

Communauté Urbaine de Bordeaux



Pôle Mobilité

Direction de la Coordination, de la Gestion et du Contrôle
Service Gestion Financière et Contrôle

Direction des Transports et de la Mobilité Durable
Service Organisation du Transport Urbain

Inspection Générale et Audit

RAPPORT D'ACTIVITÉS TRANSPORTS 2011

**RÉSEAU DE TRANSPORT URBAIN
TRANSPORT A LA DEMANDE DES PERSONNES A MOBILITÉ RÉDUITE**

SOMMAIRE

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE	5
REPÈRES	7
1- Le réseau TBC	7
2- Le service Mobibus	9
CHAPITRE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE	15
1.1 L'organisation du réseau TBC	15
1.2 La sous-traitance du réseau de bus et les lignes harmonisées	22
1.3 Les parcs-relais	23
1.4 Le service Mobibus	24
1.5 Les Vélos en Libre-Service (Vcub et Vcub+)	25
1.6 La qualité de service sur le réseau	26
CHAPITRE 2 : SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ	31
2.1 Les principes de la convention	31
2.2 Les principaux résultats pour 2011	33
2.3 Les enquêtes annuelles	34
CHAPITRE 3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE	69
CHAPITRE 4 : CONTRÔLES EFFECTUES	92
4.1 Le réseau TBC	92
4.2 Le service Mobibus	96
CHAPITRE 5 : AVIS DU DÉLÉGANT	97

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

Janvier

tbc :

- Perturbations du réseau suite à un mouvement de grève du personnel de conduite, mouvement ayant débuté mi-décembre 2010

Février

tbc :

- Mise en application de la pénalité de 5,00€ pour non validation du titre de transport
- Ouverture aux usagers du site Internet pour le règlement des procès verbaux
- Mise à disposition de deux nouveaux titres : TBCool et Hebdo+

Mars

tbc :

- Ouverture de l'espace intermodal de Saint-Jean
- Certification AFNOR du centre d'appel
- Commercialisation des tickartes et création des cartes d'abonnements via le site tbc e.boutique

Avril

tbc :

- Lancement sur Internet de "e-boutique tbc"
- Certification AFNOR des quatre agences commerciales

Mai

tbc :

- Journée de grève nationale, exploitation du réseau perturbée
- Lianes 5 et 15 - Modification des fréquences, les samedis
- Foire International de Bordeaux - 2 stands tbc

Juin

tbc :

- Journée de grève nationale ayant impacté l'entreprise CITRAM, affrétée par Keolis Bordeaux, exploitation du réseau perturbée
- Perturbations du réseau suite à un mouvement de grève du personnel de conduite : mise en place du Plan de Transport Adapté en fonction du nombre de grévistes déclarés
- Fêtes du Fleuve et de la Musique - adaptations du réseau
- Ouverture de l'espace St Jean en continu 7 jours / 7 jours

mobibus :

- Manifestation des associations PMR

Juillet**tbc :**

- Mise en service des horaires d'été.
- Mise en place de la nouvelle tarification 2011 / 2012

Août**tbc :**

- Ouverture temporaire de l'espace commercial "Arts et Métiers" à Talence
- Ouverture d'un 2ème espace commercial Gare St Jean
- Mise en service des horaires d'hiver

Septembre**tbc :**

- Journée du Transport Public avec titre de transport à 1€

Octobre**tbc :**

- Mise en place du Plan de Transport Adapté suite mouvement de grève du personnel de conduite
- Audit du centre de recouvrement dans le cadre de la certification AFNOR du service de contrôle
- Fermeture de l'agence commerciale temporaire au parc relais Arts et Métiers

Novembre**tbc :**

- Pose de la nouvelle signalétique sur l'entrée de l'agence commerciale de Gambetta
- Audit du circuit des recettes dans le cadre de la certification en ISO 9001

mobibus :

- Rencontres CUB/Associations PMR

Décembre**tbc :**

- Journée de grève nationale
- Enquête annuelle fraude.

mobibus :

- Enquête annuelle de satisfaction

REPÈRES

Depuis le 1^{er} mai 2009, le réseau de transport urbain de la communauté urbaine de Bordeaux est délégué à la société Keolis Bordeaux via une convention de délégation de service public d'une durée de 5 ans.

Cette délégation, outre le fait qu'elle donne en gestion à un opérateur de transports l'exploitation des Transports en commun bordelais, définit les missions et compétences des deux parties.

Ainsi, le rôle de la CUB (Autorité organisatrice) est de :

- définir l'offre de transport (tracé des lignes, fréquence ...)
- décider la politique tarifaire
- supporter les investissements lourds (tramway, autobus, bâtiments, billettique ...)
- contrôler la gestion de l'exploitant.

...et le rôle de la société Kéolis Bordeaux est de :

- assurer la gestion du service public de transport dans le respect des règles édictées par la Cub,
- apporter son expertise auprès de la Cub,
- améliorer au quotidien l'offre le service offert (formation du personnel, démarche qualité, politique commerciale),

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

Depuis sa prise d'activité en 2009 et la mise en œuvre d'un nouveau réseau en février 2010, l'année 2011 confirme que le réseau est bien entré dans les usages et que le phénomène d'acceptation se traduit par des résultats de fréquentation toujours en hausse. Cela contraste avec le contexte des Transports Urbains au niveau national où l'on observe plutôt une stagnation de la fréquentation. Outre la mise en œuvre de ce nouveau réseau, un bilan a été réalisé en juillet 2011 auquel ont fait suite des évolutions qui ont permis aux usagers de découvrir de nouvelles offres et adaptations répondant au plus près de leurs besoins.

1-Le Réseau TBC

L'exploitation kilométrique (en kilomètres commerciaux ; données issues de la comptabilité analytique) :

2011	27 429 418 km
2010	26 705 271 km
2009	25 290 569 km

L'exploitation kilométrique a connu en 2011 une hausse de 2,4 %, notamment lié à l'effet « année pleine » du nouveau réseau, et on retiendra que les distances parcourues sont de **22 733 362 kilomètres pour les bus** (22 024 398 km en 2010 soit une hausse de 3,2 %) et de **4 696 056 kilomètres pour le tramway** (soit une hausse de 0,3 % : 4 680 873 km en 2010).

Il est à noter une suppression en septembre 2011 des renforts tram en heures creuses de journée, ces renforts n'ayant pas rencontré un public suffisant pour garantir son maintien.

On distinguera ainsi :

		KMS COMMERCIAUX	KMS HLP	TOTAL
TBC	total parc propre tbc	22 853 808	2 600 623	25 454 431
	<i>tramway</i>	<i>4 674 284</i>	<i>100 372</i>	<i>4 774 656</i>
	<i>lignes régulières bus</i>	<i>18 116 212</i>	<i>2 500 251</i>	<i>20 616 463</i>
	<i>lignes occasionnel bus</i>	<i>34 876</i>	<i>non suivi</i>	<i>34 876</i>
	<i>lignes occasionnel tram</i>	<i>21 772</i>	<i>non suivi</i>	<i>21 772</i>
	<i>location</i>	<i>3 246</i>	<i>non suivi</i>	<i>3 246</i>
	<i>substitution</i>	<i>3 418</i>	<i>non suivi</i>	<i>3 418</i>
affrétés	total affrétés	4 575 610	988 618	5 564 228
	<i>affrètement courant</i>	<i>4 568 285</i>	<i>988 618</i>	<i>5 556 903</i>
	<i>occasionnel</i>	<i>7 325</i>	<i>non suivi</i>	<i>7 325</i>
TOTAL TOUS MODE dont :		27 429 418	3 589 241	31 018 659
<i>TOTAL TRAMWAY</i>		<i>4 696 056</i>	<i>100 372</i>	<i>4 796 428</i>
<i>TOTAL BUS</i>		<i>22 733 362</i>	<i>3 488 869</i>	<i>26 222 231</i>

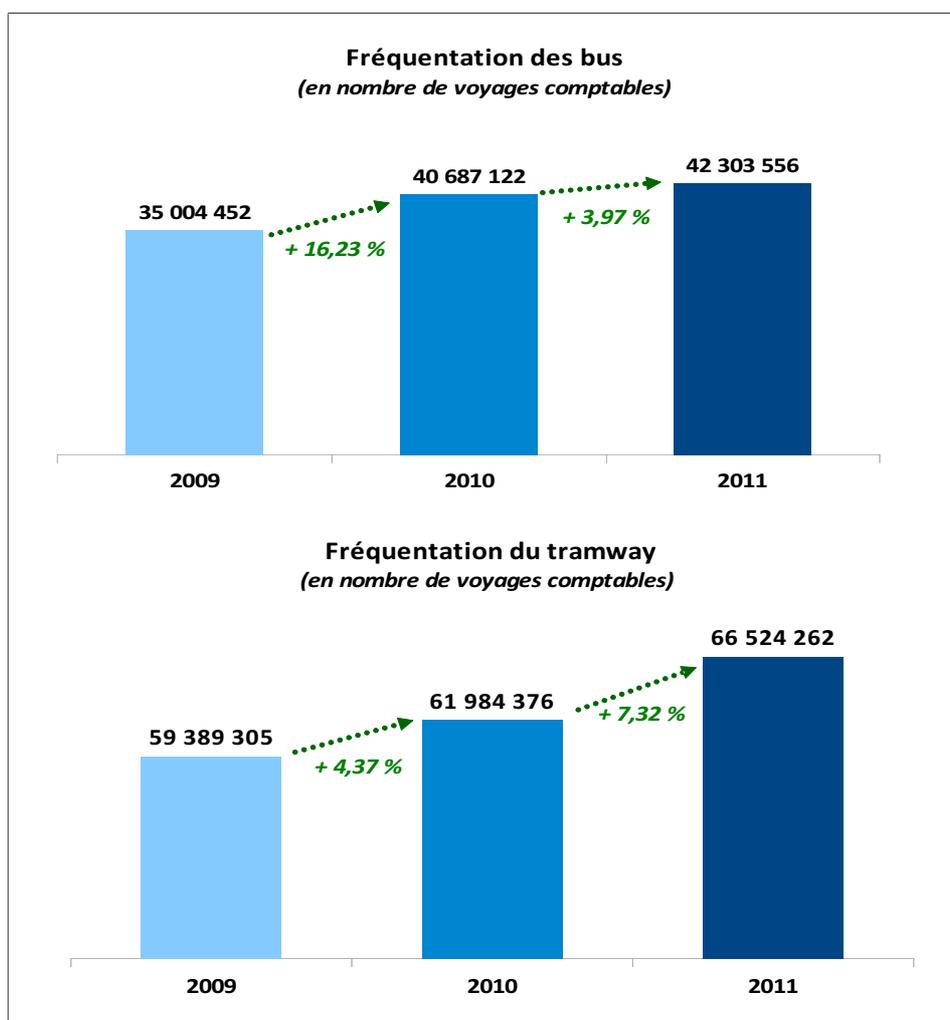
Les dessertes « occasionnelles » et « location » correspondent à des dessertes spécifiques mises en œuvre, soit dans le cadre d'événements sportifs, culturels ou festifs (dessertes occasionnelles) soit suite à des demandes particulières de mise à disposition d'un bus par une personne morale (location)

La fréquentation (en nombre de voyages comptables)

	Voyages 2011	Evolution N sur N-1
TBC 2011 (bus, tramway, dessertes)	108 837 763	+ 6,0 %
TBC 2010 (bus, tramway, dessertes)	102 680 098	+ 8,8 %
TBC 2009 (bus, tramway, dessertes)	94 393 757	

Depuis plus de 7 ans, le réseau communautaire attire chaque année de nouveaux usagers, et a dépassé en 2010 le seuil des 100 millions de voyages annuels.

L'année 2011 affirme encore un peu plus cette tendance avec une hausse de la fréquentation globale de l'ordre de 6 %, pour atteindre plus de 108 millions de voyages annuels.



Après une hausse de sa fréquentation entre 2009 et 2010 de l'ordre de 4,37%, **le réseau tramway voit celle-ci de nouveau augmenter fortement avec 7,32% de voyages réalisés en plus en 2011.**

La **fréquentation des bus a augmenté de 4%**, après avoir connu une hausse de près de 16% en 2010 suite à la mise en place du nouveau réseau de bus en février 2010. Après l'année 2010, année de mise en place et montée du réseau, cette hausse en 2011 montre que le réseau est stabilisé et bien intégré dans les usages.

La convention prévoit un intéressement du délégataire à la fréquentation (article 15), déterminé chaque année à partir d'objectifs sur lequel s'est engagé le délégataire, **exprimés en validations**. Ainsi pour 2011, les résultats sont les suivants :

	Validations 2011 (hors dessertes spécifiques)	Objectifs conventionnels
Tramway	47 324 273	67 041 995
Bus	29 203 250	49 646 372
TOTAL	76 527 523	116 688 367

L'offre, l'usage et l'utilisation :

L'offre :

Considérant les 714 727 habitants de la CUB dénombrés en 2009, **l'offre du réseau 2011 est de 38,3 kilomètres par habitant**, soit une offre supérieure de 2 % à celle de 2010 avec 37,4 kilomètres. La moyenne nationale, tous réseaux confondus était de 29 kilomètres offert par habitants en 2010, et de 35 kilomètres par habitants en moyenne pour les 9 agglomérations de plus de 450 000 habitants (*source : GART, « L'année 2010 des transports urbains »*). Ce ratio, dont le biais principal repose sur la configuration des agglomérations, permet d'avoir en termes d'offre, une image du positionnement du réseau de transports de l'agglomération bordelaise par rapport aux réseaux des autres agglomérations françaises de taille équivalente. L'importance de l'offre du réseau TBC en comparaison des autres réseaux peut notamment s'expliquer par la superficie importante de l'agglomération et par conséquent du périmètre des transports urbains. Par ailleurs, l'augmentation de 20 % des kilomètres bus lors de la mise en œuvre du nouveau réseau en février 2010 permet également d'obtenir ce résultat élevé.

L'usage :

Le réseau de transport peut être également appréhendé par son usage c'est-à-dire le nombre de voyages par habitant. Celui-ci, à population équivalente, sur la base du recensement INSEE de 2009, est de **152 voyages par habitant en 2011** contre 144 voyages par habitant en 2010, soit une hausse de 5,5 %. En 2010, au niveau national, cette moyenne, tous réseaux de transports collectifs urbains confondus, s'établit à 99 voyages par habitants, à 180 voyages par an pour les agglomérations de plus de 450 000 habitants (*source : GART, « L'année 2010 des transports urbains »*).

L'utilisation :

Avec **4 voyages par kilomètre réalisés en 2011**, l'utilisation du réseau reste stable à 2010, où 3,9 voyages par kilomètre avaient été enregistrés. Toutefois, l'agglomération bordelaise reste en dessous de la moyenne de 5,1 voyages par kilomètre pour les 9 agglomérations de plus de 450 000 habitants (*source : GART, « L'année 2010 des transports urbains »*). En effet il est à noter sur le réseau communautaire une sorte de distorsion entre la fréquentation du réseau bus et du réseau tramway (1,9 voyages par km pour le bus / 14 voyages par km pour le tramway) qui peut s'expliquer, comme nous l'avons indiqué précédemment par un fort étalement urbain qui génère donc beaucoup de kilomètres pour garantir une desserte attractive même sur les franges de l'agglomération.

2011, c'est aussi :

- une légère baisse du **coût d'exploitation soit 1 € par voyage** contre 1,07 € en 2010,
- un coût d'exploitation en baisse par rapport à 2010 : **3,95 € par kilomètre en 2011** contre 4,19 €,
- une hausse de **8 % du taux de couverture des dépenses par les recettes soit 30,52 %** en 2011 contre 28,1 % en 2010,
- la **reconduction de la certification AFNOR Services des 3 lignes de tramway, du transport à la demande (service Mobibus) et du Service de Contrôle,**
- la **certification AFNOR Services** pour les **agences commerciales** et le **centre d'information téléphonique,**
- un **taux global de fraude de 11,2 %**, en baisse de 3,4 points par rapport à 2010,
- un **taux de non-validation évalué à 9,7 %** contre 12,8 % en 2010,

- un **indice de satisfaction des abonnés de 90,1 %** (+3,1 points par rapport à 2010) et une **note de satisfaction de 14,9 sur 20** (contre 14,7 en 2010),
- un **indice de satisfaction des non-abonnés de 92 %**, en hausse de 5 points par rapport à 2010, et une **note de satisfaction de 15,1 sur 20** (contre 14,9 en 2010),
- un **taux de remplissage moyen des parc-relais de 91 %**,
- les **parcs-mixtes, réservés aux seuls abonnés, connaissent un taux de remplissage moyen de 31 %** (sur les 84 places réservées par parc),
- une **vitesse commerciale moyenne de 18,7 km/h pour les bus**, en hausse de 0,6 km/h par rapport à 2010 (18,1 km/h) ,
- une **vitesse commerciale moyenne de 18 km/h pour le tramway** (en hausse pour les lignes A et C, en baisse sur la ligne B), équivalente à 2010.

2-Le service Mobibus

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

L'exploitation kilométrique du service Mobibus fait référence au total des kilomètres commerciaux parcourus avec au moins un voyageur à bord et des kilomètres haut le pied (kilomètres de liaisons entre dépôt et lieu de dépose-prise en charge).

2011	1 377 572 km
2010	1 548 978 km
2009	1 600 833 km

Les distances réalisées par les véhicules Mobibus ont diminué de 11 %. Cette baisse s'explique par une forte régression des kilomètres réalisés en haut-le-pied (649 478 km contre 830 037 km en 2010 soit une baisse de 30 %), résultants de deux phénomènes :

- l'abandon du site de Bruges pour le ré-positionnement des véhicules Allées des Pins, à proximité du dépôt de bus de Lescure en septembre 2010.
- La clause des contrats d'affrètement qui ont démarré le 16 mai 2011 et qui ne prennent pas en compte les kilomètres haut-le-pied d'approche et de retour au dépôt en fin de service.

Ces modifications de services ont permis en 2011 de dépasser l'objectif contractuel de 48 % de kilomètres commerciaux :

Kilomètres commerciaux	Kilomètres haut-le-pied	Total
728 094 km	649 478 km	1 377 572 km
53 %	47 %	100 %

La fréquentation

Elle correspond au nombre de déplacements réalisés par les usagers de leur origine vers leur destination.

2011	88 520
2010	87 279
2009	82 975

La fréquentation est en augmentation de 1,4 % par rapport à 2010 (contre 5,2 % entre 2009 et 2010).

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

- **45,1 %** de personnes en fauteuil roulant manuel et électrique,
- **32,1 %** de personnes semi-valides,
- **22,8 %** de personnes non voyantes et semi-valides visuelles.

La demande, l'annulation et le refus

Le nombre de services enregistrés sur Mobibus correspond à la somme des transports réalisés + les demandes planifiées mais annulées par les usagers + les transports refusés.

2011	121 188
2010	126 563
2009	124 220

En 2011, la demande de transports a diminué de 4,2 % en 2011.

Le nombre d'annulations du fait de l'utilisateur est à nouveau en recul mais reste malgré tout élevé. Ainsi 30 058 voyages invalidés soit un taux d'annulations de 24,8 % (35 334 voyages annulés en 2010 soit 27,9 %).

Cette baisse peut en partie s'expliquer par la mise en œuvre au 1^{er} mars 2011 de la pénalité de 10€ pour annulation de trajet (déplacement du véhicule PMR ou annulation moins de 10 minutes avant l'heure convenue).

Pour l'année 2011, le taux de refus présenté par le service mobibus est de 2,15 % soit 2 610 voyages refusé pour 121 188 demandes.

Est considéré comme refusé un transport proposé en dehors de la plage de négociation de + ou – 90 minutes (qu'il soit accepté ou refusé par l'utilisateur), ou encore une absence de proposition par le service Mobibus.

La sous-traitance du service Mobibus

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

2011	179 521	soit 13 %
2010	173 313	soit 11,2%
2009	144 343	soit 9,0%

La commission d'accessibilité

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

Cependant, une commission d'accessibilité est chargée d'examiner la situation des personnes ne pouvant accéder de plein droit, mais désireuse de bénéficier du service.

Cette instance s'est réunie à cinq reprises en 2011.

Elle s'est prononcée ainsi sur :

- **93 accords définitifs,**
- **17 accords provisoires,**
- **47 refus.**

Au 31/12/2011, le fichier clients Mobibus est composé de 2 846 personnes, dont environ 1200 clients comme actifs, c'est-à-dire ayant effectué au moins un voyage au cours de l'année 2011.

2011, c'est aussi ...

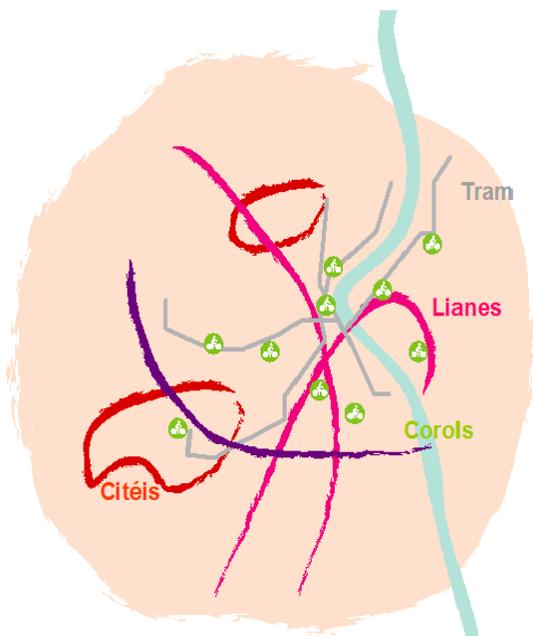
– une majorité d'utilisateurs satisfaits du service (81,6 %), avec 35,5 % des usagers se déclarant très satisfaits, et une note de satisfaction de 14,9 sur 20 (contre 14,3 en 2010),

– en analyse détaillée (fin de questionnaire) cette note atteint 15,9 en 2011 contre 15,5 en 2010.

CHAPITRE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

1-1 L'organisation du réseau TBC

Repensé en 2010, le réseau s'inscrit dans une volonté de promouvoir l'intermodalité sur l'ensemble du territoire, en tenant compte des nouveaux besoins en mobilité des habitants, l'évolution des rythmes de vie et l'organisation du territoire. La conjugaison tram+bus+vélo permet de conjuguer efficacement tous les modes de transports afin de proposer une alternative crédible et efficace à l'utilisation de la voiture, en s'inscrivant de manière pérenne au centre de la stratégie de développement durable de l'agglomération bordelaise.



S'il n'a pas vocation à satisfaire tous les besoins en déplacement d'un territoire aussi vaste que la CUB, il apporte en revanche une réponse adaptée et efficace au plus grand nombre d'utilisateurs.

Ce nouveau réseau unifié et hiérarchisé répond à une logique d'articulation simple : 3 lignes de tramway, des lignes de bus structurantes (les Lianes) qui complètent le tramway, des lignes de périphéries et de proximité (les Corols), des lignes pour les déplacements à l'intérieur des communes (les Citéïs) et un service de transport sur mesure (Flexo, Résago et Mobibus). D'autres lignes, les Principales et les Spécifiques, complètent cette offre en répondant ainsi aux besoins du plus grand nombre. Le service de vélo en libre accès (Vcub) constitue quant à lui le quatrième maillon de la chaîne du nouveau réseau de transport 2010 (Tram, Bus, Mobibus, Vélo).

Structuré autour du **réseau de tramway (3 lignes [A, B et C]** avec une fréquence de 4 à 6 minutes heure de pointe) et d'un réseau de bus entre lesquels il existe de nombreux nœuds de correspondance, le réseau TBC s'organise autour de **cinq catégories de réseaux** :

1.1.1 – Un réseau du bus structurant composé de :

- 14 Lianes : (Lignes à niveau élevé de services) dont la fréquence varie de 10 à 15 minutes.

Elles constituent depuis la mise en service du nouveau réseau en février 2010, les nouvelles grandes lignes du réseau tbc et permettent d'offrir un service attractif à 80 % de la population de la Cub.

Elles fonctionnent **sur une amplitude de 5h00 à 21h** (en adéquation avec les horaires du tram) avec un service constant (10 ou 15 minutes) de 7h à 19h. Après 21h, elles constituent l'armature principale du réseau de soirée (cf 1.1.4).

Elles disposent à minima de deux points de connexions avec le tramway et desservent le même itinéraire en soirée (après 21h).

- On retrouve également dans ce réseau **une ligne express, la Ligne 56** associée à la Lianes 6.

La ligne 53 express, qui appartenait également à ce réseau, a fusionné avec la Lianes 3 en septembre 2011 pour devenir la Lianes 3+.

1.1.2 – Un réseau du bus principal composé de :

- **6 lignes Corols** : Les Corols facilitent les déplacements périphériques entre communes et entre quartiers, sans transiter par le centre de Bordeaux. Elles répondent ainsi à une demande très forte exprimée par les habitants de la Cub et desservent des lieux de fort trafic, des quartiers d'habitat, des pôles d'activités (ex : campus universitaire, centres commerciaux...) tout en assurant une desserte fine à l'intérieur des communes qu'elles traversent. Elles assurent de nombreuses correspondances avec les Lianes et le Tram. Elles fonctionnent du lundi au samedi de 6h à 21h à une fréquence de 20 ou 30 minutes
- **9 lignes principales** : elles viennent compléter l'offre des Corols sur des dessertes importantes de quartier d'habitat et d'équipement (Hôpitaux, établissements scolaires,...) en assurant des liaisons entre les communes périphériques et le centre de Bordeaux. Elles circulent de 6h à 21 h à une fréquence moyenne de 15 à 30 minutes et proposent systématiquement une correspondance avec une Lianes ou le Tram.

1.1.3 – Un réseau du bus local composé de :

- **8 lignes Citéis** : Ces 8 lignes de bus relient finement entre eux : quartiers d'une même commune, bassins de vie et d'activités, lieux de loisirs, en multipliant les possibilités de déplacement. Elles circulent de 6h30 à 20h avec une fréquence de 20, 30 ou 60 minutes. Les Citéis sont pour la plupart organisées en boucle à double-sens.
- **16 lignes locales et 11 lignes spécifiques et complémentaires** : elles desservent finement les bassins de vie et d'activité, les lieux d'études et de loisirs. Elles proposent systématiquement une connexion avec une Lianes ou le Tram. Les lignes spécifiques et complémentaires fonctionnent sur le rythme scolaire,
- **Des lignes Flexo et Résago** : solutions de transport sur mesure, elles permettent à l'usager de l'amener au plus près de sa destination. Les Flexo (au nombre de 4 en journée et 6 en soirée) sont des lignes, composées d'un itinéraire fixe aboutissant dans une zone géographique déterminée (zone Flexo) où les arrêts sont desservis à la demande. Le service Résago (2 zones de service) dessert une zone géographique en rabattement sur une station Tram ou une Liane, et nécessite une réservation préalable la veille du départ. Une inscription pluri-hebdomadaire voire pluri-mensuelle peut toutefois être faite sur ce service.

1.1.4 – Un réseau du bus de soirée composé de :

- des **13 Lianes (Lianes de soirées)** qui circulent de 21h00 à 0h30 (1h15 les jeudi-vendredi-samedi) en complément du réseau de tramway, et assurent la même desserte géographique qu'en journée,
- **une ligne spécifique de nuit (ligne 58)** dédiée à la desserte du campus et des quartiers Victoire et Paludate. Cette ligne 100 % nuit ne circule que du jeudi au samedi à partir de 1h30 jusque 5h30,

- **6 lignes Flexo de soirée** qui desservent des zones géographiques délimitées à l'intérieur desquelles les arrêts s'effectuent à la demande. En fonction de la ligne, le service fonctionne jusqu'à 00h30, 1h15, 1h45 voire 2h00 du matin permettant de garantir un service en bout de ligne.

