

2012

> Rapport annuel (synthèse v2)



2 221 049
déplacements en VCub

117 262 681
voyages bus et tram

87 935
voyages Mobibus



1^{er} mars 2013

Keolis

Bordeaux

Tram et Bus de la Cub





Sommaire

1.	La société exploitante et le rappel du cadre contractuel	5
1.1.	Dénomination	5
1.2.	Siège social.....	5
1.3.	Montant et mouvements de capital	5
1.4.	Organigramme.....	6
1.5.	Rappel du cadre contractuel : convention et avenants en vigueur, principes contractuels 7	
1.6.	Gouvernance contractuelle entre la CUB et le Déléataire	9
2.	Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice	13
2.1.	Vie du contrat	13
2.2.	Evolution des dessertes et principaux aménagements du service	15
2.3.	Tarification	16
2.4.	Sécurité	16
2.5.	Social.....	17
2.6.	Lutte contre la fraude.....	18
2.7.	Autres éléments significatifs.....	18
3.	Fonctions d'études et de planification, et missions d'assistance et de conseil 23	
3.1.	Etudes et planification	23
3.2.	Missions d'assistance et de conseil (art 7-11 de la Convention)	25
4.	Service offert	39
4.1.	Km parcourus par mode	39
4.2.	Zoom sur les km sous-traités au titre du contrat, précisant les km taxis.....	41
4.3.	Zoom sur les km Mobibus	41
4.4.	Km effectués au titre des services pénétrants	42
4.5.	Km et PKO par ligne sur plusieurs années	42
4.6.	Vitesse commerciale en vigueur et modalités de calcul de cette vitesse	42
4.7.	Km effectués par type de véhicule au cours de l'année	48
4.8.	Motivation des décisions de changement de consistance de l'offre	49
4.9.	Evolution d'une année sur l'autre : explication des variations, leur impact financier ...	49
4.10.	Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années.....	51
4.11.	Organisation pour la gestion des intempéries	51
5.	Fréquentation	53
5.1.	Nombre de voyageurs transportés par les véhicules exploités par le délégataire et par les véhicules des sous-traitants au titre du réseau Tbc (hors Mobibus)	53
5.2.	Nombre de voyages service PMR (Mobibus).....	55
5.3.	Fréquentation des parcs relais.....	58
5.4.	Fréquentation du service VCub	62
5.5.	Fréquentation et V/K par ligne	66
5.6.	Validations par ligne, par sens et par arrêt pour le tramway.....	66
5.7.	Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titre	71
5.8.	Mise en perspective de l'évolution de la fréquentation sur plusieurs années	74
6.	Relations avec la clientèle.....	75





Sommaire

6.1.	Politique tarifaire	75
6.2.	Ventes et recettes par titre.....	78
6.3.	Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année.....	80
6.4.	Information du public	81
6.5.	Commercialisation et politique commerciale	118
6.6.	Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle.....	123
6.7.	Réclamations clients	133
6.8.	Contrôle des voyageurs	135
6.9.	Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU (lignes harmonisées)	138
7.	Sécurité des biens et des personnes, accidents, sûreté de fonctionnement	139
7.1.	Incidents de l'année par type et tendance sur 3 années : vandalisme, actes d'incivilité et agressions	139
7.2.	PIMMS (point d'information et de médiation multi-services)	141
7.3.	Sinistralité (accidents) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels.....	142
7.4.	Sécurité des systèmes de transports guidés (art 7-12 de la Convention)	143
8.	Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant.....	147
8.1.	Nombre de véhicules par type (y compris véhicules de service) au 31 décembre.....	147
8.2.	Etat du parc faisant apparaître l'âge de chaque véhicule et l'âge moyen du parc ainsi que son évolution sur les dernières années.....	150
8.3.	Mouvements du parc (entrées / sorties) en 2012	150
8.4.	Equipement des points d'arrêt	152
8.5.	Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en ligne et évolution sur 3 ans, distinguant les pannes perturbatrices de services clients.....	154
8.6.	Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans	157
8.7.	Projet de maintenance patrimoniale.....	159
8.8.	VCub : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations.....	159
9.	Investissements réalisés par la CUB.....	163
9.1.	Investissements de l'année par type (nature et montant brut)	163
9.2.	Etat des acquisitions et cessions de l'année au titre des immobilisations mises à disposition par la CUB	164
9.3.	Etat des immobilisations mises à disposition par la CUB	165
10.	Investissements réalisés par l'exploitant.....	167
10.1.	Investissements prévus, engagés ou achevés dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements	167
10.2.	Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant	168
10.3.	Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise actualisé chaque année	168
11.	Organisation et gestion	169
11.1.	Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau.....	169
11.2.	Organisation du contrôle	170
12.	Gestion du personnel	173
12.1.	Effectifs	173
12.2.	Absentéisme	177
12.3.	Engagement de non discrimination et de diversité	180
12.4.	Prévention des conduites addictives	182
12.5.	Rôle de l'assistante sociale	182





Sommaire

12.6.	Conforter la récurrence de la communication interne au sein de l'entreprise.....	183
13.	Suivi de la qualité.....	195
13.1.	Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration	195
13.2.	Certification : nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, certifications perdues	199
14.	Statistiques.....	201
14.1.	Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente	201
14.2.	Nombre de PKO	201
14.3.	Evolution du réseau sur quelques années	201
15.	Ratios.....	203
15.1.	Analyse de l'évolution du déficit transport.....	203
15.2.	Ratios d'offre et d'usage.....	206
15.3.	Ratio de productivité : km parcourus par agent	207
15.4.	Ratios financiers	207
16.	Comptes de l'exploitation.....	209
16.1.	Compte de résultat sous forme de Soldes Intermédiaires de Gestion	209
16.2.	Compte de résultat analytique annuel.....	211
16.3.	Comptes sociaux de l'entreprise	211
16.4.	Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la DSP et nécessaires à la continuité du service public	213
16.5.	Immobilisations	213
17.	Divers	219
17.1.	Compte-rendu des services spécifiques	219
17.2.	Graphiques de l'offre de service de septembre et de l'été	219
17.3.	Services additionnels	219





Préambule

Ce rapport annuel constitue le rapport de délégation pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2012.

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

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



Chapitre 1

Société exploitante et cadre contractuel



1. La société exploitante et le rappel du cadre contractuel

1.1. Dénomination

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

1.2. Siège social

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

1.3. Montant et mouvements de capital

Compte-tenu des pertes enregistrées depuis le début du contrat, et afin de restaurer les capitaux propres de la société, il a été procédé le 29 juin 2012 à une augmentation de capital de Keolis Bordeaux pour un montant de 17 758 070 euros. Cette augmentation de capital a été intégralement souscrite par Keolis S.A.

Cette augmentation de capital faisait suite à la subvention versée fin 2011 par Keolis S.A à Keolis Bordeaux pour un montant de 3 200 000 euros.

En conséquence, le capital social de Keolis Bordeaux est désormais d'un montant de 18 058 70 euros. L'actionnariat au 31 décembre 2012 était donc le suivant :

Keolis Bordeaux

Composition du capital social en date du 29 juin 2012

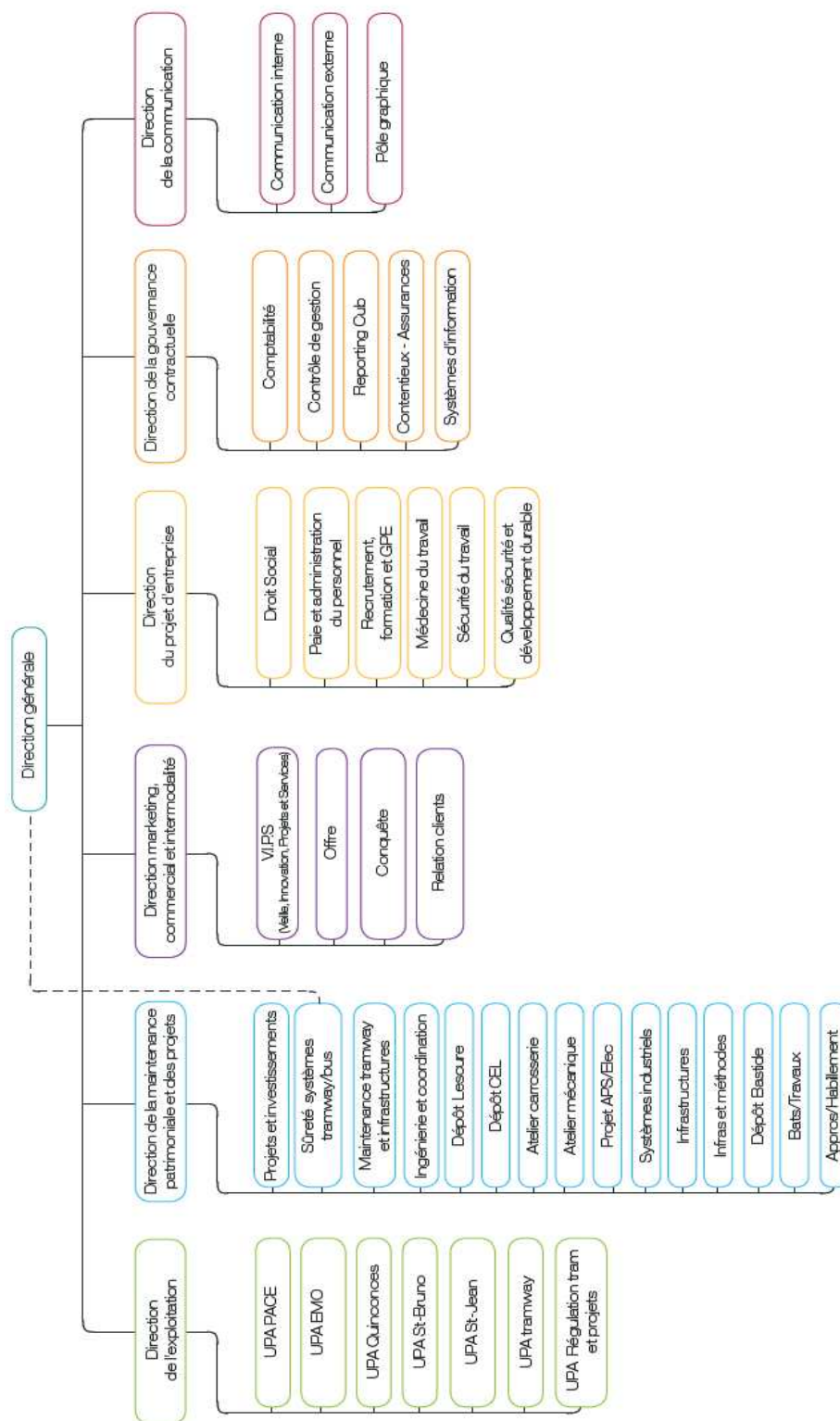
Actionnaire	Nb d'actions	% de détention
Keolis S.A.	1 805 801	99.9997%
Michel BLEITRACH	1	0.0001%
Eric CHAREYRON	1	0.0001%
Jean-Michel FERRARIS	1	0.0001%
Michel LAMBOLEY	1	0.0001%
Hervé LEFEVRE	1	0.0001%
Jacques MOUTON	1	0.0001%
Total	1 805 807	100.0000%

Montant du capital	18 058 070
Nominal d'une action	10.00



1.4. Organigramme

L'organigramme de Keolis Bordeaux au 31 décembre 2012 est le suivant :



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

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

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

Deux avenants avaient été conclus en 2010. Un troisième avenant avait été finalisé en 2011.

En 2012, un avenant n°4 est venu modifier la convention. Un protocole transactionnel a en outre été signé pour compenser le délégataire de surcoûts subis depuis l'entrée en vigueur du contrat de délégation. Ces deux points sont explicités dans le chapitre suivant.

1.5.1. Missions déléguées

Les missions déléguées concernent l'exploitation du réseau constitué :

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

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

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

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



1.5.2. Contribution forfaitaire

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

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

1.5.3. Tarifs et reversements de recettes

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

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

1.5.4. Intéressements et pénalités

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

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

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

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



1.6. Gouvernance contractuelle entre la CUB et le Délégataire

1.6.1. Comités de coordination

Comme prévu à l'article 22-8 du contrat, un Comité de Coordination réunit mensuellement les services communautaires et les services du délégataire.

En 2012, dix Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement.

1.6.2. Groupes de travail

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

1.6.3. Reporting du Délégataire à la CUB

Le délégataire produit mensuellement à la CUB un rapport retraçant tant les événements que les éléments statistiques du mois écoulé.

Le 1^{er} mars 2012, le délégataire avait remis à la CUB son rapport annuel d'activité pour l'exercice 2011.

1.6.4. Audits réalisés par la CUB

1.6.4.1. Audit annuel des comptes du Délégataire

Comme chaque année, la CUB a procédé à un audit des comptes du délégataire et de l'activité de la délégation qui a donné lieu à un rapport voté par le Conseil communautaire de juillet 2012. Le délégataire ne partage pas certaines des conclusions émises dans le rapport du délégant, notamment sur l'analyse des écarts entre le déficit prévisionnel de la délégation et les comptes réels, qui laisseraient à penser que le contrat n'est pas appliqué. En réponse au projet de rapport qui lui avait été soumis par la CUB le 22 juin 2012, le délégataire avait fait part de ses propres analyses dans un courrier adressé à la Communauté urbaine le 26 juin 2012. Ce courrier visait à démontrer que l'évolution du déficit est strictement conforme aux dispositions du contrat initial, et à l'impact de certains éléments exogènes sur l'exécution du contrat (conséquences des travaux de la phase III du tramway, conséquences de l'indisponibilité du pont aval sur les écluses des Bassins à flot, et éléments supplémentaires pris en charge par le délégataire sur demande de la CUB). Dans la version finale du rapport du délégant telle qu'elle lui a été transmise le 14 novembre 2012, les remarques n'ont été que partiellement prises en compte.



1.6.4.2. Audit de l'affrètement transport

La CUB a réalisé au mois de juin 2012 un audit portant sur la sous-traitance transport.

Le projet de rapport d'audit n'a pas encore été communiqué au délégataire.

1.6.4.3. Audit sur les éléments de paie du Délégataire

La CUB a réalisé entre les mois de juin et août 2012 un audit portant sur la vérification des éléments de paie du délégataire.

Le projet de rapport d'audit n'a été communiqué au Délégataire que le 15 janvier 2013.

Le Délégataire a transmis ses observations à la Communauté urbaine par courrier en date du 28 janvier 2013 et par lequel Keolis Bordeaux a souhaité contester l'ensemble des analyses et des conclusions de ce projet de rapport.

1.6.4.4. Audit des marchés Phases I et II

L'IGA (Inspection Générale de l'Audit) a initié en 2012 un examen des procédures de passation et d'exécution des marchés relatifs au Tramway. Dans ce cadre, des interviews du Délégataire ont été réalisées par l'IGA.

1.6.4.5. Audit de suivi de l'audit des stocks

Les opérations de clôture du contrat avec le précédent délégataire avaient mis en évidence un besoin de préciser la définition des stocks et leur méthode de comptabilisation par le délégataire. Keolis Bordeaux avait écrit en ce sens à la CUB en septembre 2009.

La CUB avait lancé un audit sur ce thème début 2010, et rédigé un rapport d'audit à mi 2011 permettant de :

- tracer une frontière claire entre les stocks et les immobilisations acquis par la CUB dans ses marchés (les régularisations avaient été réalisées fin 2011 conjointement entre la CUB et le Délégataire),
- convenir d'une méthode de comptabilisation et de dépréciation des stocks par le délégataire (méthode utilisées par le délégataire dès ses comptes 2011, un dernier volet concernant les organes relais restant à opérer courant 2013),
- démontrer l'intérêt que le délégataire soit mieux associé à la préparation des marchés communautaires, notamment pour ce qui concerne la définition des besoins de pièces de rechange.

En 2012, la CUB a réalisé un questionnaire de suivi visant à faire le point sur l'avancement du plan d'actions attribué aux différents services communautaires et au Délégataire.

Une réunion de travail pour analyser les réponses du Délégataire à ce questionnaire



est programmée début 2013 avec l'IGA.

1.6.4.6. Contrôles effectués par les services de la CUB

La Communauté urbaine procède à divers contrôles des actions du Déléataire, notamment en matière d'entretien et de maintenance du patrimoine. Ces contrôles donnent lieu à l'établissement d'un diagnostic multicritères, et à la définition puis au suivi d'un plan d'actions correctives, certaines de ces actions étant à charge de Keolis Bordeaux en tant que mainteneur, d'autres à charge de la CUB en tant que propriétaire des infrastructures.

En 2012, ces contrôles ont également donné lieu à plusieurs courriers de la CUB mettant en demeure Keolis Bordeaux de procéder en urgence à la remise en état de certains biens. Dans chacun des cas soulevés, le Déléataire a pu apporter des éléments démontrant que sa gestion n'était pas en cause, soit parce que les biens concernés lui avaient remis en début de délégation dans l'état où ils se trouvaient toujours au moment du constat établi par la CUB, soit parce que leur remise à niveau relève des prérogatives de la CUB.



Chapitre 2

Éléments significatifs de l'exercice



2. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

2.1. Vie du contrat

2.1.1. Avenant n°4 au contrat

L'avenant n°4 a apporté les principales modifications suivantes :

- mise à jour du descriptif de la consistance des services suite au bilan du réseau Tbc 2010 adopté en Conseil Communautaire le 08 juillet 2011 ;
- modification du règlement public d'usage des parcs relais pour tirer les conséquences de la décision du Conseil Communautaire du 16 décembre 2011 sur l'expérimentation de l'utilisation des parcs relais la nuit pour les salariés en horaires décalés ;
- mise à jour du plan de certification ;
- prise en compte de l'impact financier de l'acquisition par le délégataire de navettes fluviales ;
- prise en compte de mesures d'offres décidées par la Communauté urbaine pour pallier des circonstances exceptionnelles : impacts des travaux de la phase III du tramway sur la circulation des autobus, conséquences de l'indisponibilité du pont aval sur les écluses des Bassins à Flot (avec notamment la création d'une navette bus) ;
- compensation des surcoûts engendrés par certaines évolutions réglementaires.

Cet avenant a été voté le 22 juin 2012 par le Conseil Communautaire, et signé le 03 août 2012.

2.1.2. Protocole transactionnel

Tirant les conséquences de l'avis unanime rendu par le collège de trois conciliateurs dans leur rapport définitif le 30 novembre 2011, les parties ont conclu un protocole transactionnel sur la base de concessions réciproques. Ce protocole intègre les principales dispositions suivantes :

- le versement par la Communauté urbaine d'une indemnité transactionnelle permettant de compenser les préjudices subis par le délégataire de 2009 à 2011, à savoir :
 - compensation des retards d'investissement et de maintenance ;
 - compensation de l'impact des NAO (négociations annuelles obligatoires) 2009, menées par le précédent délégataire ;
 - compensation de l'impact de pièces erronées du cahier des charges ;
 - compensation des conséquences des décisions prises par le précédent délégataire en matière d'emploi ;



- compensation partielle pour le seul exercice 2011 des conséquences de l'impact de l'avenant au contrat de commercialisation des espaces publicitaires réduisant le minimum garanti et de la constatation d'un niveau de recettes publicitaires en 2009 très inférieur au niveau connu lors des précédents exercices, et engagement de négocier un recalage des objectifs pour les années résiduelles du contrat ;
- absence de prise en compte sur 2009 et 2010 de l'impact d'un taux de fraude en nette dégradation par rapport aux références historiques mais engagement de négocier un recalage des objectifs pour les années 2011 à 2014 du contrat ;
- prise en compte d'une révision des indicateurs qualité Tbc 1 et bus 2.
- un engagement mutuel de négocier un avenant au contrat pour intégrer dans la contribution forfaitaire la compensation des préjudices pour les années 2012 à 2011 et pour recalculer certains objectifs contractuels (taux de fraude pour 2011 à 2014, recettes publicitaires pour 2012 à 2014, indicateur qualité bus 2 pour 2012 à 2014).

Ce protocole a été approuvé le 22 juin 2012 par le Conseil Communautaire, et signé le 24 juillet 2012.

2.1.3. Avenant en cours de préparation

La Communauté urbaine et le délégataire ont travaillé en 2012 sur divers sujets ayant vocation à se traduire par un ou deux avenants au contrat de délégation.

2.1.3.1. Conséquences du protocole transactionnel

Suite aux dispositions décrites ci-dessus, des négociations ont été engagées pour tirer les conséquences des engagements mutuels pris dans le protocole transactionnel.

2.1.3.2. Clause de rendez-vous

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

Une première réunion avait été organisée sur ce thème fin 2010. D'autres réunions avaient eu lieu en 2011, le délégataire ayant formalisé son analyse rétrospective des facteurs d'écart et sa proposition de recalage par courriers du 28 septembre et 11 octobre 2011. Les négociations se sont poursuivies en 2012.

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



2.1.3.3. Sujets « techniques »

Les parties ont initié les travaux préparatoires sur les principaux thèmes suivants :

- mise à jour du descriptif de la consistance des services suite au bilan à deux ans du réseau Tbc 2010 et à son évolution dans le cadre de l'extension du périmètre de la CUB à la commune de Martignas-sur-Jalle ;
- descriptif de l'offre, règlement public d'usage et prise en compte des coûts d'exploitation du service de navettes fluviales ;
- impact des mesures d'offres décidées par la Communauté urbaine (renforts des services Mobibus, conséquences du réaménagement de la place Gambetta, Création d'une navette de bus entre Blanquefort et la place Ravezies ;
- descriptif et quantification des missions confiées par la CUB au délégataire dans le cadre des travaux de pré-exploitation de la phase III du tramway ;
- descriptif et quantification des missions confiées par la CUB au délégataire dans le cadre de la préparation de l'internalisation d'une partie de la maintenance de l'APS ;
- prise en compte de nouveaux projets confiés par la Communauté urbaine au délégataire et modifiant son plan d'investissement prévisionnel ;
- mise à jour du plan de certification ;
- compensation des surcoûts engendrés par certaines évolutions réglementaires.

2.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

L'année 2012 a débuté avec la création dès le 2 janvier d'un nouveau service bus entre Claveau et Bassins à Flots, pour pallier l'insuffisance des fréquences du tramway, elle-même liée au dysfonctionnement du pont amont.

Une autre ligne a également vu le jour fin août 2012 : la ligne 84. Suite à la fermeture de la gare Ravezies, et dans l'attente du lancement du tram train du Médoc, sa mission est de continuer de permettre la liaison Médoc vers Bordeaux nord, via Parempuyre et Blanquefort

Enfin, un nouveau plan de circulation a été déployé sur la place Gambetta en septembre 2012, permettant de concilier au mieux les intérêts des riverains de la place, les problématiques de circulation et l'efficacité du transport collectif.

