9 Voie rue Caumartin

Code Postal 75320 Commune PARIS CEDEX 9 Pays FR

Forme juridique Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) % de détention Nb de parts ou actions

Adresse : N° Voie

Code Postal Commune Pays

Forme juridique Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) % de détention Nb de parts ou actions

Adresse : N° Voie

Code Postal Commune Pays

Forme juridique Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) % de détention Nb de parts ou actions

Adresse : N° Voie

Code Postal Commune Pays

II - CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES PHYSIQUES :

Titre (2) Nom patronymique Prénom(s)

Nom marital % de détention Nb de parts ou actions

Naissance : Date N° Département Commune Pays

Adresse : N° Voie

Code postal Commune Pays

Titre (2) Nom patronymique Prénom(s)

Nom marital % de détention Nb de parts ou actions

Naissance : Date N° Département Commune Pays

Adresse : N° Voie

Code postal Commune Pays

(1) Lorsque le nombre d'associés excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numérotter chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

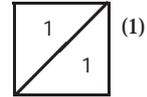
(2) Indiquer : M pour Monsieur, MME pour Madame ou MLE pour Mademoiselle.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

18

FILIALES ET PARTICIPATIONS

(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait dont la société détient directement au moins 10 % du capital)



Néant *

Formulaire obligatoire (art. 38 de l'ann. III au C.G.I.)

N° de dépôt

EXERCICE CLOS LE 31/12/2011

N° SIRET 5 0 9 7 5 2 2 1 8 0 0 0 2 4

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE Keolis Bordeaux

ADRESSE (voie) 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX

CODE POSTAL 33000 VILLE BORDEAUX

NOMBRE TOTAL DE FILIALES DÉTENUES PAR L'ENTREPRISE P5

EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Forme juridique	<input type="text"/>	Dénomination	<input type="text"/>
N° SIREN (si société établie en France)	<input type="text"/>	% de détention	<input type="text"/>
Adresse :	N° <input type="text"/>	Voie	<input type="text"/>
	Code postal <input type="text"/>	Commune	<input type="text"/>
		Pays	<input type="text"/>

Forme juridique	<input type="text"/>	Dénomination	<input type="text"/>
N° SIREN (si société établie en France)	<input type="text"/>	% de détention	<input type="text"/>
Adresse :	N° <input type="text"/>	Voie	<input type="text"/>
	Code postal <input type="text"/>	Commune	<input type="text"/>
		Pays	<input type="text"/>

Forme juridique	<input type="text"/>	Dénomination	<input type="text"/>
N° SIREN (si société établie en France)	<input type="text"/>	% de détention	<input type="text"/>
Adresse :	N° <input type="text"/>	Voie	<input type="text"/>
	Code postal <input type="text"/>	Commune	<input type="text"/>
		Pays	<input type="text"/>

Forme juridique	<input type="text"/>	Dénomination	<input type="text"/>
N° SIREN (si société établie en France)	<input type="text"/>	% de détention	<input type="text"/>
Adresse :	N° <input type="text"/>	Voie	<input type="text"/>
	Code postal <input type="text"/>	Commune	<input type="text"/>
		Pays	<input type="text"/>

Forme juridique	<input type="text"/>	Dénomination	<input type="text"/>
N° SIREN (si société établie en France)	<input type="text"/>	% de détention	<input type="text"/>
Adresse :	N° <input type="text"/>	Voie	<input type="text"/>
	Code postal <input type="text"/>	Commune	<input type="text"/>
		Pays	<input type="text"/>

Forme juridique	<input type="text"/>	Dénomination	<input type="text"/>
N° SIREN (si société établie en France)	<input type="text"/>	% de détention	<input type="text"/>
Adresse :	N° <input type="text"/>	Voie	<input type="text"/>
	Code postal <input type="text"/>	Commune	<input type="text"/>
		Pays	<input type="text"/>

Forme juridique	<input type="text"/>	Dénomination	<input type="text"/>
N° SIREN (si société établie en France)	<input type="text"/>	% de détention	<input type="text"/>
Adresse :	N° <input type="text"/>	Voie	<input type="text"/>
	Code postal <input type="text"/>	Commune	<input type="text"/>
		Pays	<input type="text"/>

(1) Lorsque le nombre de filiales excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numérotter chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.
 * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.