Le détail des numéros et dessertes par ligne est repris ci-dessous :

	Tram A	Mérignac Centre <> Thiers Benauge / La Gardette / Floirac Dravemont
	Tram B	Claveau / Bassins à Flot <> Pessac Centre
	Tram C	Les Aubiers <> Terres Neuves
	Lianes 1	Mérignac Aéroport <> Bordeaux Quinconces
	Lianes 2	Eysines Centre ou Eysines Place Florale <> Bordeaux Quinconces
	Lianes 3	St Médard Issac ou St Médard Gare Routière ou St Aubin Villepreux <> Bordeaux Quinconces
	Lianes 4	Pessac Magonty <> Bordeaux St Louis
	Lianes 5	Le Taillan La Boétie ou Eysines Centre <> Villenave Piscine Chambéry
	Lianes 6	Blanquefort Caychac <> Bordeaux Palais de Justice
	Lianes 7	Ambarès Parabelle <> Bordeaux Les Aubiers
	Lianes 8	Gradignan Malartic <> Bordeaux Hôpital Pellegrin
	Lianes 9	Bordeaux Brandenburg <> Bordeaux Gare St Jean
	Lianes 10	Bouliac Centre Commercial <> Gradignan Beausoleil ou Village 6
	Lianes 11	Le Haillan 5 Chemins ou Mérignac Beaudésert <> Bègles Rives d'Arcins
	Lianes 14	Bordeaux Brandenburg <> Bordeaux Les Aubiers
	Lianes 15	Bordeaux Les Aubiers ou Bordeaux Parc des Expositions <> Villenave Bourg ou Villenave Pont de la Maye
	Lianes 16	Mérignac Centre <> Bordeaux Gare St Jean
	Ligne 20	Thouars <> Bordeaux Victoire
	Ligne 21	Gradignan Ornon <> Talence Peixotto
	Ligne 23	Pessac Toctoucau ou Pessac Romainville <> Mérignac Fontaine d'Arlac ou Pessac Centre

24	Ligne 24	Pessac Bournard <> Bordeaux Porte de Bourgogne
26 	Ligne 26	Bègles Le Dorat <> Bordeaux Quinconces
27	Ligne 27	Lormont Buttinière <> Bordeaux Stalingrad
28	Ligne 28	Bordeaux Galin <> Bordeaux Stalingrad
29 	Ligne 29	Blanquefort Ecoparc ou Eysines Lycée Charles Peguy <> Bordeaux Quinconces
30 	Ligne 30	Lycée Sud Médoc ou Le Haillan Parc Ste Christine ou St Médard Collège F.Mauriac <> Mérignac Cimetière Intercommunal
32 	Corol 32	Bouliac Centre Commercial <> Bordeaux Bassins à Flot
33	Corol 33	Mérignac Soleil <> Bordeaux Les Aubiers
34	Corol 34	Mérignac Cité des Pins <> Bègles Rives d'Arcins
35 	Corol 35	Bordeaux Les Aubiers <> Talence Peixotto
36 	Corol 36	Pessac Gare ou Villenave Anatole France <> Bègles Terres Neuves
37	Corol 37	Lycée Sud Médoc <> Bordeaux Les Aubiers
38  	Flexo 38	Bordeaux Stalingrad <> Bouliac Vettiner
40	Citéis 40	Lormont Buttinière <> Cenon Beausite ou Lormont Lauriers
41 	Citéis 41	Eysines Place Florale <> Bordeaux Le Tondu
42 	Citéis 42	Mérignac Centre <> Mérignac Place Mondésir
43 	Citéis 43	Bègles César Franck <> Bordeaux Victoire
44	Citéis 44	Pessac Candau <> Pessac Unitec
45	Citéis 45	Bordeaux Bastide <> Bordeaux Gare Saint Jean
46 	Citéis 46	Le Bouscat Hôpital Suburbain <> Bordeaux cours du Médoc
47	Citéis 47	Bordeaux Quinconces <> Bordeaux Victoire
48 	Flexo 48	Pessac Centre <> Mérignac ZI du Phare
49  	Flexo 49	Ambarès Collège C. Massé <> Ambarès

	Flexo 50	Stalingrad <> Ambarès
	Flexo 51	Bordeaux Galin <> Artigues
	Flexo 52	Bordeaux Galin <> Bouliac
	Flexo 54	Mérignac Fontaine d'Arlac <> Pessac Bougnard
	Flexo 55	St Médard <> St Aubin
	56 Express	Parempuyre Lisière du Vignoble <> Bordeaux Palais de Justice
	Flexo 57	Bordeaux les Aubiers <> Parempuyre
	Ligne 58	Pont St Jean <> Village 6
	Ligne 62	Bouliac Fayzeau <> Bordeaux Stalingrad
	Ligne 64	Artigues Fontderode <> Lormont Buttinière
	Ligne 67	Lormont Buttinière par Artigues <> Cimetière Intercommunal
	Flexo 68	Lormont Buttinière <> Artigues
	Ligne 70	Mérignac IMA <> Mérignac Lycée Daguin
	Ligne 71	Lycée Sud Médoc <> Mérignac Centre
	Ligne 72	Eysines Centre <> Bordeaux Martinique
	Ligne 73	Bruges Villaboies ou Bruges Zone de Fret <> Bordeaux Les Aubiers
	Ligne 74	Place Gabriel Fauré <> Lycée Camille Jullian
	Ligne 76	Parempuyre Lisière du Vignoble <> Bordeaux Bassins à Flot
	Ligne 77	Parempuyre Lisière du Vignoble <> Blanquefort Lycée du Bâtiment
	Ligne 78	Eysines Centre <> Lycée Jean Monnet
	Ligne 79	Le Vigean <> Lycée sud Médoc - Bois de Mont
	Ligne 80	Floirac Dravemont <> Lycée français Mauriac
	Ligne 83	St Aubin Pindoies <> Bordeaux Quinconces ou St Médard Collège F.Mauriac

	Ligne 86	Gradignan Ornon/Malartic <> Lycées des Graves
	Ligne 87	Villenave Piscine Chambéry <> Pessac Centre
	Ligne 89	Cadaujac Le Bouscaut <> Villenave d'Ornon Courréjean
 	Ligne 90	St Louis Belle Rive ou Carbon Blanc Mouline <> Bassens La Chênaie
	Ligne 91	Ambès Escarraguel <> Bordeaux Stalingrad
	Ligne 92	Ambès Fort Lajard ou Ambès Escarraguel <> Bordeaux Stalingrad
	Ligne 93	Ambès Fort Lajard <> Lycée Elie Faure
	Ligne 94	Ambarès Parabelle <> Lycée Elie Faure
	Ligne 95	Ambarès Parabelle <> Collège Claude Massé
	Ligne 96	Saint Louis Belle Rive <> Lycée Elie Faure
	Resago Le Taillan	Le Taillan Tanaïs <> Le Taillan Mairie ou Lycée Sud Médoc
	Resago Bouliac	Bordeaux Stalingrad <> Bouliac

Prévues dans le cadre du contrat, des dessertes complémentaires sont organisées lors d'événements sportifs, culturels ou festifs. Ainsi ce sont **9 945 voyages qui ont été réalisés sur les bus spéciaux**, contre 8 600 en 2010 soit une hausse de 15 %.

1.1.5 - Un réseau de tramway :

Structuré autour de trois lignes (dénommées A, B et C), il fonctionne à fréquences variables selon les tranches horaires de la journée et le type de jour (ouvrable, samedi, dimanche).

L'ensemble des trois lignes offres un total **de 43,9 km**,

Par ailleurs, l'année 2011 a vu le lancement des premiers travaux d'extensions des trois lignes existantes.

On notera pour chaque ligne les caractéristiques suivantes :

LIGNE A : d'une longueur totale de 20,6 kilomètres, elle **relie Mérignac Centre à la rive droite avec deux branches, l'une vers Floirac Dravemont** (16,83 km), **la seconde en terminus à La Gardette-Bassens-Carbon Blanc** (17,43 km) avec des temps de parcours d'environ 55 minutes de terminus à terminus.

On retiendra de cette ligne les caractéristiques suivantes :

- première mise en service en décembre 2003, dernière extension mise en service en mai 2008,

- **liaison entre la rive droite et la rive gauche** avec **3 terminus** tous les trois équipés de parcs-relais et permettant des correspondances avec le réseau de bus,
- **38 stations** dont 28 permettent la correspondance avec le réseau de bus TBC,
- **19 stations Vcub ou Vcub+** situées à proximité des stations ou terminus de la ligne
- une desserte du CHU de Bordeaux (CHU Pellegrin), du quartier de Mériadeck et du centre de Bordeaux
- **8 parcs-relais et 2 parcs-mixtes** offrant 2 839 places de stationnement. (6 situées tout au long de la ligne en plus des 3 situés aux terminus de la ligne),
- une **fréquence de 4 à 6 minutes entre 7h et 20h en semaine sur le tronçon commun** et de 8 à 12 minutes sur les deux branches de la rive droite,
- une amplitude de circulation de 5h à 0h00 en semaine et jusqu'à 1h00 du matin les jeudis, vendredis et samedis.

LIGNE B : d'une longueur totale de 15,23 kilomètres, elle **relie Pessac Centre à Bordeaux nord (station Claveau)** avec des temps de parcours d'environ 50 minutes de terminus à terminus.

On retiendra de cette ligne les caractéristiques suivantes :

- première mise en service en mai 2004, dernière extension mise en service en octobre 2008,
- **liaison entre les communes situées au Sud de Bordeaux et les quartiers Nord de Bordeaux,**
- **28 stations**, dont 15 permettent la correspondance avec le réseau de bus, **2 terminus** en bout de ligne (Claveau et Pessac Centre) et **1 terminus partiel** (Bordeaux Bassins à Flots) (seuls Bassins à Flots et Pessac Centre permettent des correspondances avec le réseau de bus),
- **correspondance avec les trains TER en direction/provenance du Bassin d'Arcachon** au niveau du terminus de Pessac Centre,
- **22 stations Vcub ou Vcub+** situées à proximité des stations ou terminus de la ligne
- une desserte du pôle universitaire de Talence (5 stations situées au cœur du campus), du centre de Bordeaux (Victoire, Pey Berland, Quinconces), des quais et Hangars et des communes de Pessac et Talence,
- **4 parcs-relais et 1 parc-mixte** tout au long de la ligne, offrant 1 320 places de stationnement,
- une fréquence de 4 à 6 minutes entre 7h00 et 20h00 en semaine sur le tronçon situé entre Pessac Centre et Bordeaux Bassins à Flots et 9 à 12 minutes vers Claveau.
- une amplitude de circulation de 5h à 0h00 en semaine et jusqu'à 1h00 du matin les jeudis, vendredis et samedis.

Information 2011 : Le pont aval des Bassins à Flots étant inexploitable, la circulation se fait uniquement par le pont amont en voie unique, ce qui entraîne des dysfonctionnements sur la ligne. Aussi afin de répondre à cette problématique et afin de répondre à la demande des habitants des quartiers Bacalan et Brandenburg, le service entre Bassins à Flots et Claveau est assuré, en heure de pointe, avec les mêmes fréquences qu'une ligne de tramway normale mais réparties entre Tram (un sur trois va jusqu'à Claveau) et une navette bus qui relie ces deux stations. Ce service de navette fonctionne en complément du tram entre 7h00 et 9h00 et entre 16h00 et 19h00 en semaine. Le reste de la journée, seul un tramway sur trois va jusqu'à Claveau, les autres étant en terminus à Bassins à Flots. Sur ce dernier point, les conditions de franchissement du pont amont et l'utilisation de la voie unique pour contourner l'écluse des bassins à flots ne permet pas d'assurer une meilleure fréquence sans impact sur le reste de la ligne.

LIGNE C : d'une longueur totale de 8,08 kilomètres, elle **relie Bègles Terres Neuves à Bordeaux Les Aubiers** avec des temps de parcours d'environ 30 minutes.

On retiendra de cette ligne les caractéristiques suivantes :

- première mise en service en avril 2004, dernière extension mise en service en février 2008,
- **liaison entre les quartiers Nord de Bègles et Bordeaux Nord**,
- **desserte de la Gare Saint-Jean**, en correspondance avec les Lianes 9, 10, 11 et 16,
- **15 stations**, dont 7 permettent la correspondance avec le réseau de Bus **et 2 terminus** (eux aussi en correspondance avec le réseau de bus)
- **12 stations Vcub ou Vcub+** situées à proximité des stations ou terminus de la ligne
- une desserte du centre de Bordeaux, du centre d'affaires de Ravezies et des quartiers Nord de Bordeaux,
- **3 parcs-relais** tout au long de la ligne, offrant 821 places de stationnement.
- une **fréquence de 5 à 6 minutes entre 7h et 20h en semaine**
- une amplitude de circulation de 5h00 à 0h00 en semaine et jusqu'à 1h00 du matin les jeudis, vendredis et samedis.

1-2 La sous-traitance du réseau de bus et les lignes harmonisées

La sous-traitance :

Le délégataire conformément à la convention œuvre avec des sous-traitants pour assurer l'exploitation de certaines lignes de bus, dites « lignes affrétées » et dans la limite de 20 % de l'ensemble des kilomètres offerts sur l'année, tels que définis au « total général » figurant à l'article 4 de la convention.

Pour faire face à une situation exceptionnelle, le délégataire peut en outre sous-traiter, de manière ponctuelle et pour une période déterminée, les services qui font l'objet de la convention, dans les limites à soumettre au cas par cas à l'accord préalable de la Communauté (exemple : Lianes 14). Seul le tramway ne peut faire l'objet de sous-traitance et doit être intégralement exploité par le délégataire.

Le délégataire est responsable vis-à-vis de la Communauté de la bonne exécution des services sous-traités. Ainsi, ce premier fait son affaire du respect par les sous-traitants des clauses de la convention et s'engage à les informer des obligations qui en résultent notamment les engagements en matière de qualité de service.

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

C'est ainsi que les lignes 36, 21, 30, 73, 76, 77, 78, 79, 83, 86, 89, les Flexo 54 – 55 et 57 du réseau de soirée sont accomplis par **la société Keolis Gironde**. Par ailleurs, cette dernière a également en charge depuis le 29 août 2011, la lianes 14 qui s'est substituée à la Lianes 15 dans le secteur de Bordeaux Lac, du fait des travaux de construction de la phase 3 du tramway.

La société Cars de Bordeaux assure les services de la Citéis 43, et des Flexo 38, 68 – 51 et 52 + ligne 74 qui est affrétée depuis le 01/09/11.

L'exploitation des Flexo 49, 50 et des lignes 32, 70, 71, 80, 90, 91, 92 (sauf Résago week-end

exploité par Keolis Bordeaux), 93, 94, 95 et 96 est réalisée par les transports Citram.

Les services Résago 38, 39 sont exploités **par la société Evadys**.

Lignes harmonisées :

Enfin, suite à un conventionnement avec le Conseil Général de la Gironde, l'utilisateur tbc a la possibilité d'utiliser les cars du réseau TransGironde (réseau départemental) à l'intérieur du périmètre des Transports Urbains (PTU). La tarification et les titres sont ceux du réseau tbc et le client peut acheter un ticket unitaire et valider son titre à bord du véhicule. Ces lignes sont recensées sous l'appellation « lignes harmonisées » (24 lignes au total).

1-3 Les Parcs Relais

Ces structures sécurisées permettent aux usagers de TBC d'associer stationnement et déplacement sur le réseau de transport. **L'offre de stationnement est de 4 980 places pour 18 parcs (15 Parcs relais et 3 parcs mixtes)**. Les 15 parcs-relais existants sont situés à proximité des stations de tramway et permettent une correspondance rapide et facile entre transports publics et mode de déplacement privé.

Par ailleurs, trois parcs gérés par la régie PARCUB, et appelés parcs mixtes, offrent 252 places supplémentaires aux abonnés du réseau TBC. Ceux-ci sont situés à Pessac centre (à proximité du Tram B), Mérignac Centre (à proximité du tram A) et Porte de Bordeaux (à proximité de Gaviniès et Chaban-Delmas sur tram A).

1.3.1 - Le fonctionnement :

Les parcs relais et parcs mixtes, de surface ou en superstructure, permettent aux usagers du réseau de transport de stationner leur véhicules pour utiliser dans la journée le réseau de transport collectif TBC afin de réaliser l'ensemble de leur déplacement. Ces parcs sont gardiennés et sécurisés par un système de vidéo surveillance pendant leurs heures d'ouverture.

1.3.2 - Les conditions d'accès aux parcs relais et parcs mixtes :

Pour les abonnés, l'accès est inclus dans l'abonnement (titres mensuels ou annuels, tickarte hebdomadaire, Pass Soirée, titres Modalis). La validation se fait à l'entrée du parc. il suffit ensuite de réaliser ses trajets dans la journée en validant le titre sur le réseau condition obligatoire pour sortir du parc relais. Le stationnement est limité à la journée sur les horaires d'ouverture du parc.

Pour les parcs mixtes réservés uniquement aux abonnés, l'utilisateur doit se présenter à la loge gardien du parc afin d'échanger son titre d'entrée contre un titre de sortie.

Pour les personnes non abonnées à tbc, un tickarte doit être acheté auprès du gardien.

Deux sortes de tickarte sont disponibles au contrôle d'accès du parc.

L'ensemble des parcs relais P+R leurs sont accessibles à l'exception du parc Dravemont et des parcs mixtes.

Les titres disponibles à l'achat dans ces parcs sont les suivants :

- Le tickarte parc relais, au tarif de 3,00€, qui permet de stationner dans le parc et d'effectuer deux trajets dans la journée sur l'ensemble des lignes du réseau. Ce tarif est applicable au véhicule limitée à 2 mètres de hauteur, sans restriction du nombre de passagers.

- un titre Bordeaux Découverte un jour, au prix de 4,10€ par personne, qui permet de stationner dans le parc et de naviguer sur l'ensemble du réseau sans limite durant la journée.

Les conditions et les durées de stationnement restent les mêmes que pour les abonnés.

Le tableau ci-dessous présente les caractéristiques de chaque parc-relais et parc mixte :

PMR : places de stationnement réservées aux véhicules portant une carte de stationnement pour personne handicapée.

	Désignation	Communes	Mise en service	Lignes	Places	P.H.	V.E	2 roues	Type
Parcs Relais	Lauriers	Lormont	21/12/2003	A	190	4	-	40	surface
	Galin	Bordeaux	21/12/2003	A	399	8	-	36	surface
	Buttinière	Lormont	15/03/2004	A	603	16	8	52	ouvrage
	Unitec	Pessac	03/07/2004	B	249	5	-	54	surface
	Bougnard	Pessac	04/07/2004	B	187	10	-	48	surface
	Arts et Métiers	Talence	15/09/2004	B	594	12	10	50	ouvrage
	Stalingrad	Bordeaux	22/11/2004	A	250	6	-	20	surface
	Floirac Dravemont	Floirac	01/06/2007	A	46	4	-	40	surface
	Carle Vernet	Bègles	28/02/2008	C	206	4	-	20	surface
	Les Aubiers	Bordeaux	29/02/2008	C	246	5	-	40	surface
	Arlac	Mérignac	28/04/2008	A	395	9	6	32	ouvrage
	La Gardette	Bassens	31/05/2008	A	390	9	-	36	surface
	Quatre Chemins	Mérignac	15/09/2008	A	398	8	4	38	ouvrage
	Ravezies Le Bouscat	Bordeaux	27/10/2008	C	369	9	2	26	ouvrage
Brandenburg	Bordeaux	26/05/2009	B	206	6	-	20	surface	
Parcs Mixtes	Porte de Bordeaux	Bordeaux		A	84	Variable selon l'équipement du parc		Ouvrage	
	Pessac Centre	Pessac		B	84	Variable selon l'équipement du parc		Ouvrage	
	Mérignac Centre	Mérignac		A	84	Variable selon l'équipement du parc		Ouvrage	

Capacité totale

4 980 115 30 552

V.E. : emplacement pour véhicule électrique

1-4 Le service Mobibus



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

Sous l'appellation « Mobibus », le transport des personnes à mobilité réduite est un service de transport public collectif à la demande, avec réservation, ouvert de plein droit :

- aux personnes ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements,
- aux personnes non voyantes titulaires d'une carte d'invalidité.

Le transport d'un accompagnateur par client ayant accès au service sera assuré :

- gratuitement si sa présence est jugée indispensable ; ce droit à un accompagnateur gratuit

- est mentionné sur la carte du bénéficiaire,
- moyennant le paiement du tarif en vigueur et dans la limite des places disponibles, à la demande d'un bénéficiaire.

Le service Mobibus n'assure pas les déplacements qui relèvent de la compétence d'autres collectivités ou organismes (transport à but thérapeutique relevant de la Sécurité Sociale, déplacements d'élèves et d'étudiants handicapés et transports spécifiques vers des établissements spécialisés relevant du Conseil Général).

La commission d'accessibilité :

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

Elle est composée :

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

1-5 Les Vélos en Libre-Service (Vcub et Vcub+)



Depuis le 20 février 2010, tbc a proposé un nouveau composant à la mobilité des usagers.

Grâce à ce nouveau service, les usagers disposent de vélos en libre-service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, accessibles soit par carte bancaire ou carte d'abonnement tbc.

Au 31 décembre 2011, 139 stations dont 31 stations Vcub+ et 1 545 vélos sont en circulation.

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

Pour accéder au service Vcub, l'utilisateur doit au préalable choisir un type d'adhésion : une adhésion pour 24 heures, 7 jours, un mois ou un an. Une fois son adhésion enregistrée, il peut disposer des vélos Vcub autant de fois qu'il le souhaite.

Pour tout trajet de station à station de moins de 30 minutes, l'emprunt du vélo est gratuit après adhésion. Au-delà, le tarif horaire est de 1€ ou 2€ (selon le type d'adhésion).

Les 31 stations Vcub+ sont situées en périphérie en complément du tramway, des bus et du TER afin d'assurer :

- soit un relais des TC pour rejoindre un pôle périphérique (zone d'emploi, zone commerciale,)
- soit une desserte fine de certains cœurs de quartiers en complément du bus. Elles proposent des tarifs préférentiels pouvant aller jusqu'à 20 heures de gratuité pour les abonnés.

Le Conseil de Communauté, lors de sa séance du 8 juillet 2011, a décidé l'équipement de

l'ensemble des stations en borne de paiement par carte bancaire. 10 stations ont été équipées en 2011, les autres le seront début 2012.

Cette offre de prêt de vélos en libre service est complétée par un service de stationnement via des arceaux pour les vélos personnels (800 places situées à proximité d'arrêts de bus et de stations de tramway).

Enfin, 250 places sont accessibles gratuitement aux abonnés Vcub au parc de stationnement pour vélos de la gare Saint-Jean.

1-6 La qualité des services du réseau

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

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

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

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

- Axe 1 : le plan de certifications
- Axe 2 : le suivi d'indicateurs
- Axe 3 : la mesure de la satisfaction

1.6.1 – Le plan de certifications :

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

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

La Communauté urbaine de Bordeaux a sollicité le délégataire :

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

L'exploitant est soumis à des pénalités annuelles dès lors qu'une certification, acquise antérieurement à la convention, n'est pas reconduite et si l'une des nouvelles certifications prévues au planning n'est pas acquises.

Au 31 décembre 2011, on notera la situation ci-après :

Services	Normes	Certification (date d'admission)	Reconduction (R) / Suivi (S)
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	S=2012 / R=2013
Service contrôle	NF Services NF 298	2003	S=2012 / R=2013
Ligne A	NF Services NF 286	2005	S=2012 / S=2013
Ligne B	NF Services NF 286	2007	S=2012 / R=2013
Ligne C	NF Services NF 286	2005	S=2012 / S=2013
Transport à la demande (service Mobibus)	NF Services NF 371	2007	S=2012 / S=2013
Certifications mises en œuvre :			
Mise à disposition, maintenance et gestion matériel roulant et infrastructures associées (certification environnementale)	ISO 14001 vers.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 obtenue le 16/03/2011 – Valide jusqu'au 16/03/2013
Agences commerciales (Gambetta, Quinconces, St 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 vers.2004 niveau 3		Niveau 3 de la certification visée en avril 2012
23 lignes de bus	NF Service NF 286		Décalage des certifications suite à élaboration de nouvelles normes par l'Afnor début 2012
Service d'échanges Quinconces	NF Service NF 281 & 298		Certification prévue pour fin novembre 2011

En 2011, il a été décidé la modification des lignes de bus à certifier, suite à la modification du réseau et des lignes en 2010 et le lancement des travaux de la phase III du tramway qui impactent plusieurs lignes pour toute la durée des chantiers. De plus cette nouvelle liste de lignes à certifier se veut être une réponse plus territorialisée et non plus la simple mise en œuvre d'une certification au regard de la fréquentation du réseau.

La Communauté urbaine, a ainsi définit la liste suivante :

- 11 lianes : 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 8 – 9 – 10 – 11 – 16
- 1 ligne express : 56
- 2 lignes Citéis : 42 et 45
- 5 lignes principales : 20 – 21 – 23 – 27 – 28
- 1 ligne Corol : 35
- 3 lignes locales : 92 – 72 – 90

La certification de ces lignes (avril 2013) se fera selon le référentiel normé NF Service NF 286.

1.6.2- Le suivi d'indicateurs :

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

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

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

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

Phase 4 : description du compte rendu des résultats et de leur transmission au délégant.

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

Les indicateurs « qualité de service » sont développés en cinq catégories :

- le réseau TBC (5 indicateurs)
- le réseau de Bus (8 indicateurs)
- le réseau de Tramway (16 indicateurs)
- les parcs relais (4 indicateurs)
- le service Mobibus (7 indicateurs)

On distinguera les indicateurs par leur nature :

- Les tableaux de bord (TDB), avec ou sans objectif qualité et qui ne sont pas assujettis au système de prime / pénalité,
- Les indicateurs de performance : les résultats sont fournis mensuellement par le délégataire sur la base de tableaux de bord pour chaque indicateur. Ces mesures font l'objet en fin d'année d'un calcul de prime / pénalité inhérente au délégataire au vu des objectifs et seuils édictés dans la convention de délégation de service public.

Tous les indicateurs ne sont donc pas assujettis au régime de prime / pénalité. La prime s'applique lorsque l'objectif qualité est atteint alors que la pénalité est prise en compte dès lors que le seuil minimum ne l'est pas.

ITEM	Description	Primes	Pénalités
TBC 1	Contrôle des voyageurs	X	X
TBC 2	Accidentologie Bus et Tram	TDB	
TBC 3	Protection et Prévention	X	
TBC 4	Traitement des réclamations	TDB	
TBC 5	Propreté des espaces commerciaux	X	
TBC 6	Supports d'information	TDB	
BUS 1	Respect de l'offre - Parcours perdus	X	
BUS 2	Ponctualité	X	X
BUS 3	Protection et prévention	TDB	
BUS 4	Gestion du parc de véhicules	TDB	
BUS 5	Panne des véhicules	TDB	
BUS 6	Etat et propreté des véhicules	X	
BUS 7	Disponibilités des équipements	X	
BUS 8	Conformité de l'information liée au service	X	X
TRAM 1	Disponibilité du service	X	X
TRAM 2	Régularité	X	X
TRAM 3	Services non couverts en heures creuses	X	
TRAM 4	Services non couverts en heures de pointe	X	
TRAM 5	Protection et prévention	TDB	
TRAM 6	Gestion du parc de rames	TDB	
TRAM 7	Panne des rames	TDB	
TRAM 8	Etat et propreté des rames	X	
TRAM 9	Etat et propreté des stations	X	X
TRAM 10	Etat et propreté des plates-formes	X	X
TRAM 11	Fiabilité et maintenance des boucles de détection	X	X
TRAM 12	Fiabilité et maintenance des appels longues distances	X	X
TRAM 13	Offre en période de pointe	X	X
TRAM 14	Disponibilité des équipements embarqués dans les rames	X	

ITEM	Description	Primes	Pénalités
P+R 1	Etat et propreté des parcs	X	X
P+R 2	Etat et propreté des abords paysagers	X	X
P+R 3	Disponibilité des équipements	X	
P+R 4	Qualité de l'accueil par les gardiens	X	X
PMR 1	Ponctualité	X	X
PMR 2	Disponibilité du service	X	X
PMR 3	Gestion du parc de véhicules	TDB	
PMR 4	Panne des véhicules	TDB	
PMR 5	Etat et propreté des véhicules	X	

1.6.3- La mesure de la satisfaction :

Dans le cadre du contrat actuel, la mesure de la satisfaction du réseau TBC et du service de transports des personnes à mobilité réduite est réalisée par enquêtes annuelles menées par la

Communauté urbaine.

L'organisation des enquêtes répond à trois objectifs :

- Mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution,
- Identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité des services et qui contribuent à leur satisfaction,
- Proposer des axes de travail pour améliorer la qualité des services en fonction des attentes exprimées par les usagers.

En parallèle de ces enquêtes, il est réalisé annuellement une enquête visant à évaluer le taux de fraude sur le réseau TBC. Ces résultats sont fournis en distinguant réseau de journée et réseau de nuit.

Une enquête spécifique au réseau Vcub est par ailleurs réalisée par le délégataire.

CHAPITRE 2 : SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ

2-1 Les principes de la convention

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

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

1. Une contribution forfaitaire annuelle

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

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

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

2. Un engagement sur la fréquentation, sur les recettes tarifaires et de publicité

● **L'engagement sur la fréquentation**

L'attractivité du réseau constitue un objectif important pour la Communauté urbaine.

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

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

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

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

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

Au cours de l'année n, plusieurs facteurs susceptibles d'avoir un impact sur les recettes sont pris en compte tels que les modifications de l'offre, les variations calendaires, les interruptions du service

pour faits de grève nationale et les évolutions tarifaires.

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Un engagement sur la diminution du taux de fraude

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

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

4. Le partage des gains de productivité

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

Dans l'hypothèse où le délégataire obtiendrait de meilleurs résultats que ceux prévus dans ses comptes prévisionnels, le principe du partage des gains de productivité sous forme de diminution de la contribution annuelle sera mis en œuvre.

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

5. Des engagements sur la qualité des services

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

2-2 Les principaux résultats pour 2011

2.2.1- L'exploitation du réseau urbain tbc :

Le réseau de tramway :

	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	Evolution des voyages sur n-1	V / K
Ligne A	2 067 154	2,59 €	27 366 728	0,20 €	8,35%	13
Ligne B	1 694 090	2,18 €	24 151 742	0,15 €	5,58%	14
Ligne C	913 040	1,57 €	15 005 792	0,10 €	8,34%	16
Total réseau Tramway	4 674 284	2,24 €	66 524 262	0,16 €	7,32%	14

Après la mise en service du nouveau réseau en 2010 qui avait favorisé le report de voyageurs du tramway vers le bus, amenant une hausse de fréquentation de seulement 2,5 % sur ce premier mode, le tramway retrouve en 2011 un rythme d'augmentation de fréquentation proche de celui observé depuis 2008. **Ainsi en 2011, le nombre de voyages sur le réseau de tramway a augmenté de 7,32 % par rapport à 2010.**

Pour rappel, en 2010 la hausse avait été 8,6 % en 2009 et 13,5 % en 2008, année de mise en service des dernières extensions). La fréquentation du tramway représente ainsi un peu plus de 61 % des voyages réalisés sur le réseau TBC en 2011 répartis comme suit :

Ligne	Voyages	Part dans le réseau
A	27 366 728	25,15%
B	24 151 742	22,19%
C	15 005 792	13,79%
Total tram	66 524 262	61,13%
Total tbc	108 827 818	100,00%

□ Le réseau de bus :

Après une hausse de 14,2 % en 2010 suite à la mise en place du nouveau réseau de bus (le 22 février 2010), ce dernier a enregistré en 2011 une nouvelle hausse de fréquentation de l'ordre de 4 %.

Pour rappel l'évolution de la fréquentation sur la globalité du réseau bus depuis 2009 est la suivante:

Année	Nombre de voyages	Evolution par rapport à N-1
BUS 2011	42 303 556	4%
BUS 2010	40 687 122	16%
BUS 2009	35 004 452	

Il convient d'appréhender la fréquentation du réseau par la typologie des lignes. On distinguera ainsi les lignes structurantes, les lignes principales, les lignes de soirée et les différentes dessertes spéciales ou occasionnelles .