Tout au long de l'année 2012, représentants des communes, services de la CUB et équipes du Délégataire se sont également retrouvés pour partager les résultats de la fréquentation par lignes, ainsi que les attentes, et les projets de développement. Des ajustements sectoriels ont ainsi été étudiés.

2 nouvelles lignes ont été créées, et le pôle Gambetta a été réaménagé



La CUB a validé différentes mesures d'évolution de l'offre, dont :

- le renfort de la desserte de la gare Saint-Jean, le vendredi et dimanche,
- la desserte de générateurs spécifiques (Parc Majolan, Gestform, ZA Majelan, camping international)

Concernant le transport pour Personnes à Mobilité Réduite, suite aux conclusions du groupe de travail réunissant CUB, associations et Tbc, 3 services complémentaires (2 d'après-midi et un de soirée) ont été créés à la rentrée 2012.

3 services complémentaires pour Mobibus

2.3. Tarification

Les tarifs ont augmenté en moyenne de 4,1% au 1^{er} juillet 2012, prenant en compte le passage de la TVA de 5,5% à 7%

La hausse tarifaire a été plus importante en 2012 que les années précédentes, avec des augmentations de prix se situant dans une fourchette de 0 à 5,5%. A noter que le titre parking relais, qui n'avait pas évolué depuis le début de la délégation, passe de 3€ à 3,5€, ce qui représente une augmentation de 16%.

Cette évolution prenait en compte la compensation de l'augmentation de la TVA, qui est passée de 5,5% à 7% le 1^{er} janvier 2012.

Au global, la hausse moyenne pondérée est de 4,1%, dont 1,42% liée directement à l'impact TVA.

L'année 2012 a vu également la création d'un nouveau titre lancé le 01 juillet : le Pass Pitchoun qui s'adresse ainsi aux enfants moins de 10 ans pour 10 € par mois.

2.4. Sécurité

Les missions des agents d'Intervention, Prévention et Médiation ont été recentrées vers le contact clients et conducteurs

La réorganisation de l'unité Prévention Assistance Contrôle Environnement (PACE) initiée en 2011 a permis de recentrer les missions des agents de l'Intervention, Prévention, Médiation (IPM) anciennement désigné « Assistance-Prévention ». En effet, la lutte contre la fraude, premier rempart de la lutte contre les incivilités, nécessite de la part des agents de maîtrise terrain d'être en contact tant avec la clientèle pour exercer leur mission de prévention et de médiation qu'avec les conducteurs pour les aider à la mise en œuvre de la pratique de la Validation Encouragée à l'Entrée (VEE).

Un observatoire de la sûreté des transports en commun a été mis en place

D'autre part, conjointement entre les services de l'Etat, la CUB et les 27 communes qui la composent, la SNCF et Keolis Bordeaux, il a été mis en œuvre en 2012 une convention visant à l'installation d'un observatoire de sûreté des transports en commun de l'agglomération bordelaise. Cette convention reprend les conclusions des cinq groupes de travail thématiques validées dans le cadre de l'élaboration de la stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance.

Une collaboration étroite est établie entre la Police et Tbc

Dans le cadre de l'observatoire, une base de données des incidents partagée par Tbc avec la police a été créée. Cet outil a pour objectif de permettre un suivi des faits par ligne de bus et de tramway en temps réel pour orienter les actions de prévention de la délinquance et se coordonner avec la police.

Autre volet de la politique de prévention conduite par le Délégué, la convention de partenariat sur des actions spécifiques de médiation sortante a été mise en œuvre en 2012 entre le PIMMS et Keolis Bordeaux. Dans le cadre de ce projet, une dizaine



10 médiateurs ont été recrutés et formés pour des actions de médiation sortante sur le réseau Tbc

de médiateurs ont été recrutés et ont réalisé à fin 2012 plus de 170 000 actes d'information et d'orientation ainsi que d'incitation à la mise en règle et la prévention des incivilités voyageurs. Ces actions préventives et dissuasives centrées autour du Pimms de Cenon ont permis d'inciter les voyageurs à la validation et de diminuer les incivilités.

2.5. Social

Comme l'an dernier, les NAO 2013 ont permis d'aboutir à un accord unanime, en évitant un conflit

L'année 2012 a démarré sous le signe de la négociation annuelle menée en fin d'année passée, laquelle s'était soldée par la signature d'un accord par l'ensemble des organisations syndicales, permettant ainsi d'éviter un conflit.

Outre les décisions salariales, ce protocole prévoyait l'ouverture de plusieurs négociations importantes (Compte Epargne Temps et intéressement) et concertations sur des thèmes sensibles (évolution des régimes de frais de santé et prévoyance, évolution de la prise en charge des frais de restauration).

Le volet négociation a été contrasté :

- Plusieurs négociations n'ont pu aboutir :
 - Intéressement : 2 organisations sur 5 étaient signataires mais ne réunissaient pas les conditions pour que l'accord soit valide
 - Compte épargne temps, Sécurité, Organisation du travail Mobibus : aucune organisation n'a souhaité finalement ratifier ces textes
- En revanche, il a été possible de parvenir à un accord sur 2 thèmes :
 - l'organisation du travail du PCC (Poste de commande et de circulation) tram a fait l'objet d'un accord à durée indéterminée signé par 4 organisations sur 5
 - NAO 2013 : comme l'an dernier, celle-ci s'est soldée par un accord unanime qui a permis par ailleurs de mettre fin à un préavis en cours

L'avis du corps social de plus en plus sollicité

La partie concertation a été très riche : pour la première fois dans la vie de l'entreprise, Syndicats et Direction ont construit ensemble des consultations du personnel pour mieux appréhender les attentes du corps social (frais de santé, restauration) et ont élaboré des réponses qui ont nourri la négociation annuelle.

La conflictualité est restée à un niveau bas

La conflictualité est donc restée en 2012 à un niveau très bas, affichant même une nouvelle baisse par rapport à l'an passé (2 027 jours perdus en 2012 contre 2 352 en 2011).

Le Délégué a recruté 93 personnes en CDI

L'effort de recrutement, en particulier de conductrices et conducteurs bus et tram, a été maintenu de façon à conserver un sureffectif permettant le rendu des repos accumulés depuis plusieurs années. 93 personnes ont été recrutées en CDI en 2012.

Le Délégué a reçu le prix de la Charte de la Diversité

A noter que la politique de l'entreprise visant à développer la diversité (féminisation, accès à l'emploi de personnes qui en sont éloignées, accès et maintien dans l'emploi de personnes handicapées, développement de l'emploi des seniors) a été reconnue, l'entreprise ayant reçu en novembre 2012 le prix de la Charte de la Diversité.



2.6. Lutte contre la fraude

Les nouvelles méthodes de contrôle ont été généralisées et la VSE relancée (voir les détails au chapitre 6.8)

L'année 2012 recueille les fruits des actions entreprises en 2011 en matière de lutte contre la fraude.

Les nouvelles méthodes de contrôle ont été généralisées :

- Tram Opération à l'Arrêt (TOA : opération de contrôle en statique à une station avec la police),
- Bus Opération à l'Arrêt (BOA : opération de contrôle en statique à un arrêt de Bus),
- Tram Opération Renforcé (TOR : opération de contrôle en dynamique avec la police)...

2012 a également été l'année de relancer le projet VSE (Validation Systématique à l'Entrée). En effet, la constitution de binômes VSE, composés pour partie de responsables de lignes, et destinée à aider les conducteurs dans la mise en œuvre et l'application de la Validation Encouragée à l'Entrée (VEE), a permis de réinstaurer le réflexe client de la validation. Après une progression de 17,3% en 2011, les validations ont de nouveau augmenté de 14,4% en 2012.

Aussi, les équipes de contrôles ont pu recentrer leurs actions de contrôles sur l'aspect répressif sans pour autant négliger l'approche pédagogique et commerciale de leur mission.

La démultiplication des équipes sur le terrain, l'élargissement progressif des horaires de contrôle et le panachage des méthodes de contrôle constituant les trois piliers de la lutte opérationnelle contre la fraude ont pu être mis en œuvre.

La rentrée de septembre a été dévolue à des opérations de contrôle préventif et répressif sur les lignes desservant les établissements scolaires. En parallèle, des interventions de sensibilisation ont été effectuées dans des établissements scolaires de la CUB présentant les règles et obligations des voyageurs.

L'année 2012 confirme l'extension de notre collaboration avec la police nationale au travers d'opérations de contrôle conjointe sur le tramway sur de nouveaux créneaux horaires à forte amplitude (4h30 du matin et jusqu'à 23h00 le soir).

2.7. Autres éléments significatifs

2.7.1. Inauguration du simulateur tramway, un outil au service de la formation

Fruit du savoir-faire du groupe Keolis/SNCF, et d'1 million d'euros d'investissement, un simulateur de conduite du tramway a été installé à la Bastide

Keolis Bordeaux et la direction de la formation et du développement des compétences du groupe Keolis ont inauguré le 17 octobre 2012, au dépôt de la Bastide, le simulateur de conduite tramway en présence des Vices Présidents de la CUB en charge des transports, et de la presse. Le groupe Keolis a investi un million d'euros dans la conception et l'achat de quatre appareils de ce type. Bordeaux est avec Lyon, l'une des deux villes disposant en permanence d'un tel simulateur. Cet outil de haute technologie a été conçu en partenariat avec la SNCF et la société toulousaine Oktal. Il est également le fruit du savoir-faire des réseaux tram du groupe. Les équipes formation et exploitation de Keolis Bordeaux ont, par exemple, contribué à la définition de la ligne générique de 7 kilomètres qui présente différentes



situations accidentogènes et permet la génération d'évènements de conduite (pannes, incidents). Le simulateur intègre le dispositif de formation initiale et de formation continue des 525 agents habilités (formateurs, conducteurs). Outil évolutif, il permettra également aux équipes bordelaises de se familiariser avec les nouvelles rames destinées aux extensions du réseau tram et le futur tram-train du Médoc.



2.7.2. Inauguration des bus hybrides

Le 7 décembre 2012, les nouveaux bus hybrides standards ont été inaugurés en présence des élus, techniciens de la CUB et de Tbc. L'achat de 30 bus hybrides de nouvelle génération représente un investissement de 12 M€ réalisé par la collectivité, ce qui positionne le réseau Tbc dans le peloton de tête des réseaux équipés en mode hybride. Les bus, de marque Heuliez, ont été déployés dès le 10 décembre sur la Lianes 15 (Les Aubiers-Villeneuve d'Ornon), puis, début 2013, sur la Lianes 11 et Citéis 45. Les 30 véhicules acquis par la CUB représentent près de 8 % de la flotte bus circulant aux couleurs du réseau Tbc.

Par ce choix, la CUB a affirmé sa volonté de rendre le réseau Tbc toujours plus performant, accessible aux personnes à mobilité réduite et respectueux de l'environnement. Cette technologie permet, en effet, de faire baisser de 20 à 30% les émissions de polluants tout en réduisant la consommation de carburant. Ces bus de type GX 327 offrent un nouveau confort avec moins de vibrations liées à la propulsion électrique et une conduite plus souple. Ils sont dotés de deux emplacements pour les fauteuils roulants (plus que ce qui est préconisé par la réglementation) et sont également équipés d'une rampe électrique d'accès PMR et d'un plancher bas intégral.

L'arrivée de ces véhicules s'est traduit par un vaste plan de formation du personnel Tbc, réalisé en collaboration avec le constructeur Heuliez Bus, concernant les conducteurs, les agents de maîtrise, les encadrants et les agents de maintenance.

La CUB a acheté 30 bus hybrides, livrés et inaugurés fin 2012

L'arrivée des bus hybrides a fait l'objet d'un point presse, à l'occasion d'un parcours inaugural, en présence des élus, techniciens de la CUB et de Tbc. Un sujet relayé par la presse quotidienne, hebdomadaire locale et supports nationaux spécialisés.



2.7.3. Mise à l'eau de la première navette fluviale

2.7.3.1. 26 novembre 2012 : la première navette est mise à l'eau

En avril 2011, les élus avaient voté en conseil de CUB le principe de mise en œuvre d'un service de navettes fluviales, qui complètera l'offre de transport en commun actuel, et l'intégration de son exploitation à la délégation de service public du réseau de transport. A l'issue de l'appel public à candidature lancé par Keolis Bordeaux, le délégataire avait retenu un groupement dirigé par le chantier Dubourdieu, basé à Gujan Mestras.

La première des deux navettes fluviales a été mise à l'eau le 26 novembre sur le Bassin d'Arcachon. Cet événement clôture une année de travail pour l'équipe projet portée par le chantier Dubourdieu.



La première des deux navettes fluviales a été mise à l'eau le 26 novembre 2012

La seconde navette est enfin de construction pour une mise à l'eau début 2013. L'ouverture du service au public est prévue en mai 2013.

Les bateaux construits intègrent les technologies les plus récentes en termes d'énergie et de respect de l'environnement. Ils sont conçus pour optimiser les performances de navigation afin d'assurer dans les meilleures conditions l'offre de service programmée à terme. Ces catamarans à la silhouette légère, aux carènes (parties immergées de la coque) fines, inspirés des navires de compétition, sont étudiés pour engendrer peu de vagues d'étraves et une excellente stabilité de route. Au design contemporain, ce concept assure aux passagers un confort accru, et intègre totalement l'environnement du transport en commun de la CUB avec, notamment, le rappel de la vitre en forme « d'œil de biche », tel que le poste de conduite tram. Chaque catamaran pourra transporter 45 passagers et 6 vélos, en toute sécurité. Keolis Bordeaux a assuré le suivi de chantier tout au long de la construction dans le respect du cahier des charges et ainsi permis les adaptations indispensables pour la réalisation de ce navire innovant.

Un troisième navire à propulsion classique diesel viendra compléter le dispositif et servira de bateau de réserve pour permettre notamment les opérations d'entretien des deux catamarans.

2.7.3.2. Les navettes ont été baptisées suite à un appel à idées lancé par la CUB

Organisé par la CUB du 15 juin au 30 juillet 2012 sur le site participation.lacub.fr, l'appel à idées : « quels noms de baptême pour les navettes fluviales de la CUB ? » a créé beaucoup d'émulation et donné lieu à de nombreuses propositions de noms. « L'Hirondelle » et « La Gondole » sont les noms retenus après cette consultation. Ils font références aux noms des bateaux de service qui sillonnaient le fleuve à la fin du XIXème siècle.

Les deux catamarans s'appelleront « L'Hirondelle » et « La Gondole »

2.7.4. Affrètement

2.7.4.1. Mobibus

L'affrètement Mobibus a été renforcé afin d'offrir plus de disponibilité

Conformément à la décision de la CUB de renforcer les services Mobibus afin d'offrir plus de disponibilité, trois nouveaux services Mobibus ont été affrétés à partir du 03 septembre 2012. Ces services ont été confiés aux sociétés Evadys et AB Cronos.

Ces nouveaux services affrétés concernent :

- les après-midi en semaine scolaire, à raison de la mise à disposition de 2 véhicules complémentaires (14h-19h et 15h-20h)
- les soirs de semaine scolaire, mise à disposition d'1 véhicule complémentaire (20h-23h)



2.7.4.2. Tbc

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

L'affrètement Tbc a évolué pour créer deux nouvelles dessertes

- la ligne Spécifique 75 qui relie la station Bassins à Flot à la station Claveau du tram B : cette navette, opérationnelle depuis le 02 janvier 2012, permet de compenser en heures de pointe la perte de fréquence de la desserte par tramway du fait de l'indisponibilité du pont aval de franchissement des écluses,
- la ligne Spécifique 84 qui relie la Gare de Blanquefort à la Place Ravezies depuis le 27 août 2012. Dans le cadre de la réalisation du Tram-Train du Médoc, la Communauté urbaine ayant acté la suppression de la liaison TER entre Blanquefort et la Place Ravezies, elle a décidé de créer cette nouvelle ligne de bus.



Chapitre 3

Études, planification, assistance, conseil



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

3.1. Etudes et planification

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

3.1.1. Etudes visant aux adaptations annuelles de l'offre

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

- Etudes des demandes relatives aux évolutions de réseau 2012
- Organisation et présentation du diagnostic du réseau
- Contribution à l'organisation de la mise en service des évolutions du réseau 2012 dans le cadre des adaptations de la rentrée : cahier des charges des lignes, tracés, offre et définition du service
- Etude d'amélioration de la vitesse commerciale du réseau bus : diagnostics et demandes d'aménagement sur les Lianes et Corols. Suite à la mise en service en septembre 2011 de la Lianes 3+, bilan et correctifs à apporter, suivi des aménagements
- Etude d'un produit transport pour la commune de Saint-Médard-en-Jalles :
 - Diagnostic urbain
 - Diagnostic transport basé sur l'analyse des enquêtes Origine / Destination
 - Recueil des attentes basé sur des entretiens avec les acteurs locaux
 - Préconisations d'évolution du réseau
- Réalisation d'enquêtes et comptages relatifs au réseau visant à établir un diagnostic de fréquentation :
 - Comptages réalisés par des cabinets d'études :
 - Enquêtes Origine / Destination sur les lignes 7 liaisons Rive Droite-Rive Gauche, 33, 36, 42, 30, lignes sur le territoire de Saint-Médard-en-Jalles (étude du produit transport)
 - Montées / Descentes lignes 8, 16 sur Mérignac, navette Claveau avec recueil satisfaction clients
 - Comptages sur les lignes complémentaires du réseau réalisés en interne
- Suite aux réunions sectorielles, certaines remarques concernant l'évolution des transports ont été formulées. 6 tables rondes se sont déroulées début novembre sur les territoires suivants :
 - Bègles, Villenave d'Ornon, Gradignan
 - Cenon, La Bastide, Lormont
 - Pessac
 - Nansouty, Barrière de Toulouse



- Saint-Médard-en-Jalles
- Eysines, Le Haillan.

3.1.2. Autres enquêtes réalisées en 2012

- 6^{ème} vague du panel satisfaction auprès d'abonnés et d'occasionnels du réseau.
- Enquête de satisfaction e-boutique.
- Test sur le fonctionnement des valideurs
- Enquête sur l'utilisation du local vélo Saint-Jean
- Enquête Parc Relais Stalingrad
- Enquête générateur CHU
- Enquête pré-tests sur la refonte de l'information tarifaire
- Analyse de la part de marché Tram et bus les jours de match au stade Chaban Delmas
- Analyse du premier maillon de la chaîne de déplacement : le trajet en marche à pied pour se rendre à l'arrêt
- Analyse de la baisse de fréquentation du service Mobibus
- Analyse des réclamations
- Enquêtes connaissance clientèle dans les Espaces Tbc
- Enquête téléphonique sur le secteur d'Eysines Migron pour identifier les reports vers les Lianes 2 et 5, et mesurer la connaissance de la Citéis 41.
- Enquête satisfaction et attentes navette électrique
- Enquêtes comptages et mesures de flux du site Quinconces en préparation de la démarche de certification du pôle d'échange, recueil des attentes
- Enquête impact report d'arrêt Gambetta
- Baromètre satisfaction auprès d'abonnés et d'occasionnels Tbc et Mobibus (enquête réalisée par la CUB conformément au plan qualité)
- Enquête fraude (réalisée par la CUB conformément à l'article 7-8 du Contrat)

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

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

2012 a constitué une année d'étude aboutissant à des préconisations d'adaptations du réseau afin d'améliorer son efficacité, ainsi que la poursuite des réflexions d'évolutions du réseau à l'horizon de la mise en service des extensions phase III et des services partiels.

- Déviations phase III : Poursuite de mises en œuvre des déviations, et suivi de leurs impacts.
- Offre bus et tramway phase III : Poursuite des travaux entamés en 2011.

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



- Concertation avec les communes pour les évolutions du réseau à l'ouverture du pont Chaban-Delmas et organisation de leur mise en service pour mars 2013.
- Concertations avec les communes en vue de l'élaboration du réseau 2015, études, analyses et chiffrage des demandes formulées.
- Préconisations d'adaptation du réseau, études et chiffrages, dans la perspective de l'entrée de la commune de Martignas-sur-Jalle dans la CUB.
- Organisation du pôle d'échange Gambetta : participation aux études et mise en œuvre.
- Elaboration du diagnostic du réseau global ainsi que par ligne : préconisations d'évolution pour les dessertes faiblement attractives et émergence de besoins complémentaires à intégrer.

3.1.4. Moyens mis en œuvre

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

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

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

3.2.1.1. Tramway phase III

Dans la poursuite de ce dossier, Keolis Bordeaux est intervenue sur plusieurs sujets :

- Dossier PRO (extensions, services partiels, tram-train du Médoc) : relecture, avis sur les dossiers, participation à des réunions d'examen des remarques, examen des implications sur l'exploitation actuelle.
- Dossier matériel roulant tramway : préparation de l'arrivée des rames dans le dépôt, tant pour le montage des rames et leurs essais que pour la mise en exploitation.
- Services partiels : fonctionnement des services partiels, conséquences sur les conditions d'organisation de la régulation des tramways, les modifications nécessaires du SAEIV tramway afin de réussir la régulation :
 - SAE à la seconde ou aux dix secondes pour les conducteurs et opérateurs PCC (poste de commande et de circulation),
 - informations voyageurs...

Les déviations des lignes de bus nécessitées par les travaux d'extension ont été mises en place.

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



De nouvelles déviations sont en cours d'étude pour les travaux d'installation des services partiels qui nécessiteront des arrêts de lignes. Ces arrêts débuteront en 2013 (allée de Boutaud) pour se poursuivre en 2014.

Keolis Bordeaux a en outre réfléchi à l'organisation et aux moyens internes à mettre en place pour entrer début 2013 en phase de pré-exploitation de la phase III : des moyens supplémentaires seront en effet rapidement nécessaires pour les travaux préparatoires (recrutement et formation de personnel de maintenance pour la réception et la préparation des rames, recrutement et formation de nouveaux agents de maîtrise d'exploitation, recrutement et formation de nouveaux conducteurs de tramway, etc...). Dans ce cadre, le Délégué a transmis à la CUB une étude d'impact et proposé une première liste des missions qui pourraient être confiées au Délégué.

A fin 2012, ce dossier était en cours d'analyse par la CUB.

Dès début 2013, l'entreprise va devoir commencer à engager des moyens pour préparer l'exploitation de cette Phase III

3.2.1.2. **Projet de navettes fluviales sur la Garonne**

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

Acquisition de deux catamarans à propulsion hybride

Keolis Bordeaux a assuré le suivi de chantier tout au long de la construction dans le respect du cahier des charges et ainsi permis les adaptations indispensables pour la réalisation de ces navires innovants.