Le réseau structurant :

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2011	Coût par voyage	V / K
1	Lianes journée	715 376	4,15 €	2 173 088	1,37 €	3,0
2	Lianes journée	379 280	4,31 €	1 186 948	1,38 €	3,1
3	Lianes journée	868 571	4,62 €	2 152 953	1,86 €	2,5
4	Lianes journée	1 022 646	4,46 €	3 225 341	1,41 €	3,2
5	Lianes journée	1 262 681	4,43 €	3 967 347	1,41 €	3,1
6	Lianes journée	594 506	4,64 €	1 508 720	1,83 €	2,5
7	Lianes journée	767 246	4,97 €	717 908	5,31 €	0,9
8	Lianes journée	378 060	4,37 €	1 134 975	1,46 €	3,0
9	Lianes journée	664 236	3,84 €	3 147 093	0,81 €	4,7
10	Lianes journée	1 260 063	4,73 €	2 551 808	2,33 €	2,0
11	Lianes journée	867 814	4,63 €	1 651 751	2,43 €	1,9
14	Lianes journée	170 118	4,17 €	230 001	3,09 €	1,4
15	Lianes journée	1 223 226	4,42 €	3 100 359	1,75 €	2,5
16	Lianes journée	689 087	3,66 €	3 121 424	0,81 €	4,5
TOTAL LIANES JOURNEE		10 862 910	4,43 €	29 869 716	1,61 €	2,7
53	EXPRESS	101 668	4,57 €	256 315	1,81 €	2,5
56	EXPRESS	373 791	4,49 €	516 653	3,25 €	1,4
TOTAL LIGNES EXPRESS		475 459	4,51 €	772 968	2,77 €	1,6
TOTAL RESEAU STRUCTURANT		11 338 369	4,44 €	30 642 684	1,64 €	2,7

NB : la ligne 53 ayant fusionnée avec la Lianes 3+, les chiffres annoncés sont ceux de janvier à août 2011 inclus. Les chiffres de la Lianes 3 tiennent compte de la fusion avec la ligne 53 à compter de septembre.

On retrouve parmi les Lianes les 10 lignes les plus fréquentées du réseau en termes de voyages, avec en première place la Lianes 5, puis les Lianes 4 et 16. Ajoutées (dans l'ordre) aux Lianes 9, 15, 10, 1, 3, 11 et 6, ces dix lignes représentent à elles seules près de 65% du trafic du réseau bus en termes de fréquentation.

Ramenées au ratio du nombre de voyages réalisés par kilomètre on constate que les Lianes 16 et 9 sont les plus fréquentées du réseau avec des résultats avoisinant les 5 voyageurs par kilomètre.

A l'inverse, les Lianes 7 et 14, enregistrent aujourd'hui à peine 1 voyageur par kilomètre. La desserte de Lianes 7 est quant à elle surtout dédiée à la rive droite de la Garonne, sur laquelle le tracé de la ligne A du tramway en liaison directe vers Bordeaux Centre répond plus aux attentes des usagers. L'ouverture en 2013 du Pont Bacalan Bastide et la refonte de la desserte de la Lianes 7 via ce pont devrait permettre d'améliorer considérablement les fréquentations de cette ligne.

La courte desserte de la Lianes 14 peut expliquer en partie ce faible ratio, la marche à pied pouvant être une alternative possible au bus sur de courtes distances.

Pour rappel, la Lianes 15 a été « amputée » en 2011 de sa portion située sur Bordeaux et substituée dans ce secteur par la Lianes 14.

Avec près de 30 millions de voyages assurés annuellement, le réseau structurant semble aujourd'hui convenir à la demande des usagers et répond parfaitement à sa vocation de réseau complémentaire du tramway. Les axes d'amélioration sont dorénavant centrés sur la ponctualité et la régularité ce qui correspond aux réflexions en cours pour procéder aux labellisations Lianes +.

Le réseau principal:

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2011	Coût par voyage	V / K
32	COROL	579 333	2,93 €	516 073	3,29 €	0,9
33	COROL	274 865	4,90 €	237 408	5,67 €	0,9
34	COROL	583 419	4,20 €	737 792	3,32 €	1,3
35	COROL	590 919	4,72 €	1 116 913	2,50 €	1,9
36	COROL	579 063	2,46 €	336 583	4,23 €	0,6
37	COROL	250 173	4,09 €	162 508	6,30 €	0,6
TOTAL LIGNES COROL		2 857 772	3,75 €	3 107 277	3,45 €	1,1
20	PRINCIPALE	188 692	4,68 €	570 612	1,55 €	3,0
21	PRINCIPALE	189 530	3,05 €	405 758	1,42 €	2,1
23	PRINCIPALE	321 027	4,86 €	319 813	4,88 €	1,0
24	PRINCIPALE	520 334	4,36 €	960 230	2,36 €	1,8
26	PRINCIPALE	296 437	5,48 €	574 407	2,83 €	1,9
27	PRINCIPALE	384 844	4,67 €	428 382	4,19 €	1,1
28	PRINCIPALE	259 845	4,57 €	272 194	4,37 €	1,0
29	PRINCIPALE	355 700	4,99 €	665 698	2,66 €	1,9
30	PRINCIPALE	517 024	2,80 €	533 215	2,72 €	1,0
TOTAL LIGNES PRINCIPALE		3 033 433	4,33 €	4 730 309	2,77 €	1,6
TOTAL RESEAU PRINCIPAL		5 891 205	4,05 €	7 837 586	3,04 €	1,3

Avec plus de 1,1 millions de voyages enregistrés en 2011, la Corol 35 connaît une fréquentation très proche de certaines Lianes (2, 6, 8), mais sa desserte très longue permet d'atteindre péniblement le ratio de 1 voyageur par kilomètre. A noter que les Corols 34 et 35 font aujourd'hui parties des 20 lignes les plus fréquentées du réseau. Par ailleurs on retrouve dans ce top 20, cinq lignes principales à savoir (dans l'ordre) les lignes 24, 29, 26, 20, 30, avec pour la ligne 20 un ratio du nombre de voyageurs au kilomètres égal à certaines Lianes (3 voyageurs par kilomètre).

Ce top 20 représente 84,5 % des voyages effectués sur le réseau de bus en 2011.(voir plus loin)

Le réseau local :

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2011	Coût par voyage	V / K
40	CITEIS	226 290	4,74 €	153 592	6,99 €	0,7
41	CITEIS	174 767	4,18 €	95 828	7,62 €	0,5
42	CITEIS	247 708	4,50 €	163 704	6,81 €	0,7
43	CITEIS	283 812	4,27 €	501 827	2,41 €	1,8
44	CITEIS	322 569	4,78 €	253 228	6,09 €	0,8
45	CITEIS	271 949	6,05 €	273 716	6,01 €	1,0
46	CITEIS	78 070	5,37 €	22 104	18,97 €	0,3
47	CITEIS	84 123	11,17 €	133 050	7,06 €	1,6
TOTAL CITEIS		1 689 288	5,14 €	1 597 049	5,43 €	0,9
38	FLEXO	23 028	1,54 €	2 313	15,38 €	0,1
48	FLEXO	109 595	5,49 €	31 050	19,39 €	0,3
49	FLEXO	117 840	2,87 €	43 263	7,82 €	0,4
68	FLEXO	15 287	2,24 €	2 923	11,72 €	0,2
TOTAL FLEXO		265 750	3,80 €	79 549	12,70 €	0,3
38	RESAGO	55 554	1,09 €	1 290	47,02 €	0,0
39	RESAGO	79 499	1,06 €	3 827	22,02 €	0,0
68	RESAGO	4 788	2,33 €	256	43,53 €	0,1
TOTAL RESAGO		139 841	1,12 €	5 373	29,05 €	0,0
62	SECONDAIRES	94 253	4,92 €	69 502	6,67 €	0,7
63	SECONDAIRES	6 798	3,13 €	1 511	14,08 €	0,2
64	SECONDAIRES	100 029	5,04 €	69 121	7,30 €	0,7
67	SECONDAIRES	72 550	4,92 €	37 496	9,52 €	0,5
70	SECONDAIRES	47 268	5,10 €	23 800	10,13 €	0,5
71	SECONDAIRES	282 605	2,92 €	146 261	5,65 €	0,5
72	SECONDAIRES	163 061	5,17 €	146 947	5,73 €	0,9
73	SECONDAIRES	96 633	5,60 €	89 245	6,06 €	0,9
76	SECONDAIRES	80 100	3,00 €	27 617	8,70 €	0,3
77	SECONDAIRES	33 628	4,45 €	20 400	7,33 €	0,6
83	SECONDAIRES	112 622	3,49 €	90 393	4,35 €	0,8
87	SECONDAIRES	132 150	6,05 €	158 382	5,04 €	1,2
88	SECONDAIRES	10 218	3,59 €	6 746	5,44 €	0,7
89	SECONDAIRES	16 873	4,89 €	4 895	16,84 €	0,3
90	SECONDAIRES	414 482	3,10 €	222 788	5,77 €	0,5
91	SECONDAIRES	312 753	2,22 €	110 062	6,31 €	0,4
92	SECONDAIRES	282 051	2,50 €	93 161	7,56 €	0,3
74	SPECIFIQUES	2 043	20,46 €	11 499	3,63 €	5,6
78	SPECIFIQUES	3 622	11,96 €	11 342	3,82 €	3,1
79	SPECIFIQUES	12 647	4,57 €	11 665	4,95 €	0,9
80	SPECIFIQUES	3 438	7,95 €	2 839	9,63 €	0,8
86	SPECIFIQUES	5 297	10,48 €	8 646	6,42 €	1,6
93	SPECIFIQUES	19 309	3,95 €	5 468	13,95 €	0,3
94	SPECIFIQUES	12 650	3,62 €	4 696	9,75 €	0,4
95	SPECIFIQUES	3 939	6,07 €	1 689	14,15 €	0,4
96	SPECIFIQUES	10 306	4,62 €	3 361	14,16 €	0,3
TOTAL SECONDAIRES		2 331 325	3,69 €	1 379 532	6,24 €	0,6
TOTAL RESEAU LOCAL		4 426 204	4,17 €	3 061 503	6,02 €	0,7

Avec des dessertes aux amplitudes et aux fréquences moins importantes, les lignes du réseau local affichent un nombre de voyageurs au kilomètre beaucoup plus faible que pour le reste du réseau. Toutefois, la Citéis 43, avec un ratio de 1,8 voyageurs par kilomètre, s'affiche comme une ligne bien fréquentée. Sa desserte de Bègles et sa liaison vers Victoire en font une bonne alternative à la Lianes 15, ce qui pourrait expliquer de tels chiffres de fréquentation en 2011 (502 000 voyages).

Le réseau de soirée :

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Voyages 2011	V / K
1	LIANES DE SOIREE	56 425	56 051	1,0
2	LIANES DE SOIREE	29 572	19 507	0,7
3	LIANES DE SOIREE	72 836	48 404	0,7
4	LIANES DE SOIREE	79 856	84 177	1,1
5	LIANES DE SOIREE	97 518	100 358	1,0
6	LIANES DE SOIREE	66 700	42 024	0,6
7	LIANES DE SOIREE	58 737	11 775	0,2
8	LIANES DE SOIREE	28 713	28 388	1,0
9	LIANES DE SOIREE	54 659	67 715	1,2
10	LIANES DE SOIREE	79 798	66 457	0,8
11	LIANES DE SOIREE	69 679	50 054	0,7
14	LIANES DE SOIREE	14 511	912	0,1
15	LIANES DE SOIREE	87 283	70 764	0,8
16	LIANES DE SOIREE	54 243	97 294	1,8
TOTAL LIANES DE SOIREE		850 530	743 880	0,9

50	FLEXO SOIREE	55 880	1 895	0,0
51	FLEXO SOIREE	11 348	151	0,0
52	FLEXO SOIREE	22 083	865	0,0
54	FLEXO SOIREE	31 438	4 534	0,1
55	FLEXO SOIREE	23 701	1 053	0,0
57	FLEXO SOIREE	25 166	637	0,0
TOTAL FLEXO NUIT		169 616	9 135	0,1

58 LIGNE DE NUIT		14 570	8 768	0,6
-------------------------	--	---------------	--------------	------------

TOTAL RESEAU SOIREE		1 034 716	761 783	0,7
----------------------------	--	------------------	----------------	------------

La fréquentation du réseau de soirée, si elle apparaît faible en comparaison du réseau de jour, enregistre quand même plus de 760 000 voyages en 2011. Essentiellement concentrée sur les Lianes de soirée, la fréquentation est toutefois quasi nulle pour les lignes Flexo de nuit. Une attention particulière à ces lignes devra être portée en 2012 afin d'étudier les alternatives qui pourraient être proposées. Le palmarès 2011 des lignes les plus fréquentées est donc le suivant :

classement	Ligne	Type	voyages 2011
1	5	LIANES J+S	4 067 705
2	4	LIANES J+S	3 309 518
3	16	LIANES J+S	3 218 718
4	9	LIANES J+S	3 214 808
5	15	LIANES J+S	3 171 123
6	10	LIANES J+S	2 618 265
7	1	LIANES J+S	2 229 139
8	3	LIANES J+S	2 201 357
9	11	LIANES J+S	1 701 805
10	6	LIANES J+S	1 550 744
11	2	LIANES J+S	1 206 455
12	8	LIANES J+S	1 163 363
13	35	COROLS	1 116 913
14	24	PRINCIPALE	960 230
15	34	COROLS	737 792
16	7	LIANES J+S	729 683
17	29	PRINCIPALE	665 698
18	26	PRINCIPALE	574 407
19	20	PRINCIPALE	570 612
20	30	PRINCIPALE	533 215

Les dessertes occasionnelles :

DESSERTES	Kilomètres commerciaux
Réseau de substitution	3 418
Dessertes occasionnelles bus	42 201
Dessertes occasionnelles tramway	21 772
Locations de bus	3 246

Les dessertes occasionnelles bus se décomposent de la sorte :

- Bus sur parc véhicules CUB : 34 876 km
- Bus affrétés : 7 325 km

Global par typologie de réseau :

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2011	Coût par voyage	V / K
TOTAL RESEAU STRUCTURANT		11 338 369	4,44 €	30 642 684	1,64 €	2,7
TOTAL RESEAU PRINCIPAL		5 891 205	4,05 €	7 837 586	3,04 €	1,3
TOTAL RESEAU LOCAL		4 426 204	4,17 €	3 061 503	6,02 €	0,7
TOTAL RESEAU SOIREE		1 034 716	4,77 €	761 783	6,49 €	0,7
TOTAL BUS (hors dessertes)		22 690 494	4,30 €	42 303 556	2,31 €	1,9

Les réseaux tramway et Lianes représentent en 2011, 90% des voyages pour 60% de distances parcourues

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).

Au palmarès des lignes ayant des évolutions significatives (et notamment sur le dernier quadrimestre), on peut citer :

- 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 kilomètres importante depuis septembre) : 38%
- la Principale 20 (Talence Thouars – Victoire) : + 23% (connexion à Forum suite au bilan)

2.2.2 – Les parcs-relais et parcs mixtes :

PARCS RELAIS	Nb places	TOP 2011	2011			2010			TOP	Taux de remplissage
			Total véhicules	Total véhicules	Variation	Total Voyageurs	Total Voyageurs	Variation		
Buttinière	603	1	222 786	216 501	2,90%	334 426	327 690	2,06%	4	122%
Galin	399	2	148 453	144 647	2,63%	207 472	199 774	3,85%	3	123%
Arlac	395	3	121 455	101 521	19,64%	166 038	136 819	21,36%	7	101%
Arts et Métiers	594	4	109 767	99 423	10,40%	192 596	177 946	8,23%	12	61%
Ravesies	369	5	108 175	84 372	28,21%	160 073	125 006	28,05%	8	97%
Les Aubiers	246	6	94 697	85 997	10,12%	140 881	128 215	9,88%	2	127%
Stalingrad	250	7	90 127	85 542	5,36%	116 419	110 447	5,41%	6	119%
Quatre Chemins	398	8	89 742	73 457	22,17%	155 425	129 889	19,66%	10	74%
Bougnard	187	9	81 871	81 158	0,88%	132 204	131 753	0,34%	1	144%
Carle Vernet	206	10	74 753	66 594	12,25%	108 365	95 785	13,13%	5	120%
La Gardette	390	11	67 038	61 529	8,95%	93 977	86 378	8,80%	13	57%
Unitec	249	11	49 297	46 021	7,12%	81 160	75 680	7,24%	11	65%
Lauriers	190	12	38 842	37 894	2,50%	67 261	65 930	2,02%	9	67%
Brandenburg	206	13	9 595	6 061	58,31%	16 572	10 635	55,83%	15	15%
Dravemont	46	14	2 422	1 713	41,39%	2 422	1 713	41,39%	14	17%
TOTAL	4 728		1 309 020	1 192 430	9,78%	1 975 291	1 803 660	9,52%	91%	
PARCS MIXTES										
Porte de Bordeaux	84	1	9 356	7 483	25,03%	9 356	7 483	25,03%	1	37%
Pessac centre	84	3	1 539	1 563	-1,54%	1 539	1 563	-1,54%	3	6%
Mérignac centre	84	2	7 796	7 412	5,18%	7 796	7 412	5,18%	2	31%
TOTAL	258		18691	16 458	13,57%	18 691	16 458	13,57%	31%	
TOTAL PARCS	4 986		1 327 711	1 208 888	9,83%	1 993 982	1 820 118	9,55%	88%	

* *taux de remplissage : calcul du nombre total de véhicules par le nombre total de véhicules admissibles en une année. La durée totale d'ouverture d'un parc relais est limitée à 303 jours correspondant aux horaires d'ouverture.*

Pour cette année 2011, la fréquentation des parcs, en nombre de véhicules, évolue de +9,83% avec un taux de remplissage de 88% tous parcs relais et mixtes confondus. Cette évolution est comparable à celle observée l'année précédente. On distinguera les parcs-relais qui connaissent une hausse de fréquentation en véhicules de l'ordre de 9,78% et les parcs mixtes dont la fréquentation a augmenté de 13,57% en 2011. Le nombre de voyageurs a quant à lui augmenté de 9,55%.

On observe que les parcs relais d'Arlac et Ravesies, qui font partie de la dernière série d'ouverture, atteignent en 2011 leur seuil de saturation avec des taux de remplissage respectifs de 101% et 97%. Cette tendance confirme ainsi la montée en puissance que connaissent les parcs dans les deux-trois ans qui suivent leur ouverture.

On notera que 8 P+R sur 15 sont saturés pour cette année 2011 (sur la base de la moyenne en jour ouvrable). Les secteurs les plus impactés sont les parcs vers lequel l'accès aux véhicules est le plus aisé comme (Les Aubiers, Galin, Bougnard, Buttinière ou Stalingrad). Toutefois la mise en service de la phase 3 de tramway devrait atténuer ce phénomène sur quelques parcs relais.

Les extensions des lignes de tramway devraient permettre d'améliorer les conditions de report de l'utilisateur en voiture vers le réseau TBC et de stationnement dans les parcs-relais. Ainsi, sur la ligne C, en complément des parcs existants, le parking du parc des expositions du Lac sera mis à disposition, en partie, aux abonnés TBC. La création d'un parc relais (Berges du Lac) renforce également l'offre de stationnement sur ce secteur.

Sur la ligne A, la création de deux parcs-relais sur l'extension de Magudas permettra de développer l'offre de stationnement de la ligne, avec pour atout complémentaire, la proximité de ces parcs et

de l'échangeur de la rocade.

Enfin sur la ligne B, le futur parc-relais à proximité de la rocade (Arts et Métiers) aura pour vocation de compléter l'offre existante actuellement saturée (Bougnard,...).

Concernant les parcs mixtes, on observe une augmentation significative de la fréquentation du parc de stationnement Porte de Bordeaux. La présence de services communautaires ainsi que de services TBC peut expliquer cette tendance. Une étude spécifique sur la clientèle de ce parc devra être menée en 2012.

De même, afin d'évaluer l'impact de la nouvelle zone payante du CHU Pellegrin, une étude sera menée en 2012 afin de voir si un report de clientèle s'est fait sur les parcs relais. On retiendra pour cette analyse les parcs relais 4 Chemins et Arlac et le parc mixte Porte de Bordeaux.

Enfin, la Cub va lancer en 2012 une étude spécifique sur les perspectives d'évolutions des parcs relais en intégrant la disparition de deux parcs relais dans le cadre de l'opération Euratlantique (Carle Vernet, Stalingrad). Cette étude permettra également de réfléchir à une nouvelle politique de stationnement réservée aux transports et à l'implantation de nouveaux P+R en lien avec le réseau de bus.

2.2.3 – Le service de transports Mobibus :

Le service public des transports à la demande des personnes à mobilité réduite s'exerce à l'intérieur du périmètre des transports urbains (P.T.U.). Pour ce faire, le délégataire met en place les moyens humains et matériels prévus et chiffrés dans les différents articles de la convention.

La production kilométrique :

En 2011, les véhicules du service Mobibus ont parcouru un total de 1 377 572 kilomètres. Cette donnée annuelle se distribue en 728 094 kilomètres commerciaux soit 52,9% et 649 478 kilomètres haut-le-pied soit 47,1% des distances réalisées.

La répartition de l'offre kilométrique en 2011 par type de jours est décrite ci-dessous :

Offre kilométrique Mobibus	Km	%	Evolution 2010/2011
<i>Jours ouvrables</i>	631 872	45,87%	-0,17%
<i>Samedis</i>	48 176	3,50%	16,00%
<i>Dimanches</i>	41 594	3,02%	6,91%
<i>Jours Fériés</i>	6 452	0,47%	15,48%
Total Kms Commerciaux	728 094	52,85%	1,27%
Haut-le-pied	649 478	47,15%	-21,75%
Total	1 377 572	100,00%	-11,07%

En comparaison de 2010, on observe une répartition globalement équivalente des distances parcourues en fonction des types de jours.

On observe une **diminution de l'offre kilométrique totale de 11,07% dû à une baisse des kilomètres haut-le-pied**. L'évolution des kilomètres commerciaux, c'est à dire avec au moins un voyageur, est en hausse de 1,27%.

Pour rappel, la re-localisation, depuis septembre 2010, des véhicules Allée des Pins, soit au plus près de l'essentiel de l'activité du service, ainsi que par la conclusion de nouveaux contrats d'affrètement en mai 2011 qui ne prennent pas en compte les kilomètres haut-le-pied d'approche et de retour ont fortement influé sur cette tendance qui était fortement attendue par la collectivité.

Les kilomètres commerciaux :

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

Le ratio pour l'année 2011 a été fixé à 48% de distances commerciales. En regard du résultat obtenu de 52,85% c'est-à-dire supérieur à l'objectif contractuel, le délégataire se voit allouer une prime d'un montant de 3 500 euros (valeur 2008).

La fréquentation :

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

Les titres spécifiques, délivrés par le service Mobibus, ouvrent droit à la correspondance gratuite sur tbc. Acceptés sur les deux réseaux, ils sont alors comptabilisés pour un voyage sur chacun d'eux. On notera que cette possibilité est très peu utilisée.

Le service de transport à la demande Mobibus, affiche pour l'année écoulée, un total de 88 520 voyages selon la base de données de l'exploitant et vérifiée par la vente effective des titres de transport.

Pour l'année 2011, l'objectif contractuel était de 91 974 voyages.

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

Usagers	2011	2010	Evolution 2010/2011
Fauteuils roulant	23 990	22 030	8,89%
Fauteuils électriques	15 937	15 597	2,10%
Semi valide	28 416	29 539	-3,80%
Semi Valide visuel	16	14	14,28%
Non voyant	20 161	20 099	0,30%
Total	88 520	87 279	1,42%

Type de jours	2011	2010	Evolution 2010/2011
Jours ouvrables	76 380	76 059	0,42%
samedi	6 208	5 318	16,73%
Dimanche	5 131	5 180	-0,95%
Jours Fériés	801	722	10,94%
Total	88 520	87 279	1,42%

Globalement, le service de transport Mobibus enregistre une hausse de sa fréquentation de **1,42%**, pour rappel l'année 2010 avait présenté une hausse de 5,2%. La baisse des demandes à hauteur de 4,2% (121 188 demandes en 2011 contre 126563 en 2010) peut expliquer ce ralentissement de la hausse de fréquentation du service. Les travaux menés en 2011 afin d'améliorer l'accessibilité du réseau de bus peuvent aussi expliquer un report de la clientèle Mobibus vers le réseau régulier TBC, lequel pourrait également constituer une explication à ce ralentissement de la hausse de fréquentation.

Les personnes en fauteuil roulant manuel sont plus nombreuses, en 2011, à avoir utilisé Mobibus pour leur déplacement. On notera un léger recul des usagers semi valides, qui pourrait s'expliquer par un report vers le réseau urbain classique. Une étude plus ciblée sur les comportements pourrait étayer cette hypothèse et devra être intégrée dans la prochaine enquête.

On observe des évolutions de la fréquentation selon les types de jours, en particulier le samedi avec +16,73%. L'évolution du standard téléphonique avec son ouverture le samedi, en facilitant ainsi la réservation ce jour, peut expliquer en partie cette évolution.

L'activité de sous-traitance du service Mobibus

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

Situation 2011	km	Evolution 2010/ 2011
Jours ouvrables	103 590	34,76 %
Samedi	3 403	149,48%
Dimanche	154	-86,81%
Jours fériés	135	pas de sous-traitance en 2011
Total kms commerciaux	107 282	35,11%
Total kms haut-le pied	72 239	23,08%
Total kms sous-traités	179 521	3,58%

En comparaison de 2010, l'activité de sous-traitance est en augmentation de 3,58% et ne représente que 13% de l'ensemble des distances offertes sur l'année.

En termes de fréquentation, on notera sur les 88 520 voyages que 12 290 d'entre eux sont des voyages sous-traités soit un ratio de 13,9%. **Par rapport à l'année précédente, ils évoluent de 32%**

2.2.4 – Le service de locations de vélos Vcub :

Ce nouveau service a été proposé aux usagers le 20 février 2010. Il comporte 139 stations (mais dont 6 ont été fermées une partie de l'année 2011) avec une moyenne de 1 241 vélos disponibles (nombre moyen de vélos en service par jour). Si l'on considère le parc total de 1 575 vélos.

L'utilisation du Vcub, en 2011, est de 2 012 431 locations soit 2 027 431 déplacements. En effet, conformément à la convention de délégation de service public, on considère qu'une location de Vcub+ correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station).

L'engagement contractuel de fréquentation annuelle est de 2,2 millions de déplacements.

Le coût de ce service est de 1 591 954 € soit un coût par location de 0,79€ en baisse de 13% par rapport à 2010 (0,91 € par location.)

Le top 20 des stations les plus fréquentées :

(en total de mouvements, soit la somme des emprunts et des retours pour chaque station)

Nom station	Total mouvements
Place de la Victoire	153 535
Place Gambetta	136 288
Hôtel de Ville	127 052
Quinconces	102 935
Camille Jullian	80 578
Porte de Bourgogne	79 020
Gare St Jean	77 351
Pl Paul Doumer	77 030
Musée d'Aquitaine	73 241
Mériadeck	72 963
Capucins	69 888
Place du Palais	66 212
Jean Jaures	59 433
Grand Théâtre	59 410
Place de la Bourse	58 454
Chartrons	56 888
Stalingrad	55 960
Cours du Médoc	54 093
Place St Projet	52 151
Saint Paul	48 961

2.2.5 – La gamme tarifaire et la vente de titres en 2011:

La gamme tarifaire

La politique tarifaire générale menée sur le réseau de transport en commun repose sur les objectifs suivants :

- Fidéliser l'usager des transports en commun ;
- Développer l'intermodalité ;
- Simplifier la grille tarifaire pour une meilleure lisibilité par les usagers.

Pour mémoire l'année 2010 a constitué une année d'adaptation de la gamme tarifaire avec la création de 5 nouveaux titres (Pass soirée, Hebdo Jeune, Gamme Seniors), le lancement de 2 formules (Pass duo, l'adaptation du Cité Pass Groupé) et la mise en place de la tarification VCUB.

"Depuis 2004, la Région Aquitaine et la Communauté Urbaine de Bordeaux ont mis en oeuvre le produit tarifaire intermodal sur support unique : Modalis, donnant droit à la libre circulation sur un parcours déterminé du réseau Ter Aquitaine et sur le réseau Tbc. Afin de compléter la gamme tarifaire existante pour ce produit, la Région et la Communauté Urbaine de Bordeaux ont procédé au lancement au 1er octobre 2011 de deux nouveaux titres modalis : l'abonnement annuel Ter//Tbc "tout public" et l'abonnement annuel Ter/Tbc "jeunes", à destination des jeunes de moins de 28 ans.

Cette démarche partenariale et intermodale existe aussi sur les lignes d'autocars interurbaines placées sous l'autorité du département de la Gironde, ainsi de nouveaux titres modalis Car/Tbc viendront compléter en 2012, la gamme tarifaire Modalis.

De plus au cours de l'année 2011, l'intermodalité a été mise en avant avec la création des titres intermodaux "hebdo plus" qui associent un abonnement Tbc et un abonnement VCUB sur le même support, et du titre TBCool qui combine un abonnement annuel Tbc et un abonnement au service d'autopartage Autocool".