Ce chantier est innovant par ses délais, la coordination d'entreprises locales (Dubourdieu, CAI, Orion) et nationales (ECA EN, SAFT) et par le choix des modes de propulsion : 100 % électrique ou hybride (comme pour les bus hybrides inaugurés en décembre 2012) ou diesel électrique (en mode secours)

Le Délégué a en outre travaillé avec SAFT et Sodetrel à la mise au point d'un contrat de location-maintenance des batteries pour une durée de 9 ans. Le contrat sera finalisé début 2013.

Le premier catamaran a été mis à l'eau le 26 novembre 2012.

Recherche d'un navire de réserve

Le Délégué a recherché un bateau d'occasion pour servir de navire de réserve. Suite à ces recherches, et alors qu'il avait été prévu d'acheter ce troisième navire, Keolis Bordeaux a trouvé un navire répondant aux besoins et a préconisé à la CUB de prévoir plutôt une location du bateau, assortie d'une option d'achat au bout de trois ans, ce qui permettra à terme d'avoir plus de souplesse pour la suite du projet.

Le premier catamaran a été mis à l'eau

Keolis Bordeaux a proposé une solution en location pour le 3^{ème} navire



Keolis Bordeaux a été chargé de mettre en place une solution de pontons provisoires

Pontons

Partant du constat que le ponton définitif, implanté face à la place Jean Jaurès, ne pourrait être construit et installé avant janvier 2014, la CUB a mandaté Keolis Bordeaux pour rechercher une solution pour disposer d'un ponton dès le lancement de la navette fluviale. La halte à proximité des Quinconces est en effet très importante pour l'attractivité de l'offre heures de pointes.

Dans ce cadre, Keolis Bordeaux a proposé une solution de location de pontons provisoires. Ce dossier a retenu l'attention de la CUB et le marché a été lancé par le Délégué pour une installation en avril 2013.

Affrètement de l'exploitation

Keolis Bordeaux a lancé un appel d'offres pour rechercher un sous-traitant chargé d'exploiter le futur service des navettes fluviales :

- 7 sociétés se sont portées candidates suite à la publication d'un appel à candidature lancé en juin 2012,
- 6 sociétés ont été admises à concourir et ont reçu le cahier des charges,
- 4 d'entre elles ont déposé une offre.

Après plusieurs séances de négociations avec les 4 candidats, et la remise d'une ultime offre le 14 décembre 2012, Keolis Bordeaux a retenu la société SARL Inter-Rives Bordeaux, filiale de Gens d'Estuaire.

Pour mener à bien cet appel d'offres, Keolis Bordeaux s'est appuyé sur l'expertise du groupe Keolis, et s'est fait assister d'un expert issu du milieu maritime pour la rédaction du cahier des charges et la négociation avec les armateurs.

Le délégataire a réalisé un appel d'offres pour choisir l'exploitant des navettes fluviales

3.2.1.3. Schéma d'amélioration de la vitesse commerciale

Bilan de l'expérimentation réalisée avec la Lianes 3+

Inaugurée en septembre 2011, la Lianes 3+ avait bénéficié de nombreuses actions d'amélioration (matérialisation de couloirs dédiés, mise en place de systèmes d'aide au franchissement des carrefours à base de détecteurs hyperfréquence et de boucles au sol, aménagements de certains arrêts directement sur la chaussée, évolution de l'offre par fusion des lignes 53 Express et Lianes 3 et des fréquences sur une base de 8min en hyper pointe / 10 min en pointe / 12 min en creux).

Le premier bilan tiré de cette expérience a permis de conclure que les temps de parcours en 2012 sont meilleurs qu'en 2010 pour chacune des tranches horaires étudiées (7h30-9h00, 9h00-11h30, 11h30-16h00, 16h00-19h00).

Des gains de temps de 3min24 à 8min42 ont été enregistrés en 2012 par rapport à 2010 dans les deux sens. C'est entre la place des Quinconces et les boulevards que les gains sont les plus importants.

- Direction place de la République : la réduction des temps de parcours est confirmée par rapport à 2010 sur chacun des tronçons. Des gains de 3min24 à 6min12 sont obtenus, soit entre 7 et 11 % du temps de parcours. Les heures pointes soir sont les plus favorisées (sens de la charge). Le gain de temps moyen pondéré par le nombre de parcours est de 4min25.

Grâce aux aménagements réalisés, la Lianes 3+ a gagné en temps de parcours



La fréquentation de la Lianes 3+ a progressé de 10% en 2012

- Direction place des Quinconces : les temps ont été réduits de 3min48 à 8min42. Ces gains représentent 13 à 17% des temps de parcours. Le gain de temps moyen pondéré par le nombre de parcours est de 7min10.

La fréquentation a progressé de 10 % par rapport à l'an dernier. Il s'agit de la meilleure progression de toutes les Lianes du réseau. Mais cette hausse a eu pour effet contraire d'augmenter le temps nécessaire à l'échange des passagers, notamment dans le sens de la charge.

L'aide apportée par les détections aux carrefours est réelle, mais 10 intersections à feux restent pénalisantes.

Le ressenti des conducteurs est positif (conduite moins stressante car plus fluide en approche des feux ; sensation d'amélioration de la vitesse).

Les couloirs de bus ont prouvé leur efficacité, même si les problèmes de stationnement et de livraison persistent. Certains aménagements restent à réaliser notamment le couloir de bus de Saint-Amand (direction Quinconces) et de Grand Louis (direction Quinconces), la mise sur chaussée de l'arrêt « Roger Allo » dans les deux sens.

Perspectives de mise en place de nouvelles dessertes « + »

Une nouvelle Lianes labellisée début 2013

Au cours de l'été 2012, la Lianes 8 a été progressivement équipée de priorités aux feux, venant compléter les différents couloirs de bus réalisés par le passé.

La « Lianes 8 » bénéficie ainsi aujourd'hui :

- de 3.1 km de couloirs bus : (rue de la Vielle Tour et Avenue de la Mission Haut Brion – Talence -, rue du Tauzin – Bordeaux)
- d'un système de détection au sol permettant de donner la priorité aux bus, la totalité des carrefours (10 intersections) étant équipés d'un détecteur, de même que les bus concernés (4 articulés, 2 standards)

Ces différents aménagements ont permis à la ligne de gagner en moyenne 2 minutes supplémentaires de temps de parcours. Un test comparatif avec la voiture a par ailleurs mis en évidence un gain de temps de 7 mn le matin en heure de pointe en faveur du bus.

La Lianes sera ainsi labellisée « + » début 2013.

Un label qui évolue

Le retour d'expérience du lancement de la Lianes 3+ a montré que les gains de temps étaient restés peu perceptibles par la clientèle et qu'il y avait eu une sensibilité limitée de la clientèle à la communication déployée autour de la Lianes 3+. Une évolution du label a donc été proposée par le Délégué, pour mettre plus en avant la qualité de la ligne et le respect de la régularité plutôt que les gains stricto sensu de temps de parcours.

Une nouvelle identité visuelle a été créée en ce sens.

Equipée en 2012, la Lianes 8 sera la prochaine ligne labellisée « + »



Un programme de labellisation ambitieux

Au cours des années 2013-2014, différents aménagements doivent être engagés afin de permettre aux Lianes 1, 2 et 7 d'obtenir la labellisation « + ». La Corol 35 intégrera également ce programme, avec un label peut-être un peu spécifique.

3.2.1.4. Plan de circulation sur la Place Gambetta

En coordination avec les services de la CUB, le Délégué a étudié plusieurs scénarii d'aménagement de la place Gambetta afin de trouver le meilleur compromis entre la diminution de la nuisance perçue par les riverains et commerçants et le fonctionnement opérationnel de la place pour les bus Tbc (1367 passages/jour du réseau Tbc en partage de voirie avec les autres usagers), tout en maintenant une bonne lisibilité et une bonne accessibilité pour la clientèle.

Keolis Bordeaux a proposé différents points d'amélioration et réalisé une étude précise de comptage.

Ces différents chantiers ont abouti aux actions suivantes :

- augmentation de la largeur de la voirie de la façade est,
- création de l'arrêt supplémentaire sur Clémenceau vers Gambetta pour les lignes 2/3/6/56/83,
- suppression des relèves conducteurs de la Lianes 15 sur Gambetta, et report d'un certain nombre de relèves des Lianes 4 et 5 de l'ouest vers l'est permettant d'éviter le blocage de la circulation.

Les travaux ont eu lieu au mois d'août 2012 en coordination avec les services de voirie de la CUB (mise en place de déviations) et le basculement de la circulation a été réalisé dans la nuit du 29 au 30 août avec la participation du Délégué afin d'adapter le marquage au sol au passage des bus.

Le 3 septembre 2012, à la prise de service, le réseau Tbc utilisait les nouveaux arrêts sans conséquence néfaste sur le passage des 1367 bus/jour.

Grâce à ces actions, la desserte de ce pôle majeur du réseau s'effectue dans de bonnes conditions, au regard de l'importance du trafic.

3.2.1.5. Transport des personnes à mobilité réduite

En 2011, un groupe de travail piloté par la CUB sur le transport des personnes à mobilité réduite sur le réseau Tbc (tramway, bus, Mobibus) a été créé (avec la représentation des différentes associations). Dans ce cadre, il a été demandé à Keolis Bordeaux d'étudier l'amélioration des solutions de mobilité pour ces voyageurs. Cette étude s'est articulée autour de 4 axes :

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

Keolis Bordeaux a conduit des études d'impact sur différents scénarii de réaménagement de la place Gambetta

Le délégué a accompagné la réflexion de la CUB sur les évolutions du service aux personnes à mobilité réduite



Trois réunions de travail se sont tenues au cours du premier semestre 2012.

- En janvier : rencontre avec la CUB et les associations sur l'évolution possible de l'offre PMR Tbc (sous l'angle de l'accessibilité des arrêts, des véhicules et de l'augmentation des moyens du transport à la demande. l'après midi et le samedi).
- En mars : réunion sur les thèmes de l'accès au service de transport dédié et de la tarification. Les associations ont été invitées à donner leur avis sur les propositions d'évolution de la tarification.
- En juin : réunion sur les évolutions d'offre et de service (réseau Tbc + Mobibus).

3.2.1.6. **Mouvable : vers une culture de la mobilité**

Dans le cadre des réflexions et des échanges conduits lors des séminaires de Mouvable, Keolis Bordeaux a continué d'apporter son expertise et d'intervenir aux côtés de la CUB.

Les actions réalisées en 2012 sont décrites dans le paragraphe 6.4.5.5.

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

3.2.2.1. **Billettique**

La billettique est restée au centre de l'attention des équipes du délégataire : un travail de fond a continué à être réalisé pour minimiser les impacts visibles par la clientèle des dysfonctionnements des systèmes et des équipements (ex : traitement des défauts générés par le pic de renouvellement d'abonnement pendant la période estivale). L'objectif poursuivi était de prendre toutes les mesures préventives possibles, dans les limites des possibilités offertes par le système, pour réduire les volumes de données et les temps de traitement, et éviter un dysfonctionnement majeur. Cette action a permis de passer sans dommage les pics de chargement « autoloading » de septembre et janvier. Par ailleurs, Keolis Bordeaux a mis en œuvre plusieurs correctifs du logiciel valideur sur l'ensemble du parc permettant de corriger des défaillances. A titre d'exemple, nous pouvons citer la correction d'une anomalie qui empêchait le traitement des cartes des abonnés ayant une ancienneté supérieure à 8 ans.

Keolis Bordeaux a également réalisé une opération d'optimisation des Terminaux Point de Vente (TPV) dans les agences commerciales, qui avec les années et le volume de données accumulées, commençaient à atteindre leurs limites de capacité.

Toutefois, ces actions ne permettent pas de garantir une stabilité du système billettique dans les années à venir, ses limites étant indubitablement atteintes. Le risque d'une défaillance majeure est toujours présent notamment lors des périodes de fortes charges du système.

La CUB a porté l'horizon de renouvellement de son système billettique à l'année 2016. Pour mener à bien cette mission, elle a décidé pour cela de passer un marché

Le Délégué essaie de maintenir la billettique en conditions opérationnelles



d'Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage qui l'accompagnera dans la définition du besoin, la recherche d'un industriel et le suivi des installations. Keolis Bordeaux a participé à la formalisation du cahier des charges permettant de désigner cette AMO, sans toutefois intervenir dans l'analyse des offres des candidats. A la suite du processus d'appel d'offre, la CUB a décidé d'attribuer ce marché d'AMO à la société EFFIA. Les premiers travaux d'analyse du besoin démarreront en 2013 par un audit de la billettique actuelle, auquel Keolis Bordeaux participera activement.

Keolis Bordeaux a fait part également de son retour d'expérience à la CUB pour les extensions de la billettique prévues avec les extensions des lignes de tramway.

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

Open data

Keolis Bordeaux a continué à accompagner la CUB dans l'étude de nouveaux services pour les clients. Cela s'est traduit en 2012 par la mise à disposition sur la plateforme open data de la CUB d'informations temps réel liées à l'activité sur le VCub (vélos et bornes disponibles), ainsi que par l'organisation d'une rencontre entre Google, Keolis Bordeaux et la CUB, et une proposition d'étendre le mode de fonctionnement actuel avec les services de Google à Nokia Navteq afin de diffuser également l'offre de transport notamment sur les GPS des voitures, mais également sur les cartes Nokia Navteq.

NFC (Near Field Communication)

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

Keolis a présenté à la CUB différents scénarii d'implémentation de la technologie NFC afin de l'éclairer sur les possibilités et architectures techniques, tendances présentes et à venir. Des services NFC pourraient être développés en particulier autour du VCub.

En 2012, Keolis Bordeaux a également participé à la manifestation « Semaine Digitale » en mettant sur pied des prototypes d'utilisation du NFC sur une station VCub, sur un valideur Tbc ainsi que sur un poteau d'arrêt.

Tag 2D

En prélude du NFC, et suite à l'expérimentation réalisée en 2011, Keolis Bordeaux a déployé les « Tag 2D » sur l'ensemble des fiches horaires apposées sur les poteaux et arrêts de bus. Ce « Tag 2D » permet d'accéder aux horaires des prochains passages de bus directement sur son mobile.

Cette solution a également été présentée lors de la semaine digitale évoquée ci-dessus.

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



Cela s'est traduit en 2012 par l'adaptation de la chaîne d'impression des « horaires aux poteaux » (avec l'utilisation de « QR Code », norme ouverte pour la création de Tag 2D) ainsi que celle du site mobile.

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

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

Prévue initialement pour 2011, la mise en service du nouveau SAEIV se fera progressivement à partir de 2014. Ce nouvel outil est très attendu car il permettra d'opérer un vrai suivi en temps réel des véhicules et une vraie régulation.

En 2011, les équipes de Keolis Bordeaux avaient déjà été fortement mobilisées autour de la rédaction du cahier des charges. Les échanges avec d'autres réseaux (Dijon, Rennes Angers, Lille) avaient notamment permis de faire bénéficier la CUB de précieux retours d'expérience.

Après un appel d'offres lancé en juillet 2011, la CUB a notifié le marché en avril 2012 à Ineo Systran, qui propose pour le bus une version récente et adaptée du système actuellement en service sur le tramway.

L'équipe projet du Déléataire, avec des représentants de tous les horizons de l'entreprise (exploitation, maintenance patrimoniale et projets, marketing, systèmes d'information...), participe aux réunions mensuelles d'avancement et à la relecture de l'ensemble des documents explicitant toutes les fonctionnalités demandées à l'industriel : les spécifications générales et détaillées sont lues, des avis sont formulés puis des revues quadripartites (CUB, SETEC, Keolis Bordeaux et Ineo) sont organisées. Les sujets des besoins généraux, des interfaces avec les systèmes actuels (Hastus, FDS...) ont été abordées alors que les descriptions des manœuvres de régulation et des détails de l'information voyageur commencent.

A l'automne, les spécialistes des équipements embarqués d'Ineo ont inspecté chaque type de bus du parc propre Tbc mais également le parc des sociétés affrétées pour proposer des implantations futures. Ils ont tenu compte pour cela des recommandations des formateurs à la conduite et des techniciens de l'équipe des systèmes industriels.

Une première maquette de l'interface homme machine (IHM) a été présentée et a fait l'objet de commentaires par les opérateurs principaux, de même que l'IHM du pupitre tactile des conducteurs vues par deux responsables d'équipe volants.

Le marché ayant été attribué par la CUB, le Déléataire accompagne la CUB dans le suivi de sa réalisation pour une mise en service progressive à partir de 2014



3.2.2.4. Remplacement des logiciels FDS et e-Magot

Le remplacement des logiciels propriété du précédent exploitant devient critique : il est programmé entre 2013 et 2014

Les logiciels FDS et e-Magot sont la propriété du groupe Veolia. La CUB bénéficie pour ces deux logiciels d'une licence d'utilisation qui expirera le 30 avril 2015. Dans ce cadre, Keolis Bordeaux a réalisé une pré-étude concernant le remplacement de ces deux outils. Cette pré-étude a été fournie à la CUB par courrier le 31 mai 2012.

Remplacement de FDS

Le logiciel « FDS » (feuille de service) est un outil informatique crucial pour l'exploitation quotidienne du réseau. Il permet notamment d'assurer :

- la gestion au quotidien de l'ensemble du personnel Keolis Bordeaux tous services confondus,
- la prépaie par l'export de la base de données vers le logiciel de paie,
- la réalisation des statistiques exploitation.

Le Délégué a identifié deux logiciels du commerce qui pourraient remplacer FDS, l'un étant une suite logicielle complète existante et opérationnelle, l'autre présentant un « cœur » rodé mais nécessitant des développements significatifs.

Le calendrier de lancement de ce chantier, qui nécessitera des moyens humains et financiers importants, est entré en phase critique puisque la durée du projet est estimée à 18 mois.

Outre la durée de la licence dont dispose la CUB, ce projet est également indispensable pour la préparation de la phase III, et en particulier de la mise en place des services partiels.

Remplacement de e-Magot

Keolis Bordeaux a proposé un logiciel standard du marché. Ce projet, d'une durée évaluée à 6 mois, n'est pour l'instant pas critique. Il faut toutefois souligner que cette durée mérite une analyse complémentaire pour voir s'il sera nécessaire de procéder à des modifications de la billettique, et le cas échéant de mobiliser les industriels.

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

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

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

Depuis mai 2011, le pont aval n'est plus utilisé pour l'exploitation commerciale du tramway, imposant un passage systématique par la voie unique.

En termes de service client, l'augmentation du temps de parcours résultant du passage systématique en voie unique ne permet plus de respecter la fréquence de 1 tramway sur 2 en période de pointe. Que ce soit dans le cadre de la sortie des rames du dépôt Achard ou dans le cadre de l'exploitation en mode nominal, les flux antagonistes sur la voie unique perturbent l'exploitation sur l'ensemble de la ligne.

Par ailleurs, en complément du déplacement du terminus de la ligne 76 de Claveau à Bassins à Flots, la CUB a demandé à Keolis Bordeaux de mettre en œuvre une offre de navette bus afin d'assurer une correspondance garantie lorsque le tramway



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

ne va pas à Claveau en heures de pointe. L'exploitation de cette navette a démarré le 2 janvier 2012.

Keolis Bordeaux avait, en 2011, fait plusieurs propositions visant à trouver une solution technique au problème.

La CUB a introduit en juin 2012 une requête en référé auprès du Tribunal Administratif, suite à laquelle une expertise judiciaire a débuté en octobre 2012.

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

3.2.4.1. Energies bus et plan de renouvellement

Keolis Bordeaux a formé son personnel pour accueillir les bus hybrides

Le marché bus 2012 passé par la CUB est composé de 30 bus standards à motorisation hybride et de 10 bus gabarit réduit à motorisation gazole (l'offre en énergie alternative éprouvée n'existe pas encore pour ce type de châssis). Avec les 30 bus hybrides, la CUB est la première agglomération française à disposer d'une flotte aussi conséquente avec ce type de motorisation. Une signalétique spécifique a été mise en place sur ces bus.

Pour préparer l'arrivée sur le réseau de ce type de véhicule, Keolis Bordeaux a mis en place des formations spécifiques :

- Pour le personnel de conduite afin de faire découvrir les nouveautés de ces véhicules : souplesse, système « stop & start » (arrêt du moteur à l'arrêt du bus), indicateurs éco conduite ...
- Pour le personnel de maintenance : évaluation des compétences électriques, habilitations électriques pour consignation, formation aux particularités de ce matériel (gammes de maintenance, dépannage...)

Pour les prochains marchés, les bus en réforme seront des bus à motorisation GNV. Se posera donc la question du maintien de cette énergie. En complément de l'étude réalisée en 2010 par Keolis bordeaux pour la CUB, il est intéressant de noter qu'aujourd'hui les constructeurs ont fait évoluer leur offre concernant cette énergie et proposent des bus GNV EURO 6, permettant une diminution des polluants émis et une absence de particules qui est le propre du GNV

Keolis Bordeaux a proposé à la CUB une stratégie de renouvellement des autobus

Keolis Bordeaux a proposé à la CUB plusieurs hypothèses pour le plan de renouvellement du parc de bus avec une hypothèse de référence de 25 bus par an qui permet de maintenir l'âge moyen du parc autobus à 7.5 ans, soit un âge maximal de 15 ans.

Cette limite d'âge à 15 ans prend en compte le kilométrage moyen annuel parcouru par les bus qui a fortement augmenté avec le nouveau réseau du fait de l'augmentation des fréquences en heures creuses et grâce à une meilleure optimisation du parc.



	2009	2010	2011	2012
Kilométrage annuel par bus	42 000	48 000	53 000	53 000

Ainsi après 15 ans de service, alors qu'auparavant un bus atteignait un kilométrage de 630 000 kilomètres, il atteindra dans ces nouvelles conditions un kilométrage de 795 000 kilomètres, avec une dissymétrie entre les articulés (900 000 km) et les standards (750 000 km). Il est de ce fait difficile d'envisager une prolongation de la durée de vie de ces bus au-delà de l'âge de 15 ans.

3.2.4.2. Accessibilité bus

En 2012, la CUB a mis en chantier la mise en accessibilité de son parc autobus avec l'équipement de 53 bus en rampes UFR sur la porte du milieu et la mise aux normes PMR (signalétique, information, signal sonore interne et externe..) de 236 bus. Ces travaux ont été réalisés par l'entreprise Bacqueyrisses au terme d'un marché public lancé par la CUB.

Ce chantier a débuté en juillet 2012 et se poursuivra au premier trimestre 2013. En moyenne, 6 bus par jour ont été immobilisés pour des travaux d'une durée d'une semaine pour la mise en place des rampes et de 3 jours pour la mise aux normes PMR.

Le parc de bus existant est progressivement rendu accessible

3.2.4.3. Définition fonctionnelle des bâtiments (nouveaux dépôts et ateliers)

En 2012, après l'attribution des marchés de maîtrise d'œuvre des nouveaux ateliers carrosserie sur le site de Achard et mécanique sur le site du CEL, Keolis Bordeaux a participé avec la CUB à la mise en adéquation des besoins fonctionnels et les propositions des maîtrises d'œuvre. Keolis Bordeaux a également porté la demande de classement ICPE du site du CEL, déclaration qui devait être modifiée du fait de l'arrivée future du nouvel atelier mécanique.

De la même manière, Keolis Bordeaux est intervenu auprès de la CUB pour la définition fonctionnelle du futur dépôt tramway de la Jallère, a participé à l'étude APS et APD du projet sur les points MR, fonctionnement et équipements du dépôt, répartition des surfaces, le dossier ICPE et les aspects exploitation du site.

En 2011, Keolis Bordeaux avait contribué à la définition fonctionnelle du projet de restructuration du dépôt de Lescure et la création d'un nouveau dépôt de bus. Plusieurs scénarios avaient ainsi été étudiés avec la CUB. En 2012, ce dossier n'a pas fait l'objet de nouvelles demandes auprès de Keolis Bordeaux. Il faut toutefois souligner que le maintien en conditions opérationnelles du site de Lescure est de plus en plus compliqué d'année en année, notamment quant aux conditions de travail du personnel du Délégué, et malgré les efforts consentis pour le maintenir par la CUB (reprise toiture, reprise chauffage atelier ...) et par le Délégué.

Le Délégué conseille la CUB sur les besoins fonctionnels des nouveaux bâtiments



3.2.4.4. Etudes de travaux impactant les infrastructures du tramway

Plusieurs dossiers de travaux, initiés en 2011, ont été concrétisés en 2012. Le Délégué a notamment étudié les dossiers des interventions suivantes :

- Déplacement de poteaux et étude DPS (Dossier Préliminaire de Sécurité) pour le pont Chaban-Delmas et son interaction avec la ligne de tramway B.
- Dossier de déviation de réseau pour le passage d'un nouveau pont SNCF à Cenon Pont Rouge : examen et chiffrage des impacts du chantier (travaux, exploitation service commercial), étude pré DPS pour le cheminement des piétons ayant permis de repenser les accès à la station tramway et à la voie SNCF.
- Etude du carrefour Ravezies (voir chapitre sur la sureté tramway).

3.2.4.5. Etude sur l'arrosage des pelouses du tramway

Keolis Bordeaux a réalisé pour la CUB une étude comparative entre une solution d'arrosage automatique (solution retenue pour les phases I et II) et un système d'arrosage manuel (envisagé pour la phase III). Cette étude montre que l'arrosage manuel présente un coût annuel de fonctionnement 3 fois plus onéreux que l'arrosage automatique. Et malgré un coût d'investissement supérieur, le coût complet de l'arrosage automatique sur une durée de 10 ans, est près de 10 % moins cher que l'arrosage manuel.

En comparaison aux solutions mises en œuvre dans les phases I et II, ce sont la définition de la plateforme tramway et les végétaux retenus qui procurent la plus grande économie en eau, le mode d'arrosage n'intervenant que peu dans cette économie.

3.2.5. Autres missions d'assistance et de conseil

3.2.5.1. Audit environnemental

**La certification
ISO 14001 a été
obtenue dans sa
totalité**

Après avoir obtenu le 1^{er} niveau de certification en octobre 2010 puis le 2^{ème} niveau en octobre 2011, Keolis Bordeaux a accédé à la certification ISO 14001 dans sa totalité (3 paliers) en avril 2012. La pertinence des plans d'action communs à la CUB et Keolis Bordeaux a été reconnue et même appréciée par l'Auditeur.



3.2.5.2. Plan prévisionnel d'investissements 2013

Comme chaque année, le Déléataire a proposé un PPI à la CUB

Comme prévu au contrat, Keolis Bordeaux a soumis à la CUB, le 1^{er} mars 2012, un plan prévisionnel d'investissements à réaliser au cours de l'exercice 2013, prenant en compte tant des investissements nécessaires à l'exploitation du réseau que des propositions visant à l'amélioration du service rendu aux voyageurs.

Certains dossiers ont déjà été pris en compte par la CUB, d'autres restent à finaliser. Le 1^{er} mars 2013, Keolis Bordeaux remettra le PPI 2014.

3.2.5.3. Accompagnement dans la gestion des contentieux

Keolis Bordeaux accompagne la CUB dans la gestion de certains contentieux

Keolis Bordeaux a continué à accompagner la CUB dans la gestion de plusieurs contentieux, et notamment sur :

- le litige concernant les malfaçons frappant les dalles du cours de l'Intendance (recours initié par la CUB devant le Tribunal administratif) : l'expert judiciaire a remis son rapport au Tribunal ;
- le litige concernant la dégradation du rail APS en bas des Quinconces (recours initié par la CUB devant le Tribunal administratif) : l'expert judiciaire a remis son rapport au Tribunal, attirant l'attention des parties sur le risque de non pérennité de l'ensemble des rails APS. Une durée de vie de 10 ans au lieu des 30 ans initialement prévus est évoquée par l'expert ;
- le litige concernant les malfaçons frappant les dalles du parvis de la Gare Saint-Jean (recours initié par la CUB devant le Tribunal administratif) : l'expertise judiciaire reste en cours ;
- le litige concernant les désordres frappant le P+R Arts et Métiers (recours initié par la CUB devant le Tribunal administratif) : l'expertise judiciaire reste en cours ;
- le litige concernant les désordres frappant le pont tournant aval sur les écluses des Bassins à Flot (recours initié par la CUB devant le Tribunal administratif) : l'expertise judiciaire reste en cours ;
- la demande en annulation contre le dispositif mis en place pour pénaliser la non validation (recours formulé par une association de défense d'usagers devant le Tribunal administratif) : le recours a été rejeté par le Tribunal ;
- l'action en contrefaçon concernant une prétendue reproduction d'une œuvre artistique dans le design des feux de signalisation du tramway (recours formulé par un artiste devant le Tribunal de Grande Instance) : le recours a été rejeté par le Tribunal, mais le défenseur a fait appel.

3.2.5.4. Plan de sécurité opérateur (PSO)

Keolis Bordeaux avait été désigné le 16 août 2010 comme opérateur d'importance vitale du réseau de transports en commun. Après réalisation d'une analyse préliminaire des risques sur les installations de transports en commun de la CUB, un courrier a été adressé au ministère de l'écologie, du développement durable, du



Suite à la demande argumentée du Déléataire, Keolis Bordeaux a été retiré de la liste des opérateurs d'importance vitale

transport et du logement le 19 décembre 2011 pour demander le retrait de Keolis Bordeaux de la liste des opérateurs d'importance vitale car l'analyse montrait qu'il n'existait pas de point d'importance vitale sur le réseau des transports en commun de Bordeaux.

Ce retrait a été accepté et acté par le Ministère par arrêté du 09 mai 2012.

Des besoins d'investissements de sécurisation (notamment pour le dépôt Bastide), identifiés lors de l'analyse, demeurent néanmoins à réaliser par la CUB.

3.2.5.5. Systèmes de Vidéo-protection des bus et des tramways

Bus

Afin de renforcer la sécurité dans les autobus, tant pour les clients pour le personnel de conduite et de contrôle, l'attention a été portée sur l'équipement en vidéo-protection des autobus du parc Tbc. En accord avec la CUB, Keolis Bordeaux a défini le cahier des charges fonctionnels permettant l'équipement de 136 bus supplémentaires en équipement de vidéo-protection, en particulier l'équipement de tous les articulés Agora L et Citelis. L'appel d'offres a été lancé par la CUB sous la forme d'un marché public et Keolis Bordeaux a apporté son assistance dans l'analyse technique des offres. Celui-ci a été attribué à la société EOLANE pour une mise en œuvre à partir de mars 2013. Il convient de noter que la CUB a retenu le procédé permettant, lorsque le futur SAEIV sera installé sur les bus, de transférer chaque soir à la rentrée au dépôt un état de fonctionnement des vidéos pour chaque bus. Il sera alors possible d'avoir un état quotidien de fonctionnement, et par suite d'intervenir très rapidement en cas de défaut. Ce procédé a été préconisé par le Déléataire au vue de son efficacité dans de nombreux réseaux (Lyon, Nîmes, Rennes..). Il restera à étudier la possibilité d'étendre cette disposition aux bus équipés d'anciennes générations de vidéos.

Tram

Le système de vidéosurveillance des tramways est un système ancien qui n'est plus aux normes (arrêté du 27 juillet 2009) concernant la définition de l'image (normes des images et pas en haute définition). Par ailleurs, il n'y a pas là non plus de système de report quotidien du bon fonctionnement du système, ce qui ne permet pas de déceler automatique les systèmes non opérationnels. Les rames de la phase III prendront en compte les nouvelles normes, mais les rames des phases I et II restent à traiter.

Par ailleurs, les enregistreurs des rames de la phase I et II sont obsolètes et ne sont plus ni fabriqués ni réparables par le fournisseur : la question du remplacement de ces équipements se pose donc à court terme.

Concernant les équipements des stations, les enregistreurs de la phase I sont obsolètes et ne sont plus ni fabriqués ni réparables. Cette obsolescence est en partie traitée dans la phase II : remplacement par de simple lecteur numérique et stockage centralisé des données.



Chapitre 4

Service offert



4. Service offert

4.1. Km parcourus par mode

L'offre kilométrique globale en 2012 est équivalente à celle de 2011 (peu d'évolutions du réseau d'une année sur l'autre)

La baisse des km Mobibus reste liée à la poursuite de la diminution des km haut le pied initiée en 2011 : les km commerciaux ont progressé de 0,1%

La progression des km affrétés provient de l'effet année pleine de l'impact des travaux de la phase III (Lianes 14) et des nouvelles dessertes affrétées (lignes 75 et 84) suite à des modifications d'offre décidées par la CUB

Le taux d'affrètement est de 16,6%, pour une limite fixée à 20% au contrat

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2011	Année 2012
Tramway	4 774 655	4 735 529
Sous-total tramway (a)	4 774 655	4 735 529
Bus standard	9 487 228	9 220 774
Bus articulés	9 971 628	9 948 123
Bus gabarit réduit	802 573	875 157
Minibus	359 900	289 361
Sous-total bus hors affrétés (b)	20 621 329	20 333 415
Affrétés	5 555 466	5 843 734
Sous-total affrétés (c)	5 555 466	5 843 734
Mobibus - parc propre	1 198 051	1 141 487
Mobibus - affrétés	179 521	211 249
Sous-total Mobibus (2)	1 377 572	1 352 736
TOTAL périmètre délégué	32 329 022	32 265 414
Occasionnels bus (d)	34 876	52 785
Occasionnels tramway (e)	21 772	45 098
Occasionnels affrétés (f)	7 325	7 680
Sous-total occasionnels	63 973	105 562
Locations bus (g)	3 246	4 321
Locations tramway (h)		110
Sous-total locations	3 246	4 431
TOTAL occasionnels et locations	67 219	109 993
TOTAL général (hors Km techniques) (1)	32 396 242	32 375 407
TOTAL réseau Tbc urbain (1)-(2)	31 018 670	31 022 671

Nota : Les km occasionnels et locations sont des km uniquement commerciaux (hors HLP). Les km des lignes harmonisées ne sont pas intégrés

Les km parcourus au titre du réseau de substitution sont intégrés aux km parcourus par les différentes catégories de bus. Ils s'élèvent à 3 899 km pour l'année 2012.

La part des km affrétés est de 18,7%. Hors lignes 14, 75 et 84, le taux d'affrètement est de 16,6%, pour une limite fixée à 20% au contrat.



Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2011	Année 2012
Tramway	4 674 283	4 600 799
Bus parc propre	18 121 078	17 912 399
Bus affrétés	4 566 848	4 882 262
Mobibus parc propre	620 812	594 951
Mobibus affrétés	107 282	133 676
Occasionnels bus parc propre	34 876	52 785
Occasionnels tramway	21 772	45 098
Occasionnels bus affrétés	7 325	7 680
Locations bus	3 246	4 321
Locations tramway		110
Sous-total Km commerciaux	28 157 522	28 234 080
Tramway	100 372	134 730
Bus parc propre	2 500 251	2 421 016
Bus affrétés	988 618	961 472
Mobibus parc propre	577 239	546 536
Mobibus affrétés	72 239	77 573
Occasionnels bus parc propre	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels tramway	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels bus affrétés	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Locations	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Sous-total Km Hlp	4 238 720	4 141 327
TOTAL général (hors Km techniques)	32 396 242	32 375 407

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2011	Année 2012
Tramway (a) + (e) + (h)	4 796 427	4 780 737
Bus (b) + (d) + (g)	20 659 452	20 390 521
Affrétés bus (c) + (f)	5 562 791	5 851 413
Mobibus	1 377 572	1 352 736
Sous-total km réels	32 396 242	32 375 407
Tramway (i)	10 964	6 809
Bus (j)	87 701	82 282
Mobibus		
Sous-total km techniques	98 665	89 091
TOTAL	32 494 907	32 464 498

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



Synthèse Km totaux par mode	Année 2011	Année 2012
Tramway (a) + (e) + (h) + (i)	4 807 391	4 787 546
Bus Tbc (b) + (d) + (g) + (j)	20 747 153	20 472 803
Bus affrétés (c) + (f)	5 562 791	5 851 413
Mobibus	1 377 572	1 352 736
TOTAL	32 494 907	32 464 498

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

Km sous-traités au titre du contrat Km réels commerciaux (hors HLP)	Année 2011	Année 2012
Affrétés Tbc	4 574 173	4 889 941
<i>Dont taxis</i>	<i>70 978</i>	<i>78 948</i>
Affrétés Mobibus	107 282	133 676
TOTAL contrat Affrétés	4 681 455	5 023 617

Dessertes taxis 2011 : Résago Bouliac et Résago Artigues du 1er janvier au 31 août.

Dessertes taxis 2012 : Résago Le Taillan, Résago Bouliac, Résago Ambès et Flexo Artigues.

4.3. Zoom sur les km Mobibus

	Année 2011	Année 2012	Variation (en %)
Km commerciaux totaux (a)	728 094	728 627	0,1%
<i>dont Km sous-traités</i>	<i>107 282</i>	<i>133 676</i>	<i>24,6%</i>
Km Hlp totaux	649 478	624 109	-3,9%
<i>dont Km sous-traités</i>	<i>72 239</i>	<i>77 573</i>	<i>7,4%</i>
Km totaux (b)	1 377 572	1 352 736	-1,8%
<i>dont Km sous-traités</i>	<i>179 521</i>	<i>211 249</i>	<i>17,7%</i>
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	52,9%	53,9%	

Les contrats d'affrètement qui ont démarré le 16 mai 2011 ne prennent pas en compte les km haut le pied d'approche (entre le dépôt et la prise en charge 1er client) ni de retour (entre la dépose du dernier client et le dépôt).

Suite au Conseil de la CUB de juillet 2012, trois services supplémentaires ont débuté en septembre. L'exploitation de ces services a été contractualisée avec Evadys



(deux services) et AB Cronos (un service).

L'objectif contractuel 2012 de 50% de kilomètres commerciaux est ainsi largement dépassé.

4.4. Km effectués au titre des services pénétrants

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

4.5. Km et PKO par ligne sur plusieurs années

Voir le tableau en annexe 1.

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

4.6.1. Tramway

La vitesse commerciale de la ligne B est en augmentation en 2012. Cela est dû au repositionnement des panneaux de vitesse entraînant une amélioration des reprises de vitesse. Ce gain de vitesse aurait pu être plus important au regard de l'instabilité engendrée sur l'exploitation du fait des aléas de la zone des ponts tournants des Bassins à Flots. L'itinéraire direct par le pont aval avait été utilisé plus de trois mois en 2011 pour aucun en 2012. L'effet est directement perceptible sur la vitesse commerciale, l'itinéraire par le pont amont étant moins rapide et provoquant des alternats très complexes dans le croisement des tramways sur la voie unique.

La vitesse commerciale est stabilisée avec une légère inflexion sur les lignes A et C. Cette stabilisation est liée au maintien de la qualité du réglage des feux. L'augmentation sensible de la fréquentation sur ces 2 lignes est certainement à l'origine de cette inflexion avec des temps d'échange en stations rallongés.

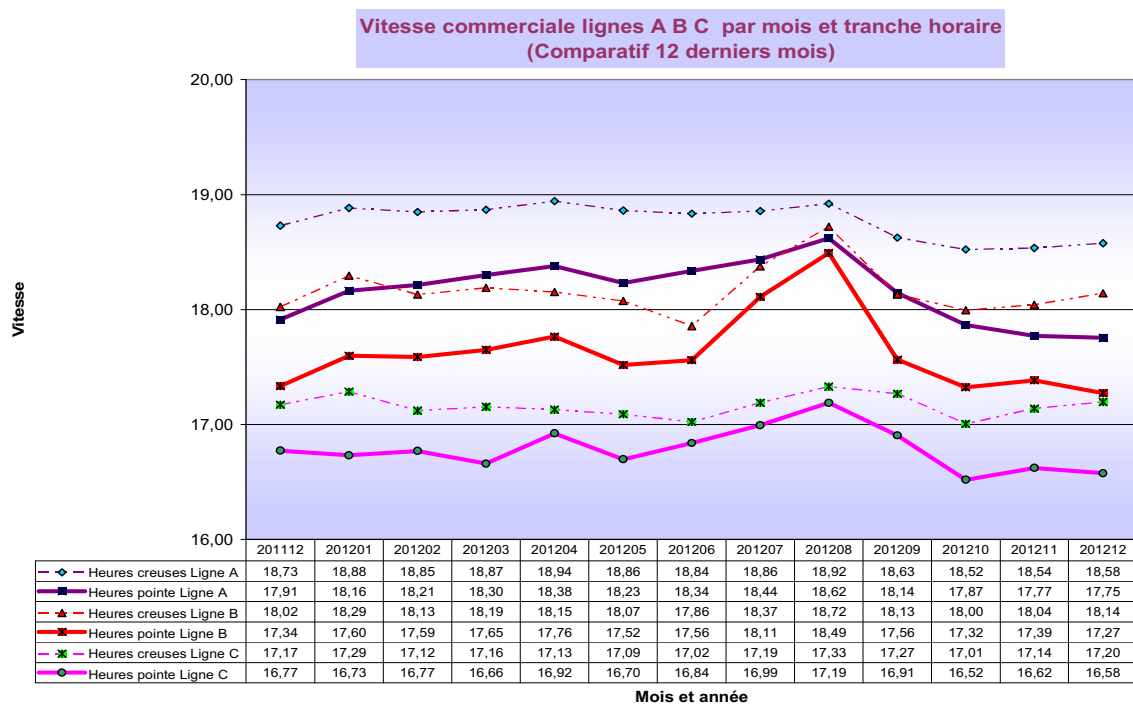
Les vitesses commerciales des lignes A et C sont en légère diminution (effet de la hausse de la charge). La vitesse de la ligne B s'améliore grâce au travail de repositionnement des panneaux de vitesse mais reste impactée par l'indisponibilité du Pont aval

Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2011	Année 2012
Ligne A	Heure Creuse	18,80	18,77
Ligne A	Heure Pointe	18,21	18,16
Sous-total		18,58	18,54
Ligne B	Heure Creuse	17,97	18,16
Ligne B	Heure Pointe	17,44	17,61
Sous-total		17,77	17,94
Ligne C	Heure Creuse	17,21	17,16
Ligne C	Heure Pointe	16,87	16,77
Sous-total		17,08	17,02
TOTAL général		17,97	18,01

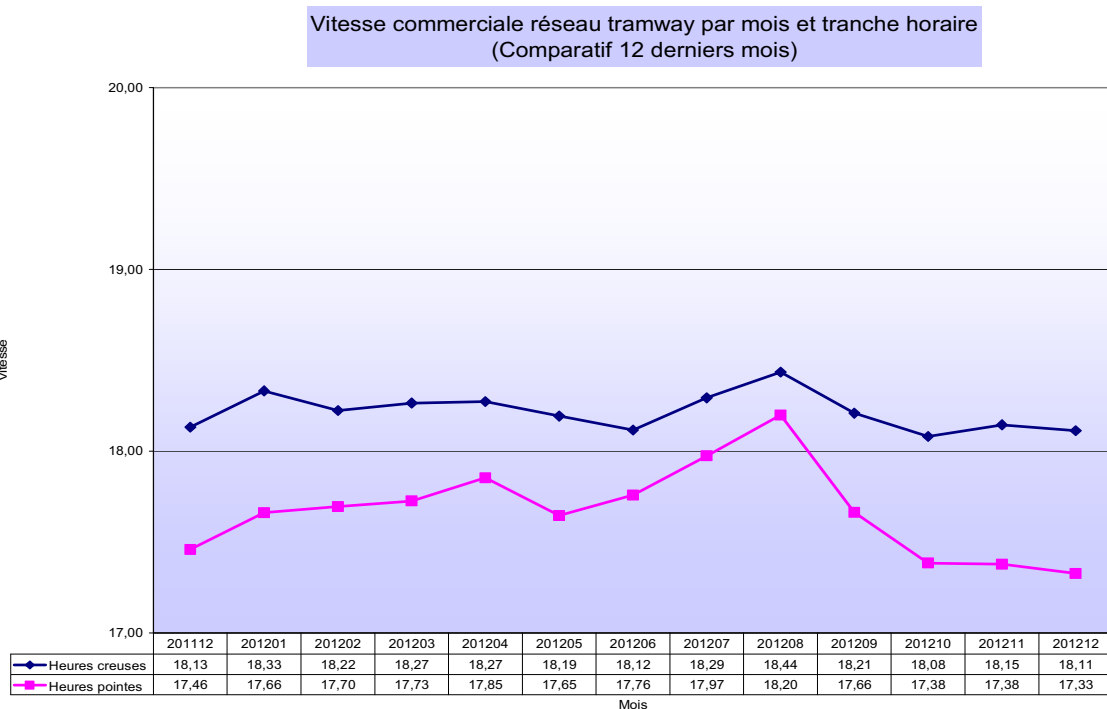
Le calcul des vitesses est issu du SAE (système d'aide à l'exploitation) à partir des courses non altérées par une opération de régulation (échantillon de courses). La vitesse commerciale est calculée par le rapport entre les kilomètres réels commerciaux et le temps réel passé pour produire cet échantillon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

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





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



4.6.2. Bus

Les vitesses fournies dans les tableaux ci-après ont été calculées pour les horaires d'un JO hiver tel que mis en œuvre à partir du 17 septembre 2012.

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

L'évolution de la vitesse commerciale est impactée par :

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

La vitesse commerciale moyenne sur le réseau de bus au 17 septembre 2012 est de 18,79 km/h.