La gratuité et le tarif réduit

		Evolution de la grille tarifaire			
		2010	2011	Evol % 2010-2011	
Titres à décompte	Tickarte 1 Voyage		1,40 €		
	Tarif 1 Voyage MOBIBUS		2,52 €		
	Tickarte Plein tarif 5 voyages		5,40 €	5,60 €	3,57%
	Tickarte Plein tarif 10 Voyages	Plein Tarif	10,60 €	10,80 €	1,85%
		Tarif Réduit	6,30 €	6,40 €	1,56%
	Tickarte Bordeaux Découverte 1 jour		4,10 €	4,10 €	
	Tickarte Hebdo 7 jours		10,60 €	10,80 €	1,85%
	Tickarte Hebdo 7 jours Plus		-	12 €	
	Tickarte parc relais conducteurs		3,00 €		
	Tickarte parc relais passagers		gratuit		
Tickarte JAPD (Journée d'appel de Préparation à la Défense)		1,26 €			
Pass Soirée		2,00 €			
Abonnements	Cité Pass	Hebdo 7 jours	10,60 €	10,80 €	
		Mensuel	38,50 €	39,00 €	
		Annuel	378,00 €	384,00 €	
	Cité Pass Duo	Annuel		1 ^{er} abonnement = 378 €	
				2 ^{ème} abonnement à -25% = 283,50 €	
	Cité Pass TbcCool (*)		20% de réduction sur le Cité Pass annuel		
	Pass Jeune	Hebdo 7 jours	8,00 €	8,00 €	0,00%
		Mensuel	27,50 €	28,00 €	1,79%
		Annuel	192 €	195,00 €	1,54%
	Cité Pass Groupé Annuel	10 à 499 abonnements	302,40 €	307,20 €	1,56%
		à partir de 500 abonnements	264,60 €	268,80 €	1,56%
	Modalis Car Bus(*)	Hebdo 7 jours	25% de réduction sur le cité Pass Hebdo 7 jours		
		Mensuel	25% de réduction sur le Cité Pass mensuel		
		Annuel	10% de réduction sur le Pass jeune mensuel		
	Modalis Car Bus Jeune(*)	Annuel	Pas de réduction associée au Pass jeune annuel		
	Modalis Car Bus Scolaire(*)	Année scolaire	50,00 €	50,00 €	0,00%
		Hebdo 7 jours	25% de réduction sur le cité Pass Hebdo 7 jours		
Modalis Ter Bus(*)	Mensuel	25% de réduction sur le Cité Pass mensuel			
	Annuel	20% de réduction sur le Cité Pass annuel			
	Annuel	Pas de réduction associée au Pass jeune annuel			
Bordeaux Scolaire Subventionné	Annuel	50,00 € l'année scolaire			
Pass Senior	Hebdo 7 jours	8,50 €	8,60 €	1,16%	
	Mensuel	31,00 €	31,50 €	1,59%	
	Annuel	288,00 €	291,00 €	1,03%	
Pass "Pitchoun"(*)	Annuel	-	-		
Titres occasionnels	Cartes Congrès	Mini : 1,17 € par personne (1 jour pour 50 personnes) Maxi : 0,64 € par personne (4 jours pour + de 500 personnes)			
	Cartes Groupes Enfants moins de 16 ans (lot de 36 tickartes)	25,50 €	25,90 €	1,54%	
	Cartes foire	Tarif fixé en fonction de l'entrée foire			
	Pass Fiesta	-	-		
	tickarte opération exceptionnel	-	-		
VCUB	Caution (encaissement uniquement en cas d'impayé, de vol et dégradations)		200,00 €		
			-		
	Occasionnels	Adhésion 1 jour	-	1,00 €	
		Adhésion 1 semaine	-	5,00 €	
	Abonnés VCUB	Usage du service (gratuité 30 premières minutes)	-	2,00 € par l'heure	
		Adhésion mensuelle	-	7,00 €	
	Abonnés tbc + VCUB	Adhésion annuelle	-	25,00 €	
		Usage du service (gratuité 30 premières minutes)	-	1,00 € par l'heure	
		Adhésion mensuelle	-	4,00 €	
		Adhésion annuelle	-	15,00 €	
VCUB "plus" (Gratuité les 2 premières heures et usage en correspondance tbc)	Usage du service (gratuité 30 premières minutes)	-	1,00 € par l'heure		
	Abonnement impersonnel (*)	-	15,00 €		
VCUB "plus"	Heures suivantes : Forfait 1/2 journée (4 heures)	-	0,50 €		
	Heures suivantes : Forfait journée (8 heures)	-	1,00 €		
Amendes / Pénalités	Modalis Anciens Combattants (refacturation de la CUB au CG)		1,40 €		
	Défaut de titre (tickarte ou abonnement)		43,50 €		
	Pas de validation de l'abonnement				
	Pas de validation du tickarte en correspondance		5,00€		
	Oubli de l'abonnement	si l'utilisateur n'a pas fait l'objet d'une autre amende dans les douze derniers mois			
	Pas de justificatif tarif réduit		5,00 €		
Frais de Duplicata		5,00 €			
Pénalité pour non respect du règlement public d'usage MOBIBUS en cas d'annulation anticipée		2,52 €	2,52 €		

(1) cité pass TbcCool : l'obtention de ce titre nécessite l'achat simultané d'un abonnement TbcCool.

(2) Modalis Car-Bus : l'obtention de ce titre nécessite l'achat simultané de l'abonnement Transgironde correspondant

(3) Modalis Ter-Bus : l'obtention de ce titre nécessite l'achat simultané de l'abonnement Ter correspondant.

(4) Ce titre sera mis en service le 1er juillet 2012.

(5) sous réserve de la validation du montant par la commission communautaire afin de prendre en compte le passage d'un taux de TVA à 7%

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

Les catégories décrites ci-après peuvent donc bénéficier de ces mesures (gratuité ou tarif réduit) :

- les demandeurs d'asile : pas de condition de ressources,
- les stagiaires non rémunérés en stage d'insertion professionnelle : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- les bénéficiaires du revenu minimum en formation avec un contrat d'insertion sociale avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- les bénéficiaires d'un contrat Emploi Solidarité ou d'un contrat Emploi Consolidé avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire avec attestation du droit à la couverture,
- les anciens combattants sans condition de ressources,
- les demandeurs d'emplois non secourus : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- les demandeurs d'un premier emploi sans condition de ressources,
- les personnes âgées ayant atteint l'âge de 60 ans avec les conditions suivantes :
 - pour la gratuité, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 9 648,32,39€ par an pour une personne seule et 19 296,64€ par an pour un couple et 4 824,16€ par an en plus par enfant à charge,
 - pour le tarif réduit, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 17 968,08€ par an pour une personne seule et 26 952,12€ pour un couple et 4 824,16€ par an en plus par enfant à charge.
- les personnes malvoyantes et handicapées, avec les conditions suivantes :
 - pour la gratuité, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 9 648,32,39€ par an pour une personne seule et 19 296,64€ par an pour un couple et 4 824,16€ par an en plus par enfant à charge,
 - pour le tarif réduit, il n'existe pas de condition de ressources.

La vente des titres

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

- Dans les espaces commerciaux de Quinconces, Gambetta, Saint-Jean et Buttinière,
- Aux distributeurs automatiques des stations tram,
- A bord des autobus pour les seuls billets (tickarte unitaire),
- Dans les parcs-relais (tickarte conducteur, tickarte passager, Pass'Soirée, Bordeaux découverte 1 jour)
- Chez les dépositaires du délégataire qu'il choisit en fonction de leur bonne répartition géographique, de leur objet commercial et de l'accès pratique qu'ils offrent aux usagers,
- Dans des lieux spécifiques tels que les gares SNCF, l'Office du tourisme ou le bus info.

Les recettes tarifaires 2011

		Evolution de la grille tarifaire				recettes tarifaires 2011		recettes tarifaires 2010		
		2010/2011	2011/2011	2012/2013	Evol %	Nombre	Recettes H.T.	Recettes H.T.	Evol %	
		1	2							
Titres à décompte	Tickarte 1 Voyage	1,40 €			0,00%	5 295 795	7 027 297 €	6 064 307 €	15,88%	
	Tarif 1 Voyage MOBIBUS	2,52 €		2,56 € ⁽⁵⁾	1,47%	5 815	13 891 €	20 296 €	-31,56%	
	facturation mensuel des voyages					0,00%	83 872	200 276 €	188 498 €	6,25%
	Tickarte Plein tarif 5 voyages	5,40 €	5,60 €	5,90 €	5,36%	298 029	1 548 856 €	1 683 142 €	-7,98%	
	Tickarte Plein tarif 10 Voyages	Plein Tarif	10,60 €	10,80 €	11,30 €	4,63%	1 079 248	10 946 203 €	9 752 420 €	12,24%
		Tarif Réduit	6,30 €	6,40 €	6,60 €	3,12%	302 211	1 819 004 €	1 565 832 €	16,17%
	Tickarte Bordeaux Découverte 1 jour	4,10 €		4,30 €	4,88%	99 117	385 183 €	309 344 €	24,52%	
	Tickarte Hebdo 7 jours	10,60 €	10,80 €	11,30 €	4,63%	112 801	1 144 081 €	1 093 975 €	4,58%	
	Tickarte Hebdo 7 jours Plus	-	12 €	12,20 €	1,67%	51	340 €	0 €	0,00%	
	Tickarte parc relais conducteurs	3,00 €		3,50 €	16,67%	601 354	1 717 422 €	1 575 857 €	8,98%	
	Tickarte parc relais passagers	gratuit				665 558	0 €	0 €	0,00%	
	Tickarte JAPD (Journée d'appel de Préparation à la Défense)	1,26 €			0,00%	701	844 €	1 037 €	-18,61%	
Pass Soirée	2,00 €			0,00%	34 773	65 917 €	41 457 €	59,00%		
Total recettes titres à décompte						-	24 869 314 €	22 296 165 €	11,54%	
Abonnements	Cité Pass	Hebdo 7 jours	10,60 €	10,80 €	11,30 €	4,63%	-	-	-	-
		Mensuel	38,50 €	39,00 €	40,50 €	3,85%	20 466	751 376 €	791 980 €	-5,13%
		Annuel	378,00 €	384,00 €	396 €	3,13%	107 606	3 220 579 €	3 063 132 €	5,14%
	Cité Pass Duo	Annuel	1 ^{er} abonnement =	378 €		3,13%	2 142	48 116 €	6 584 €	630,80%
			2 ^{ème} abonnement à -25% =	283,50 €		3,13%				
	Cité Pass Tbcool ⁽¹⁾		20% de réduction sur le Cité Pass annuel			3,13%	343	8 225 €	-	-
	Pass Jeune	Hebdo 7 jours	8 €	8,00 €	8,20 €	2,50%	17 947	75 479 €	28 335 €	166,38%
		Mensuel	27,50 €	28,00 €	28,90 €	3,21%	15 937	419 267 €	334 231 €	25,44%
		Annuel	192 €	195,00 €	204 €	4,62%	878 443	13 342 127 €	12 512 250 €	6,63%
	Cité Pass Groupé Annuel	10 à 499 abonnements	302,40 €	307,20 €	316,80 €	3,13%	36 049	831 808 €	702 881 €	18,34%
		à partir de 500 abonnements	264,60 €	268,80 €	277,20 €	3,13%	167 252	3 527 175 €	3 134 767 €	12,52%
	Modalis Car Bus ⁽²⁾	Hebdo 7 jours	25% de réduction sur le cité Pass Hebdo 7 jours			4,63%	7 264	57 272 €	118 664 €	-51,74%
		Mensuel	25% de réduction sur le Cité Pass mensuel			3,85%	1 237	34 059 €	29 389 €	15,89%
	Modalis Car Bus Jeune ⁽²⁾	Mensuel	10% de réduction sur le Pass jeune mensuel			3,21%	529	12 664 €	18 316 €	-30,86%
		Annuel	Pas de réduction associée au Pass jeune annuel			3,21%	4 702	71 873 €	25 367 €	183,33%
	Modalis Car Bus Scolaire ⁽²⁾	Année scolaire	50,00 €			0,00%	0	0 €	0 €	0,00%
	Modalis Ter Bus ⁽³⁾	Hebdo 7 jours	25% de réduction sur le cité Pass Hebdo 7 jours			4,63%	11 112	103 454 €	100 177 €	3,27%
		Mensuel	25% de réduction sur le Cité Pass mensuel			3,85%	11 343	290 472 €	379 252 €	-23,41%
		Annuel	20% de réduction sur le Cité Pass annuel			3,13%	612	14 851 €	-	-
	Modalis Ter Bus Jeune ⁽³⁾	Annuel	Pas de réduction associée au Pass jeune annuel			4,62%	1 363	20 948 €	-	-
Bordeaux Scolaire Subventionné		50,00 € l'année scolaire			0,00%	16 808	68 276 €	59 373 €	15,00%	
Pass Senior	Hebdo 7 jours	8,50 €	8,60 €	8,80 €	2,33%	2 500	20 268 €	5 543 €	265,65%	
	Mensuel	31,00 €	31,50 €	32,50 €	3,17%	3 918	116 018 €	46 564 €	149,16%	
	Annuel	288,00 €	291,00 €	304,80 €	4,74%	19 799	452 492 €	83 129 €	444,33%	
Pass "Pitchoun" ⁽⁴⁾	Annuel	-	-	120,00 €	0,00%	nouveauté	nouveauté	-	-	
Total recettes abonnements						-	23 486 799 €	21 439 934 €	9,55%	
Titres occasionnels	Cartes Congrès	Mini : 1,17 € par personne (1 jour pour 50 personnes) Maxi : 0,64 € par personne 4 jours pour + de 500 personnes				23 807	49 792 €	64 492 €	-22,79%	
	Cartes Groupes Enfants moins de 16 ans (lot de 36 tickartes)	25,50 €	25,90 €			11 628	103 867 €	105 649 €	-1,69%	
	Cartes foire	Tarif fixé en fonction de l'entrée foire				806	5 882 €	43 071 €	-86,34%	
	Pass Fiesta	-	-	2 €		nouveauté	nouveauté	-	-	

(1) cité pass TbCool : l'obtention de ce titre nécessite l'achat simultané d'un abonnement TbCool.

(2) Modalis Car-Bus : l'obtention de ce titre nécessite l'achat simultané de l'abonnement Transgironde correspondant

(3) Modalis Ter-Bus : l'obtention de ce titre nécessite l'achat simultané de l'abonnement Ter correspondant.

(4) Ce titre sera mis en service le 1er juillet 2012.

(5) sous réserve de la validation du montant par la commission communautaire afin de prendre en compte le passage d'un taux de TVA à 7%

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

- un acompte de 80% des recettes encaissées lors du même mois de l'exercice précédent,
- le solde, à mois échu, au plus tard le 20 chaque mois.

Les recettes H.T. liées à la vente des différents titres du réseau Tbc sont de **49 423 164 €** (hors Mobibus, Harmonisés, frais d'établissement de cartes et hors amendes et pénalités) soit une progression de 10,52 % en comparaison de 2010.

La vente des titres créés en 2010 a progressé, c'est le cas du Pass soirée et des abonnements seniors. D'une manière générale, on constate une progression des recettes des titres à décomptes (y compris Mobibus) de 11,54 % et des abonnements de 9,55 %. A titre d'exemple les recettes liées au ticket 1 voyage ont augmentées de 15,88 %.

Les abonnements annuels créés ou renouvelés en 2011 sont en progression de 6,6 % par rapport à 2010. Cette évolution est plus ou moins importante en fonction du type d'abonnement (environs + 3,5% d'augmentation pour le Cité pass et le pass jeune, + 62,2 % pour le pass senior (créé en 2010) et + 13,4% pour le Cité pass Groupé).

Les recettes des VCUB progressent de 6,9 %, notamment grâce aux abonnements annuels et bien sûr grâce aux occasionnels (+13,27 %).

2.2.6 – Le parc de véhicules TBC et Mobibus :

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

Les véhicules pour le service des personnes à mobilité réduite relèvent d'un investissement porté par l'exploitant et sont rétrocédés à la fin du contrat à la collectivité.

L'âge moyen du parc et son évolution

Ce dernier est calculé sur la base des véhicules exploités, hors véhicules en attente de cession (soit 5 bus standard et 2 master en 2011). L'objectif contractuel du parc d'autobus, pour 2011, a été fixé à 6,62 (en nombre d'années). Cet âge moyen constitue un indicateur de l'état du parc mais ne fait pas l'objet d'une pénalité pour la collectivité comme dans le précédent contrat.

	2007	2008	2009	2010	2011
Autobus	7,32	6,84	7,60	7,93	7,18
Rames tramway	3,21	3,88	4,88	5,88	6,88
Véhicules Mobibus	4,42	3,90	4,60	3,73	4,73

Après deux années sans renouvellement, on notera que l'arrivée de 40 bus (30 articulés et 10 standards) en 2011 permet de réduire partiellement l'écart par rapport à l'âge contractuel.

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 1er juillet 2009 et 2010 n'ont eu lieu qu'au 1er semestre 2011; de la même façon, les 1ères livraisons du marché 2011-2012 (40 bus : 30 bus standards et 10 bus midi) n'interviendront pas avant la fin de l'année 2012.

Par ailleurs, on observe actuellement une utilisation plus dense du matériel roulant depuis la mise en œuvre du nouveau réseau qui amène selon l'offre de notre délégataire une rotation plus importante de la flotte bus avec une augmentation du nombre de kilomètres annuels.

La chaîne cinématique est donc allongée en comparaison de leur prédécesseur. Il est rappelé que le gain économique est estimé par les constructeurs à 20% d'économie de carburant sans évaluer les surcoûts de maintenance.

Énergie et motorisation

Une étude doit être menée par le SOTU en 2012-2013 pour analyser la possibilité d'alimenter les bus au Gaz Naturel de Ville (GNV) ou au Bio gaz qui serait produit par les stations d'épuration de notre collectivité. Cette solution semble envisageable dès lors que cette énergie pourra transiter via le réseau de gaz actuel. Cette énergie sera 100% renouvelable. Une solution parallèle pourrait être envisagée en récupérant le gaz émis par la décomposition des déchets verts de notre collectivité. Cette solution est également 100% renouvelable. Il est rappelé que notre parc est équipé de 70 % de bus GNV. Aucune modification des autobus GNV ne serait alors nécessaire. Cette réflexion pourra alors aider au choix du renouvellement des autobus GNV qui devrait avoir lieu à compter de 2013.

Enfin toujours en regard des évolutions des énergies d'alimentation en carburant de nos bus, le SOTU en collaboration avec la Direction des bâtiments réalisera en 2013 une remise aux normes du conditionnement de carburant sur les 2 sites Lescure et le CEL pour permettre à l'avenir de dissocier 2 types de carburant comme le gasoil, le GECAM, le diester ou le bioéthanol.

Le parc de véhicules

Au 31 décembre 2011, le parc présenté ci-dessous, correspond aux véhicules exploités; ceux en attente de réforme ne sont pas pris en compte.

Parc au 31/12/2011	NOMBRE	ENERGIE				dont PMR*
		GECAM	GNV	GAZOLE	ELECTRICITE	
Articulés	172	43	129			172
Standards	189	32	152	10		52
Gabarits réduits	18			18		12
Minibus	9			3	6	7
Microbus	4			4		
TOTAL PARC BUS	392	75	281	35	6	243
						<i>soit % du parc :</i>
						61,99%
Citadis TGA 402 (longue)	62				62	62
Citadis TGA 302 (courte)	12				12	12
TOTAL PARC TRAMWAY	74				74	74
						<i>soit % du parc :</i>
						100 %
Jumper	6			6		
Master 5 FR	8			8		
Master 3 FR	13			13		
Kangoo 1 FR	5			5		
TOTAL PARC PMR	32			32		
TOTAL PARC TBC	498	75	281	67	80	

* véhicules PMR : bus équipés de la palette rétractable pour les fauteuils roulants

Les autobus se répartissent sur trois dépôts :

- le dépôt du Lac (CEL) situé au nord de l'agglomération en bordure du boulevard Aliénor d'Aquitaine, exclusivement équipé de bus GNV,
- le dépôt de Lescure, situé au centre ouest de l'agglomération, en bordure du boulevard Antoine Gautier. Ce site dispose de l'atelier de carrosserie.
- Le dépôt Allée des Pins, situé derrière le dépôt Lescure. Ce site accueille la direction technique et les équipes de mobibus. Les grosses réparations autobus se font sur ce site.

Les rames de tramway se répartissent sur 2 dépôts :

- Le dépôt de Bastide situé quai de Brazza accueille 48 rames. Il est équipé de l'atelier de maintenance du réseau de tramway.
- Le dépôt Achard situé rue Achard accueille les 26 rames pour alimenter la ligne B.

Les deux dépôts sont équipés de stations de lavage et d'espace réservés à la maintenance préventive.

En 2011, un marché a été passé dans le cadre de l'amélioration de l'accessibilité des bus. Ainsi, ce marché prévoit l'équipement en palettes pour Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) de 53 bus et la modification de 234 bus par des aménagements visant à améliorer leur accessibilité (accoudoirs, points de préhension, mise en braille des dispositifs d'ouverture des portes...).

2.2.7 – 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 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 (lianes 10 et 9),
- le débouclage et l'adaptation des Citéis (45, 46, 42, 43),
- 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 a porté sur une enveloppe de 144 000 km annuels (soit 1,5%) avec pour objectif de rester dans l'enveloppe kilométrique prévue dans le cadre de la convention. Ces ajustements ont été déployés soit à la mise en place des horaires d'été soit à la rentrée de septembre.

Pour rappel, dès 2011, les travaux liés à la phase III du tramway ont eu pour conséquence directe la création d'une nouvelle Lianes a été créée : de Brandenburg aux Aubiers, cette lianes, dite « 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 + ». L'offre sur l'ensemble de l'axe a été revue avec la fusion des lignes 53 express et Lianes 3. 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 (création de sites propres, action de priorités des bus aux carrefours...).

Au total ce sont 1,7 kilomètres de sites propres qui ont été créés (matérialisation + agrandissement ou création) , et l'équipement en boîtiers de détection des bus de 45 carrefours à feux (sur les 49 que comptent le trajet).

2.2.8 – Vitesse commerciale en vigueur en 2011

[Vitesse commerciale du réseau 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.

La ligne C, de par sa desserte de trois pôles d'échanges importantes (Gare, Quinconces et Porte de Bourgogne) et la présence de nombreux carrefours à feux sur son parcours (elle traverse notamment deux fois les Boulevards à Bégles et Ravezies) connaît une vitesse commerciale beaucoup moins élevé que sur les autres lignes.

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 plus complexes dans la gestion des croisements des tramways sur la voie unique.

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

TRAMWAY		2008	2009	2010	2011	Évolution 2010-2011
Ligne A	HC	18,85	18,89	18,72	18,80	0,43%
Ligne A	HP	18,22	18,30	18,16	18,21	0,28%
Sous-total		18,59	18,66	18,51	18,58	0,38%
Ligne B	HC	19,00	18,36	18,20	17,97	-1,26%
Ligne B	HP	18,27	17,84	17,65	17,44	-1,19%
Sous-total		18,70	18,16	18,00	17,77	-1,28%
Ligne C	HC	16,89	17,03	17,11	17,21	0,58%
Ligne C	HP	16,69	16,78	16,78	16,87	0,54%
Sous-total		16,81	16,93	16,99	17,08	0,53%
TOTAL TRAM		18,20	18,08	18,00	17,97	-0,17%

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.

La convention de délégation prévoyait une vitesse commerciale moyenne sur le tramway de l'ordre de 19,23 km/h, toutes lignes confondues. Par ligne, les objectifs conventionnels sont les suivants :

- Ligne A : 20,34 km/h
- Ligne B : 19,61 km/h
- Ligne C : 16,64 km/h

On constate ainsi qu'aujourd'hui seule la Ligne C atteint l'objectif de vitesse commerciale prévue dans la convention. A contrario, les résultats enregistrés pour les Lignes A et B sont très éloignés des prévisions et objectifs. Les mauvais résultats sur ces deux lignes expliquent en grande partie la non atteinte de l'objectif souhaité de 19,23 km/h pour l'ensemble du réseau tram.

A titre de comparaison, on pourra citer les vitesses commerciales observées sur les autres réseaux :

Ville principale du PTU	Nombre de lignes de tramway	Kilométrage total de lignes Tramway	Vitesse commerciale moyenne 2010	Classement global	Classement dans le groupe des 9 agglomérations de plus de 450 000 habitants
Valenciennes	1	18,3	22,8	1	
Orléans	1	18,0	21,6	2	
Lille	2	22,0	21,0	3	1
Toulouse	1	11,0	20,6	4	2
Lyon	4	48,8	20,3	5	3
Montpellier	2	35,4	19,9	6	
Nantes	3	43,0	19,7	7	4
Strasbourg	5	40,2	19,0	8	5
Rouen	2	18,3	19,0	9	6
Mulhouse	2	16,2	18,4	10	
Le Mans	1	15,4	18,3	11	
Bordeaux	3	44,3	18,0	12	7
Caen	1	15,7	18,0	13	
Clermont-Ferrand	1	13,7	18,0	14	
Grenoble	4	34,2	17,0	15	
Marseille	2	11,9	16,2	16	8
Saint-Etienne	2	19,4	15,3	17	
Nancy	1	11,0	14,9	18	
Nice	1	8,7	14,3	19	9

Source : « Annuaire des Transports 2010 », GART

Même si les dysfonctionnements observés sur la ligne B altèrent fortement la vitesse commerciale du tramway de Bordeaux, on constate que celle-ci est faible comparé aux autres réseaux français équipés d'une ligne de tramway à minima.

Vitesse commerciale du réseau 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 :

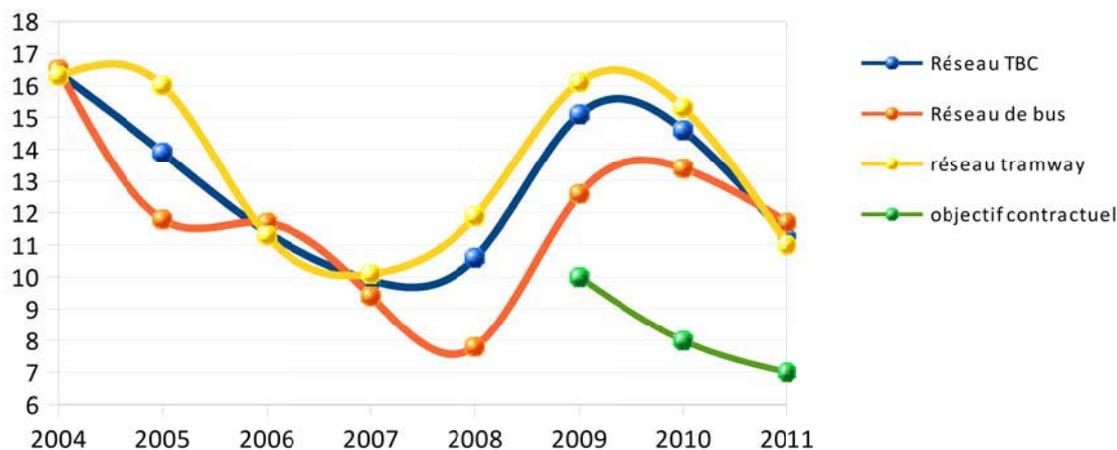
- les modifications du réseau suite au bilan,
- les conséquences des travaux de la phase III du tramway,
- la mise en œuvre des aménagements de la Lianes 3+ (étant précisé que les graphiques intègrent le gain de temps théorique de 10 minutes par course),
- la suppression dans les graphiques des temps 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). Ces dispositions ont été mises en œuvre en 2011.

La vitesse commerciale moyenne sur le réseau de bus au 19 septembre 2011 est de 18,69 km/h, pour un objectif contractuel de 18,37 km/h.

LIGNES KEOLIS	Vitesse commerciale (en km/h)	Objectif conventionnel	LIGNES AFFRETEES	Vitesse commerciale (en km/h)	Objectif conventionnel
1	15,89	16,54	14	22,97	non contractualisé
2	14,53	15,80	21	19,84	20,03
3	20,35	17,40	30	22,22	21,74
4	17,24	16,88	32	19,37	19,72
5	16,95	16,97	36	23,62	23,38
6	18,55	18,74	38	16,28	16,28
7	24,47	23,10	39	32,55	32,78
8	20,75	21,19	43	13,16	13,11
9	13,31	13,64	49	19,59	19,59
10	17,84	17,77	50	25,99	26,01
11	17,28	18,41	51	19,45	19,45
15	14,44	16,50	52	30,78	30,78
16	14,34	13,58	54	30,64	30,63
20	15,63	14,97	55		
23	23,36	21,99	57	29,82	29,81
24	17,11	17,77	70	20,68	19,36
26	15,73	13,76	71	29,23	29,23
27	21,70	20,83	73	19,85	19,25
28	22,48	21,49	74	15,31	15,43
29	17,90	17,30	76	30,53	37,04
33	17,67	16,02	77	25,58	25,58
34	21,44	21,34	78	19,51	19,54
35	19,51	19,08	79	24,18	24,14
37	28,94	25,45	80	15,67	14,67
40	27,13	22,99	83	23,52	23,43
41	21,40	21,04	86	20,46	20,04
42	20,43	19,27	88		18,09
44	23,20	22,00	89	22,45	19,07
45	13,85	13,48	90	21,97	21,16
46	15,51	18,62	91	36,82	36,80
47	8,97	8,97	92	34,36	34,38
48	22,13	20,56	93	31,91	32,87
56	20,20	19,63	94	22,82	23,50
58	21,70	21,72	95	27,28	27,27
62	19,89	21,77	96	20,47	21,21
64	18,07	18,84	total bus affrétés	22,57	22,28
67	22,52	21,00			
72	18,16	18,16			
87	22,53	21,04			
total bus TBC	17,85	17,62	total BUS	18,69	18,37

Contrairement au tram, les bus atteignent, sur la moyenne totale la vitesse commerciale fixée dans la convention. 12 lignes TBC et 10 lignes affrétées n'atteignent pas les objectifs conventionnels, parfois avec des résultats très éloignés des prévisions : -3,11 km/h pour la Citéis 46, -7 km/h pour la ligne 76.

Le taux de fraude et son évolution



Le **taux de fraude global pour 2011 est de 11,2%** avec 11,7% pour le réseau de bus et 11% pour le réseau de tramway. Avec un intervalle de confiance de l'ordre de +/- 0,8 points on obtient donc un taux de fraude compris entre 10,4 % et 12,0%.

En comparaison de 2010, on retiendra les éléments suivants :

- une baisse généralisée du taux de fraude sur le réseau avec un taux de 11,2 en 2011 contre 14,6 % en 2010,
- une baisse du taux de fraude de 4,3 points pour le tram (11% en 2011 contre 15,3% en 2010) et de 1,7 points pour le bus (11,7% en 2011 contre 13,4% en 2010),
- alors qu'en 2010 la fraude était plus élevée sur les lignes de tramway, en 2011 elle est plus présente sur les Lianes,
- malgré tout le taux de fraude a baissé pour les Lianes (12,1% en baisse de 1,1 points par rapport à 2010) et les autres lignes (12,6% en 2011 contre 10,6% en 2010),
- les Corols enregistrent quant à elles la plus forte baisse du taux de fraude avec une différence de -8,5 points entre 2010 (16,9%) et 2011 (8,4%),
- elle est quasi identique sur les trois lignes de tram.