4.6.2.1. Vitesse commerciale des lignes Keolis Bordeaux au 17 septembre 2012

Ligne	Distance en service (en km)	Durée en service (en h et centièmes d'h)	Vitesse moyenne en service
1	2 612,43	164,33	15,90 Km/h
2	1 282,32	88,02	14,57 Km/h
3	3 555,83	171,10	20,78 Km/h
4	3 652,62	209,88	17,40 Km/h
5	4 550,22	268,45	16,95 Km/h
6	2 158,60	116,58	18,52 Km/h
7	2 726,45	105,52	25,84 Km/h
8	1 353,85	65,32	20,73 Km/h
9	2 403,78	180,72	13,30 Km/h
10	4 571,31	259,13	17,64 Km/h
11	2 977,96	175,08	17,01 Km/h
15	3 372,16	224,78	15,00 Km/h
16	2 632,51	185,67	14,18 Km/h
20	740,65	47,38	15,63 Km/h
23	1 147,13	46,95	24,43 Km/h
24	1 797,37	98,75	18,20 Km/h
26	1 140,07	79,25	14,39 Km/h
27	1 317,36	60,65	21,72 Km/h
28	836,80	34,67	24,14 Km/h
29	1 294,52	68,68	18,85 Km/h
33	841,50	46,18	18,22 Km/h
34	2 159,39	102,87	20,99 Km/h
35	2 116,14	106,25	19,92 Km/h
37	1 006,30	34,33	29,31 Km/h
40	801,97	29,50	27,19 Km/h
41	702,51	33,23	21,14 Km/h
42	700,53	32,20	21,76 Km/h
44	1 046,17	45,12	23,19 Km/h
45	883,17	65,83	13,42 Km/h
46	177,13	11,35	15,61 Km/h
47	292,11	32,83	8,90 Km/h
48	521,49	29,65	17,59 Km/h
56	1 277,85	62,63	20,40 Km/h
58	142,49	6,78	21,01 Km/h
62	352,94	14,40	24,51 Km/h
64	427,66	23,40	18,28 Km/h
67	308,28	13,48	22,86 Km/h
72	579,41	32,18	18,00 Km/h
87	560,28	24,83	22,56 Km/h
Total	61 021,25	3 397,98	17,96 Km/h



4.6.2.2. Vitesse commerciale des lignes affrétées au 17 septembre 2012

Ligne	Distance en service (en km)	Durée en service (en h et centièmes d'h)	Vitesse moyenne en service
14	1 729,08	75,05	23,04 Km/h
21	586,80	27,70	21,18 Km/h
30	1 763,14	83,68	21,07 Km/h
32	2 104,03	108,72	19,35 Km/h
36	1 893,76	80,30	23,58 Km/h
38	73,24	4,50	16,28 Km/h
39	355,82	10,92	32,59 Km/h
43	1 287,30	89,57	14,37 Km/h
49	306,65	15,65	19,59 Km/h
50	131,55	5,00	26,31 Km/h
51	22,67	1,17	19,43 Km/h
52	51,47	1,67	30,88 Km/h
54	68,73	2,25	30,55 Km/h
55	6,00	4,58	1,31 Km/h
57	62,12	2,08	29,82 Km/h
70	186,45	8,02	23,26 Km/h
71	1 012,67	35,53	28,50 Km/h
73	279,98	14,68	19,07 Km/h
74	9,27	0,60	15,45 Km/h
75	252,68	12,27	20,60 Km/h
76	328,76	10,77	30,54 Km/h
77	193,52	7,57	25,57 Km/h
78	20,81	1,07	19,51 Km/h
79	73,22	3,00	24,41 Km/h
80	14,17	0,90	15,74 Km/h
83	464,37	20,18	23,01 Km/h
84	201,00	6,83	29,41 Km/h
86	22,48	1,12	20,13 Km/h
89	139,51	6,22	22,44 Km/h
90	1 473,09	67,83	21,72 Km/h
91	1 095,42	29,58	37,03 Km/h
92	942,44	27,30	34,52 Km/h
93	95,21	2,98	31,91 Km/h
94	60,86	2,67	22,82 Km/h
95	22,73	0,83	27,28 Km/h
96	49,53	2,42	20,49 Km/h
Total	17 380,50	775,20	22,42 Km/h
Total hors lignes 14, 75 et 84	15 197,75	681,05	22,32 Km/h



4.6.2.3. Vitesse commerciale globale du réseau de bus au 17 septembre 2012

	Distance en service (en km)	Durée en service (en h et centièmes d'h)	Vitesse moyenne en service
Global réseau	78 401,75	4 173,18	18,79 Km/h
Global réseau hors lignes 14, 75 et 84	76 219,00	4 079,03	18,69 Km/h

4.7. Km effectués par type de véhicule au cours de l'année

	Année 2011	Année 2012
Bus articulés	9 976 442	9 996 199
Bus Standards	9 444 957	9 269 157
Gabarits réduits	971 374	915 258
Minibus (navette électrique)	98 459	82 858
Microbus	135 429	209 331
Sous-total Bus	20 626 661	20 472 803
Rames longues	4 081 236	4 064 811
Rames courtes	726 155	722 735
Sous-total Tramway	4 807 391	4 787 546
TOTAL	25 434 052	25 260 349

Pour 2011, l'écart avec la ligne « Bus Tbc » du tableau de synthèse des km totaux par mode du paragraphe 4.1 s'explique par le fait que les km du tableau 4.7 correspondent à des km « compteurs » dont les remontées depuis les véhicules peuvent comporter des erreurs ou faire l'objet de décalages d'un mois sur l'autre. Les km du tableau 4.1 correspondent à des km « exploitation » calculés sur la base des km « compteurs » mais faisant l'objet chaque mois de corrections manuelles en cas d'incohérences par rapport aux parcours réellement effectués sur le mois.

L'écart de 120 492 km en 2011 (0,6% des km bus parc propre) correspond aux corrections suivantes sur les km « exploitation » : +40 492 km en avril, +30 000 km en mai et +50 000 km en octobre.

Pour 2012, il n'y a pas d'écart entre les tableaux.

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

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

Le nouveau réseau a été mis en service le 22 février 2010. Une première série d'adaptation a été mise en œuvre en septembre 2011 suite au bilan à un an du nouveau réseau.

Les évolutions qui ont été envisagées et mises en œuvre en 2012, suite à un retour d'expérience, sont liées principalement à des difficultés de desserte de la gare Saint-Jean, à l'ouverture du lycée Vaclav Havel, ainsi que quelques adaptations mineures engagées à coût constant.

Des dessertes de substitution ont également été organisées : offre complémentaire au tramway sur le secteur Claveau, liaison gare de Blanquefort-Ravezies en remplacement de l'offre TER.

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

4.9.1. Evolutions liées au retour d'expérience

Les principales évolutions d'offre de la rentrée 2012 sont les suivantes :

- La ligne Citéis 43 a été étendue vers le lycée Vaclav Havel à la rentrée 2012, afin de compléter la desserte des Lianes 5 et 15 pour les lycéens Béglais. Son tracé a également été développé vers le chemin des Orphelins et le chemin de Leysotte, à titre expérimental.
- La desserte de la gare Saint-Jean a fait l'objet de renforts les vendredis après midi sur la Lianes 10 depuis le campus et sur la ligne C du tramway (renforts de fréquence à 4mn30 en raison de sa saturation). Ces mesures ont permis de limiter les difficultés rencontrées sur la charge des véhicules.
- L'offre à destination de la gare a également été renforcée sur l'ensemble des dimanches soir hiver et été sur le tramway, et les Lianes 9 et 16, et ce dès les horaires été.
- La mise en œuvre de nouvelles dessertes pour quelques parcours en réponse à des demandes clientèle :
 - ZA Magellan à Pessac (6 passages par jour de la ligne 24)
 - Gestform à Mérignac (1 aller retour de la ligne 71)
 - Parc Majolan à Blanquefort (desserte les samedis et dimanches avec la création d'un nouveau terminus de la ligne 29)
 - Camping International (desserte en soirée du par le Flexo 57 dès les horaires été)
- L'adaptation du nombre de parcours sur la Lianes 7 par un resserrement de fréquence en heure de pointe du matin, et sur la Lianes 4 le dimanche matin conformément aux autres Lianes.



- Un nouvel aménagement du pôle d'échange Gambetta, sur la base de nouveaux sens de circulation, d'une amélioration du confort d'attente des voyageurs et d'une nouvelle répartition des arrêts sur le secteur.

Ces adaptations mises en service à la rentrée constituent des évolutions marginales dans l'attente du diagnostic plus global du réseau, évoqué avec les communes au dernier trimestre 2012.

4.9.2. Evolutions liées aux travaux de la phase III du tramway et des travaux du pont Chaban Delmas

La structure du réseau 2012 a été impactée par la poursuite et le déploiement des travaux tramway phase III. Au fil des progressions des chantiers, les déviations envisagées et validées en 2011 sont mises en service. Il s'agit notamment pour 2012 des déviations sur la commune de Mérignac, à partir du mois de février dans une première étape, puis à partir du 14 août pour des déviations qui vont durer au moins une année (lignes impactées : 11, 30, 33, 35, 42 et 71).

Les aménagements des accès au pont Chaban-Delmas en rive droite entraînent également des déviations des lignes 91 et 92 en direction de la périphérie jusqu'au mois de mars 2013.

4.9.3. Autres évolutions : créations de dessertes de substitution et mise en œuvre de renforts

Deux nouvelles lignes ont été créées, venant pallier des circonstances exceptionnelles :

- A partir du 2 janvier 2012, une navette bus a été mise en service entre Claveau et Bassins à Flot aux heures de pointe, afin de renforcer l'offre du tramway réduite en raison des dysfonctionnements du pont tournant. Une enquête Origine Destination a été réalisée auprès des 300 voyageurs / jour. Le recueil de leurs adresses de provenance a permis de calibrer les implantations d'arrêts.
- En raison des travaux du Tram Train, les TER en provenance du Médoc ne desservent plus la gare de Ravezies. Pour ces raisons, et après étude en collaboration avec la SNCF (calage des horaires aux arrivées de train), la ligne 84 a été créée le 27 août entre la gare de Blanquefort et la place Ravezies. Elle propose des parcours aux heures de pointe en correspondance avec les trains à Blanquefort, via un tracé rapide.

Des renforts d'offre ont par ailleurs été mis en place :

- Du 27 au 31 août, soit la dernière semaine des horaires été, des renforts ont été mis en place sur les Lianes afin d'accompagner la reprise du trafic.
- Par ailleurs, pour faire face à des problèmes de charge, la Lianes 3 et la Citéis 43 ont été renforcées aux périodes critiques.
- La ligne 58 (liaison de nuit Paludate-Campus) a été prolongée vers le quai de Paludate, afin d'offrir une desserte de proximité des établissements de



nuit, et complétée par un aller retour supplémentaire (départ 5h30 des quais). La mise en place de ces mesures a été accompagnée par une information des établissements de nuit.

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

L'évolution de l'offre en 2012 a consisté uniquement en des adaptations mineures. L'année 2013 verra de plus grands bouleversements, avec l'ouverture du Pont Chaban-Delmas et la mise en service des navettes fluviales.

4.11. Organisation pour la gestion des intempéries

Le plan intempéries a été renforcé pour une meilleure coordination avec les services extérieurs

Sous le terme d'intempéries sont pris en compte les cas de chute de neige, de verglas, de vents violents, de crue de la Garonne et de canicule.

Une instruction spécifique d'exploitation a été rédigée concernant les modalités de déclenchement et de mise en place d'un plan opérationnel pour faire face aux intempéries en préservant au mieux le fonctionnement du réseau structurant tramway et bus.

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

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

En complément du plan intempéries, un agent du Service Maintenance et Astreinte de la CUB a été rencontré afin d'améliorer la réactivité et coordonner les actions. Afin de suivre l'évolution du fonctionnement du réseau lors des mises en état d'alerte, les droits d'accès à l'image « Etat Réseau » ont été donnés à cette personne, lui permettant de suivre en temps réel les ouvertures ou fermetures des lignes et ceci par tronçon. De plus, les itinéraires des lignes du réseau structurant bus ont été superposés avec les axes de déneigement prioritaire effectués par les véhicules de la CUB. Ce diagnostic doit aboutir à des demandes de priorisation de certains axes afin de desservir au mieux les utilisateurs des transports collectifs.

Un contact a été pris avec le service de la Protection Civile de la Préfecture, afin d'améliorer les moyens et niveaux d'information dans ce type de cas dégradé. Le protocole d'alerte, ainsi qu'une présence lors des points quotidiens en Préfecture ont été abordés.





Chapitre 5

Fréquentation



5. Fréquentation

La fréquentation est mesurée en voyages comptables

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

Précisions importantes

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

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

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

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

5.1.1. Fréquentation

Trafic (en nb voyages comptables)	2011	2012	Evolution
Lignes régulières (hors Mobibus)	105 350 397	113 283 884	7,5%
Lignes affrétées	3 477 424	3 978 797	14,4%
Spéciaux	9 945	0	-100,0%
Sous-total réseau Tbc urbain	108 837 766	117 262 681	7,7%
Lignes harmonisées	4 933	0	-100,0%
TOTAL	108 842 698	117 262 681	7,7%
Poids lignes régulières (en %)	96,8%	96,6%	
Poids lignes affrétées (en %)	3,2%	3,4%	
Poids lignes harmonisées (en %)	0,0%	0,0%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

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

Le trafic du réseau Tbc enregistre une nouvelle bonne performance, avec une progression de trafic de 7,7% en 2012. Cela représente une augmentation de 24,2% entre 2009 et 2012, malgré un contexte économique peu favorable au cours de cette période

Les voyages "spéciaux" correspondent à la navette mise en place pour la Foire de Bordeaux en mai/juin 2011. Pas de service particulier pour la Foire de Bordeaux en 2012. Les données du réseau interurbain ne sont pas suivies par Keolis Bordeaux. Aucune donnée n'a été fournie en 2012 en raison de problèmes de remontée des validations depuis avril 2011.



Trafic (en nb voyages comptables)	2011	2012	Evolution
Tramway	66 524 263	73 669 777	10,7%
Bus (hors harmo-Mobibus-Spéciaux)	42 303 558	43 592 904	3,0%
Spéciaux	9 945	0	- 100,0%
Sous-total réseau Tbc urbain	108 837 766	117 262 681	7,7%
Lignes harmonisées (bus)	4 933	0	-100,0%
TOTAL	108 842 698	117 262 681	7,7%
Poids Tramway (en %)	61,1%	62,8%	
Poids Bus (en %)	38,9%	37,2%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

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

Les voyages "spéciaux" correspondent à la navette mise en place pour la Foire de Bordeaux en mai/juin 2011. Pas de service particulier pour la Foire de Bordeaux en 2012.

Les données du réseau interurbain ne sont pas suivies par Keolis Bordeaux. Aucune donnée n'a été fournie en 2012 en raison de problèmes de remontée des validations depuis avril 2011.

La fréquentation des lignes de bus et tramway enregistre en 2012 une croissance significative de 7,7%, qui vient confirmer la performance encourageante de 2011, première année pleine du nouveau réseau, à + 6%. Cette augmentation s'est faite de manière équilibrée tout au long de l'année (+ 7,5% au 1er semestre et + 8% au second).

Le tramway voit son nombre de voyageurs fortement augmenter (+ 10,7%) alors que la croissance du bus, tout en progressant, apparaît plus modérée (+ 3%). Il faut toutefois souligner, comme cela est rappelé en préambule de ce chapitre, que la ventilation des voyages entre tramway et bus, puis par ligne, est réalisée à partir des validations. Ainsi, si le taux de validation progresse plus fortement sur un mode, le nombre de voyages affecté à ce mode est plus fortement pondéré ; cela ne reflète pas nécessairement la réalité de l'évolution de la fréquentation du mode concerné. Or, au vu des remontées terrain, on peut considérer que la progression du bus est sous-estimée ; il est ainsi probable que le taux de non validation ait plus fortement baissé sur le tramway que sur le bus.

Ceci étant rappelé, le chiffre de la progression globale du bus masque des disparités. Ainsi les Corols et lignes locales apparaissent croître fortement (+ 9,5%), tandis que les Citéis et les principales semblent marquer le pas (respectivement - 1,4% et + 0,7%).

Quant aux Lianes, certaines progressent très fortement (Lianes 3+, 7 et 10) tandis que d'autres voient leur fréquentation diminuer (11, 2 et 9). A noter que les Lianes qui augmentent le plus constituent des créations de desserte du nouveau réseau (Lianes 7 et 10) ou des lignes fortement travaillées depuis (aménagements et refonte horaire pour la 3+). A contrario, les 3 lignes en régression sont fortement marquées par les travaux, les déviations, et l'irrégularité due à la saturation.

Les plus fortes progressions sont enregistrées sur la Citéis 45 (+ 32%, et dont la simplification en 2011 a permis de constituer un levier) et la Corol 32 (+ 20%).

Au palmarès, la Lianes 5 demeure la plus importante du réseau de bus, avec ses 4,2



millions de voyageurs à l'année. Elle est suivie par les Lianes (14+15) et 4. La Corol 35 est la première ligne non Lianes et se situe à la 11^{ème} place. Elle devance ainsi 3 Lianes (2, 8 et 7).

Le Tram et les Lianes représentaient en 2012 90,5% des voyageurs du réseau.

5.1.2. Validations

Les validations ont progressé de 14,4% en 2012 : le taux de validation progresse grâce aux campagnes de sensibilisation et de lutte contre la fraude. En 3 ans, la progression des validations aura été de 34,1%.

Validations brutes corrigées	2011	2012	Evolution
Tramway	47 324 274	54 948 913	16,1%
Bus (hors harmonisés et spéciaux)	29 203 249	32 585 854	11,6%
Spéciaux	7 495	0	-100,0%
Sous-total réseau Tbc urbain	76 535 018	87 534 767	14,4%
Lignes harmonisées (bus)	3 627	0	-100,0%
TOTAL	76 538 645	87 534 767	14,4%
Poids Tramway (en %)	61,8%	62,8%	
Poids Bus (en %)	38,2%	37,2%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

Les voyages "spéciaux" correspondent à la navette mise en place pour la Foire de Bordeaux en mai/juin 2011. Pas de service particulier pour la Foire de Bordeaux en 2012.

Pas de validations pour Mobibus.

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

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

Les données du réseau interurbain ne sont pas suivies par Keolis Bordeaux. Aucune donnée n'a été fournie en 2012 en raison de problèmes de remontée des validations depuis avril 2011.

5.2. Nombre de voyages service PMR (Mobibus)

5.2.1. Fréquentation du service

Trafic (en nb voyages)	2011	2012	Evolution
Fauteuils roulants (FR)	23 990	23 318	-2,8%
Non-voyants (NV)	20 161	21 180	5,1%
Semi-valides visuels (SV-V)	16	12	-25,0%
Semi-valides (SV)	28 416	27 732	-2,4%
Fauteuils roulants élec (FR élec)	15 937	15 693	-1,5%
TOTAL	88 520	87 935	-0,7%



Trafic (en nb voyages)	2011	2012	Evolution
Poids Fauteuils roulants (FR)	27,1%	26,5%	
Poids Non Voyants (NV)	22,8%	24,1%	
Poids Semi-valides visuels (SV-V)	0,0%	0,0%	
Poids Semi-valides (SV)	32,1%	31,5%	
Poids Fauteuils roulants élec (FR élec)	18,0%	17,8%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

	Année 2011	Année 2012	Variation (en %)
Voyages	88 520	87 935	-0,7%
<i>dont voyages sous-traités</i>	<i>12 290</i>	<i>15 727</i>	<i>28,0%</i>
Transports demandés (a)	121 188	118 369	-2,3%
Transports refusés (b)	2 610	2 263	-13,3%
Transports annulés par le client (c)	30 058	28 171	-6,3%
Taux de refus (b) / (a)	2,2%	1,9%	
Taux d'annulation (c) / (a)	24,8%	23,8%	

La fréquentation diminue légèrement en 2012 (-0.7% par rapport à 2011). Il faut noter que la demande a baissé sur le 1er semestre avant de repartir à la hausse sur le dernier trimestre.

Une enquête réalisée en mai 2012 sur un échantillon de 200 ayant-droits Mobibus par le cabinet d'études Tryom a permis de porter un éclairage sur ce relatif ralentissement du 1er semestre. Tout d'abord, et pour des raisons majoritairement exogènes (changement de domicile, d'activité, maladie, intempéries), les abonnés au service ont réduit leur mobilité. Deuxième facteur explicatif : l'utilisation accrue des lignes de tram et bus. 50% des personnes interrogées utilisaient ainsi des lignes accessibles du réseau et on estime à 7% le nombre de voyages ayant basculé d'un mode à l'autre.

Les services supplémentaires proposés depuis septembre (jours de semaine scolaires uniquement) ont généré 759 voyages sur les 920 supplémentaires effectués pendant la même période (82% de l'augmentation). Ces transports sont réservés aux occasionnels et exploités par les sous-traitants du service.

Le service Prompto (mis en œuvre le 22 février 2010 avec 2 véhicules dédiés) qui permet de répondre à des demandes occasionnelles non anticipées sur un périmètre géographique restreint (Bordeaux-Pessac-Talence) a généré autant de voyages en 2012 qu'en 2011 (4 241 contre 4 293).

Les clients Mobibus utilisent de plus en plus le réseau classique Tbc grâce aux efforts consentis pour le rendre accessible



La baisse du taux d'annulation par les clients se poursuit dans une moindre mesure avec un point en moins, (pour rappel 31,3% en 2009 - 27,9% en 2010 - 24,8% en 2011 pour finir à 23.8% en 2012) mais reste malgré tout encore élevé et pénalisant pour l'exploitation ; la capacité de transport libérée pour augmenter le nombre de voyages réalisés demeure insuffisante.

A noter également la baisse du taux de refus qui passe de 2.2% en 2011 à 1.9% en 2012.

5.2.2. Nombre d'adhérents au service Mobibus

La commission d'accessibilité, chargée d'examiner la situation des personnes ne pouvant accéder de plein droit au service, mais désireuses d'en bénéficier, s'est réunie 5 fois en 2012. Elle a octroyé 77 accords définitifs (-17% par rapport à 2011), 21 accords provisoires et 17 refus. Elle a reçu en entretien 33 demandeurs.

Au total (commission + ayant droits directs), ce sont 221 personnes supplémentaires qui ont accès au service (-4.3% par rapport à 2011)

Mobibus compte 3 093 adhérents au 31 décembre 2012 contre 2 846 à fin 2011. 1167 personnes ont utilisé le service en 2012.