Les enseignements :

- les **hommes (15,9%** pour 42,7% de représentativité) ont une tendance à la fraude plus élevée que les **femmes (7,7%** pour 57,3% de représentativité) ; toutefois le taux de fraude baisse de 2,2 points chez les hommes (18,1% en 2010) et de 3,7 points chez les femmes (11,4% en 2010)
- s'agissant de l'âge **la fraude est essentiellement marquée dans les catégories de populations jeunes** (moins de 18 ans, 19-24 ans, 25-34 ans). Elle baisse toutefois fortement pour ces trois catégories avec un taux ayant même baissé de 5 points environ pour le moins de 18 ans et les 25-34 ans. Chez les 19-24 ans la baisse est elle aussi très marquée avec une différence de -4,6 points par rapport à 2010.
- à contrario, **le taux de fraude chez les personnes de plus de 60 ans, a augmenté pour la troisième année consécutive**, avec une hausse de 0,9 points en 2011 (4,8% contre 3,9% en 2010 et 3,0% en 2010),
- en termes de CSP, **la fraude est plus particulièrement présente chez les inactifs (28,9%)**. En légère hausse chez les demandeurs d'emplois, les personnes sans profession et les

retraités, **elle chute considérablement pour les scolaires (-9,3 points), les ouvriers (-6,2 points) et les étudiants (-5 points),**

- ce sont les clients très fréquents du réseau qui obtiennent un taux de fraude le plus faible (10,0%), tandis que les clients utilisant le réseau très rarement (moins d'une fois par mois) ont le taux de fraude le plus élevé (16,0%),
- la fraude est beaucoup plus marquée pour les personnes effectuant des petits trajets (inférieurs à trois arrêts) avec un taux de fraude de 18,6%,
- la fraude est plus élevée en fin de semaine, plus particulièrement le dimanche (15,7%), celle-ci est également plus élevée en fin de journée par rapport au matin mais cette évolution est constante depuis plusieurs années. Elle baisse toutefois de 10,2 points par rapport à 2010.
- contrairement aux années précédentes, **la fraude n'est pas beaucoup plus importante selon la période de la journée (elle n'apparaît ainsi pas plus ou moins importante en fonction du créneau horaire.)** Les actions des équipes de contrôle sur l'ensemble des créneaux horaires peuvent être une explication à cela.
- **Le taux de fraude en soirée reste quant à lui élevé (24,2%)** malgré une baisse de 3,4 point par rapport à 2010 (27,6%).

Les résultats observés sont à corrélés avec des actions fortes menées en 2011 par le délégataire. Celles-ci sont exposées plus loin dans le paragraphe « Evolution du contrôle de la fraude ».

On notera la répartition du taux global de 11,2 % en : 8,3 % pas de titre de transport, 2,6% fraude sur Tickarte (périmé, non valide, tarif réduit non justifié, validation à vue) et 0,3 % de fraude sur Carte Pass (périmé ou pas de rechargement).

Le délégataire s'est engagé sur une diminution pluriannuelle du taux de fraude. Pour 2011, le taux objectif était fixé à 7%.

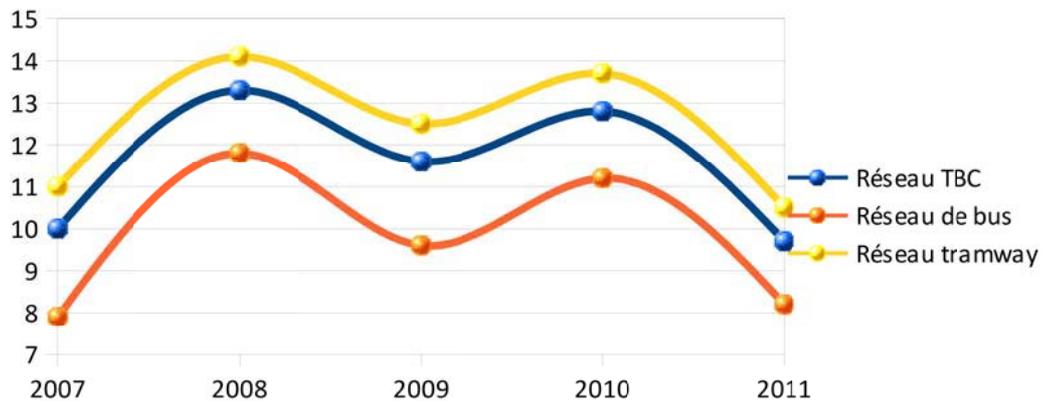
Pour rappel, suite à la mise en place du nouveau réseau, Tbc avait limité les contrôles pendant quelques semaines afin de laisser le temps aux usagers de s'adapter à ce nouveau réseau. Assurant davantage une mission de prévention auprès des usagers, le taux de fraude a connu une hausse importante durant cette période. La baisse enregistrée en 2011 est donc la continuité logique de la remise en place d'un système de contrôle répressif habituel.

[Le taux de non validation et son évolution](#)

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

Le taux global pour 2011 est de 9,7% avec 8,2% pour le réseau de bus et 10,5% pour le réseau de tramway.

Avec un intervalle de confiance de l'ordre de +/- 0,7 points on obtient donc un taux de non validation compris entre 8,9 % et 10,5%



En comparaison de 2010, on retiendra les éléments suivants :

- une baisse généralisée du taux de non validation sur le réseau avec un taux de 9,7% en 2011 soit 3,1 points de moins qu'en 2010 (12,8%) ;
- **les taux les plus bas enregistrés depuis 2007.**
- une baisse du taux de non validation de 3,2 points pour le tram (10,5% en 2011 contre 13,7% en 2010) et de 3 points pour le bus (8,2% en 2011 contre 11,2% en 2010),

Les enseignements :

- **la non validation est surtout marquée chez les hommes avec un taux de 10,7%** contre 9% chez les femmes ; dans le même sens, elle ne baisse que de 2,1 points chez les hommes (12,8% en 2010) alors qu'elle baisse de 4,4 points chez les femmes (13,4% en 2010)
- **la non validation est plus significative chez les moins de 18 ans (14,9%) et chez les usagers de 19 à 34 ans (10,8% pour les 19-24 ans et 10,3% pour les 25-34 ans)** ; elle est toutefois en forte baisse dans ces catégories de population puisqu'elle baisse de pratiquement 10 points en 2011 chez les moins de 18 ans et d'environ 9 points pour les 19-34 ans.
- on observe que la non validation est quasiment équivalente selon la durée du trajet soit 11,1% pour moins de 3 arrêts, de 9,8% entre 3 et 5 arrêts et enfin 9,6% sur plus de 5 arrêts,
- **la non validation est plus perceptible la semaine (10,5%) et le dimanche (9,5).** Le samedi il a été constaté un taux très faible de non validation de l'ordre de 3,3%
- **le taux de non validation est plus élevé en heures de pointe du matin (12,3%) et du soir (10,1%)** ainsi qu'après 18h30 (15,3%).

Evolution des dispositifs de contrôle de la fraude en 2011

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

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

- la pénalisation pour non-validation (le 14 février) conformément au nouveau règlement public d'usage qui a été voté en novembre 2010 dans le cadre de l'avenant 2 ;
- 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, procédure en vigueur sur le tram depuis 2010. En outre, les équipes de contrôle ont été renforcées le samedi après-midi à partir du mois de septembre, jour traditionnellement marqué par un taux de fraude élevé.

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 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.

2.3.2 – L'enquête mobilité :

Chaque année, la Communauté urbaine, en partenariat avec TBC, appréhende la mobilité des titres à forfait ou abonnements de TBC par le biais d'une étude. A ce titre, une enquête téléphonique est menée auprès des voyageurs titulaires d'un abonnement.

Principe :

Cette étude a été menée auprès de 1 209 abonnés du réseau tbc du 9 décembre 2011 au 23 janvier 2012, de 12h à 14h et de 17h à 20h.

Objectifs :

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

- déterminer la mobilité des titres à forfait sur le réseau afin de la comparer à la mobilité mesurée par la validation dans les véhicules,
- caractériser l'utilisation de chacun des titres étudiés,
- déterminer les mobilités mensuelles en termes de voyages et de déplacements à partir de la mobilité observée sur les jours ouvrables, samedi et dimanche,
- déterminer les taux de correspondance par titre et au global sur le réseau,
- évaluer le trafic du réseau en reliant les clés de mobilité de chacun des titres à leurs ventes.

Les titres étudiés :

Titres enquêtés (sur base population entière)	Nombre de titre en circulation (déc.2011)	Poids du titre %	Objectifs de l'enquête	Volume enquêté	%
Cité Pass mensuel	1 735	1,3%	300	361	10,0%
Cité Pass annuel	9 390	6,9%	300	353	9,8%
Cité Pass groupé	18 743	13,8%	400	464	12,8%
Scolaires subventionnés	1 469	1,1%	300	326	9,0%
Pass Jeune mensuel	1 297	1,0%	300	305	8,4%
Pass Jeune annuel	74 763	54,9%	500	543	15,0%
Pass Sénior annuel	1 963	1,4%	300	391	10,8%
Demandeurs d'emploi	12 688	9,3%	400	453	12,5%
Titres sociaux	14 203	10,4%	400	423	11,7%
GLOBAL	136 251	100,0%	3200	3 619	100,0%

La mobilité en déplacements et en voyages:

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

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

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

On distinguera le coefficient de mobilité mesuré pour la population entière, à savoir l'ensemble des personnes interrogées, et le coefficient de mobilité pour les utilisateurs TC. Pour ce dernier coefficient, ne sont pris en compte que les usagers ayant utilisé au moins une fois les transports en commun dans les trois jours précédents l'enquête.

Les modes de calcul :

Mobilité en déplacements : nombre moyen de déplacements effectués sur le réseau. Elle peut être journalière, hebdomadaire ou mensuelle selon l'amplitude temps souhaité. Elle est calculée selon le ratio suivant : *nombre de déplacements observés / nombre total d'abonnés par type de jour*

Mobilité en voyages : nombre moyen de voyages effectués sur le réseau. Elle est calculée selon le ratio suivant : *nombre de voyages observés / nombre total d'abonnés par type de jour*

Enseignements sur la mobilité en déplacements et voyages :

Titres	Coefficient de mobilité					
	EN DEPLACEMENTS (sur population entière)					
	Hebdo			Mensuel		
	2011	2010	évolution	2011	2010	évolution
Cité Pass mensuel	10,53	9,52	↗	45,57	41,20	↗
Cité Pass annuel	8,45	8,68	↘	36,61	37,59	↘
Cité Pass groupé	8,09	7,92	↗	35,04	34,29	↗
Scolaires subventionnés	8,13	8,24	↘	35,22	35,68	↘
Pass Jeune mensuel	10,13	9,89	↗	43,85	42,80	↗
Pass Jeune annuel	8,53	9,27	↘	36,93	40,13	↘
Pass Sénior annuel*	9,05	NC		39,18	NC	
Demandeurs d'emploi	6,97	8,32	↘	30,20	36,04	↘
Titres sociaux	4,14	3,88	↗	17,94	16,80	↗

* Pass Sénior Annuel non mesuré en 2010

La mobilité en déplacements des différents abonnements du réseau TBC se caractérise par :

- Des abonnés mensuels très mobiles avec des coefficients de mobilité hebdomadaires supérieurs à 10 déplacements (10,53 pour les abonnés Cité Pass Mensuel et 10,13 pour les Pass Jeune Mensuel). Viennent ensuite les Pass Sénior Annuel et les Pass Jeune Annuel (coefficients de mobilité supérieurs à 8,50 déplacements).

- Des évolutions disparates suivant le titre : 4 titres en hausse (Cité Pass Mensuel, Cité Pass Groupé, Pass Jeune Mensuel, et Titres sociaux) et 4 en baisse (Cité Pass Annuel, Scolaires subventionnés, Pass Jeune Annuel et Demandeurs d'emploi).
- Une part d'utilisateurs des transports collectifs sur les 3 derniers jours en hausse par rapport à 2010.

	Non utilisateur		TC Utilisateur		TC TOTAL
	nombre	%	nombre	%	
Cite Pass Mensuel	103	10,50%	872	89,50%	975
Cité Pass Annuel	174	17,80%	804	82,20%	978
Cité Pass Groupe	252	20,2%	995	79,80%	1247
Scolaires subventionnés	146	15,60%	792	84,40%	938
Pass Jeune mensuel	79	9,30%	771	90,70%	850
Pass Jeune annuel	278	17,80%	1286	82,20%	1564
Pass Sénior Annuel	188	18,40%	834	81,60%	1022
Demandeurs d'emploi	293	23,90%	932	76,10%	1225
Titres sociaux	632	53,00%	561	47,00%	1193
TOTAL 2011	2145	21,47%	7847	78,53%	9992
<i>Rappel 2010</i>	<i>2022</i>	<i>22,96%</i>	<i>6784</i>	<i>77,04%</i>	<i>8806</i>
Evolution 2011/2010	↗		↗		↗

- Une mobilité plus élevée en jour ouvrable de base (JOB du lundi au vendredi) pour la quasi-totalité des titres enquêtés, excepté pour les Cité Pass Groupé et les scolaires subventionnés (plus important le mercredi) et pour les demandeurs d'emploi (mobilité identique en JOB et le samedi) :

Coefficients de mobilité selon le titre et le type de jour (en déplacements et sur base population entière)									
	CITE PASS MENSUEL	CITE PASS ANNUEL	CITE PASS GROUPE	SCOLAIRES SUBVENTIONNES	PASS JEUNE MENSUEL	PASS JEUNE ANNUEL	PASS SENIOR ANNUEL	DEMANDEURS D'EMPLOI	TITRES SOCIAUX
JOB	1,87	1,59	1,47	1,56	1,77	1,51	1,49	1,13	0,68
Mercredi	1,84	1,38	1,5	1,58	1,7	1,48	1,37	0,89	0,69
Samedi	0,89	0,46	0,48	0,25	0,96	0,72	1,21	1,13	0,5
Dimanche	0,3	0,24	0,24	0,08	0,4	0,31	0,49	0,44	0,23

B-La mobilité en voyages :

Titres	Coefficient de mobilité					
	EN VOYAGES (sur population entière)					
	Hebdo			Mensuel		
	2011	2010	évolution	2011	2010	évolution
Cité Pass mensuel	15,19	13,29	↗	65,78	57,54	↗
Cité Pass annuel	11,58	11,95	↘	50,16	51,74	↘
Cité Pass groupé	10,40	9,90	↗	45,04	42,86	↗
Scolaires subventionnés	9,85	10,18	↘	42,65	44,08	↘
Pass Jeune mensuel	13,24	12,96	↗	57,31	56,11	↗
Pass Jeune annuel	11,72	11,83	↘	50,76	51,21	↘
Pass Sénior annuel*	12,25	NC		53,03	NC	
Demandeurs d'emploi	9,70	11,20	↘	41,99	48,49	↘
Titres sociaux	5,61	5,15	↗	24,30	22,28	↗

* Pass Sénior Annuel non mesuré en 2010

La mobilité en voyages des différents abonnements du réseau TBC se caractérise par :

- Une mobilité en voyages plus importante en JOB, excepté pour les abonnés Cité Pass Mensuel, Cité Pass Groupé et les détenteurs de titres sociaux qui ont un coefficient de mobilité en voyages plus important le mercredi.
- Une mobilité en voyage plus élevée chez les abonnés Cité Pass Mensuel, Pass Jeune Mensuel et Pass Sénior annuel (mobilité hebdomadaire supérieure à 12 voyages).
- Des évolutions identiques aux coefficients de mobilité en déplacement avec 4 titres dont le coefficient est en hausse et 4 titres en baisse.

Le taux de correspondance:

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

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

Titres	Taux de correspondance												HEBDOMADAIRE		
	JOB			Mercredi			Samedi			Dimanche			2011	2010	évolution
	2011	2010	évolution	2011	2010	évolution	2011	2010	évolution	2011	2010	évolution			
Cité Pass mensuel	1,45	1,41	↗	1,53	1,38	↗	1,26	1,31	↘	1,33	1,41	↘	1,42	1,39	↗
Cité Pass annuel	1,37	1,37	→	1,39	1,48	↘	1,39	1,23	↗	1,33	1,48	↘	1,37	1,38	→
Cité Pass groupé	1,29	1,27	↗	1,33	1,25	↗	1,12	1,13	→	1,24	1,16	↗	1,26	1,23	↗
Scolaires subventionnés	1,22	1,23	↘	1,16	1,21	↘	1,47	1,36	↗	1,00	1,21	↘	1,22	1,25	↘
Pass Jeune mensuel	1,32	1,31	→	1,34	1,38	↘	1,16	1,24	↘	1,29	1,21	↗	1,30	1,29	→
Pass Jeune annuel	1,14	1,28	↘	1,36	1,29	↗	1,18	1,18	→	1,21	1,19	↗	1,34	1,26	↗
Pass Sénior annuel	1,37	NC		1,40	NC		1,26	NC		1,18	NC			NC	
Demandeurs d'emploi	1,40	1,36	↗	1,54	1,36	↗	1,27	1,31	↘	1,34	1,25	↗	1,39	1,34	↗
Titres sociaux	1,35	1,33	↗	1,45	1,40	↗	1,32	1,27	↗	1,15	1,26	↘	1,33	1,32	→

JOB = Jour Ouvrable de Base, soit lundi, mardi, jeudi ou vendredi

Enseignements sur le taux de correspondance :

Le taux de correspondance des différents abonnements du réseau TBC se caractérise par :

- Des taux de correspondance hebdomadaires en hausse depuis 2010 pour les titres Cité Pass Mensuel, Cité Pass Groupé, Pass Jeune Annuel, Demandeurs d'emploi. Le taux de correspondance hebdomadaire des Scolaires subventionnés et est en légère baisse alors que celui des Cité Pass Annuel, Pass Jeune Mensuel et des titres sociaux reste stable.
- Des trajets plus directs le dimanche en général avec des taux de correspondance inférieurs à 1,30 le samedi sur la quasi-totalité des titres, exceptés les abonnés Cité Pass Annuel et Mensuel et les Demandeurs d'emploi.
- Un taux de correspondance généralement plus élevé le mercredi, excepté les Scolaires subventionnés.

- Des taux de correspondance plus élevés chez les abonnés Cité Pass Mensuel, Demandeurs d'emploi, Pass Sénior Annuel et Cité Pass Annuel (taux de correspondance hebdomadaire supérieur à 1,35).

Synthèse globale sur l'étude mobilité :

- Une part d'utilisateurs des transports en hausse pour la quasi totalité des titres et au global (78% en 2011 contre 77% en 2010);
- Une hausse des coefficients de mobilité chez les abonnés mensuels mais des résultats en baisse chez les abonnés annuels ;
- Une mobilité en voyage qui évolue à l'identique de la mobilité en déplacement.
- Des personnes âgées mobiles : le titre Pass Sénior Annuel a été enquêté pour la première fois et se classe en 3ème position en coefficient de mobilité hebdomadaire (déplacement) derrière les Cité Pass Mensuel et les Pass Jeune Mensuel.

2.3.3 – Les enquêtes de satisfaction et de notoriété du réseau TBC :

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

Cette démarche doit inciter fortement le délégataire à progresser conformément aux attentes des usagers. L'image du réseau et de chaque composante détaillées ci-dessous constitue les piste d'actions à améliorer pour le délégataire pour 2012.

Le contexte et la méthodologie :

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

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

Les études, réalisées par téléphone ont été menées du 9 décembre 2011 au 23 janvier 2012 de 12h à 14h et de 17h à 20h auprès de 2 200 utilisateurs du réseau, portaient :

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

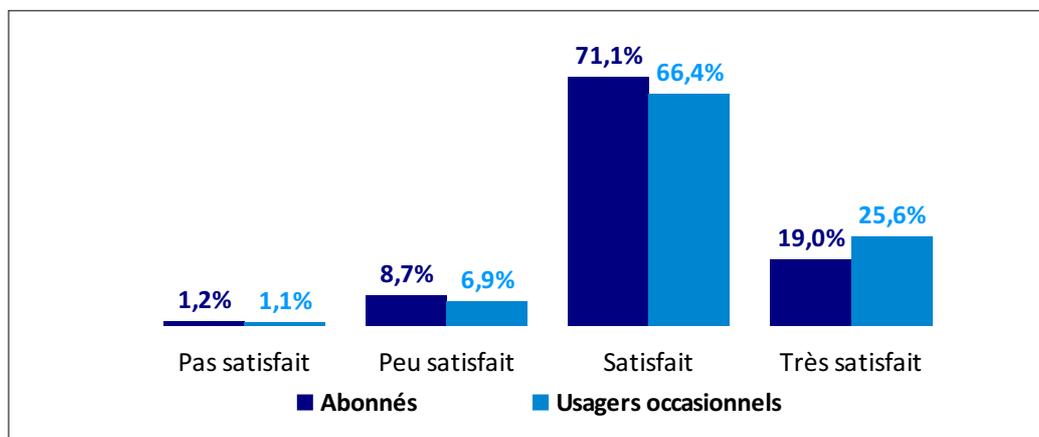
Dans ces deux situations, les personnes interrogées devaient avoir utilisé le réseau tbc au moins une fois au cours des quatre dernières semaines. En outre, les utilisateurs de moins de 16 ans étaient exclus de ces études.

La satisfaction globale :

	ABONNES		NON ABONNES	
	2010	2011	2010	2011
1 Taux de satisfaction	86,9%	90,1%	88,9%	92,0%
2 Indice de recommandation <i>% des usagers qui recommandent le réseau à leur entourage</i>	98,0%	98,3%	98,6%	98,3%
3 Indice de préférence <i>% des usagers qui recommandent le réseau à un autre moyen de locomotion en situation de choix</i>	91,3%	93,0%	92,8%	93,8%
4 Indice de fidélité <i>(1+2+3)</i>	83,3%	85,3%	86,6%	88,3%
Note de satisfaction globale	14,7	14,9	14,9	15,1
Bonne ou très bonne image du réseau	96,4%	97,3%	97,3%	97,2%
Pensent utiliser le réseau de plus en plus souvent	13,0%	14,8%	<i>Non mesuré</i>	24,0%

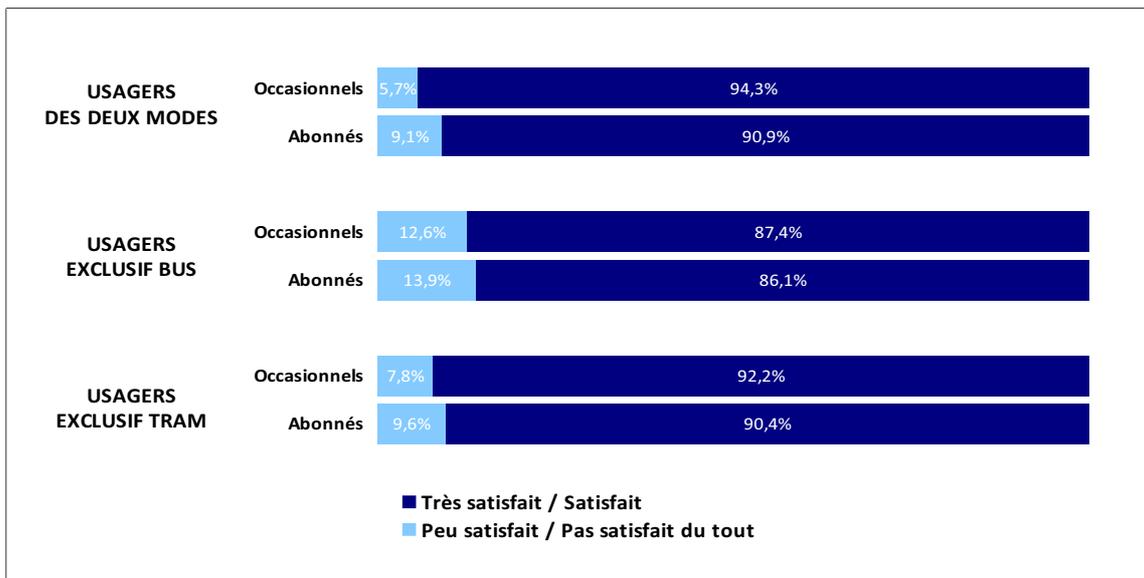
Les niveaux de satisfaction :

Par usage du réseau : abonnés et non-abonnés



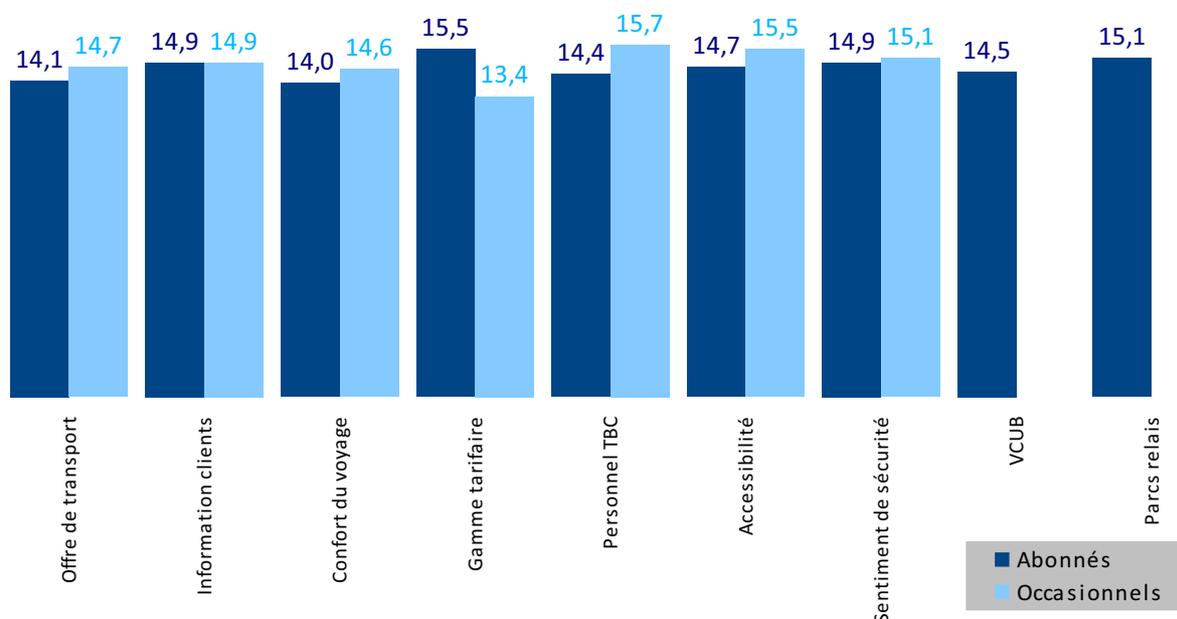
- **9 abonnés TBC sur 10 se déclarent satisfaits voire très satisfait** du réseau de transports en commun de Bordeaux, soit une hausse de 3,2 points par rapport à 2010,
- La satisfaction des clients occasionnels est plus élevée puisque 92% se déclarent globalement satisfaits du réseau et dont plus d'un quart se déclarent très satisfaits,

Par mode de transport utilisé : exclusif tram ou bus ou les deux associés :



- On observe cependant des disparités suivant le moyen de transport : si les usagers des tramways se déclarent plus satisfaits (90,4% pour les abonnés et 92,2% pour les occasionnels), ceux qui utilisent exclusivement les bus ont une satisfaction moindre (86,1% pour les abonnés et 87,4% pour les occasionnels). Les usagers tous modes confondus restent toutefois les plus satisfaits avec un taux de 90,9 % pour les abonnés et 94,3% pour les occasionnels,
- Les usagers occasionnels ont tendance à utiliser exclusivement le tramway tandis que les abonnés utilisent à la fois les bus et les trams,

La satisfaction détaillée :



A noter : les services Vcub et Parcs-relais n'ont pas été évalués pour les occasionnels.

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

- disposent d'informations supplémentaires et de prix plus attractifs.
- Pour une grande majorité des items évalués, on remarque que les occasionnels attribuent une meilleure note que les abonnés ; seule exception, la gamme tarifaire qui est mieux évaluée par les abonnés (15,5) contre seulement 13,4 pour les occasionnels. Cette différence s'explique essentiellement par les avantages en termes de coûts pour les abonnements. Les abonnés ont notamment souligné la bonne adaptation des titres de transport aux besoins des usagers et la facilité à se procurer des titres de transports ;
 - parmi les actions à mettre en place en priorité, les abonnés ont cité les critères habituels à tout réseau (amélioration de la fréquence de passage, de la ponctualité), mais ont également demandé une hausse de la lutte contre la fraude et l'insécurité, item déjà très demandé en 2010. Ainsi les abonnés donnent une note de 9,5/20 à l'item de la fraude dans les bus que cette note était supérieure d'un point (10,5/20) en 2010. Pour le tram, cette note baisse moins fortement passant de 9,6 en 2010 à 9,3 en 2011.
 - Les abonnés réclament également une meilleure information en cas de perturbations, notamment sur les trams ;
 - les attentes des usagers occasionnels s'orientent surtout vers la lutte contre la forte affluence (avec une demande d'augmentation des trams en heures de pointe principalement) et la fraude (demande contrôles plus fréquents). Une demande forte de restructuration du réseau en étendant les lignes ou en créant des trajets plus directs est également perceptible dans les demandes des occasionnels. Enfin, les usagers occasionnels demandent qu'il y ait plus d'informations sur le réseau afin d'envisager une utilisation accrue du réseau.

2.3.4 – L'enquête de satisfaction du service Mobibus :

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

[Le contexte et la méthodologie :](#)

L'étude, réalisée par téléphone a été menée du 5 au 14 décembre 2011 de 12h à 14h et de 17h à 20h auprès d'un échantillon le plus représentatif des usagers de ce service soit 310 personnes.

Chaque année, l'enquête de satisfaction permet :

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

[Le profil des usagers](#)

45,1% des personnes interrogées sont des usagers en fauteuil roulant (contre 59% en 2010), 31,4% semi valides (contre 20% en 2010) et 23,5% non ou mal voyants (contre 20% en 2010).