5.3. Fréquentation des parcs relais

5.3.1. Taux d'occupation

	Date ouverture	Nombre places	Année 2012			
			Nombre véhicules (a)	Nombre voyageurs	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Bougnard	03/07/04	177	76 521	119 241	64 605	118%
Les Aubiers	27/02/08	246	96 495	143 172	89 790	107%
Buttinière	15/03/04	603	223 966	330 665	220 095	102%
Stalingrad	22/11/04	250	92 825	119 322	91 250	102%
Galin	21/12/03	399	146 737	204 518	145 635	101%
Carle Vernet	27/02/08	206	74 868	107 389	75 190	100%
Ravezies	27/10/08	369	127 214	184 293	134 685	94%
Arlac	28/04/08	395	129 184	178 220	144 175	90%
Quatre Chemins	15/09/08	398	100 717	173 509	145 270	69%
Lauriers	21/12/03	190	44 046	74 959	69 350	64%
Unitec	03/07/04	249	53 451	88 487	90 885	59%
La Gardette	31/05/08	390	78 314	107 583	142 350	55%
Arts et métiers	15/09/04	594	114 272	199 340	216 810	53%
Dravemont	01/06/07	46	4 871	4 871	16 790	29%
Brandenburg	26/05/09	206	10 788	19 886	75 190	14%
Sous-total Parcs relais		4 718	1 374 269	2 055 455	1 722 070	80%
Mérignac centre	21/06/07	84	10 274	10 274	21 252	48%
Portes Bordeaux	29/05/07	84	9 430	9 430	21 252	44%
Pessac centre	29/05/07	84	1 162	1 162	21 252	5%
Sous-total Parcs mixtes		252	20 866	20 866	63 756	33%
TOTAL		4 970	1 395 135	2 076 321	1 789 476	78%

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

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



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

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

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

Entre 2011 et 2012, le nombre de véhicules a augmenté de 5,1% (contre 9,8% entre 2010 et 2011), et le nombre de voyageurs de 4,1% (contre 9,6% entre 2010 et 2011).

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

- Parcs saturés au cours des exercices précédents et qui le sont encore en 2012 : depuis 2009, Bougnard, Galin, Buttinière et Stalingrad ; depuis 2010, Les Aubiers et depuis 2011 Carle Vernet.
- Parcs faisant partie de la dernière série d'ouverture et dont la montée en puissance se confirme et qui sont proche de la saturation : Arlac et Ravezies.
- Parcs dont la fréquentation dépasse désormais 50%, avec des hausses allant de + 5 à + 10 points par rapport à 2011 : Quatre chemins, Lauriers, Unitec et La Gardette. En ce qui concerne Arts et Métiers, on constate une très légère évolution par rapport à 2011.

La fréquentation et le taux de remplissage des parcs relais continuent leur croissance constatée depuis plusieurs années

Mais si certains parcs sont saturés, d'autres restent peu utilisés



- Parcs conservant un très faible taux d'occupation : Dravemont (réservé aux abonnés et qui enregistre néanmoins une progression du nombre de véhicule de 101%, essentiellement due à une meilleure remontée des données de fréquentation par rapport à 2011) et Brandenburg (augmentation du nombre de véhicules de 12%) qui reste le parc le moins fréquenté en raison de son ouverture relativement récente et sans doute d'un niveau d'offre tramway dégradé du fait des difficultés rencontrées sur le pont tournant.
- Parcs relais mixtes dont l'utilisation est plus réduite que celle des parcs classiques étant donné qu'ils sont réservés aux abonnés. A noter cependant la bonne progression de la fréquentation du parc de Mérignac centre (augmentation de 21% du nombre de véhicule) et Portes de Bordeaux qui continue sa progression (9,8% de véhicules supplémentaires). Par contre le parc de Pessac centre connaît une baisse significative avec 24% de véhicules en moins.

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



5.3.2. Fréquentation par type de client

Fréquentation (en nombre et %)	Année 2012				
	Abonnés	Titres Parcs relais conducteurs	Bordeaux Découverte 1 jour	Pass soirée	TOTAL
Arts et Métiers	42 191 36,9%	69 843 61,1%	1 573 1,4%	665 0,6%	114 272 100,0%
Bougnard	36 854 48,2%	38 475 50,3%	651 0,9%	541 0,7%	76 521 100,0%
Buttinière	124 688 55,7%	95 613 42,7%	2 687 1,2%	978 0,4%	223 966 100,0%
Stalingrad	69 267 74,6%	22 772 24,5%	299 0,3%	487 0,5%	92 825 100,0%
Galin	91 329 62,2%	53 846 36,7%	910 0,6%	652 0,4%	146 737 100,0%
Lauriers	14 915 33,9%	27 888 63,3%	1 018 2,3%	225 0,5%	44 046 100,0%
Unitec	17 881 33,5%	34 632 64,8%	732 1,4%	206 0,4%	53 451 100,0%
Dravemont	4 871 100,0%	0,0%	0,0%		4 871 100,0%
Les Aubiers	58 539 60,7%	36 642 38,0%	765 0,8%	549 0,6%	96 495 100,0%
Carle Vernet	49 280 65,8%	24 755 33,1%	470 0,6%	363 0,5%	74 868 100,0%
Arlac	82 614 64,0%	44 394 34,4%	1 213 0,9%	963 0,7%	129 184 100,0%
La Gardette	43 995 56,2%	33 385 42,6%	705 0,9%	229 0,3%	78 314 100,0%
Quatre Chemins	36 679 36,4%	61 418 61,0%	1 811 1,8%	809 0,8%	100 717 100,0%
Ravezies	73 826 58,0%	51 562 40,5%	1 141 0,9%	685 0,5%	127 214 100,0%
Brandenburg	4 523 41,9%	5 917 54,8%	326 3,0%	22 0,2%	10 788 100,0%
Pessac Centre	1 162 100,0%	0,0%	0,0%		1 162 100,0%
Portes de Bordeaux	10 274 100,0%	0,0%	0,0%		10 274 100,0%
Mérignac Centre	9 430 100,0%	0,0%	0,0%		9 430 100,0%
TOTAL	772 318 55,4%	601 142 43,1%	14 301 1,0%	7 374 0,5%	1 395 135 100,0%



La part des abonnés dans la fréquentation des parcs relais augmente légèrement passant de 53,3% à 55,4%

La part des titres abonnés augmente légèrement par rapport à celle des titres parcs relais conducteur (55,4%-43,1% contre 53,3%-45,2% en 2011), celle des titres Bordeaux découverte 1 jour et des Pass soirée reste stable.

A noter que la part de la clientèle abonnée à Stalingrad (74,6%) reste supérieure à la moyenne des parcs, tandis que le profil des parcs utilisateurs de titres parcs relais reste inchangé sur Lauriers, Arts et Métiers, Unitec et Quatre chemins (> 61%).

5.3.3. Expérimentation du stationnement la nuit

Une expérimentation dans les P+R est en cours depuis le 1er juillet 2012. Elle consiste à autoriser le stationnement la nuit dans certains P+R ciblés (4 chemins, Arlac, Galin, Arts et Métiers, Carle Vernet) et exclusivement pour des salariés en « horaires décalés ». Des conditions restreintes encadrent cet usage :

- Mise en place d'un visuel nominatif, à demander à Tbc permettant la reconnaissance des véhicules autorisés. Ce visuel est délivré sur présentation d'un justificatif de l'employeur.
- L'accès est autorisé de 20h à 1h et la sortie limitée entre 5h et 8h.



Tbc a été rapidement sollicitée par le CHU pour diffuser l'information auprès de son personnel. Une dizaine de salariés bénéficient de cette expérimentation.

5.4. Fréquentation du service VCub

Il n'y a pas eu de nouvelles stations VCub ouvertes en 2012. Les 6 dernières stations VCub ont ouvert en février 2011 portant à 139 le nombre de stations disponibles. A noter toutefois que 5 stations ont été fermées une partie de l'année pour cause de travaux réalisés par des tiers et qui nécessitait le retrait temporaire des stations voire leur déménagement :



- Mérignac Soleil à partir de mars 2011 pour réimplantation (réouverte le 25 mai 2012)
- La Chataigneraie à partir d'août 2011 pour travaux de voirie (toujours en cours fin 2012)
- Place Saint-Michel à partir de fin novembre 2011 dans le cadre du réaménagement de la place (toujours en cours fin 2012)
- Ferdinand Buisson à partir de mi-février 2012 pour travaux tram (réouverte début décembre au 111 avenue Lucien Lerouseau à Bègles sous le nouveau nom « Bègles Poste »)
- Bognard fermée depuis le 9 novembre 2012 suite aux travaux d'extension du tramway (travaux toujours en cours fin 2012)

D'autre part, afin de développer l'accès des clients occasionnels au service, l'ensemble des stations VCub sont désormais équipées en lecteur de carte bleue depuis mars 2012.

5.4.1. Emprunts et déplacements

Nombre d'emprunts	Année 2011	Année 2012
Janvier	118 245	142 816
Février	110 841	110 027
Mars	162 268	193 806
Avril	180 230	142 014
Mai	206 532	217 946
Juin	181 763	218 092
Juillet	153 088	199 231
Août	149 874	189 330
Septembre	216 231	244 822
Octobre	225 996	222 168
Novembre	187 094	189 924
Décembre	120 269	135 448
TOTAL EMPRUNTS	2 012 431	2 205 624
TOTAL DEPLACEMENTS	2 027 431	2 221 049

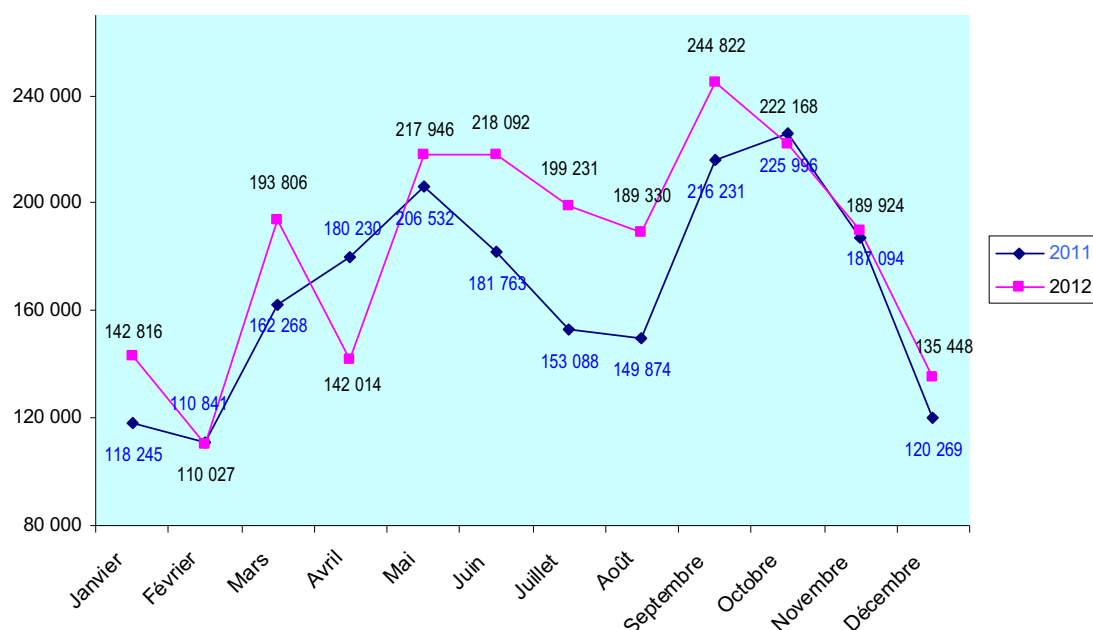
Après une progression de 35% en 2011, les emprunts VCub ont à nouveau crû de 9,6% en 2012

La cible contractuelle des 2,2 millions d'emprunts annuels a été dépassée

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

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





Après une évolution de +35% en 2011, le nombre d'emprunts a connu une nouvelle progression en 2012 pour atteindre un total de 2 205 627 emprunts sur l'ensemble de l'année, soit une progression de 9,6% par rapport à 2011. La barre des cinq millions d'emprunts, depuis la mise en service des VCub, a été franchie en septembre.

La fréquentation reste fortement liée aux conditions météorologiques. D'autres facteurs ont un impact significatif. Ainsi, on observe toujours une moindre fréquentation en période de vacances scolaires (février, juillet, août, 2^{ème} quinzaine de décembre) et a contrario une explosion du nombre d'emprunts les jours de perturbations sur le réseau de bus et tramway. Le nombre moyen d'emprunts par jour en 2012 est de plus de 6 000, soit une progression de 9,3% par rapport à 2011. Le mois de septembre a été le meilleur mois jamais réalisé avec un nombre moyens d'emprunts par jour de 8 161.

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

Comme en 2011, les stations les plus fréquentées restent celles du centre ville : Place de la Victoire (près de 168 000 mouvements), Place Gambetta (136 000 mouvements), Place de l'Hôtel de Ville (128 000 mouvements) et Quinconces (94 000 mouvements). La station Gare Saint-Jean figure en 5^{ème} position avec près de 90 000 mouvements. En revanche, les stations de périphérie, et en particulier les stations VCub+, demeurent peu utilisées. Sur les 31 stations VCub+, 4 stations réalisent plus de 10 000 mouvements dans l'année. Les stations Caudéran et Fontaine Arlac ont rejoint les stations Aubiers et Terres Neuves atteignant déjà ce seuil en 2011. Les stations ayant une connexion avec le tramway génèrent plus de mouvements.

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

Le mois de septembre 2012 a établi un nouveau record avec une moyenne de 8 161 emprunts par jour



Morue, Fête de la Musique.

La durée moyenne d'un emprunt a légèrement diminué et est de l'ordre de 11 minutes 30 en 2012 (contre 12 minutes en 2011).

5.4.2. Nombre et profil des abonnés

Le nombre d'abonnés VCub a progressé de 13%

La satisfaction est de 90%

Le VCub compte 15 260 abonnés fin 2012, soit une progression de 13% par rapport à fin 2011. Il s'agit quasiment exclusivement d'abonnés annuels (seuls 37 clients ont un abonnement mensuel). L'intermodalité est toujours au cœur du service avec 79% des abonnés qui combinent l'abonnement VCub à celui du réseau.

Une nouvelle vague du baromètre satisfaction administré par Keolis Bordeaux a eu lieu en janvier 2013. La satisfaction du service demeure très forte (90%), en quasi stagnation par rapport au niveau de décembre 2011 (91%).

5.4.3. Fréquentation du parc de stationnement Saint-Jean

Fin 2012, on compte en moyenne 110 mouvements par jour

Après les relances commerciales effectuées en 2011, 2012 marque une étape importante pour le parc vélos de la Gare Saint-Jean, dont la majorité des places sont aujourd'hui occupées en semaine.

Le nombre de mouvements journaliers a augmenté de 20%, à 110, avec des pics à plus de 130.



5.5. Fréquentation et V/K par ligne

5.5.1. Données chiffrées

Le tableau détaillé par ligne figure en annexe 1.

5.5.2. Principales évolutions du nombre de voyages sur les lignes de bus entre 2011 et 2012

Comme cela est rappelé en préambule de ce chapitre, la ventilation des voyages entre tramway et bus, puis par ligne, est réalisée à partir des validations. Ainsi, si le taux de validation progresse plus fortement sur un mode, le nombre de voyages affecté à ce mode est plus fortement pondéré ; cela ne reflète pas nécessairement la réalité de l'évolution de la fréquentation du mode concerné.

Ainsi, sur base de cette méthodologie, le nombre de voyages affecté au réseau bus (hors harmonisés et spéciaux) a augmenté de 3% entre 2011 et 2012, passant de 42 303 558 à 43 592 902. Toutefois, au vu des remontées terrain, on peut considérer que cette progression est sous-estimée - il est ainsi probable que le taux de non validation ait plus fortement baissé sur le tramway que sur le bus.

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

Toujours sur la base de la méthodologie expliquée plus haut, la famille de lignes qui progresse le plus entre 2011 et 2012 est celle des Corols (+9,3%) avec la Corol 32 qui continue sa progression (+20%). Les Lianes progressent de 3,6%, grâce notamment aux Lianes 3 (+23,4%), et 10 (+8,4%). Pour les Principales, stabilité des voyages (+0,7%) alors que pour les Citéis on constate une légère baisse (-1,4%), à noter cependant la bonne performance de la Citéis 45 (+32,4%).

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

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

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

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



5.6.1. Ligne A

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2011	Année 2012	Evolution (en %)
Janvier	60 591	72 147	19,1%
Février	62 307	72 208	15,9%
Mars	68 104	78 681	15,5%
Avril	67 860	78 571	15,8%
Mai	66 908	74 834	11,8%
Juin	64 663	74 456	15,1%
Juillet	51 046	58 122	13,9%
Août	42 373	46 557	9,9%
Septembre	60 208	80 770	34,2%
Octobre	66 427	84 435	27,1%
Novembre	73 683	84 241	14,3%
Décembre	74 301	82 566	11,1%

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

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

5.6.2. Ligne B

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2011	Année 2012	Evolution (en %)
Janvier	55 166	67 105	21,6%
Février	57 383	70 413	22,7%
Mars	60 555	71 794	18,6%
Avril	61 510	70 629	14,8%
Mai	55 407	63 125	13,9%
Juin	51 694	56 941	10,2%
Juillet	39 292	44 252	12,6%
Août	30 372	35 402	16,6%
Septembre	59 747	75 501	26,4%
Octobre	60 242	75 287	25,0%
Novembre	62 884	80 049	27,3%
Décembre	73 889	78 874	6,7%

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

Les statistiques du mois de septembre 2011 sont incomplètes.

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



5.6.3. Ligne C

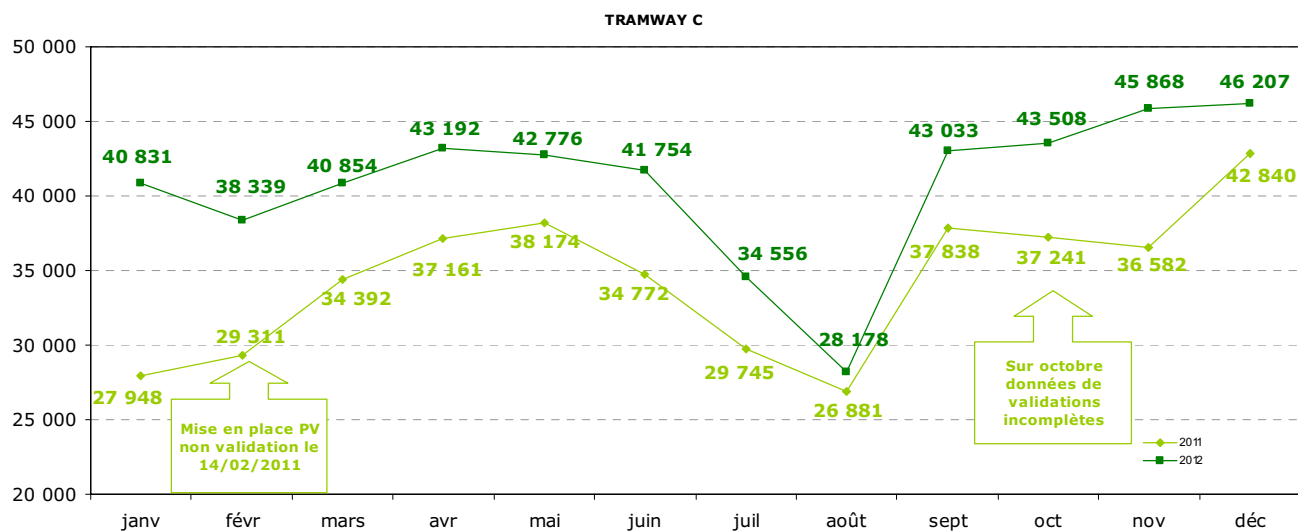
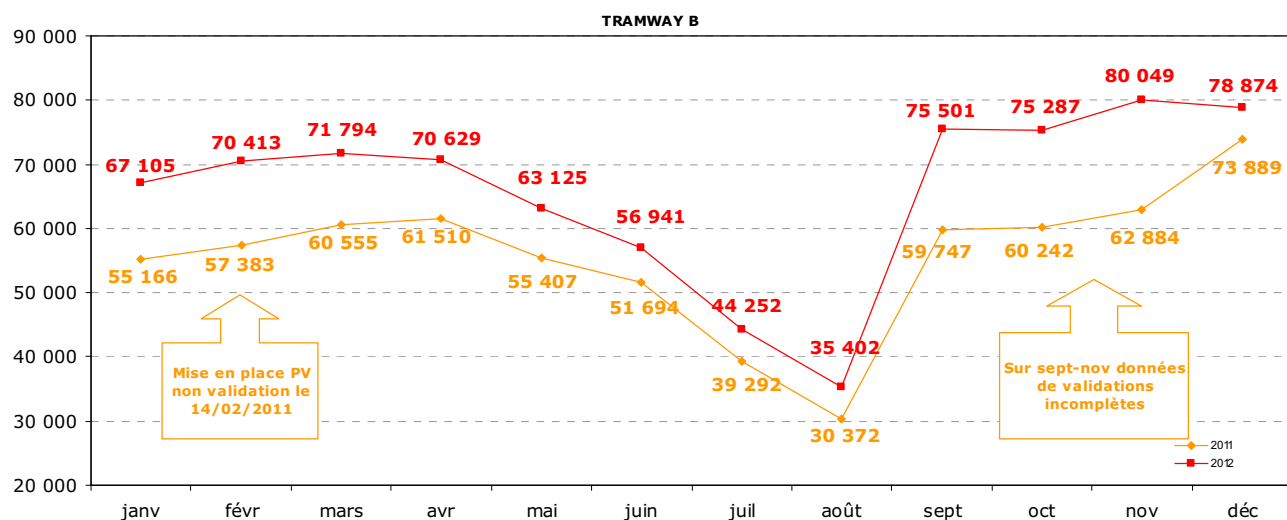
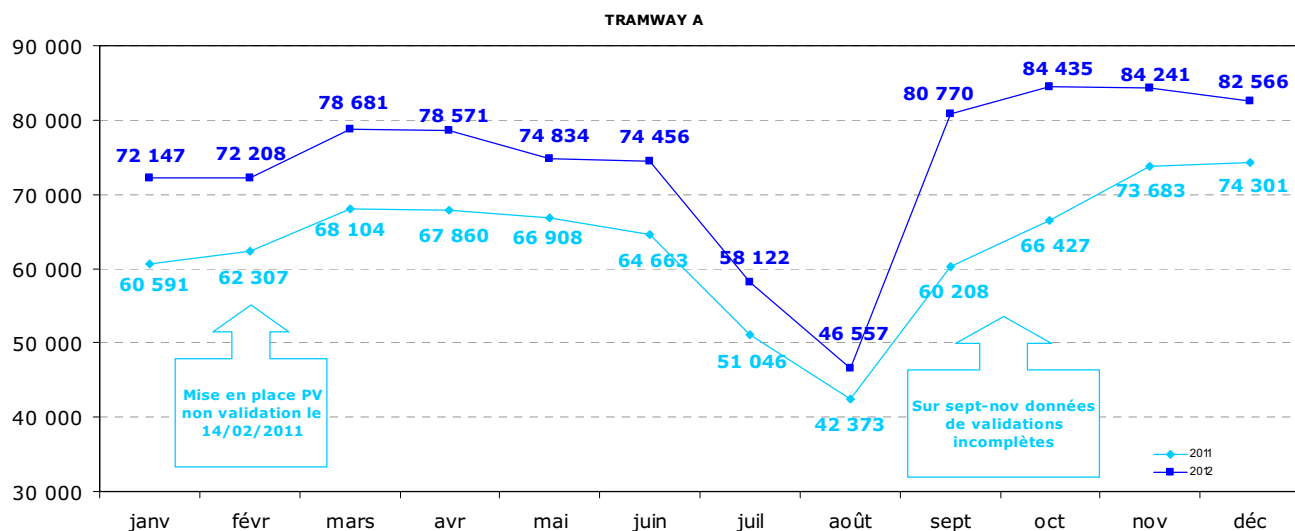
Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2011	Année 2012	Evolution (en %)
Janvier	27 948	40 831	46,1%
Février	29 311	38 339	30,8%
Mars	34 392	40 854	18,8%
Avril	37 161	43 192	16,2%
Mai	38 174	42 776	12,1%
Juin	34 772	41 754	20,1%
Juillet	29 745	34 556	16,2%
Août	26 881	28 178	4,8%
Septembre	37 838	43 033	13,7%
Octobre	37 241	43 508	16,8%
Novembre	36 582	45 868	25,4%
Décembre	42 840	46 207	7,9%

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

Les statistiques du mois d'octobre 2011 sont incomplètes.