[Les enseignements](#)

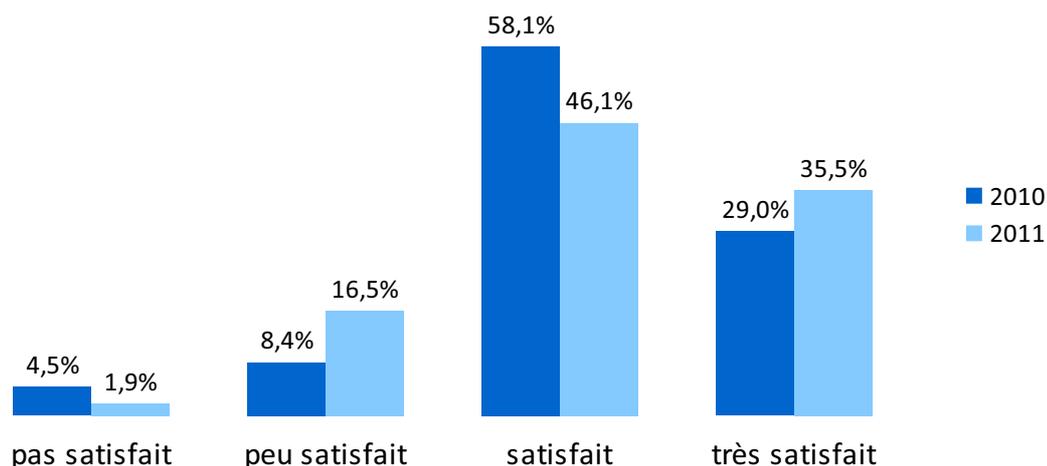
- Le client type du service Mobibus est une femme de plus de 60 ans, inactive ou retraitée qui se déplace en fauteuil roulant, qui réside dans une commune de la CUB hors Bordeaux et qui connaît depuis longtemps le service Mobibus.
- Les déplacements effectués sont principalement liés aux loisirs ainsi qu'à des démarches médicales ou administratives.
- L'âge moyen est de 55 ans et 40% ont plus de 60 ans. 66% sont des femmes.
- En terme d'activités, 75% sont retraités ou sans emploi et 18% sont actifs.
- Près de la moitié des clients font appel à Mobibus au moins une fois par semaine et plus de 15% utilise le service de façon quotidienne.

La satisfaction globale

Pour 2011, l'indice de satisfaction est de 82% (contre 87% en 2010) avec une note de satisfaction de 14,9 sur 20.

On observe que la satisfaction est corrélée à la fréquence d'utilisation : ainsi, plus un usager utilise le service et plus il se déclare satisfait. On remarque également que les clients inscrits récemment sont satisfaits du service à 95%.

La satisfaction globale est, cette année encore, plus importante en fin de questionnaire qu'au début. Elle passe de 14.9/20 à 15.9/20 en fin de questionnaire. Le fait de parler en détail du service semble donc influencer la note.



Le principal motif d'insatisfaction est le manque de disponibilité du service. On constate à cet égard que, par rapport à l'an dernier, les motifs d'utilisation de Mobibus sont plus nombreux et plus variés et donc l'utilisation plus fréquente. Ainsi, 15% des usagers utilisent le service tous les jours ou presque contre 5% l'an dernier.

En ce qui concerne l'évolution du service depuis 1 an, 27% jugent que le service s'est amélioré et à l'inverse, 20% pensent qu'il s'est dégradé.

Outre la disponibilité du service, les principaux motifs de mécontentement sont l'état des véhicules ainsi que le service internet et le temps d'attente téléphonique.

A l'inverse, 97% des clients se disent satisfaits globalement des chauffeurs et les items « prix du ticket » et « rapport qualité/prix » obtiennent une note moyenne proche de 17, en progression par rapport à 2010.

CHAPITRE 3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

ANALYSE ECONOMIQUE ET FINANCIERE 2011 DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS EN COMMUN ET DU SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Résumé :

L'exercice 2011 est la première année complète d'exploitation du réseau de transport profondément remanié et déployé par Keolis Bordeaux en février 2010.

La comparaison des résultats par rapport à l'exercice précédent permet de constater une augmentation des voyages (+6 %) et des recettes (+10,8 %). Il n'en est pas de même si l'on compare les réalisations aux prévisions contractuelles qui confirment un décalage persistant (-17,8 % sur les voyages et -15,5 % sur les recettes).

À la clôture de ses comptes sociaux 2011, l'exploitant affiche un résultat à l'équilibre, grâce à une subvention du groupe Keolis de 3,2 M€. Ce résultat n'intègre toutefois pas les pénalités contractuelles arrêtées par la collectivité au titre de l'arrêté des comptes 2011 pour un montant de 8,6 M€.

Des discussions entre les parties sont par ailleurs en cours, dans le cadre de l'article 28 de la convention portant sur la « clause de rendez-vous »

L'analyse des ratios d'activité réalisé par la collectivité fait ressortir un taux de couverture (recettes/Dépenses) en progression par rapport à 2010 de 2,4 points. Il n'est cependant pas en adéquation avec l'objectif contractuel pour 2011 (32,8 % en réalisé contre 39 % en prévisionnel).

Les hypothèses de croissance ambitieuses du développement du réseau en termes de fréquentation et la persistance d'une conjoncture économique difficile depuis le début du contrat expliquent en partie les difficultés récurrentes rencontrées par le délégataire.

Ce rapport financier annuel est constitué de deux analyses :

– **Partie 1**- L'analyse financière des comptes sociaux du délégataire.

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

– **Partie 2**- L'analyse économique de l'exploitation du service.

Elle permet à la collectivité d'apprécier l'exécution du contrat au regard des objectifs et des enjeux contractuels sur lesquels le délégataire s'est engagé.

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

L'amortissement des investissements et les charges internes de fonctionnement assumés par la collectivité figurent au budget annexe des transports et ne sont donc pas intégrés dans cette analyse des comptes annuels de la société dédiée.

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

Partie 1- Analyse financière des comptes sociaux du délégataire

1- Préambule

1.1- Recalage des éléments financiers du contrat

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

Afin de garantir la durée initiale du contrat de 5 ans, sa prise d'effet a été conventionnellement décalée au 1^{er} mai 2009 : la fin de la convention interviendra au 30 avril 2014.

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

Trois autres avenants sont venus amender la convention initiale dont :

- L'avenant n°2 relatif à la mise à jour du règlement public d'usage et à l'établissement d'une convention d'échange de données numériques ;
- L'avenant n°3 portant sur la compensation financière des retards d'investissements et de maintenance du précédent exploitant et sur l'autorisation de la Cub à Keolis Bordeaux pour acquérir des navettes fluviales ;
- L'avenant n°4 qui, pour l'essentiel traite de la compensation à Keolis Bordeaux des coûts liés aux travaux de la phase 3 du tramway et à l'acquisition des navettes fluviales mais

également aux conséquences financières liées à l'indisponibilité du pont aval traversant les écluses des bassins à flot.

1.2- Comparatif des années 2010 et 2011

En 2011, il est possible de comparer par rapport à 2010 (2 années de 12 mois) l'évolution des charges et des produits réalisés par la société dédiée Keolis Bordeaux.

L'exercice 2011 permet d'analyser les résultats du nouveau réseau mis en place en février 2010 au regard des éléments prévisionnels initiaux du contrat.

L'analyse ci-après est assise sur la revue des comptes tels qu'ils ont été arrêtés et présentés à la Cub par Keolis Bordeaux.

La collectivité n'est pas en accord avec le délégataire quant à la comptabilisation de la contribution forfaitaire annuelle, évaluée par Keolis Bordeaux, et reposant sur un ajustement à la baisse de ses engagements de recettes et la non comptabilisation des pénalités contractuelles résultants de la non réalisation de ses objectifs.

Du fait de cette prise de position par le délégataire lors de la clôture de ses comptes, le résultat net de la structure dédiée est équilibré après la comptabilisation en exploitation d'une subvention d'équilibre de 3,2 M€ versée par le groupe Keolis à sa filiale.

L'impact de cette non comptabilisation de pénalités dues s'élève à 8,6 M€, ce qui apparaît significatif compte tenu du résultat dégagé par Keolis Bordeaux en 2011 (+ 23 K€).

2- Les principales orientations du contrat

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

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

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

➤ La communauté :

- **Définit** la politique des transports et plus particulièrement, l'offre qui s'impose au délégataire.
- **Conduit** les études de stratégie et de détermination de l'offre de transports tout en associant le délégataire aux réflexions et aux études au titre de la définition de l'offre de service à mettre en œuvre.
- **Met à disposition** du délégataire les biens nécessaires à l'exploitation, notamment le matériel roulant et les installations fixes.
- **Fixe** la politique tarifaire.
- **Verse** une contribution forfaitaire à l'exploitant, selon les modalités fixées à la signature du contrat mais pouvant faire l'objet d'ajustements annuels en fonction d'événements divers tels

que notamment l'indexation des charges et la modification de l'offre de transport de référence.

➤ Le délégataire :

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

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

– **Supporte** toutes les charges d'exploitation, y compris celles des opérations d'entretien et de maintenance de l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation en contrepartie de la contribution forfaitaire qui lui est versée par la collectivité.

– **Perçoit** les recettes et les reverse intégralement à la communauté.

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

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

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

3- Le bilan de la société dédiée Keolis Bordeaux

Rappelons que l'analyse ci-après est assise sur la revue des comptes tels qu'ils ont été arrêtés et présentés à la Cub par Keolis Bordeaux. Le bilan et le tableau de financement du délégataire au 31 décembre 2011 s'établissent comme suit :

ACTIF		Réalisé 2010	Réalisé 2011	PASSIF		Réalisé 2010	Réalisé 2011
Immobilisations brutes	12 142 996	13 869 155	Capital	300 000	300 000		
Amortissements cumulés	1 527 093	3 327 747	Résultat	-7 957 920	23 332		
Immobilisations nettes	10 615 903	10 541 408	Report à nouveau	-3 930 180	-11 888 100		
<i>Total Biens stables</i>	10 615 903	10 541 408	Provision pour risques et charges	925 848	1 105 230		
Fonds de roulement négatif	21 278 155	21 000 946	<i>Total Financements stables</i>	-10 662 252	-10 459 538		
Net stocks	5 794 324	3 901 169	Fonds de roulement positif				
Net clients	2 471 935	10 166 791	Dettes fournisseurs et cptes rattachés	13 187 675	16 256 731		
Autres créances	3 262 824	3 735 156	Dettes fiscales et sociales	15 215 342	17 765 324		
Charges constatées d'avance	148 877	122 781	Autres dettes	9 243 817	10 074 440		
<i>Total Biens circulants</i>	11 677 960	17 925 897	Dettes sur immobilisations	583 309	806 454		
Besoin en fonds de roulement			<i>Total financement d'exploitation</i>	38 230 143	44 902 949		
Disponibilités	41 356	3 463 325	Excédent de financement d'exploitation	26 552 183	26 977 052		
Compte courant associé	6 822 001	2 512 782	Disponibilités	1 589 329	0		
<i>Total liquidités</i>	6 863 357	5 976 107	<i>Total financement à court terme</i>	1 589 329	0		
Trésorerie positive	5 274 028	5 976 107	Trésorerie négative				
Total des biens à financer	29 157 220	34 443 412	Total des financements	29 157 220	34 443 411		

TABLEAU DES FLUX		Réalisé 2010	Réalisé 2011	Ressources		Réalisé 2010	Réalisé 2011
Emplois				Capacité d'autofinancement de l'exercice		-6 438 054	2 049 473
Distribution de dividendes sur l'exercice				+ Résultat net	-7 957 920	23 332	
Renouvellement des équipements	9 111 654	1 809 440		+ Dotation aux amort. et provisions	1 591 941	2 144 467	
Remboursement des dettes financières				- Reprises	-72 075	-118 326	
				Cessions d'équipement (vnc moins produits de cessions)	97 166	33 258	
				Produits de cessions d'actif		3 919	
				Augmentation des capitaux propres	0	0	
				Subventions	0	0	
				Aug des dettes financières s/emprunt	0	0	
Variation du besoin en Fonds de roulement	-2 177 181	-424 869		Total des ressources	-6 340 888	2 086 650	
Total des emplois	6 934 473	1 384 571		Variation de trésorerie	13 275 361	-702 079	

3.1- Analyse globale de la structure du bilan

Le haut de bilan se caractérise par **un fonds de roulement négatif pour 21 M€** dû essentiellement au cumul des pertes des deux premiers exercices de la délégation et au faible montant du capital social de Keolis Bordeaux (300 K€) au regard de ces résultats déficitaires. Par ailleurs le délégataire porte des investissements, notamment les vélos, qui ne seront pas amortis à la fin de la délégation.

Le bas de bilan met en évidence **un excédent de financement d'exploitation qui s'élève à 27 M€** quasiment équivalent à celui de l'exercice précédent.

Cette situation est structurelle et s'explique essentiellement par les spécificités du cycle d'activité et la forme du contrat (stocks non significatifs au regard des achats ; très peu d'en-cours clients ; dettes sociales conséquentes en fin d'année).

Pour les raisons évoquées ci-dessus, **la trésorerie nette reste positive à hauteur de 6 M€**. Elle est en légère augmentation de **0,7 M€ par rapport à l'exercice 2010** du fait d'une subvention d'équilibre de **3,2 M€ reçue du groupe Keolis en fin d'année**.

Il est à noter que le compte courant d'associés, assimilé à de la trésorerie, a fortement diminué puisqu'il passe de 6,8 M€ en 2010 à 2,5 M€ fin 2011.

3.2- Analyse de certains postes du bilan

3.2.1- Immobilisations

L'actif immobilisé a évolué comme suit :

		Au 1/01/2011	Acquisitions	Cessions	Au 31/12/2011
205000	Logiciels	580 085	123 178	0	703 263
	<i>Sous total</i>	580 085	123 178	0	703 263
213500	Inst agenc constructions	252 545	120 458	0	373 003
213800	Ouvrages d'infrastructure/Voies	2 478 493	132 205	0	2 610 698
215100	Instal Complexes spécialisées	0	23 243		23 243
215400	Matériel industriel	407 550	57 201		464 751
215500	Outillage industriel	25 602	3 315		28 917
217100	Matériel de transport/bus	1 106 059	0	8 560	1 097 499
217120	Véhicules de service	144 236	27 455		171 691
217500	Vélos	1 089 858	142 148	74 691	1 157 315
217600	Matériel transport annexe	0	166 955		166 955
218100	Instal gale agenc.instal	244 688	61 873		306 561
218300	Matériel de bureau	41 457	1 147		42 604
218350	Matériel informatique	149 314	110 019		259 333
218400	Mobilier	94 918	8 147		103 065
218422	Mobilier urbain	5 441 152	345 870		5 787 022
	<i>Sous total</i>	11 475 872	1 200 036	83 251	12 592 657
231000	Immo corporelles en cours	33 165	325 496	21 935	336 726
232000	Immo incorporelles en cours	0	173 827		173 827
	<i>Sous total</i>	33 165	499 323	21 935	510 553
261400	Titre de participation hors groupe	5 000			5 000
275000	Dépôts et cautionnements versés	48 874	8 838	31	57 681
	<i>Sous Total</i>	53 874	8 838	31	62 681
	Total Actif Immobilisé	12 142 996	1 831 375	105 217	13 869 154

Conformément à ses obligations contractuelles, Keolis Bordeaux a procédé à des investissements qui se sont élevés en 2011 à 1,8 M€ comprenant 0,5 M€ d'immobilisations en cours de réalisations (lancement commande navettes fluviales).

Le cumul des investissements bruts sur 3 ans s'élève à 13,4 M€ ; il est en adéquation avec le plan d'investissements prévisionnel global sur cette période.

Les principales acquisitions en 2011 ont été relatives aux achats de nouveaux vélos et de terminaux de paiements, de logiciels et matériels informatiques, d'agencements divers (sanitaires en bout de lignes), d'équipements pour Mobibus et pour la mise en service de la liane 3+ du réseau TBC.

Si le plan d'investissements contractuel a été suivi par le délégataire, on constate fin 2011 un retard de comptabilisation des amortissements de plus de 700 K€. Le financement de cette charge a déjà été versée par la collectivité à Keolis Bordeaux puisqu'elle est incluse dans la contribution forfaitaire annuelle d'exploitation.

Le 30 avril 2014, la collectivité devra, dans le cadre de la reprise de ces investissements, s'acquitter de leurs valeurs nettes comptables.

Il devra donc être tenu compte de ce différentiel d'amortissements au moment de solder les comptes de la délégation.

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

Pour information, l'estimation de la valeur nette comptable des biens non amortis en fin de contrat s'élèverait à 9,3 M€₂₀₀₈ au 30 avril 2014.

Enfin, Keolis Bordeaux a procédé en 2011 à la sortie du bilan de 110 vélos pour destruction ou disparition.

3.2.2- Stocks

Ils s'élèvent à 3,9 M€ fin 2011 contre 5,8 M€ l'année précédente avec une provision pour dépréciation non significative de 6 K€.

La valeur des stocks a beaucoup diminuée du fait d'une régularisation du stock initial suite à un changement de comptabilisation de certaines pièces mises à disposition par la Cub considérées dorénavant comme des investissements à la charge de la collectivité.

Ces requalifications font suite à l'audit des stocks clos en 2011 et réalisé par la Cub.

L'impact financier de ce reclassement comptable constaté sur cet exercice s'élève à 1,9 M€. Cet ajustement n'influe pas sur le résultat de Keolis Bordeaux mais sur la dette que la société doit à la collectivité au titre de la mise à disposition de ces stocks.

À noter qu'il n'y a pas eu de dotations nouvelles de pièces stockées, mises à disposition de Keolis Bordeaux par la collectivité en 2011.

3.2.3- Clients

Le poste clients s'élève à 10,1 M€ en 2011 contre 2,5 M€ l'exercice précédent. Cette évolution s'explique essentiellement par la non comptabilisation des pénalités contractuelles qui seraient dues par Keolis Bordeaux à la collectivité au titre de cet exercice.

le poste comprend notamment :

- Une facture à établir à Veolia Transport Bordeaux (datant de 2009 et toujours non établie) pour 545 K€ au titre d'une partie des primes exceptionnelles salariés réglées par Kéolis Bordeaux en 2009.
- Une facture à établir à la Cub, d'une part au titre de la NAO 2009 (cumul 2009 à 2011) pour 6,7 M€ TTC, toujours en discussion avec la collectivité, et d'autre part au titre du solde de la contribution forfaitaire d'exploitation 2011 (y compris la CET) pour un montant de 2,7 M€ TTC.

Comme il a été précisé ci-dessus, la collectivité n'est pas d'accord avec le montant de la CFE 2011 comptabilisée dans les comptes de l'exploitant.

3.2.4- Autres créances

D'un montant de 3.7 M€, elles sont constituées essentiellement :

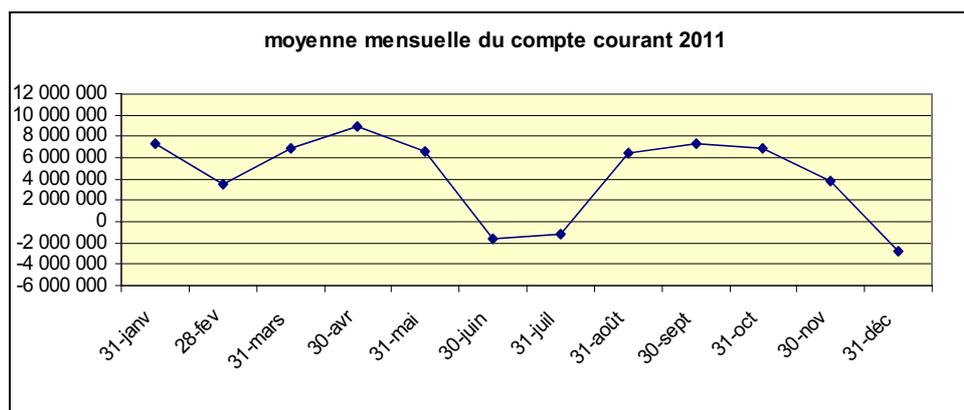
- des comptes de tva (déductible, sur factures à recevoir...) pour 1.4 M€,
- des dépôts de garantie destinés à couvrir le montant de la franchise en responsabilité civile pour 1.7M€, en hausse de 0,5 M€ par rapport à l'exercice précédent. Cette situation s'expliquerait du fait d'un décalage du dénouement et de la clôture de certains sinistres. Ainsi, des dépôts de garantie relatifs à l'exercice 2009 subsistent toujours dans les comptes de l'exploitant pour un montant de 597 K€.

3.2.5- Trésorerie et compte courant d'associé

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

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

En 2011, le compte courant d'associés a évolué comme suit :



Pour la première fois au cours de l'exercice et depuis le début du contrat, le compte courant est devenu créditeur, signe de difficultés de l'exploitant compte tenu de ses résultats déficitaires cumulés.

Comme l'année précédente, les produits financiers générés par ces placements ont été très faibles (24 K€) par rapport aux prévisions contractuelles (650 K€₂₀₀₈).

Les raisons de ce différentiel s'expliquent :

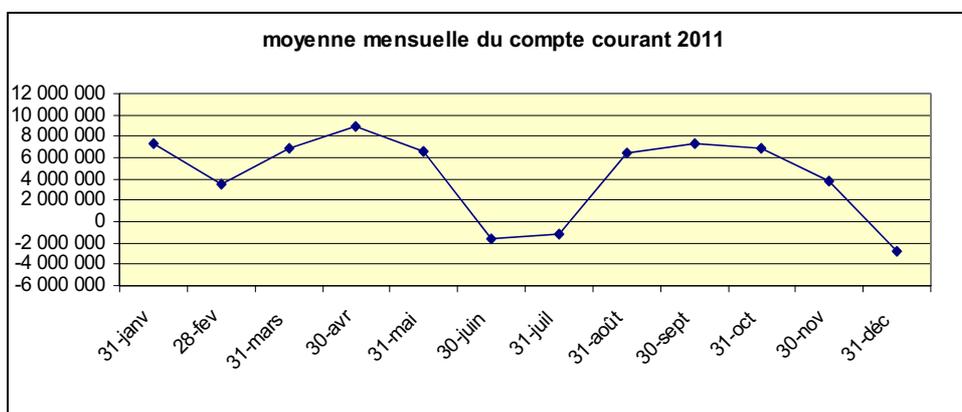
- d'une part à cause de la crise économique persistante depuis l'entrée en exploitation de Keolis Bordeaux qui a généré un effondrement des taux de rémunération et notamment celui du taux Eonia qui ne s'est pas redressé ;
- d'autre part aux difficultés rencontrées par l'exploitant pour atteindre ses objectifs contractuels.

En 2011, la moyenne annuelle du taux Eonia s'est élevée à 0,869 alors qu'en 2008, date de la remise de l'offre de Keolis Bordeaux, elle était de 3.857.

3.2.6- Provisions pour risques et charges

Il s'agit essentiellement des provisions constituées pour pallier les dépenses futures au titre des médailles du travail du personnel de la structure (933 K€) et de divers risques sur litiges dans l'entreprise (172 K€).

3.2.7- Fournisseurs et comptes rattachés



Les dettes fournisseurs s'élèvent à 16 M€ dont 9,4 M€ de factures à recevoir, en augmentation de 23 % par rapport à l'exercice 2010.

Cette augmentation de factures non parvenues au 31 décembre 2011 serait due en partie à l'acquisition du nouveau logiciel « Mainta » (gestion des commandes et de la facturation) en cours de mise en place.

Globalement, les provisions s'apurent pour la plupart en 2012 (hormis les provisions d'assurances sinistres qui cumulent à elles seules plus de 2 M€ pour la période 2009 à 2011).

3.2.8- Dettes fiscales et sociales

D'un montant de 17,8 M€, elles comprennent essentiellement :

- 7 M€ de dettes sociales relatives à la valorisation des jours de congés et d'ARTT dus aux salariés ;
- 6,7 M€ de dettes aux caisses sociales obligatoires correspondant, en fonction des caisses, aux bordereaux du mois de décembre ou du dernier trimestre 2011.

S'agissant des congés payés, on relève pour la première fois depuis le début du contrat une stabilisation du nombre de jours dus aux salariés.

En effet, le délégataire a mis en œuvre un plan d'action pour réduire le volume des

compteurs individuels qui n'avaient cessé de progresser depuis l'entrée en exploitation. Par ailleurs, l'exploitant indique avoir privilégié la récupération des heures supplémentaires effectuées au cours de l'exercice et qui porteraient sur un volume de 38 000 heures.

Pour information, fin 2008, les salariés de Veolia Transport Bordeaux accusaient en effet un retard important dans la prise des droits à congés et repos compensateurs.

Conformément aux règles de transmission des dettes sociales, les provisions que Veolia Transport Bordeaux détenait au 30 avril 2009 avaient été reprises au passif du bilan de Keolis Bordeaux en contrepartie d'un règlement de Veolia Transport Bordeaux.

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

Fin 2010, malgré un effectif moyen en hausse de 113 E.T.P., ce passif social s'était encore accru.

Même si la situation n'est pas encore satisfaisante, Keolis Bordeaux prévoit pour 2012 une amélioration notable qui devrait conduire à une diminution des compteurs sociaux.

Le tableau ci-dessous représente l'évolution des heures et des jours de repos des 3 dernières années, comparé à l'exercice 2008 intégralement assuré par Veolia Transport Bordeaux.

L'effectif moyen à fin décembre est passé de 2 180 salariés en 2010 à 2 189 salariés en 2011.

La moyenne des jours de congés dus aux salariés fin 2011 ressortirait à 21 jours par personne contre 20,6 jours par personne fin 2010.

Comparatif Dettes sociales Keolis à fin décembre	Kéolis 2011		Kéolis 2010		Kéolis 2009		Variation 2010/2011		Variation 2009/2010		Rappel Veolia 2008	
	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours
Repos compensés	165 256	11 187	146 798	10 652	118 391	8 876	18 458	535	28 407	1 776	114 362	9 074
Récup sur fiches	1 160	74	1 220	88	1 230	89	-59	-14	-11	-2	1 237	94
Comm diverses (représ du personnel)	11 791	820	12 719	936	11 083	806	-928	-116	1 636	130	7 288	560
Bonification (loi Aubry avant 35 H)	13 518	844	12 738	885	13 427	947	780	-41	-689	-62	14 466	1 049
Repos compensateurs	75 912	5 272	83 267	5 994	56 795	4 059	-7 355	-722	26 472	1 934	46 834	3 458
rtt	1 197 342	86 824	1 088 799	82 685	712 353	54 734	108 543	4 139	376 446	27 951	671 202	53 247
repos compensateurs travail de nuit	67 329	4 900					67 329	4 900				
Total des heures (en valeur)	1 532 309	109 920	1 345 541	101 239	913 279	69 511	186 768	8 681	432 261	31 727	855 390	67 482
Sous Total en jours (à raison de 7H/J)		15 703		14 463		9 930		1 240		4 532		9 640
Jours complémentaires si non maladie ex N	283 662	2 706	304 710	3 008	278 842	2 774	-21 049	-302	25 868	234	260 779	2 670
Jours complémentaires si non maladie ex N-1	165 384	1 492	139 891	1 352	104 689	1 036	25 494	141	35 202	316	90 338	931
Jours repos fériés	2 161 598	21 268	1 926 584	19 444	1 376 055	14 033	235 014	1 825	550 530	5 411	1 057 151	11 202
Jours repos médailles	20 655	180	20 080	202	16 321	165	575	-22	3 759	37	12 171	126
Jours de congés	514 284	4 786	659 139	6 456	421 710	4 232	-144 855	-1 670	237 429	2 225	388 719	4 037
Total des jours (en valeur)	3 145 583		3 050 404		2 197 617		95 179		852 788		1 809 158	
Sous Total des jours		30 432		30 461		22 239		-29		8 222		18 966
Provision au 31/12	4 677 892		4 395 945		3 110 896		281 947		1 285 049		2 664 548	
Taux de charges	50,70%		49,90%		49,80%						47,50%	
Charges sur provisions	2 371 691		2 193 577		1 549 226		178 115		644 350		1 265 660	
Provisions toutes charges comprises	7 049 583		6 589 521		4 660 122		460 062				3 930 208	
Total des jours dûs		46 134		44 923		32 169		1 211		12 754		28 606
Effectif moyen à fin décembre (TBC + MOBIBUS)	2 189		2 180		2 067		9		113		1 942	
Nombre de jours dûs par salarié		21,08		20,60		15,56		0,47		5		14,73
Provisions par salarié hors taux de charges	2 137		2 016		1 505		121		511		1 372	
Provisions par salarié toutes charges comprises	3 220		3 022		2 255		198		768		2 024	

nb : l'effectif correspond à l'effectif du personnel salarié Keolis Bordeaux hors personnel mis à disposition
il s'agit de l'effectif moyen mensuel de décembre repris dans le rapport d'activité du délégataire
Les données Veolia 2008 ne concernent que le personnel de TBC (Mobibus faisant l'objet d'une autre délégation)

3.2.9- Autres dettes

Les dettes diverses, qui s'élèvent à 10,07 M€ comprennent essentiellement les stocks et dépôts à reverser à la CUB (mise à disposition du stock de départ au 1^{er} mai complété des dotations de nouvelles pièces en 2009 et en 2010 et régularisé suite à l'audit des stocks réalisé par la collectivité en 2011) pour un montant de 3,7 M€ et une dette envers la collectivité au titre de la régularisation annuelle de la contribution forfaitaire 2010 pour 4,6 M€ réglée en mai 2012.

Il est à noter qu'il subsiste dans ce poste une dette envers Veolia Transport Bordeaux datant de 2009 pour un montant de 451 K€. Cette dette regrouperait diverses prestations commandées par l'exploitant actuel pour lesquelles le règlement serait intervenu sur le compte bancaire de VTB.

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

Les comptes sociaux du délégataire comparés aux comptes prévisionnels des 3 premiers exercices du contrat se présentent comme suit :

COMPTE DE RESULTAT (EN K€)	Prévision 2009 8 mois	Prévision 2010 12 mois	Prévision 2011 12 mois	Cumul Prév. 2009/2011	Cumul Prév. Inflatées 2009/2011	Réalisé 2009 (8 mois)	Réalisé 2010 (12 mois)	Réalisé 2011 (12 mois)	Cumul Réalisé 2009/2011	Ecart Réalisé/Prév.	Ecart Réalisé/Prév. (en %)
PRODUITS											
RECETTES D'EXPLOITATION											
Contribution forfaitaire	91 193	151 908	153 887	396 988	404 286	92 003	153 541	164 998	410 542	6 256	1,55%
Remboursement Taxe Professionnelle	0	2 817	2 837	5 654	5 787	0	1 945	2 929	4 874	-913	-15,78%
Autres recettes d'exploitation				0		1	0		1	1	
Sous Total chiffre d'affaires	91 193	154 725	156 724	402 642	410 073	92 004	155 486	167 927	415 417	5 344	1,30%
Produits du trafic	28 313	52 698	58 997	140 008	142 727	27 817	44 774	49 468	122 059	-20 668	-14,48%
Autres produits : publicité	1 098	1 638	1 638	4 374	4 452	594	1 015	930	2 539	-1 913	-42,97%
Autres produits : infractions	559	702	614	1 875	1 906	650	901	1 139	2 690	784	41,17%
Autres produits : redevance de sous-occupation				0	0	0	108	53	161	161	
Recettes titres et abonnements	29 970	55 038	61 249	146 257	149 085	29 061	46 798	51 590	127 449	-21 636	-14,51%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	121 163	209 763	217 973	548 899	559 158	121 065	202 284	219 517	542 866	-16 292	-2,91%
CHARGES											
Recettes tarifaires reversées à la Communauté	29 970	55 038	61 249	146 257	149 085	29 061	46 798	51 590	127 449	-21 636	
60 achats	9 756	16 481	16 874	43 111	43 909	9 624	15 988	17 248	42 860	-1 049	
Carburants et lubrifiants	3 881	6 751	6 880	17 512	17 838	3 453	5 875	6 789	16 117	-1 721	
dont GNV	2 400	4 953	5 188	12 541	12 784	1 968	3 352	3 882	9 202	-3 582	
Fluides: Electricité+Gaz+Eau+Fuel	459	684	684	1 827	1 860	627	1 397	1 486	3 510	1 650	
Electricité tramways	1 469	2 340	2 342	6 151	6 263	1 488	2 465	2 608	6 561	298	
Fournitures Bus et Tram	3 071	5 188	5 184	13 443	13 690	2 688	4 203	4 473	11 364	-2 326	
Autres Achats	876	1 518	1 784	4 178	4 259	1 368	2 048	1 892	5 308	1 049	
61 services extérieurs	12 813	20 501	21 745	55 059	56 078	14 651	27 137	28 315	70 103	14 025	
Locations	342	559	609	1 510	1 538	624	1 086	1 026	2 736	1 198	
Sous-traitance ligne de bus	8 201	11 945	13 181	33 327	33 939	7 272	13 658	15 443	36 373	2 434	
dont sous-traitance groupe		0	0	0	0	2 468	6 490	8 316	17 274	17 274	
Sous-traitance entretien bus Tramways	1 808	4 141	4 099	10 048	10 243	2 002	4 851	4 250	11 103	860	
dont sous-traitance groupe		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sous-traitance pneumatiques	278	524	544	1 346	1 372	266	419	542	1 227	-145	
Divers	1 069	1 594	1 572	4 235	4 310	2 879	5 635	5 672	14 186	9 876	
Assurances (primes+provisions)	1 115	1 738	1 740	4 593	4 676	1 608	1 488	1 382	4 478	-198	
dont assurances groupe		0	0	0	0	0	59	59	59	59	
62 autres services extérieurs	7 158	11 889	10 563	29 610	30 132	5 533	9 684	9 763	24 980	-5 152	
Frais de siège (assistance technique)	1 446	2 253	2 258	5 957	6 065	1 982	3 531	3 781	9 294	3 229	
dont facturation de personnel groupe	613	915	915	2 443	2 487	1 161	2 205	2 347	5 713	3 226	
dont autres frais de siège	833	1 338	1 343	3 514	3 578	820	1 326	1 435	3 581	3	
Publicité-opérations promotionnelles	187	313	275	775	789	302	788	371	1 461	672	
Gardiennage parcs relais et autres				0	0	3 249	5 365	5 611	14 225	14 225	
Sous-total: Divers services extérieurs	5 525	9 323	8 030	22 878	23 279	0	0	0	0	-23 279	
dont lavage nettoyage bus -tramway - stations	1 638	2 406	2 414	6 458	6 573	0	0	0	0	-6 573	
dont frais pédagogiques formation	633	862	847	2 342	2 383	0	0	0	0	-2 383	
dont communication - information clientèle	667	1 662	961	3 290	3 345	0	0	0	0	-3 345	
dont coûts distribution titres et encaissement	577	850	973	2 400	2 445	0	0	0	0	-2 445	
dont divers maintenance	466	725	725	1 936	1 971	0	0	0	0	-1 971	
dont charges externes inventaire	0	245	37	282	286	0	0	0	0	-286	
dont contribution employeur restauration	273	427	426	1 126	1 146	0	0	0	0	-1 146	
dont contrôle - médiation	120	485	225	830	844	0	0	0	0	-844	
dont autres	1 131	1 662	1 422	4 215	4 286	0	0	0	0	-4 286	
						0	0	0	0	0	
VALEUR AJOUTEE	61 466	105 854	107 542	274 862	279 955	62 196	102 677	112 601	277 474	-2 481	-0,89%
63 impots et taxes	2 470	6 925	6 896	16 291	16 618	2 962	6 388	7 600	16 950	332	
Charges fiscales sur salaires	2 268	3 811	3 719	9 798	9 976	2 762	4 131	4 288	11 181	1 205	12,08%
Taxe professionnelle	0	2 817	2 836	5 653	5 786	0	1 944	2 929	4 873	-913	
Autres impôts et taxes	202	297	341	840	856	200	313	383	896	40	
64 charges de personnel (hors charges fiscales)	59 069	95 793	97 232	252 094	259 569	63 428	103 812	107 460	274 700	15 131	5,83%
Salaires	41 222	66 836	67 689	175 747	178 959	43 835	72 121	73 958	189 914	10 955	
Charges sociales	17 847	28 957	29 543	76 347	77 746	19 593	31 691	33 502	84 786	7 040	
Subvention d'exploitation autres (Remboursement OPCA...)	682	1 067	1 065	2 814	2 865	1 203	1 169	1 079	3 451	586	
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	609	4 203	4 479	9 291	6 633	-2 991	-6 354	-1 380	-10 725	-17 358	-261,70%
65/75 charges et produits divers de gestion						-1	47	-227	-181	-181	
68/78 dotations s/ amort et provisions									0	0	
Dotations aux amortissements des biens	178	1 865	2 014	4 057	4 150	116	1 420	2 009	3 545	-605	
Dotations aux prov pour charges retraite						59	92		151	151	
Dotations aux prov.pour risques et charges							8		8	8	
Dotations aux prov pour dépréciation						13	10		23	23	
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	120 732	207 425	215 508	543 665	553 811	124 243	210 215	217 295	551 753	-2 058	-0,37%
RESULTAT D'EXPLOITATION	431	2 338	2 465	5 234	5 348	-3 178	-7 931	-3 162	-14 271	-19 619	-366,87%
Charges financières	8	435	451	894	915	0	0	0	0	-915	
Produits Financiers	402	635	646	1 683	1 714	18	18	23	59	-1 655	
RESULTAT FINANCIER	394	200	195	789	799	18	18	23	59	-740	-92,61%
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	825	2 538	2 660	6 023	6 146	-3 160	-7 913	-3 139	-14 212	-20 358	-331,23%
ELEMENTS EXCEPTIONNELS						-769	-46	3 160	2 345	2 345	
Participation des salariés aux résultats	169	540	592	1 301	1 328	0	0	0	0	-1 328	
Impôt société	275	789	707	1 771	1 806	0	0	0	0	-1 806	
RESULTAT NET COMPTABLE	381	1 209	1 361	2 951	3 012	-3 929	-7 959	21	-11 867	-14 879	-493,94%

En préambule, il y a lieu de rappeler que le compte de résultat prévisionnel valorisé en €₂₀₀₈ a été recalé des impacts des avenants 3 et 4.

Pour une meilleure appréhension des écarts entre le compte d'exploitation prévisionnel et le réalisé, le prévisionnel a été actualisé à l'inflation (indice de septembre inflation 2009 à 0,1 % ; inflation 2010 à 1,20 % ; inflation 2011 à 2,1 %).

Cette méthode de comparaison appliquée en 2010 et 2011 (l'inflation 2009 était trop faible pour entraîner un effet mesurable) est par ailleurs identique à celle pratiquée lors du précédent contrat de transports. Elle permet d'identifier les écarts au regard du prévisionnel.

La permanence de la méthode permet de suivre la tendance des évolutions des charges et des produits sur des périodes longues.

Globalement, les principaux écarts constatés sont les suivants :

– **Une valeur ajoutée au terme des 3 premières années du contrat en retrait de 2,5 M€ par rapport aux prévisions ;**

– **Un excédent brut d'exploitation négatif** cumulé pour 10,7 M€, en retrait de 17 M€ par rapport au prévisionnel et dû en partie aux charges de personnel (représente environ 8 %) au-delà des chiffres annoncés au contrat ;

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

– **En résumé, il se dégage un résultat net comptable cumulé déficitaire de 11.9 M€ contre 3 M€ de bénéfice prévu initialement qui s'expliquerait :**

- **D'une part, par les charges de personnel supérieures aux prévisions et qui s'expliqueraient partiellement par des coûts supplémentaires liés aux manœuvres en fin de contrat précédent du délégataire sortant ;**
- **D'autre part, par la comptabilisation des pénalités contractuelles supportées par Keolis Bordeaux en 2009 et 2010 portant sur la non réalisation de ses objectifs de recettes et celui de son engagement sur la fraude ;**
- **Et enfin, par la formule d'actualisation de la contribution forfaitaire d'exploitation bien construite et relativement stable depuis le début du contrat.**

Ces constats doivent être nuancés dès lors que les pénalités contractuelles 2011 qui s'élèvent à 8,6 M€ n'ont pas été comptabilisées par le délégataire dans ses comptes.

Cette situation interroge donc la pertinence des résultats de l'exercice de la société dédiée Keolis Bordeaux.

Par ailleurs, une conciliation avec la Cub a été engagée en 2011.

Elle porte sur des éléments non prévus par les parties à la date de signature du contrat et devrait aboutir en 2012.

4.1- Analyse de certains postes du compte de résultat 2011

4.1.1- La contribution forfaitaire

Le chiffre d'affaires total comptabilisé dans les comptes de Keolis Bordeaux s'élève à 168 M€ et se décompose comme suit :

Contribution forfaitaire	161 872 877
impact avenant 4	1 346 481
pénalités qualité	-119 026
Intéressement PMR	3 687
Intéressement redevances occup.	11 120
CET	2 309 200
<i>SousTotal</i>	165 424 339
NAO+primes exceptionnelles	2 506 054
Total Chiffre d'affaires	167 930 393

La collectivité a, de son côté, arrêté le montant de la contribution forfaitaire 2011 à 157 M€.

Il est donc constaté un écart avec les enregistrements comptables du délégataire s'élevant à 11 M€ dont 8,6 M€ de pénalités venant s'imputer sur la contribution forfaitaire et 2,4 M€ relatifs à la compensation des NAO et primes exceptionnelles traitées dans le cadre de la conciliation.

4.1.2- Le niveau de recettes du trafic encaissées

Les engagements par Keolis Bordeaux des recettes prévisionnelles contractuelles en 2011 dites " produits du trafic " d'un montant de 59 M€ (sans actualisation) comparés aux recettes réellement encaissées font apparaître un retard sur les objectifs de 9,5 M€.

Il y a lieu cependant de corriger cet écart, les bases contractuelles d'engagements de recettes devant être ajustées chaque année des éléments suivants :

- Modifications de l'offre de transport,
- Effets de la gratuité,
- Interruptions de services liées à des mouvements de grève nationaux,
- Variations calendaires intervenues au cours de l'année

Sous l'effet des 4 critères d'ajustement ci-dessus, l'arrêté des comptes 2011 déterminé par la collectivité fait état d'une base brute d'engagements de recettes diminuée de 2 M€ et ramenée à 57 M€.

Les recettes reversées par Keolis Bordeaux à la Cub s'élevant à 49,5 M€, le délégataire se trouve pénalisé de 7,5 M€.

2011	Base Théorique contractuelle	Base définitive	Ecart Base Théorique/Base définitive	Recettes Réelles	Ecart Base définitive/Recettes réelles
Recettes TBC	58 112 327	56 041 812	2 070 515	48 207 226	7 834 586
Recettes PMR	231 774	237 168	-5 394	228 259	8 909
Recettes V3	653 004	659 883	-6 879	1 033 680	-373 797
Total (en €)	58 997 105	56 938 863	2 058 242	49 469 165	7 469 698

4.1.3- Précisions sur certains postes de charges

➤ Sous-traitance lignes de bus

L'article 7-4-1 de la convention prévoit que la Communauté autorise, sur la durée du contrat, le délégataire à sous-traiter l'exploitation de l'offre de transport, de manière continue, dans la limite de 20 % de l'ensemble des kilomètres offerts sur l'année.

En 2011, le poste représente une charge de 15.4 M€, en augmentation de 13 % par rapport à 2010 dont 54 % (contre 47,5 % sur n-1) pour le groupe Keolis (filiale Keolis Gironde) et 43 % (contre 47.5 % sur n-1) pour le groupe Veolia (filiale Citram).

Cette augmentation est due en partie à la mise en place en août 2011 de la liane 14 dans le cadre des travaux de la phase 3 du tramway.

Cette ligne est exploitée par Keolis Gironde et n'entre pas, exceptionnellement, dans le calcul du quota contractuel des 20 % de kilomètres sous-traités.

Pour rappel, la sous-traitance des navettes électriques a été reprise en direct par Keolis Bordeaux en septembre 2010.

Dans le cadre des opérations préparatoires à la fin de contrat, la collectivité réalise actuellement un audit de l'exploitation des lignes affrétées.

➤ Frais de siège

Le contrat plafonne les frais de siège à 0.9 % du chiffre d'affaires déduction faite des charges de sous-traitance du groupe Keolis.

Le calcul, en termes de valorisation des frais de siège, n'apporte pas de commentaire particulier.

En revanche, le chiffre d'affaires de Keolis Bordeaux (essentiellement la contribution forfaitaire) qui devra être corrigé des pénalités contractuelles telles qu'appliquées par la collectivité et non comptabilisées dans les comptes de l'exploitant en 2011, appellerait un réajustement des frais de siège (impact de 0,9 % sur 8,6 M€ soit 77 K€).

➤ Personnel mis à disposition

Il était prévu au contrat la mise à disposition de 7 personnes salariées du groupe Keolis pour un coût prévisionnel en 2011 de 915 K€₂₀₀₈.

Finalement, 16 personnes sont mises à disposition en 2011 pour un montant de 2.3 M€, ce qui représente des coûts supplémentaires par rapport au prévisionnel supérieurs à 1 M€.

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

En 2010, l'exploitant avait procédé au recrutement d'un responsable ingénierie et coordination.

En 2011, l'effectif est resté stable même si les évolutions des fonctions d'une année sur l'autre ne peuvent être suivies.

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

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

Le fait de ne pas salarier le personnel au sein de la société dédiée de Keolis Bordeaux soulève pour la collectivité les difficultés suivantes :

- La transparence et le contrôle de la charge à compenser n'est pas vérifiable au même titre que celle inscrite dans la société dédiée (les facturations du groupe ne sont ni détaillées ni individualisées).
- Le coût de 14 % de frais de gestion perçus par le siège au titre de ces emplois (14 % de frais de gestion) est probablement supérieur aux coûts réels de fonctionnement si ce personnel était salarié de la structure Bordelaise.
- Il subsiste un risque de départ sans préavis, en cas de changement de délégataire, de ces salariés, majoritairement des cadres supérieurs nécessaires à l'exploitation et à la continuité du service public. Si ces cadres étaient salariés de Keolis Bordeaux, ils bénéficieraient d'un transfert automatique de leurs contrats de travail au nouvel exploitant.

➤ Les frais de personnel

C'est le poste de charges qui apparaît le plus en décalage par rapport au prévisionnel (un prévisionnel pour 100,9 M€₂₀₀₈ charges fiscales comprises contre un réalisé pour 111,8 M€ soit un écart de près de 11 M€ avant prise en compte des subventions perçues).

Il est à noter que si l'on intégrait par ailleurs le personnel mis à disposition par le groupe la charge aurait augmenté de plus de 10 % par rapport au prévisionnel. Il y a donc lieu de s'interroger sur ce différentiel relativement significatif.

Plusieurs hypothèses pourraient expliquer l'évolution des rémunérations constatées dans les comptes du délégataire :

- Un effectif légèrement supérieur au prévisionnel ;
- Des charges mal appréhendées ;
- Des augmentations de rémunérations supérieures à celles prévues au contrat (NAO 2009 négociée par Veolia transport Bordeaux). Cette charge supplémentaire devrait faire l'objet d'une compensation financière par la Cub dans le cadre du protocole de conciliation.

4.1.4- Le résultat financier

Le résultat financier est positif et s'élève à 23 K€ pour une prévision de 195 K€₂₀₀₈.

Comme il a été décrit au paragraphe 3.2.5, le taux de rentabilité des fonds disponibles a été très faible sur l'exercice et cela d'ailleurs depuis le début du contrat puisqu'il s'est élevé en moyenne pour Keolis Bordeaux à 0.6517 en 2011 (Eonia – 0.25 %). Il est rappelé que la convention prévoit un partage des produits financiers avec la collectivité s'ils sont supérieurs aux prévisions, ce qui n'a jamais été le cas depuis 2009.

4.1.5- Le résultat exceptionnel

Il s'agit d'un résultat positif pour 3,1 M€ résultant du versement d'une subvention d'équilibre par le groupe Keolis à l'exploitant Bordelais avec clause de retour à meilleure fortune.

5- Conclusion

L'exercice 2011 n'a pas permis à Keolis Bordeaux de redresser la situation préoccupante de

l'année dernière. Le délégataire affiche en effet un résultat à l'équilibre, grâce à une subvention exceptionnelle de 3,2 M€ versée par le groupe Keolis. De plus, l'arrêté des comptes 2011, établis par la collectivité, après concertation avec l'exploitant, conduit au versement par la Cub d'une contribution forfaitaire d'exploitation inférieure à celle attendue par Keolis Bordeaux dans ses comptes sociaux.

Elle lui impute en effet le montant des pénalités attendues à hauteur de 8,6 M€ pour non atteintes des objectifs contractuels.

Partie 2 – Analyse économique d'exploitation du contrat

1- Les éléments clefs du contrat

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

Ceux-ci permettent de mettre en exergue au cours du contrat les éventuels points d'attention (évolution du niveau de recettes ; dérive de la contribution forfaitaire ; objectifs de validations ou de voyages non atteints par le délégataire..). Afin d'analyser économiquement de la délégation, il est nécessaire de retracer ci-après les indicateurs utilisés et de rappeler leurs impacts financiers pour le délégant et le délégataire.

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

Précisions sur les validations brutes issues du système billettique :

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

En 2010, il avait été noté que le délégataire avait procédé à une régularisation de 3 250 882 validations supplémentaires représentant 5 % du nombre total de validations annuelles. Selon l'exploitant, cette situation était due à un problème technique constaté essentiellement l'été 2010 sur les remontées d'information du tramway.

Cette année, le délégataire a dû procéder également à une estimation de 2 250 000 validations (représentant 3 % des validations 2011) non intégrées dans le système billettique et portant sur la période de septembre à novembre 2011.

La saturation de la mémoire des équipements dans les rames de tramway aurait généré la perte des données.

Il est important de noter que cette régularisation n'a pas entraîné d'impact financier pour la collectivité puisque le délégataire n'atteint pas ses objectifs (- 34 % de validations constatés en 2011 par rapport à son engagement prévisionnel) et il subit de ce fait une pénalité financière contractuelle maximum de 150 K€₂₀₀₈.

Les régularisations chroniques des validations mettent cependant en doute les données recueillies et la communication qui peut en découler.

Ces informations sont pourtant déterminantes pour l'analyse de l'attractivité du réseau de transport, celles-ci constituant un objectif important pour son développement futur.

Précision sur les voyages comptables :

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

Méthodologie de dénombrement des voyages

Le rapport annuel du délégant en 2010 avait soulevé l'imprécision du contrat au regard de la méthodologie du dénombrement des voyages comptables.

L'avenant 4 est venu corriger cette imprécision, en complétant l'article 10,1,3 e) de l'annexe 10 qui précise :

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

Le tableau retraçant les coefficients de mobilité appliqués jusqu'au terme du contrat est désormais inséré au contrat.

La répartition des voyages comptables, attribuée à chaque ligne du réseau bus et tramway est ensuite effectuée au regard du poids des validations de chaque titre, enregistrées par le système billettique.

Impact financier résultant du dénombrement des voyages

Le total des voyages comptables 2011, déterminés conformément à la convention, s'élève à 108 842 694 voyages : Ils sont inférieurs de 17,7 % à l'engagement contractuel de Keolis Bordeaux.

La validation du nombre de voyages est fondamentale puisqu'elle impacte le calcul des engagements de recettes de l'exploitant au titre des variations tarifaires et de la gratuité.

L'arrêté des comptes 2011 a été affecté par le dénombrement des voyages qui a pesé sur l'engagement de recettes de l'exploitant à hauteur de 1,7 M€, dont le détail figure ci-après.

Précision sur les engagements de recettes de titres

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

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

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

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

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

Les ajustements à la baisse de l'engagement de Keolis Bordeaux sur les recettes de TBC en 2011 se sont élevés à 2,07 M€ répartis comme suit :

Ajustements du socle d'engagement de recettes	en Euros
Modifications de l'offre de référence	270 626
Interruption de service (grèves nationales)	6 017
Effets de la gratuité en faveur des demandeurs d'emplois	1 762 999
Evolutions tarifaires	-87 858
Conséquences des travaux phase 3	118 731
Total (en €)	2 070 515

Ainsi la base de l'engagement de recettes prévue initialement sur l'ensemble du contrat pour un montant de 59 M€ en 2011 a été ramenée, sous l'effet de cet ajustement, à 57 M€.

2011	Base Théorique contractuelle	Base définitive	Ecart Base Théorique/Base définitive	Recettes Réelles	Ecart Base définitive/Recettes réelles
Recettes TBC	58 112 327	56 041 812	2 070 515	48 207 226	7 834 586
Recettes PMR	231 774	237 168	-5 394	228 259	8 909
Recettes V3	653 004	659 883	-6 879	1 033 680	-373 797
Total (en €)	58 997 105	56 938 863	2 058 242	49 469 165	7 469 698

Deux points d'ajustements de l'engagement de recettes au titre de l'exercice 2011 ont été vérifiés : l'effet de la gratuité et les évolutions tarifaires ; leurs impacts financiers représentant 81 % de l'ajustement annuel.

Effet de la gratuité en faveur des demandeurs d'emplois

1) Dénombrement des voyages gratuits

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

Le transport gratuit est délivré, après examen de la situation personnelle des demandeurs.

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

En 2011, le délégataire a comptabilisé les titres gratuits en circulation (comprenant les titres sociaux pour 189 194 et les demandeurs d'emploi pour 175 871) au nombre de 365 065.

Cela représenterait une moyenne mensuelle de 30 422 personnes bénéficiant de la gratuité.

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

Il ressort de ce calcul un nombre de voyages gratuits pour 2011 qui s'élèverait à 10 026 464 voyages.

Valorisé à 0.4429 € le voyage comptable en 2011 (recettes totales/nbre total de voyages comptables), l'accès gratuit au transport coûterait à la collectivité la somme de 4 440 721 €.

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

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

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

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

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

– En prenant en compte le pourcentage d'augmentation des voyages comptables prévus contractuellement entre 2008 et 2011 (91 475 304 voyages pour 2008/132 600 417 voyages pour 2011) soit 44,96 % pour actualiser de ce taux d'évolution la part des voyages gratuits de l'engagement initial de voyages comptables.

La prévision contractuelle des voyages comptables gratuits de 2008 (9 691 675 v) actualisés de 44,96 % ressort ainsi pour 2011 à 14 048 821 voyages.

– En déterminant la variation entre les voyages gratuits prévisionnels actualisés (soit les 14 048 821 voyages ci-dessus) et les voyages gratuits constatés pour 2011 qui s'élèvent à 10 026 464 voyages, on obtient une variation de 4 022 357 voyages.

– En valorisant cette variation des voyages par la recette unitaire contractuelle de référence de 0.4383€ ce qui représente un montant de 1 762 999€.

En conclusion, l'engagement de recettes contractuelles 2011 corrigé de l'évolution du transport gratuit a été réduit de 1 762 999€.

Ce mode de calcul revient à dire que la gratuité théorique augmente selon les mêmes proportions que l'évolution globale contractuelle des voyages prévus entre 2008 et 2011 (+44.96 %).

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

Il apparaît en effet que les voyages gratuits dénombrés en 2011 par Keolis Bordeaux à hauteur de 10 026 464 voyages ont augmenté de 334 789 voyages depuis 2008 soit +3,45 % (socle 2008 pour 9 691 675 voyages comptables sociaux).

Effet des évolutions tarifaires

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

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

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

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

Pour 2011, la recette unitaire moyenne s'élèverait à 0.4429€ (total recettes/total voyages soit 48 207 226€/108 842 694v).

Compte tenu d'une recette unitaire de référence 2008 qui s'élève au contrat à 0.4383€, il y a lieu de corriger la base de l'engagement de recettes de Keolis Bordeaux sur 2011 en la réajustant (à la hausse contrairement à l'année précédente) de l'évolution de la recette unitaire moyenne représentant 604 511€ : $(58\,112\,327€ \cdot (1 - 0.4383 / 0.4429))$.

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

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

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

Fin 2011, l'écart entre la hausse moyenne pondérée cumulée des tarifs de 5,98 % (1.53 % en 2009 ; 2.95 % en 2010 et 1,50 % en 2011) et l'inflation cumulée de 3,6 % (source INSEE) s'élève à 2,38 %.

Cet écart n'étant pas supérieur à 3 %, Il n'y aurait donc pas lieu d'apporter une correction de 30 % sur la variation de la recette unitaire moyenne.

Or Keolis Bordeaux considère que, bien qu'il n'y ait pas d'effet d'élasticité en 2011, il y a lieu de conserver l'effet pérenne de l'élasticité cumulée à fin 2010, soit 2,96 % avec un coefficient de 30 % représentant 0,89 %.

Lors de l'arrêté de la contribution 2011, la collectivité a précisé dans le projet de délibération émettre la possibilité de revoir l'exploitant au moment de la clause de revoyure pour clarifier cette méthode de calcul.

Le rapport du délégant 2010 indiquait déjà un point de divergence concernant la base sur laquelle il y avait lieu d'appliquer le coefficient d'élasticité puisque l'exploitant, lors de l'arrêté des comptes, avait apporté une correction de l'engagement du socle de ses recettes et non pas de la variation de la recette unitaire moyenne.

Cette méthode de calcul avait vu baisser la garantie de recettes 2010 pour 469 256 € au lieu de 15 256 €, au détriment de la collectivité.

En 2011, l'effet de l'élasticité dans le calcul de l'arrêté des comptes a un impact négatif pour la collectivité pour un montant de 516 653 €.

Il conviendrait donc de préciser la rédaction de l'article 3 e) de l'annexe 10 arrêtant des modalités partagées par chacune des parties.

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

Le tableau ci-dessous permet de comparer en colonnes l'évolution des principaux ratios sur les 3 premières années du contrat avec ceux prévus initialement.

Les données physiques (Kms, nombre de validations et de voyages) sont issues du rapport annuel du délégataire ; les éléments financiers (contribution/recettes) sont ceux qui ont été approuvés par la collectivité (hors article 28 « clause de rendez-vous »).

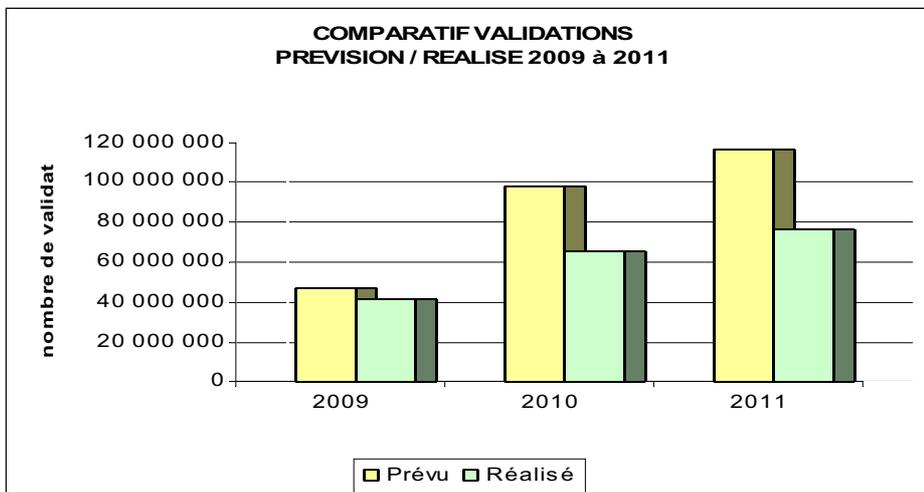
Il est à noter que les données financières prévisionnelles ci-dessous tiennent compte de l'avenant 4 de la convention et sont exprimées en euros 2008.

Il faut souligner que les ratios et leurs évolutions ne dépendent pas de l'actualisation en valeurs des données financières contractuelles.