5.6.4. Graphiques et commentaires



On constate, pour les trois lignes de tramway, que la hausse de la fréquentation et la hausse du taux de validation (effet de la mise en place de la pénalisation de la non validation, ainsi que des diverses campagnes de lutte contre la fraude et d'incitation à la validation systématique) ont permis de voir le nombre de validations augmenter de manière significative :

- Ligne A : les évolutions sont supérieures de 13% comparé à 2011 exception faite pour les mois de mai, août et décembre ; les données de septembre et octobre 2011 étant incomplètes, il n'y a pas de comparaison possible.
- Ligne B : les progressions sont supérieures à 20% de janvier à février avec une progression de plus de 12% de mars à août ; les données de septembre à novembre 2011 étant incomplètes, il n'y a pas de comparaison possible.
- Ligne C : forte progression par rapport à 2011 en janvier avec 46% et février avec 30%, à partir de mars progression constante (supérieure à 12%), exception faite pour août et décembre.



5.7. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titre

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

en % (source : enquête fraude)	Année 2010	Année 2011	Année 2012
Hommes	45,1%	42,7%	41,0%
Femmes	54,9%	57,3%	59,0%
Total hommes / femmes	100,0%	100,0%	100,0%
< 25 ans	42,4%	43,5%	44,0%
25 - 34 ans	19,3%	20,2%	19,6%
35 - 64 ans	33,2%	31,1%	30,8%
65 ans et plus	5,1%	5,3%	5,5%
Total tranches d'âge	100,0%	100,0%	100,0%
Scolaires, étudiants	36,9%	37,0%	38,6%
Employés	29,1%	34,4%	30,3%
Cadres	10,5%	7,4%	11,1%
Sans activité, chômeurs	7,8%	8,7%	8,5%
Retraités	9,4%	7,6%	7,3%
Autres	6,3%	4,9%	4,2%
Total CSP	100,0%	100,0%	100,0%
Études	23,6%	26,3%	26,6%
Travail	31,7%	33,4%	32,8%
Loisirs	21,7%	16,6%	20,5%
Achats	9,3%	11,6%	11,4%
Autres	13,7%	12,1%	8,8%
Total motifs de voyage	100,0%	100,0%	100,0%
>2 f/jour	21,2%	30,2%	23,8%
1 à 2 f/jour	42,7%	40,7%	45,7%
1 à 5 f/sem	22,6%	15,9%	17,2%
< 4 f/mois	13,5%	13,3%	13,3%
Total fréquence de voyage	100,0%	100,0%	100,0%

La répartition entre les voyageurs hommes et les voyageurs femmes est relativement stable, avec cependant une légère progression des femmes ce qui confirme la tendance constatée en 2011. La répartition par tranche d'âge est également similaire à 2011. En ce qui concerne les catégories socioprofessionnelles, on observe une progression significative de la part des cadres et une diminution de la part des employés, les autres catégories restant relativement stables. Le poids des motifs de voyage « obligés » reste majoritaire (59,4%) et stable ; après avoir fléchi en 2011, les voyages « loisirs » rattrapent quasiment le niveau de 2010.



5.7.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Evolution 2011/2010	Evolution 2012/2011
Tickarte 1 voyage (yc JAPD & anc combattants)	5 988 831	6 962 247	7 640 931	16,3%	9,7%
Tickarte 10 voyages plein tarif	12 898 574	14 138 149	14 664 548	9,6%	3,7%
Tickarte 5 voyages plein tarif	2 202 090	1 952 090	1 747 206	-11,4%	-10,5%
Tickarte 10 voyages tarif réduit	3 462 160	3 958 963	4 276 037	14,3%	8,0%
Titres Parc Relais	3 049 030	3 319 308	3 367 678	8,9%	1,5%
Carte groupe	414 725	401 426	450 096	-3,2%	12,1%
Échange billet	279 328	78 324	61 239	-72,0%	-21,8%
Foire Expo	3 212	2 112	2 224	-34,2%	5,3%
Cité Pass mensuel	1 445 139	1 364 334	1 298 734	-5,6%	-4,8%
Cité Pass annuel	6 272 662	6 558 401	7 232 049	4,6%	10,3%
Cité Pass groupé	7 958 517	9 051 933	10 583 798	13,7%	16,9%
Pass Jeune mensuel	774 653	961 679	1 072 902	24,1%	11,6%
Pass Jeune annuel	41 133 244	41 700 822	43 621 106	1,4%	4,6%
Pass Pitchoun annuel			195 801	NA	NS
Bx scol subv+Modalis scolaire	1 211 588	1 297 424	1 268 261	7,1%	-2,2%
Hebdo 7 jours	2 068 017	2 089 075	2 094 778	1,0%	0,3%
Modalis Ter-Bus	805 133	820 425	1 547 497	1,9%	88,6%
Modalis Car-Bus	400 784	442 009	522 701	10,3%	18,3%
Bordeaux Découverte 1J	318 436	396 468	440 836	24,5%	11,2%
Bordeaux Congrès	166 568	130 200	200 780	-21,8%	54,2%
Titres sociaux	3 612 892	3 619 281	3 731 937	0,2%	3,1%
Demandeurs d'emploi	6 293 350	6 407 184	7 312 298	1,8%	14,1%
TBC	944 108	961 337	947 564	1,8%	-1,4%
Tempo	173 410	121 590	13 428	-29,9%	-89,0%
Tempo offre d'essai 7 jours		84 786	109 064		28,6%
Pass Soirée	72 393	115 098	143 478	59,0%	24,7%
Pass Senior Hebdo	12 816	46 300	64 819	261,3%	40,0%
Pass Senior Mensuel	105 672	261 212	243 811	147,2%	-6,7%
Pass Senior Annuel	309 886	1 206 471	1 670 842	289,3%	38,5%
Pass Jeune Hebdo	69 209	184 348	227 536	166,4%	23,4%
Cité Pass Duo	24 725	138 342	196 912	459,5%	42,3%
Opérations exceptionnelles	218 984	44 116	258 126	-79,9%	474,6%
TBCool		26 298	51 330	NS	95,2%
Hebdo 7 jours+		946	2 334	NS	146,7%
TOTAL (hors Mobibus)	102 690 137	108 842 698	117 262 681	6,0%	7,7%

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

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

Tempo : Tickarte provisoire émis par un espace de vente ou la VPC dans l'attente de l'établissement d'une (nouvelle) carte d'abonnement. Le tickarte Tempo est délivré gratuitement dans les cas suivants : carte défectueuse ou problème technique Tbc. Il est payant (10 € ou 15 €) pour les clients ayant perdu leur carte.

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

Commercialisation de deux nouveaux titres annuels Modalis Ter-Bus (tout public et jeune de -moins de 28 ans) depuis le 1er octobre 2011.

Le titre "Pass Pitchoun" est commercialisé depuis le 1er juillet 2012.

Commercialisation de nouveaux titres "Modalis Car-Bus annuel et jeune hebdomadaire" depuis le 1er septembre 2012.



Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Evolution 2011/2010	Evolution 2012/2011
Titres à décompte de voyages	28 297 951	30 812 619	32 214 589	8,9%	4,5%
Titres à voyages illimités	74 392 186	78 030 079	85 048 092	4,9%	9,0%
TOTAL (hors Mobibus)	102 690 137	108 842 698	117 262 681	6,0%	7,7%

Après une hausse de 6,0% en 2011, le trafic a progressé de 7,7% en 2012

A l'inverse de 2011 la progression du trafic a été plus forte sur les abonnements que sur les tickartes



La fréquentation, qui avait augmenté de 6,0% entre 2010 et 2011, amplifie sa croissance en 2012 avec une progression de 7,7% par rapport à 2011.

L'augmentation est différente suivant le type de titre puisque les oblitérables croissent de 4,5%, et les abonnements, y compris sociaux, de 9 %.

La structure de la fréquentation par titre s'en retrouve modifiée. Ainsi, après avoir constaté une progression de la part des titres à décompte de voyages (28,3%) en 2011, celle-ci retrouve en 2012 le même niveau qu'en 2010, soit 27,5%.

Le nombre de voyages avec titres à décompte continue à progresser mais de manière moins importante qu'en 2011. Si ce relatif ralentissement de la croissance concerne l'ensemble des tickartes, il est particulièrement sensible sur le tickarte 10 voyages qui voit sa croissance divisée par 2,5 (à 3,7% contre près de 10% l'année dernière). Après une année exceptionnelle en 2011, avec une croissance de 16,3%, le tickarte 1 voyage retrouve un taux de progression proche de 2010 à + 9.7%. Progression la plus significative des titres à décompte, cette croissance montre que le nouveau réseau attire toujours plus de voyageurs et que la lutte contre la fraude continue de porter ses fruits. Les titres Parc Relais semblent marquer le pas en 2012. L'augmentation sensible du prix en juillet 2012 (de 3€ à 3,5€) ne semble pourtant pas être l'élément déclencheur, le ralentissement de la croissance étant constaté dès le 1^{er} semestre. Enfin le tickarte 5 voyages poursuit sa chute en raison de plusieurs hausses de tarif significatives ces dernières années, avec pour conséquence un prix au voyage de moins en moins attractif.

Le recul de la part des tickartes peut également s'expliquer par les opérations de



fidélisation menées par le Déléataire, consistant à faire basculer les utilisateurs de titres occasionnels sur des abonnements, en particulier annuels. Cette tendance est accentuée par le succès des titres créés mi 2010 (Pass Senior, Pass jeune hebdo, Pass soirée, Cité pass Duo) et qui connaissent des progressions supérieures à 23%, allant même jusqu'à 38% pour le Pass Senior annuel et 42,3% pour le Cité Pass Duo. Les Cité Pass groupés (+16,9%) continuent leur progression ainsi que les Cité Pass annuels (+10,3%), démontrant la pénétration au sein de la cible adultes et en particulier des salariés. Les titres générant le plus de voyages restent les Pass jeune (52,6% des voyages titres illimités contre 54,7% en 2011) et les titres sociaux et demandeurs d'emploi (13%). A noter une légère baisse de la part du Cité Pass mensuel au profit des titres annuels (10,8%) mais surtout des Cité Pass groupés (12,4%). La part des titres sociaux et demandeurs d'emploi restent stable depuis 2010.

Lancé au mois de juillet 2012, le Pass Pitchoun qui s'adresse aux enfants de 5 à 9 ans a rapidement trouvé son public. De 250 dès juillet à 750 à la fin de la rentrée de septembre, le nombre d'abonnés n'a cessé d'augmenter pour atteindre 1000 à fin décembre.

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

Entre 2009 et 2012, le trafic est passé de 94 à 117 millions de voyages, ce qui représente une progression de plus de 24%.

La progression du trafic en 2012 est de 7,7% par rapport à 2011, ce qui représente pour la troisième année consécutive une croissance significative dans un contexte difficile pour le secteur des transports publics. A noter que la fréquentation mensuelle d'octobre a été supérieure à 11 millions de voyages et que celles de novembre et décembre en sont très proches.

Les validations augmentent également de manière significative (+14,4%) pour la deuxième année consécutive (+17,3% en 2011). Cette forte progression s'explique notamment par une propension plus importante à valider des abonnés résultant de la mise en œuvre de la pénalisation de la non validation, du renforcement des opérations de contrôle grâce à des moyens supplémentaires et à des campagnes d'incitation à la validation.

En 2012, comme en 2011, il y a eu peu de mouvements sociaux tant internes au délégataire que de manifestations sur les voiries ayant perturbé le réseau. Le mois de février a été marqué par les intempéries liées à la neige et au verglas du 5 au 7. Le réseau n'a pas fonctionné le dimanche 5 mais a repris presque normalement dès le lundi 6.

Le réseau de bus connaît par contre d'importantes perturbations en raison des travaux de la phase III du tramway.

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

La progression du trafic est de plus de 24% en 3 ans



Chapitre 6

Relations avec la clientèle



6. Relations avec la clientèle

6.1. Politique tarifaire

6.1.1. Evolutions de la grille tarifaire

GRILLES TARIFAIRES	Grille 2011	Grille 2012	Evolution
Titres à décompte de voyages			
1 voyage	1,40 €	1,40 €	0,00%
10 voyages plein tarif	10,80 €	11,30 €	4,63%
5 voyages plein tarif	5,60 €	5,90 €	5,36%
10 voyages tarif réduit	6,40 €	6,60 €	3,12%
Parcs relais	3,00 €	3,50 €	16,67%
JAPD	1,28 €	1,32 €	3,12%
Carte Groupe	25,90 €	36,70 €	3,09%
Titres à voyages illimités			
Cité Pass mensuel	39,00 €	40,50 €	3,85%
Cité Pass annuel	384,00 €	396,00 €	3,13%
Cité Pass annuel tarif famille (si 2 abonnés)	288,00 €	297,00 €	3,13%
Cité Pass groupé 10	25,60 €	26,40 €	3,13%
Cité Pass groupé 500	22,40 €	23,10 €	3,13%
Pass Jeune 7 jours (-28 ans)	8,00 €	8,20 €	2,50%
Pass Jeune mensuel (-28 ans)	28,00 €	28,90 €	3,21%
Pass Jeune annuel (-28 ans)	195,00 €	204,00 €	4,62%
Pass Pitchoun annuel		120,00 €	NA
Pass Senior 7 jours	8,60 €	8,80 €	2,33%
Pass Senior mensuel	31,50 €	32,50 €	3,17%
Pass Senior annuel	291,00 €	304,80 €	4,74%
Hebdo 7 jours	10,80 €	11,30 €	4,63%
Bordeaux scolaire subventionné (annuel)	50,00 €	50,00 €	0,00%
Modalis TER-BUS hebdomadaire	8,10 €	8,50 €	4,94%
Modalis TER-BUS mensuel	29,30 €	30,40 €	3,75%
Modalis CAR-BUS hebdomadaire	8,10 €	8,50 €	4,94%
Modalis CAR-BUS mensuel	29,30 €	30,40 €	3,75%
Modalis CAR-BUS annuel		316,80 €	NA
Modalis CAR-BUS jeune hebdomadaire (-28 ans)		7,40 €	NA
Modalis CAR-BUS jeune mensuel (-28 ans)	25,20 €	26,00 €	3,17%
Modalis CAR-BUS jeune annuel (-28 ans)	195,00 €	204,00 €	4,62%
Bordeaux découverte 1 jour	4,10 €	4,30 €	4,88%
Pass soirée	2,00 €	2,00 €	0,00%
Divers			
Duplicatas	5,00 €	10,00 €	100%

Les tarifs affichés ci-dessus sont TTC. Ils ont été fixés sur la base d'un taux de TVA



à 5,5% pour 2011 et à 7% pour 2012.

Les élus communautaires ont voté en décembre 2011 l'augmentation tarifaire pour une application au 1er juillet 2012 (l'impact défavorable de la hausse de la TVA sur les recettes n'ayant donc pu être répercuté aux clients qu'à partir de juillet 2012). Ce vote a également porté sur la création de nouveaux titres.

L'évolution des tarifs au 1^{er} juillet 2012 représente une augmentation de 4,12%, plus importante que celle de l'année précédente (+ 1,5%), dont 1.42% de rattrapage du taux de TVA.

Le prix de certains titres est resté stable ; c'est le cas pour :

- le tickarte unité, « titre d'appel » du réseau à forte visibilité dont le prix à 1,40 € reste bien positionné.
- Le Pass Soirée restant à 2 €.
- Le voyage Mobibus dont le prix unitaire reste fixé à 2,52 €.

Les autres formules à destination des utilisateurs « occasionnels » ont connu une hausse légèrement plus forte que la plupart des abonnements dans une logique de « fidélisation ». Ainsi, le titre P+R est passé de 3,0 € à 3,5 € (+16.7%). En outre, le tickarte 5 voyages est passé de 5,6 € à 5,9 € (+ 5,4%) et le 10 voyages de 10,8 € à 11,3 € (+ 4,6%). Ces formules multi voyages voient leur taux de réduction vis-à-vis du titre 1 voyage repositionné (16% pour le « 5 voyages » et 19% pour le « 10 voyages »).

Concernant les abonnements, l'ensemble des titres a connu une progression plus ou moins marquée de 2,3% pour le Pass Senior Hebdo à 4,9% pour le Modalis TER Hebdo. Le Pass jeune annuel a augmenté de 4,6% (17 € par mois).

La tarification du VCub, positionnée de manière à faciliter son accès lors de son lancement en février 2010, est restée stable pour la deuxième année consécutive (pas d'impact TVA, le taux étant demeuré à 19,6%).

Le prix unitaire du voyage Mobibus est quant à lui également resté stable à 2,52 € (l'impact de la hausse de la TVA étant donc absorbé par la CUB).

La hausse moyenne pondérée des tarifs Tbc s'est élevée à +4,12% (dont 1,42% de rattrapage de la hausse de la TVA)

Les tarifs VCub et Mobibus n'ont pas évolué

6.1.2. Créations de titres

Les principaux titres créés depuis 2010 ont poursuivi en 2012 leur forte croissance, prenant toute leur place dans la gamme tarifaire. A titre d'exemples :

- sur les titres occasionnels, le Pass Soirée est le titre progressant le plus (+ 25% par rapport à 2011). Avec 3 600 Pass vendus en moyenne par mois, il représente aujourd'hui 1/3 des ventes du Tickarte 1 journée.
- Sur les abonnements, la gamme Senior s'affirme encore plus. Plus de 2 700 personnes de plus de 60 ans sont aujourd'hui abonnées annuelles (+ 40% par rapport à 2011).

En 2012, la gamme des abonnements s'est enrichie avec la création du Pass Pitchoun et de deux nouveaux titres Modalis en combinaison avec le réseau TransGironde.

- La création des titres annuels Modalis TER-BUS « jeune » et « tout public » en octobre 2011 a permis à la gamme intermodale de croître

En 2012, l'ensemble des 9 nouveaux titres créés depuis 2010 a progressé de 41%



significativement avec plus de 1 000 abonnés nouveaux. Le poids total des Modalis est de 1,7% des voyages en 2012 contre 1,2% en 2011.

- Le Pass Pitchoun, commercialisé depuis le 1^{er} juillet au prix de 10 € par mois, est un abonnement annuel destiné aux 5-9 ans. Il connaît un démarrage commercial prometteur. La billettique avait permis d'évaluer le nombre de possesseurs de Pass Jeune au sein de cette catégorie d'âge à 500. Fin 2012, le nombre d'abonnés circulant avec un Pass Pitchoun s'élève à près de 1000. Devant ce succès, un abonnement Pitchoun mensuel est d'ailleurs prévu pour 2013.



6.1.3. Mesures tarifaires complémentaires

D'autres mesures tarifaires ont été réalisées en 2012 :

- Le coût du duplicata a été porté de 5 € à 10 € de manière à davantage « responsabiliser » les abonnés, et en particulier les jeunes. Le coût d'un 2^{ème} duplicata au cours d'une même année est de 20 €.
- Un titre impersonnel VCub est désormais disponible pour les entreprises, à condition de l'adosser à un titre impersonnel entreprise Tram et Bus. Le VCub « entreprise » est commercialisé à 15 € par an. L'entreprise bénéficiaire prend en charge la caution.
- Une expérimentation visant à permettre une utilisation la nuit de certains P+R pour les salariés en horaires décalés a été initiée (cf. supra).
- Suite à l'adoption par le réseau départemental d'une tarification à plat applicable depuis le 1^{er} septembre 2012, les titres Modalis Transgironde ont connu une simplification de leur tarification avec, désormais, un tarif unique.