	Contrat (en k€2008)			Réalisé (en k€ courant)			Ecart Réalisé/Contrat			Ecart (en %)		
	2009 (8 mois)	2010	2011	2009 (8 mois)	2010	2011	2009 (8 mois)	2010	2011	2009 (8 mois)	2010	2011
Validations brutes TBC	46 929 465	97 897 119	116 449 984	41 383 157	65 252 624	76 538 645	-5 546 308	-32 644 495	-39 911 339	-11,82%	-33,35%	-34,27%
Voyages comptables TBC	64 286 939	118 663 174	132 329 528	61 529 003	102 680 079	108 842 694	-2 757 936	-15 983 095	-23 486 834	-4,29%	-13,47%	-17,75%
Total Voyages	64 286 939	118 663 174	132 329 528	61 529 003	102 680 079	108 842 694	-2 757 936	-15 983 095	-23 486 834	-4,29%	-13,47%	-17,75%
Kms Totaux TBC (service offert)	17 138 620	29 986 881	30 740 101	16 567 905	29 288 181	31 050 115	-570 715	-698 700	310 014	-3,33%	-2,33%	1,01%
Kms Totaux PMR (service offert)	1 079 337	1 642 361	1 671 924	1 046 345	1 548 978	1 377 572	-32 992	-93 383	-294 352	-3,06%	-5,69%	-17,61%
Total Kms	18 217 957	31 629 242	32 412 025	17 614 250	30 837 159	32 427 687	-603 707	-792 083	15 662	-3,31%	-2,50%	0,05%
Charges (contribution forfaitaire)	91 193 k€	154 725 k€	156 724 k€	90 942 k€	157 729 k€	165 397 k€	-251 k€	3 004 k€	8 673 k€	-0,28%	1,94%	5,53%
Pénalités sur recettes tarifaires non atteintes				17 k€	3 766 k€	7 470 k€	17 k€	3 766 k€	7 470 k€			
Pénalités sur recettes de publicité non atteintes				508 k€	778 k€	727 k€	508 k€	778 k€	727 k€			
Net Charges (contribution forfaitaire)	91 193 k€	154 725 k€	156 724 k€	90 417 k€	153 185 k€	157 200 k€	-776 k€	-1 540 k€	476 k€	-0,85%	-1,00%	0,30%
Recettes du trafic (hors vls)	28 312 k€	52 230 k€	58 225 k€	27 816 k€	43 806 k€	48 435 k€	-496 k€	-8 424 k€	-9 790 k€	-1,75%	-16,13%	-16,81%
Recettes du trafic vls	0 k€	468 k€	653 k€	0 k€	967 k€	1 034 k€	0 k€	499 k€	381 k€		106,62%	58,35%
Autres recettes (infraction+pub)	1 657 k€	2 340 k€	2 252 k€	1 247 k€	1 798 k€	2 137 k€	-410 k€	-542 k€	-115 k€	-24,74%	-23,16%	-5,11%
Total recettes	29 969 k€	55 038 k€	61 130 k€	29 063 k€	46 571 k€	51 606 k€	-906 k€	-8 467 k€	-9 524 k€	-3,02%	-15,38%	-15,58%
Déficit d'exploitation CUB	61 224 k€	99 687 k€	95 594 k€	61 354 k€	106 614 k€	105 594 k€	130 k€	6 927 k€	10 000 k€	0,21%	6,95%	10,46%
Déficit d'exploitation CUB (ramené en €2008)	61 224 k€	99 687 k€	95 594 k€	61 298 k€	104 735 k€	101 797 k€	74 k€	5 048 k€	6 203 k€	0,12%	5,06%	6,49%
Ratios												
Charges/km	5,01 €/km	4,89 €/km	4,84 €/km	5,13 €/km	4,97 €/km	4,85 €/km						
Recettes/km	1,65 €/km	1,74 €/km	1,89 €/km	1,65 €/km	1,51 €/km	1,59 €/km						
Déficit d'exploitation/km (en Euro courant)	3,36 €/km	3,15 €/km	2,95 €/km	3,48 €/km	3,46 €/km	3,26 €/km						
Déficit d'exploitation/km (en Euro 2008)	3,36 €/km	3,15 €/km	2,95 €/km	3,48 €/km	3,40 €/km	3,14 €/km						
Charges/Voyage	1,42 €/voy	1,30 €/voy	1,18 €/voy	1,47 €/voy	1,49 €/voy	1,44 €/voy						
Recettes/voyage	0,466 €/voy	0,464 €/voy	0,462 €/voy	0,472 €/voy	0,454 €/voy	0,474 €/voy						
V/K (Voyages/Kilomètre)	3,53 voy/km	3,75 voy/km	4,08 voy/km	3,49 voy/km	3,33 voy/km	3,36 voy/km						
R/D (Recettes/Dépenses)	32,86%	35,57%	39,00%	32,14%	30,40%	32,83%						

2.1- Les Validations

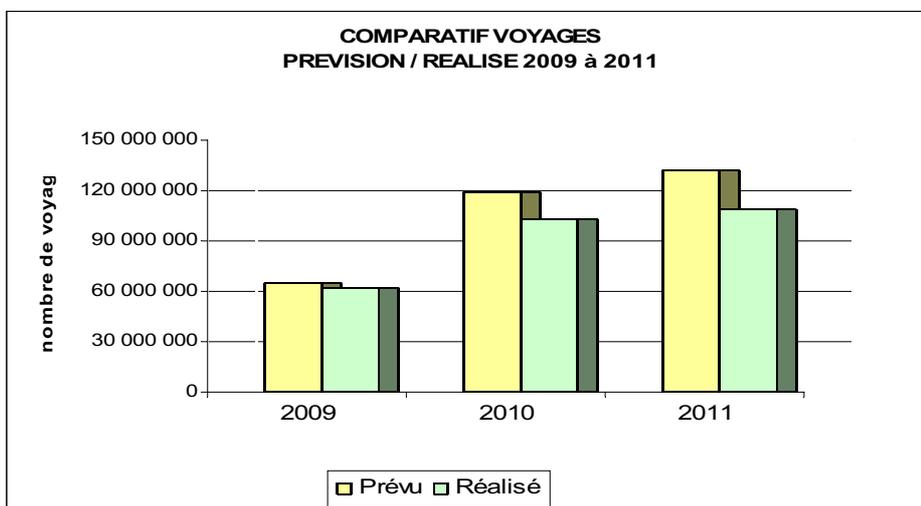
Comparées à l'exercice 2010, elles sont en progression de 17 % mais elles restent en dessous des objectifs contractuels 2011 à hauteur de 34 %, ce qui représente 40 millions de validations en valeur absolue.



2.2- Les Voyages

En progression de 6 % par rapport à l'exercice précédent, ils sont en dessous des prévisions contractuelles à hauteur de 17.7 %.

Ils s'élèvent à 108,8 millions de voyages contre 132 millions prévus au contrat.



2.3- Les kilomètres

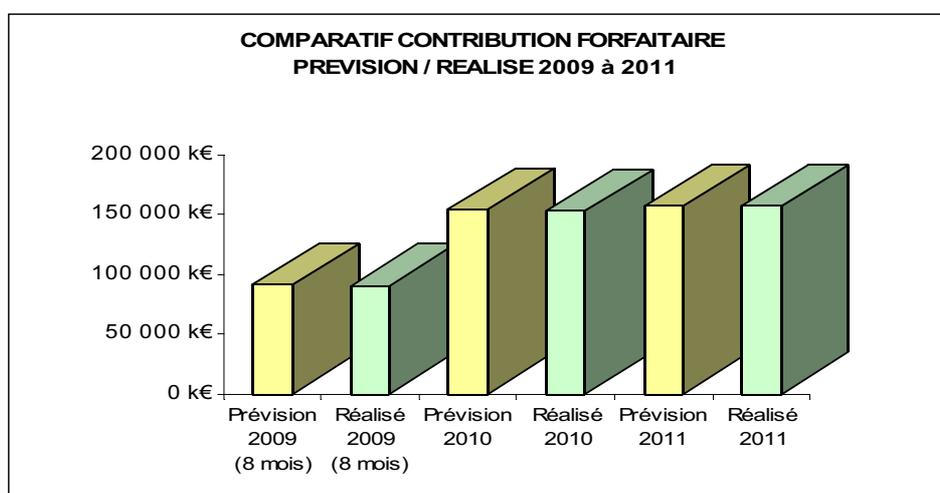
Ils correspondent à l'enveloppe de l'offre et des kilomètres offerts en 2011.

2.4- La contribution forfaitaire

Hors pénalités sur recettes, elle est en augmentation de 5,5 % par rapport au prévisionnel 2011. Cette situation est due essentiellement aux évolutions positives des indices et plus particulièrement à celles de l'indice gaz (+9,4 %) et électricité (+24,4 %)

Les pénalités sur recettes tarifaires et de publicité appliquées au délégataire et qui s'élèvent à 8,2 M€ viennent comptablement réduire la contribution forfaitaire de l'exercice à 157 M€ en 2011 contre 156,7 M€ prévue au contrat (+0,3 %).

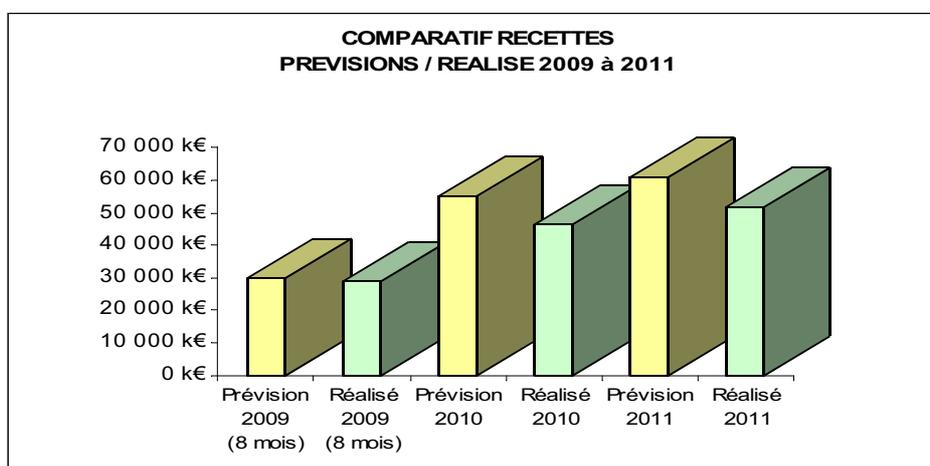
La stabilité de la CFE résulte donc des stipulations contractuelles garantissant à la collectivité un niveau de recettes.



2.5- Les recettes

Elles sont en augmentation de 10,8 % par rapport à l'exercice 2010 mais en diminution de 15,5 % au regard du prévisionnel contractuel. Sur les recettes de trafic, 16,8 % concerne uniquement les recettes de trafic TBC et PMR.

En valeur absolue, la perte sur recettes représente globalement 9,5 M€ dont 8,2 M€ seront reversés par Keolis Bordeaux à titre de compensation contractuelle.



2.6- Le déficit d'exploitation de la collectivité

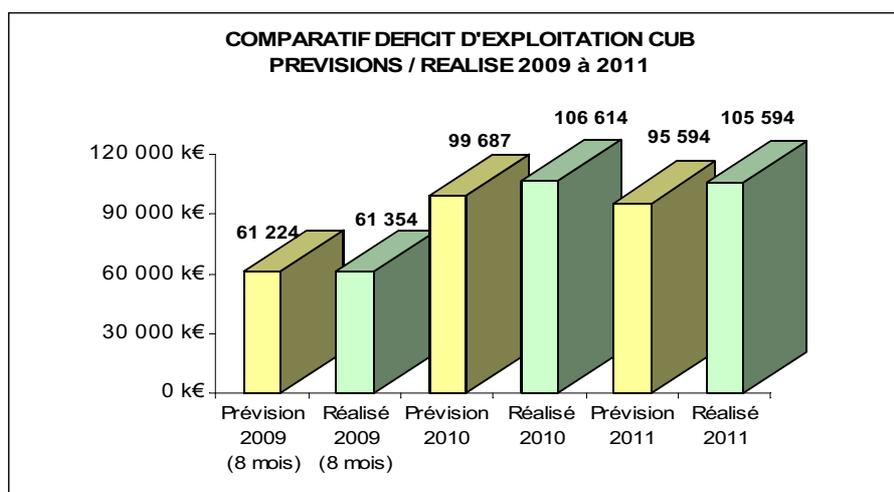
Le déficit d'exploitation de la collectivité se calcule par différence entre les recettes et la contribution forfaitaire d'exploitation corrigée elle-même des variables contractuelles.

En 2011, il s'élève à 105,6 M€ contre 95,6 M€ en prévisionnel ; il a donc augmenté de 10,5 %.

Ce constat résulte, d'une absence de corrélation entre les évolutions tarifaires et l'augmentation des charges.

Si l'on valorise ce déficit en €2008, l'écart avec le déficit prévisionnel n'est plus que de 6,5 % et représente 6,2 M€ en valeur absolue.

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



2.7- Zoom sur les ratios

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

Ratios	Contrat (en k€2008)			Réalisé (en k€ courant)		
Charges/km	5,01 €/km	4,89 €/km	4,84 €/km	5,13 €/km	4,97 €/km	4,85 €/km
Recettes/km	1,65 €/km	1,74 €/km	1,89 €/km	1,65 €/km	1,51 €/km	1,59 €/km
Déficit d'exploitation/km (en Euro courant)	3,36 €/km	3,15 €/km	2,95 €/km	3,48 €/km	3,46 €/km	3,26 €/km
Déficit d'exploitation/km (en Euro 2008))	3,36 €/km	3,15 €/km	2,95 €/km	3,48 €/km	3,40 €/km	3,14 €/km
Charges/Voyage	1,42 €/voy	1,30 €/voy	1,18 €/voy	1,47 €/voy	1,49 €/voy	1,44 €/voy
Recettes/voyage	0,466 €/voy	0,464 €/voy	0,462 €/voy	0,472 €/voy	0,454 €/voy	0,474 €/voy
V/K (Voyages/Kilomètre)	3,53 voy/km	3,75 voy/km	4,08 voy/km	3,49 voy/km	3,33 voy/km	3,36 voy/km
R/D (Recettes/Dépenses)	32,86%	35,57%	39,00%	32,14%	30,40%	32,83%

Comparés aux ratios réalisés en 2010, on relève une amélioration de certains des indicateurs, et notamment le ratio recettes/dépenses qui a progressé de 2,43 points.

Néanmoins, alors que le ratio « charges au kilomètre » se maintient par rapport au prévisionnel (+0,26 %), celui des « recettes au kilomètre » se dégrade de 15,6 %, ce qui génère un déficit d'exploitation au kilomètre en augmentation de 10,4 %.

Le ratio « charges au voyage » se dégrade de 21,9 % par rapport au prévisionnel contrairement au

ratio « recettes au voyage » qui s'améliore (+2.6 %).

Le nombre de voyages au kilomètre réalisé ressort à 3.36voy/km contre 4,08voy/km au prévisionnel, en baisse de 17.8 %.

Enfin, le ratio « recettes/dépenses » qui représente le taux de couverture financière pour la collectivité est en diminution de 15.8 % par rapport au prévisionnel.

Alors qu'il était prévu un taux de couverture pour la collectivité de 39 %, le ratio n'est que de 32.8 % en 2011.

Il est pourtant en nette amélioration par rapport à 2010 mais ceci est dû aux mécanismes contractuels qui permettent à la collectivité d'appliquer au délégataire des pénalités sur recettes non atteintes.

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

Keolis Bordeaux calcule le ratio R/D selon le mode de calcul ci-dessous

	Contrat (en k€2008)			Réalisé (en k€ courant)		
	2009 (8 mois)	2010	2011	2009 (8 mois)	2010	2011
Charges (contribution forfaitaire)	91 193 k€	154 725 k€	156 724 k€	90 942 k€	157 729 k€	165 397 k€
Recettes du trafic (hors vls)	28 312 k€	52 230 k€	58 225 k€	27 816 k€	43 806 k€	48 435 k€
Pénalités sur recettes tarifaires non atteintes				17 k€	3 766 k€	7 470 k€
Recettes du trafic vls	0 k€	468 k€	653 k€	0 k€	967 k€	1 034 k€
Autres recettes (infraction+pub)	1 657 k€	2 340 k€	2 252 k€	1 247 k€	1 798 k€	2 137 k€
Pénalités sur recettes de publicité non atteintes				508 k€	778 k€	727 k€
Total recettes	29 969 k€	55 038 k€	61 130 k€	29 588 k€	51 115 k€	59 803 k€
R/D (Recettes/Dépenses)	32,86%	35,57%	39,00%	32,54%	32,41%	36,16%

En intégrant les pénalités sur recettes dont il est redevable pour non atteinte de ses objectifs contractuels aux recettes, le ratio recettes sur dépenses s'améliore mécaniquement de 3,3 points (il s'élèverait à 36,16 % contre 32,83 % calculé par la Cub).

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

Il est cependant constaté, pour la construction de ce ratio, que l'exploitant et la collectivité ne retiennent pas la même base.

En effet, l'amélioration de ce ratio ne résulte pas d'une évolution des recettes tarifaires mais de l'activation des clauses de pénalité qui compense l'engagement de recettes non atteint.

3- Conclusion

L'analyse des ratios 2011 met en évidence une amélioration des indicateurs du réseau TBC.

En revanche, ils confirment les analyses 2010 qui concluaient déjà à la constatation d'écarts significatifs entre les prévisions et les réalisations.

CHAPITRE 4 : CONTRÔLES EFFECTUÉS

4.1 - Le réseau tbc

4.1.1 - La réception des documents :

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

Les indicateurs mensuels se composent principalement :

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

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

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

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

4.1.2 - Le contrôle des documents

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

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

Dès lors qu'une erreur est détectée, le service de l'organisation du transport urbain (SOTU) attire l'attention du responsable qualité de tbc et/ou du référent, dans le cadre d'un complément d'information ou d'une action corrective à prévoir.

Cette « traçabilité » des données est le garant d'une réponse de qualité aux différentes demandes de renseignements sur le réseau (presse, commerçants, étudiants, services communautaires, autres collectivités ...).

4.1.3 - Le contrôle sur le réseau

L'article 22 de la convention « modalités de contrôle » mentionne que la Communauté urbaine procède ou fait procéder à tous les contrôles qu'elle juge utiles.

Au cours de l'année 2011, le Service de l'Organisation du Transport Urbain atteste de deux types de vérifications :

- Opportunes ou sur réclamations avec demande d'action corrective immédiate de l'exploitant.
- Régulières sur le réseau et ses différents composants.

On citera, entre autres, les contrôles sur les parcs relais et pôles d'échanges. Ceux-ci sont réalisés sur la base de référentiels établis par le SOTU.

Ces référentiels sont basés principalement sur l'état des biens immobiliers (dépôts local Chauffeur, SSR...) et des biens mobiliers (bus, tramways, stations...). Ces fiches contrôle permettent d'évaluer

selon une périodicité mensuelle pour les parcs relais ou semestrielle pour les stations les performances de maintenance du délégataire. Ces fiches contrôles sont par la suite transmises au délégataire pour mise en place de plans d'actions correctifs

En parallèle le SOTU et Tbc réalise un contrôle contradictoire qui vise à évaluer les prestations d'entretien pour répondre aux indicateurs qualité mensuels.

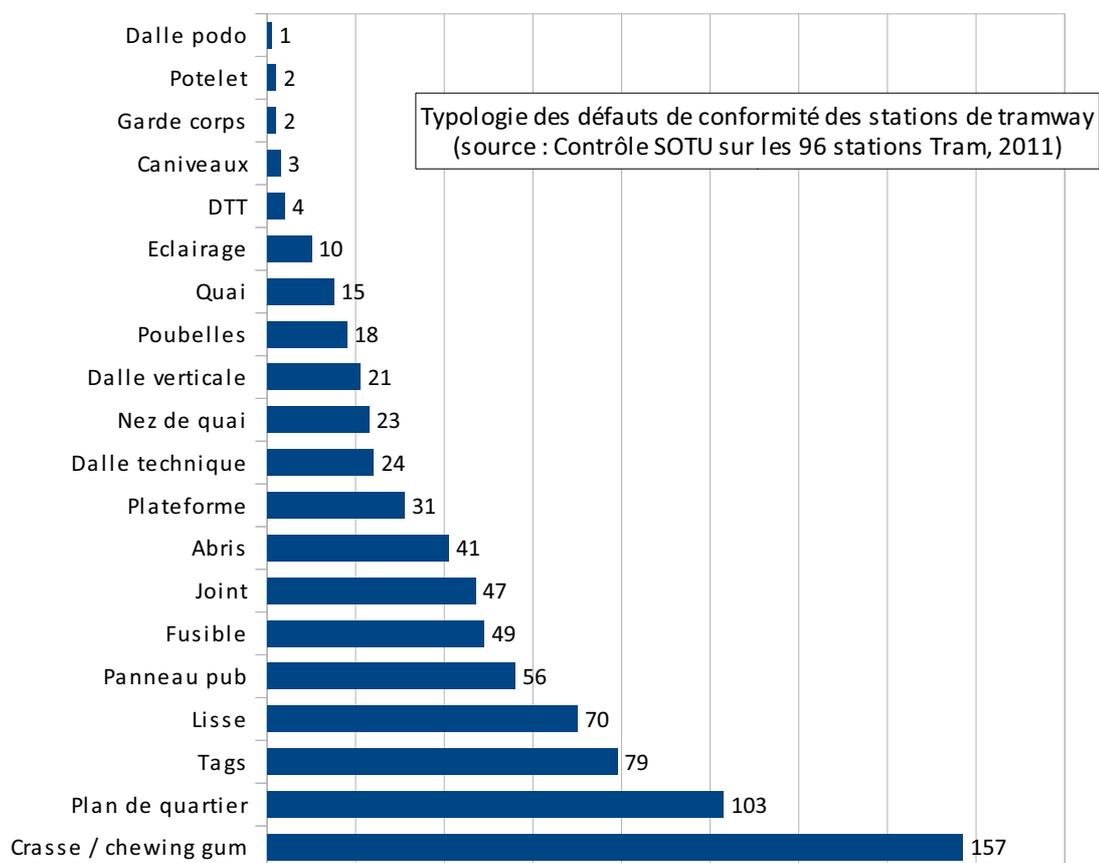
Les parcs en ouvrage et les pôles d'échanges sont inspectés tous les mois tandis que les structures de surface, sur la base d'un système de rotation, sont contrôlées tous les deux mois.

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

Sur les parcs relais, ces contrôles renforcés depuis 2009, ont permis de mobiliser le délégataire sur l'état et la maintenance de ces équipements de transport afin qu'il mobilise les moyens adéquats pour répondre aux exigences de la collectivité.

Ces contrôles ont également permis par exemple de déceler des défauts de réalisation pris en charge dans le cadre des différentes garanties (biennale, décennale...).

Par ailleurs, le SOTU a réalisé des contrôles sur le réseau portant sur les bus et sur les infrastructures tramway. Ces constats ont mené le SOTU à exercer un contrôle détaillé des 96 stations de tramway par deux agents communautaires. Ce contrôle a permis de desceller des manquements de maintenance. 756 points de non conformité ont été relevés sur les 96 stations de tramway.



Suite à ce constat de la Communauté Urbaine, TBC a présenté son plan d'actions correctif animé par ses services techniques. Ces dispositions ont été mises en œuvre à compter du troisième trimestre 2011 et se poursuivent sur le premier trimestre 2012.

Cet état a également été l'occasion d'échanger avec l'exploitant sur ses difficultés d'entretenir certains équipements en station :

1. Les nez de quai régulièrement emboutis par des véhicules poids lourds.
2. L'éclairage sous abri qui reste difficile à remplacer en raison de la multiplicité des petites ampoules.
3. Les vitres de station qui ont une sérigraphie et une découpe spéciale au réseau bordelais d'où des coûts de remplacements très onéreux.
4. Le mobilier en bois

Pour faire suite à ce contrôle détaillé et afin de s'assurer d'un bon niveau de maintenance, le SOTU exercera des contrôles semestriels sur l'état de maintenance des stations et de ces équipements.

En conclusion, pour ces équipements mobiliers et immobiliers du réseau de tbc, les contrôles ont sans conteste permis d'améliorer la qualité de service rendue aux usagers.

Il est à noter que depuis 2010 une personne TBC est totalement dédiée au suivi des Parcs-Relais. Elle s'assure ainsi du travail de remise en état et coordonne le travail des équipes techniques.

4.1.4 - Les réclamations :

Le SOTU assure une veille dans le cadre des réclamations ou demandes émanant des usagers.

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

Pour l'année 2011, le SOTU comptabilise 151 réclamations.

A titre de comparaison, en 2010, le SOTU avait comptabilisé 435 réclamations dont 250 émises au titre de la mise en place du nouveau réseau. L'acceptation du nouveau réseau explique en grande partie la baisse significative du nombre de réclamations en 2011 qui revient à un niveau comparable à celui de 2009 (210 réclamations enregistrées).

Les objectifs pour 2012

- **Contrôles de la maintenance et de la propreté des dépôts de bus et tramway (fréquence bimestrielle) ;**
- **Contrôles de la maintenance et de la propreté des locaux d'exploitation, toilettes en terminus, SSR...(contrôle semestriel) ;**
- **Mise en place d'un contrôle régulier de la maintenance des bus, des rames de tramway, des infrastructures ferroviaires du tramway en comparaison des échéances d'entretien liés aux équipements.(contrôle semestriel et bimestriel).**
- **Création d'une main courante sur l'exploitation du réseau de bus a été demandée par le SOTU auprès de Tbc ;**

- **Poursuite et développement des contrôles inopinés sur l'ensemble du réseau ;**

4.2 Le service Mobibus

Dans un souci d'uniformité, les indicateurs contractuels et de qualité remis par Kéolis Bordeaux font l'objet d'une méthode d'analyse des données identique à celle utilisée pour le réseau TBC. Compte tenu de la procédure de certification AFNOR Services qui inclut l'ensemble des éléments d'exploitation de Mobibus et de la spécificité du service (transport à la demande avec réservation et prise en charge des usagers à leurs domiciles), aucune procédure de contrôle n'a été instaurée pour l'instant.

Au vu des résultats de l'enquête de satisfaction et des réclamations émises par les usagers, une réflexion sera engagée en 2012 sur la mise en place de contrôle. La propreté et l'état des véhicules pourrait ainsi faire l'objet de contrôles trimestriels, compte tenu des remontées des usagers sur ces items.

CHAPITRE 5 : AVIS DU DÉLÉGANT

Un réseau attractif

Force est de constater que le réseau des transports urbains bordelais sort très honorablement son épingle du jeu sur l'année 2011.

En effet, alors que l'on observe un contexte national pour les transports en commun plutôt en berne, le réseau communautaire affiche une progression de sa fréquentation de l'ordre de +6% et atteint près de 109 millions de voyageurs.

Le réseau bus voit sa fréquentation croître de près de 4% et celle du tramway de +7%. Le réseau tbc a donc rempli son objectif en devenant une réelle alternative à la voiture.

L'année 2011 peut donc être qualifiée d'année de la consolidation du réseau « tbc2010 » mis en œuvre par notre délégataire en février 2010.

Toutefois, ces résultats bien que satisfaisants ne sont pas à la hauteur des prétentions contractuelles. Ce décalage entre objectif et réalité est une récurrence depuis le début du contrat et constitue un sujet de discussion entre la collectivité et son délégataire.

Dans ce cadre, un espace de dialogue a été ouvert fin 2010, entre l'autorité organisatrice et son délégataire conformément aux dispositions de l'article 28 du contrat de délégation de service public afin de confronter au travers d'une analyse croisée la lecture faite par les parties sur les risques inhérents au contrat. Les conclusions de ces échanges devraient être formalisées fin 2012.

Un partenariat efficace

Il est à noter, que dans le cadre du contrat avec la Société Keolis Bordeaux, un partenariat technique a pu se développer et a permis sur l'année 2011 de mener à bien :

Le Bilan réseau Tbc 2010

En effet, le premier semestre 2011 a été animé par des rencontres sectorielles où ont été présentés les résultats du nouveau réseau (aspects quantitatifs et qualitatifs).

Ce bilan a été organisé en trois temps :

- 1) recueil des doléances des associations et mairies
- 2) analyse et recherche d'optimisation afin de retourner dans l'enveloppe km contractuelle
- 3) restitution aux communes et arbitrages par le Conseil communautaire.

Ces instances de partage entre communes, services communautaires et exploitant, ont abouti, dans le respect du mot d'ordre : « évolutions à coût constant », à cibler des adaptations de l'offre,

des modifications d'itinéraires et à valider l'équipement de terminaux de paiement sur l'ensemble des stations Vcub. L'ensemble de ces dispositions ont été ainsi validées à l'unanimité par le conseil communautaire de juillet 2011.

Le lancement du label lianes + :

Inaugurer en septembre 2011, la lianes 3+ constitue la première ligne labellisée.

cette labellisation de lignes en ligne « + » repose sur la volonté communautaire de mailler le territoire de lignes performantes, où rapidité, ponctualité et régularité des bus sont les maîtres-mots.

Le délégataire de son côté outre l'identification des problèmes à solutionner pour favoriser la fluidité de la ligne, a mis en œuvre une charte graphique dédiée pour donner corps à ce label.

La certification ISO 14001 des dépôts :

Travail de longue haleine qui a mobilisé, mobilise et mobilisera les services communautaires et ceux du délégataire, et qui a débouché sur un plan d'actions de :

- remise aux normes des dépôts communautaires
- d'amélioration de la performance environnementale de ces sites.

La diminution de la fraude

La collectivité au travers de l'enquête fraude qu'elle mène annuellement, a eu le plaisir de constater une diminution de son taux de fraude qui passe de 14,6% en 2010 à 11,2% en 2011.

Certes, cette diminution ne correspond pas à l'engagement contractuel fixé à 8%, mais démontre après une année 2010 fortement à la hausse, l'implication de l'exploitant pour contenir et maîtriser cette tendance.

Le délégataire s'est, pour parvenir à ce résultat, fortement appuyé sur son personnel de vérificateurs qui a investi tous les champs horaires de l'activité du réseau. L'étape 2012 sera l'implication du personnel de conduite.

En conclusion, de nombreux chantiers ont été menés sur 2011, et nous laisse augurer une année 2012 tout aussi riche.

La collectivité de son côté poursuit ses recrutements, pour suivre toujours de manière plus optimisée l'activité transports, tant dans ses aspects offres, qualité de service que patrimonial.