6.2. Ventes et recettes par titre

Titres	Cumul 2011		Cumul 2012		Evolution (en %)	
	Total		Total			
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT
Tickarte 1V	5 295 895	7 027 298	5 816 397	7 610 239	9,8%	8,3%
Tickarte Plein tarif 10 voyages	1 079 248	10 946 204	1 119 411	11 560 557	3,7%	5,6%
Tickarte Plein tarif 5 voyages	298 029	1 548 855	266 749	1 429 892	-10,5%	-7,7%
Tickarte Tarif réduit 10 voyages	302 211	1 819 003	326 415	1 983 162	8,0%	9,0%
Tickarte Bordeaux Découverte 1j	99 117	385 183	110 209	434 555	11,2%	12,8%
Tickarte Hebdo 7 jours	112 801	1 144 079	113 109	1 167 973	0,3%	2,1%
Tickarte Hebdo 7 jours Plus	51	338	126	842	147,1%	148,8%
Tickarte parc relais conducteurs	601 354	1 717 424	603 923	1 834 886	0,4%	6,8%
Tickarte parc relais passagers	665 558	0	681 450	0	2,4%	
Tickarte JAPD	701	842	559	675	-20,3%	-19,9%
Pass Soirée	34 773	65 918	43 347	81 022	24,7%	22,9%
Sous-total		24 655 144		26 103 803		5,9%
Cité Pass mensuel	20 466	751 376	19 480	722 820	-4,8%	-3,8%
Cité Pass annuel	107 606	3 220 580	116 620	3 508 679	8,4%	8,9%
Cité Pass Duo	2 142	48 115	3 182	71 519	48,6%	48,6%
Cité Pass Tbcool	343	8 226	773	18 460	125,4%	124,4%
Pass Jeune Hebdo 7 Jours	9 954	75 479	12 286	93 140	23,4%	23,4%
Pass Jeune Mensuel	15 935	419 267	17 778	473 151	11,6%	12,9%
Pass Jeune Annuel	878 443	13 342 126	911 784	13 992 619	3,8%	4,9%
Pass Pitchoun Annuel			2 828	26 430	NA	NA
Cité Pass Groupe 10	36 049	831 808	49 050	1 175 351	36,1%	41,3%
Cité Pass Groupe 30						
Cité Pass Groupe 200						
Cité Pass Groupe 500	167 252	3 527 175	187 258	3 923 445	12,0%	11,2%
Sous-total Cité pass Groupe	203 301	4 358 983	236 308	5 098 796	16,2%	17,0%
Modalis Car Bus Hebdo 7 Jours	7 460	57 272	6 105	47 150	-18,2%	-17,7%
Modalis Car Bus Mensuel	1 237	34 057	1 394	38 834	12,7%	14,0%
Modalis Car Bus Annuel			202	4 984	NA	NA
Modalis Car Bus Jeune Hebdo 7 Jours			483	4 032	NA	NA
Modalis Car Bus Jeune Mensuel	541	12 664	579	13 833	7,0%	9,2%
Modalis Car Bus Jeune Annuel	4 702	71 873	5 971	93 439	27,0%	30,0%
Modalis Car Bus Scolaire						
Sous-total Modalis Car Bus	13 940	175 867	14 734	202 272	5,7%	15,0%
Modalis Ter Bus Hebdo 7 Jours	11 112	103 453	12 695	98 317	14,2%	-5,0%
Modalis Ter Bus Mensuel	11 343	290 471	11 597	322 002	2,2%	10,9%
Modalis Ter Bus Jeune Annuel	1 363	20 949	9 994	153 633	NS	NS
Modalis Ter Bus Annuel	612	14 850	5 654	135 741	NS	NS
Sous-total Modalis Ter Bus	24 430	429 724	39 940	709 693	63,5%	65,2%
Bordeaux Scolaire Subventionné	16 808	68 276	15 779	63 571	-6,1%	-6,9%
Bordeaux Scolaire Subventionné 120€			169	1 697		
Pass Senior Hebdo 7 Jours	2 500	20 268	3 500	28 491	40,0%	40,6%
Pass Senior Mensuel	3 918	116 018	3 657	109 360	-6,7%	-5,7%
Pass Senior Annuel	19 799	452 491	27 645	629 575	39,6%	39,1%
Sous-total		23 486 796		25 750 273		9,6%



Titres	Cumul 2011		Cumul 2012		Evolution (en %)	
	Total		Total		Nombre	Recette HT
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT		
Cartes Groupes	4 256	103 868	4 772	117 638	12,1%	13,3%
Cartes Congrès	23 807	49 792	36 439	70 735	53,1%	42,1%
Tickets Foire	806	5 883	849	6 268	5,3%	6,6%
Tickets Opérations Exceptionnelles	11 029	10 454	63 374	45 209	474,6%	332,5%
Sous-total		169 996		239 850		41,1%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Jour	367 848	304 804	388 622	324 936	5,6%	6,6%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Semaine	16 925	70 099	17 833	74 553	5,4%	6,4%
Vélo Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)	229 658	381 197	239 106	399 843	4,1%	4,9%
Abonnés Vélos - Adhésion Mensuelle	684	3 970	615	3 599	-10,1%	-9,3%
Abonnés Vélos - Adhésion Annuelle	49 537	85 722	53 352	92 933	7,7%	8,4%
Abonnés Vélos - Usage Serv (30 min gratuites) + (a), (b) et (c)	18 537	76 743	19 698	82 150	6,3%	7,0%
Abonnés TBC + Vélo - Adhésion Mensuelle	552	1 834	512	1 712	-7,2%	-6,7%
Abonnés TBC + Vélo - Adhésion Annuelle	101 758	109 311	116 395	123 662	14,4%	13,1%
Abonnés TBC + Vélo - Usage Service (30 min gratuites) (a)						
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait 1/2 Journée (b)						
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait Journée (c)						
Sous-total (**)		1 033 680		1 103 388		6,7%
Mobibus - abonnements	83 872	200 275	83 383	196 379	-0,6%	-1,9%
Mobibus - tickets	5 815	13 891	6 746	15 909	16,0%	14,5%
Mobibus - annulations	3 153	7 522	3 356	7 904	6,4%	5,1%
Mobibus - annulations	688	6 571	759	7 093	10,3%	7,9%
Sous-total		228 259		227 285		-0,4%
Ventes billettiques		77 548		-13 646		-117,6%
Harmonisés		2 224		0		-100,0%
Frais d'établissement de cartes		63 334		98 286		55,2%
Amendes		1 135 608		1 375 526		21,1%
Amendes Parcs Relais				8 402		
Amendes Incivilités		3 204		5 053		57,7%
Régul (impayés, fausse monnaie...)		-247 816		-391 411		57,9%
Sous-total		1 034 103		1 082 210		4,7%
TOTAL		50 607 978		54 506 809		7,7%

Les tickets "opérations exceptionnelles" correspondent aux tickartes journée à 1 € vendus à l'occasion des journées annuelles des transports publics et au tickartes vendus pour la fête du vin.

Les recettes tarifaires et d'infraction ont progressé de 7,7% en un an, soit près de 4 millions d'euros (malgré un effet TVA défavorable)

Les recettes H.T. de l'année 2012 sont en augmentation de 7,7% par rapport à 2011, soit près de 4 millions d'euros (malgré un effet TVA défavorable). Après une très forte croissance enregistrée en 2011 exceptionnelle, l'évolution des recettes des titres à décompte de voyages s'est située à +5,9%. Contrairement à l'année dernière, mais dans la tendance des années 2009 et 2010, l'évolution des recettes d'abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels lui est supérieure (à +9,6%). Quatre titres contribuent pour deux tiers à cette augmentation de près de 4 millions d'euros :

- Les Cité Pass Groupés (+17% de recettes / 2011, et 19% de la totalité)
- Les Pass Jeunes annuels (+4,9% de recettes / 2011, et 17% de la totalité)



- Les Tickartes 10V (+5.6% de recettes / 2011, et 16% de la totalité)
- Les Tickartes 1v (+8.5% de recettes / 2011, et 15% de la totalité)

Ces contributions sont cependant de natures différentes. Ainsi, la progression des recettes des Pass Jeunes est amplifiée par un effet prix (qui a augmenté de +4.62% au 01/01/07), là où elle est plus équilibrée pour les Tickartes 10v et les Cité Pass Groupés (avec des augmentations de prix de 3%) et où elle est liée au seul effet volume pour le Tickarte 1V (dont le prix n'a pas bougé).

Les recettes des Tickartes 1 voyage augmentent ainsi de manière très significative, poursuivant la tendance des années précédentes et confirmant les effets de la lutte contre la fraude et de l'attractivité du réseau. Celles liées aux Tickartes 5 voyages, dont le prix a augmenté de 5,4% (plus forte hausse de la grille tarifaire), continuent logiquement à décroître.

Le nombre d'abonnements annuels créés ou renouvelés en 2011 est en progression de 7.2% par rapport à 2012. Cette évolution est très significative chez les salariés et seniors, un peu moins pour les titres plus anciens :

- Pass Jeunes : +3,8% avec 80 000 abonnés à fin 2012
- Cité Pass Groupés : +16,2% avec 22 600 abonnés à fin 2012
- Cité Pass : +8.4% avec 11 500 abonnés à fin 2012,
- Pass Seniors (proposé à compter du 1er juillet 2010) : +39,6% avec 2700 abonnés à fin 2012

Les recettes du VCub progressent de 6,7%, essentiellement grâce aux abonnements annuels et aux adhésions occasionnelles 1 jour. Les recettes d'adhésion mensuelle, couplée ou non à l'abonnement Tbc, sont en diminution pour la deuxième année consécutive.

Les recettes pour Mobibus restent relativement stables, la légère baisse des abonnements étant compensée par la hausse des ventes de tickets et celle du nombre de pénalité pour annulation.

Les recettes des amendes ont quant à elles progressé de plus de 21%.

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

Les modifications d'offre décidées en 2012 n'ont pas eu d'impact significatif sur les recettes.

Comme l'an dernier, il faut toutefois souligner que les travaux de la Phase III du tramway ont nécessité de mettre en place des itinéraires bus dégradés. L'impact estimé sur les recettes en 2012 est de 302 K€ (il est évalué à 0,5 m€ en effet année pleine).

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



6.4. Information du public

6.4.1. Communication institutionnelle

6.4.1.1. Deuxième anniversaire du nouveau réseau

La presse s'est fait l'écho du 2ème anniversaire qui a ainsi bénéficié d'une bonne couverture médiatique : « 91% des clients satisfaits » a par exemple titré Sud Ouest le 15 mars 2012.

6.4.1.2. La semaine du développement durable du 1^{er} au 7 avril 2012

La campagne institutionnelle s'est déployée principalement au cours de la semaine du développement durable. L'axe de communication 2012 s'est inscrit dans la continuité actions initiées en 2011 : informer, conquérir de nouveaux voyageurs, fidéliser et conforter les clients dans leur choix de mobilité. Ont donc été repris les arguments économiques, écologiques et les ressentis liés à l'utilisation des transports en commun.

Bus, tram, VCub,
ma formule
+ économique
+ écologique
+ pratique



Cette campagne surfe sur la stratégie multi canal, sur les solutions de marketing mobile (des Tag2d renvoient vers le site www.infotbc.com), sur l'augmentation du prix du carburant et sur la semaine du développement durable (du 2 au 7 avril). Chaque profil de voyageurs est représenté.

Le plan média a été décliné en extérieur et intérieur bus, sur le site internet de Tbc, dans la presse gratuite et quotidienne (Supplément Sud Ouest le 28 mars sur le

développement durable), et du des supports de communications mobiles et web.

Cette semaine a par ailleurs été l'occasion de proposer des stands accueil en entreprises pour la promotion des transports en commun et de l'abonnement « Cité Pass groupé ». Plus de 10 entreprises ont été rencontrées.

6.4.1.3. Paroles de VCub

Une campagne de sensibilisation sur l'utilisation du VCub, intitulée « Parole de VCub », a été lancée pour adopter les bons gestes. Elle a été déployée sur l'ensemble du parc VCub entre le 28 juin et le 6 juillet 2012. Des affichettes livrant quatre messages ludiques pour favoriser une utilisation plus en souplesse, ont été fixées aux vélos. On pouvait y lire :

- « Quand tu passes les vitesses vas-y sans stress »
- « Quand tu te déchaines c'est moi qui peine »
- « Ne froisse pas ma jupe s'il te plaît »
- « Quand tu me dégrades, j'en suis malade »

chaque support reprenant le slogan « Le VCub est un bien public, adoptons les bons gestes ».

Le VCub est un bien public, adoptons les bons gestes



6.4.1.4. Semaine Européenne Mobilité du 17 au 22 septembre 2012

Une nouvelle déclinaison avec les offres commerciales du réseau a été déployée dans la presse et sur le web, avec les objectifs prioritaires suivants : conquête client avec un nouveau visuel et une nouvelle accroche liés aux économies réalisées.



Et si vous allégiez vos
frais de transport ?



Différentes actions ont également été déployées avec les partenaires entreprises et administrations (La Poste, Orange, Préfecture, Conseil général, Mairie de Bordeaux, CHU de Bordeaux, ...), et avec Le Club de la Mobilité (co animé par la Cub, La CCI et l'ADEME).

6.4.1.5. Le 19 septembre 2012, journée du transport public : toute la CUB en mouvement !

La CUB et Keolis Bordeaux ont participé à la 6ème Journée du transport public. L'enjeu de ce rendez-vous était de sensibiliser les habitants de l'agglomération à des comportements de déplacements raisonnés, en particulier en ville.

Journée du transport
public : une journée
pour communiquer sur
les atouts du réseau
Tbc

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

Le transport collectif bénéficie d'atouts dont ne dispose pas la voiture. On évite les embouteillages (essentiellement sur le tramway) et les problèmes de stationnement, d'autant plus que les places de parking se raréfient en centre ville (et ont un coût certain). La part de circulation urbaine engendrée par les véhicules en recherche de



stationnement se situerait entre 5 et 10%. Le temps total perdu en France par les automobilistes en recherche de stationnement serait d'environ 68 millions d'heures par an, ce qui entraînerait donc une perte supérieure à 1,9 million d'euros par jour et 585 millions d'euros par an pour les conducteurs.

Le transport public a en outre l'avantage d'être plus respectueux de l'environnement. Un bus peut transporter l'équivalent de 40 à 50 voitures. Un tramway peut contenir 240 personnes, soit 3 bus ou 177 voitures.

Des offres tarifaires attractives pour découvrir le réseau + DMCI

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



Pour la journée du transport public, le 19 septembre, une offre spéciale VCub a été proposée aux habitants avec 50% de réduction sur les adhésions 1 jour et 7 jours.

Cette offre commerciale a été relayée dans le Tbc Mag de rentrée.

Dans le cadre de la journée du Transport Public, Keolis Bordeaux s'est installé aux Allées de Tourny le 19 septembre pour valoriser l'offre du réseau unique (bus, tram et VCub) auprès des habitants et poursuivre la conquête client. Un stand composé d'une partie commerciale et d'une partie information réseau a été mis en place.



La journée a été ponctuée de rencontres et d'échanges entre les clients et les agents de l'entreprise pour organiser sereinement et dans une ambiance festive leurs déplacements. Pour cela, un écran géant a diffusé un film valorisant le réseau Tbc et les passants ont pu tester la cartographie dynamique du site infotbc. Des

hôtesses, équipées d'Ipad, sont allées à la rencontre des passants pour leur montrer les économies réalisables avec le réseau Tbc, à l'aide de la calculatrice éco-déplacements de l'ADEME (mise à jour avec les données Tbc). Un atelier photos « Et si vous allégiez vos frais de transport ? » a été proposé aux visiteurs, et un jeu « Pitchoun » était dédié aux jeunes visiteurs.



Une insertion pleine page dans Sud Ouest, le 21 septembre, a relayé un mur photo « Ils nous font confiance ». Enfin, un stick de la Une Sud Ouest a permis aux lecteurs du journal de participer à un jeu concours pour gagner un an de Mobilité.

150 000 abonnés Tbc



19 septembre 2012

Journée du transport public

Tbc vous offre 1 an de mobilité*

Rendez vous aujourd'hui de 10h à 19h - Allées de Tourny
(Stand Tbc coté kiosque mairie de Bordeaux)

*Une carte obligation d'achat - Règlement disponible sur place.
Le gagnant sera tiré au sort et annoncé sur le site internet de la mairie de Bordeaux.

6.4.1.6. Tbc : une image qui s'exporte

En 2012, **12 autorisations de tournage** ont été attribuées, dont :

- Direct 8 – dans le cadre de l'émission « A chacun son histoire »
- Sup de pub - séquences à bord du tramway dans le cadre d'un concours
- France 3 : reportage
- France 3 – Dans le cadre de l'émission Flash Conso sur le Pimms
- Agence Exigences dans le cadre d'une campagne
- Le Crous – dans le cadre d'un concours

Ces tournages doivent respecter les principes nécessaires à la bonne cohabitation des équipes de tournage et des voyageurs : Keolis Bordeaux rappelle

Tbc au cœur de 12 tournages



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

6.4.1.7. Visite du réseau Tbc : scolaires, tourisme industriel et délégations étrangères

Cette année encore, Tbc a participé activement au développement de l'image du territoire communautaire et renforcé sa relation avec les associations locales (16 associations - 400 personnes en 2012) et les entreprises françaises et étrangères. La valorisation des atouts du réseau Tbc, du site de Bastide et du simulateur de conduite tram mis à disposition par Keolis, ont participé à la mise en valeur de la diversité des savoirs-faires de Tbc. Ainsi, en collaboration avec la Direction des relations internationales de la CUB, Keolis Bordeaux a organisé et coordonné l'accueil, la présentation et les visites guidées auprès de 10 délégations étrangères (Québec, Chine, Mexique, Colombie, Corée, Turquie, Lettonie, Argentine...). Tbc a également accompagné les visites techniques initiées par la CUB et Alstom (Pologne, Qatar, Israël, Bakou Azerbaïdjan).

Un accueil particulier auprès de la cible scolaire contribue également à sensibiliser les étudiants aux règles de sécurité à respecter ou encore à valoriser les métiers internes et leurs expertises. Du primaire à l'université, 21 groupes scolaires (630 élèves) ont participé à la visite du dépôt tramway de la Bastide. L'office du tourisme de Bordeaux, partenaire de Tbc, a organisé 3 visites de 25 personnes en 2012. Par le biais des coffrets de Noël 2012, 30 utilisateurs du réseau ont bénéficié des visites sur site.

Une nouveauté cette année : la journée du patrimoine (15 septembre) a permis à 64 visiteurs de découvrir le dépôt bus de Lescure et le dépôt tram de Bastide. Une opération accompagnée de commentaires personnalisés, de valorisation du bus, des métiers de conducteurs et de la maintenance



Le dépôt Bastide reste une valeur sûre en 2012 en termes de tourisme industriel avec 2 316 visiteurs.



6.4.2. Accompagnement des grands événements métropolitains

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

Le carnaval des 2 rives en mars

Tbc a fait la promotion du carnaval des 2 rives avec de l'affichage intérieur bus, la diffusion sur les BIV ainsi que sur le site internet. Tbc a adapté le bandeau partenaire pour l'occasion et offre des places aux clients.

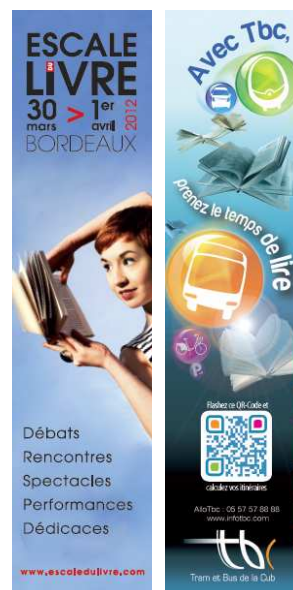
Le réseau a été adapté pour l'événement et les voyageurs informés des modifications.

« Escale du Livre » (du 30 mars au 1^{er} avril) 2012

Les habitants de la CUB ont été sensibilisés à la sérénité des transports en commun avec cette accroche : « Avec Tbc, prenez le temps de lire ». Keolis Bordeaux a ainsi promu l'événement à travers plusieurs actions :

- affichage à l'intérieur bus avec une vague d'affichettes reprenant des citations, annonces sur les bornes d'informations voyageurs et sur le site web Tbc, habillage d'une station de tramway aux couleurs de l'Escale du livre
- intervention de comédiens sur le réseau pour sensibiliser les voyageurs à la lecture.
- création de marque-pages aux couleurs de l'événement

Le partenariat a été valorisé dans un communiqué de presse.



« Fête de la morue » à Bègles les 1, 2 et 3 juin 2012

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

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



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

« Bordeaux fête le vin » du 28 juin au 1^{er} juillet 2012

Une campagne de communication a été déployée sur le site internet Tbc, par affichage dans les bus et sur les BIV (bornes d'information voyageurs) des stations tram, ainsi que via la newsletter.

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



Le festival des Terres Neuves les 28 et 29 septembre 2012

Pour soutenir le festival des Terres Neuves à Bègles, Tbc a réalisé de l'affichage intérieur bus, diffuser des informations sur les BIV ainsi que sur le site internet. Tbc a adapté le bandeau partenaire pour l'occasion et offre des places aux clients.

Panoramas les 29 et 30 septembre 2012

L'ensemble des supports de communication de Tbc ont été offerts aux partenaires pour promouvoir l'événement : affichage intérieur bus, BIV, site internet.



Dans le cadre de cet événement, Keolis Bordeaux a en outre facilité et coordonné avec les organisateurs et les services de la CUB la mise en place du VCub green one sur le réseau.

Lire en poche les 5, 6 et 7 octobre 2012

Keolis Bordeaux a également mis à disposition l'ensemble de ses supports de communication : affichage bus, BIV, site internet, et offert 20 livres.

Vibrations urbaines du 26 octobre au 4 novembre 2012

Tbc a apporté son soutien au festival VU à Pessac avec de l'affichage intérieur bus, la diffusion sur les BIV ainsi que sur le site internet. Tbc a adapté le bandeau



partenaire pour l'occasion et offre des places aux clients.

A l'occasion d'un jeu pour les 15 ans du festival Tbc a offert un tickarte 10 voyages.



Le festival du film d'histoire du 19 au 26 novembre 2012

Tbc a apporté son soutien au festival avec de l'affichage intérieur bus, et la diffusion sur les BIV ainsi que sur le site internet. Tbc a adapté le bandeau partenaire pour l'occasion et offre 30 places aux clients.



6.4.3. Accompagnement de la communication de la CUB

Différents événements sont concernés dont le concours VCub en avril 2012, l'exposition 50 000 logements, la distribution des composteurs sur la CUB... La mise à l'eau de la première navette fluviale a également permis de communiquer au-delà des frontières communautaires.



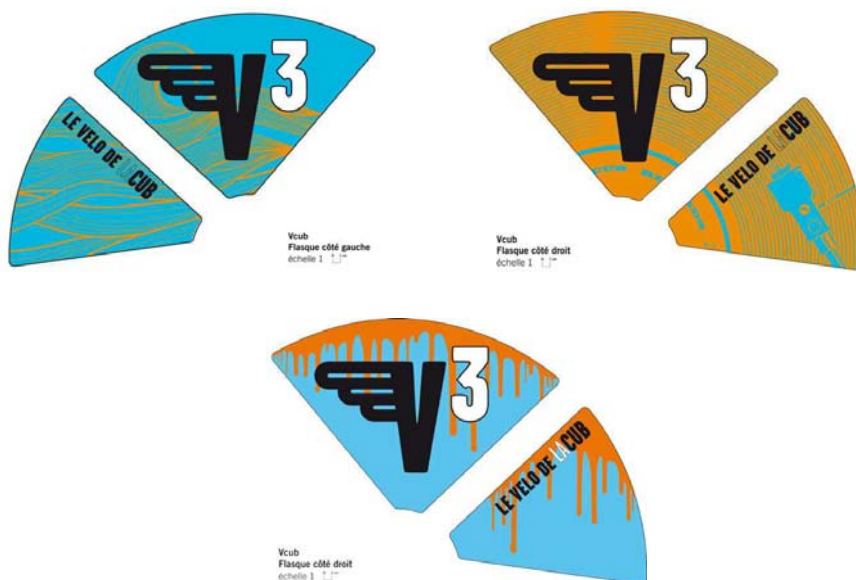
« VCub : dessinez la collection 2012 »

La CUB a lancé du 2 avril au 4 mai un grand concours afin de doter les 250 nouveaux VCub de nouvelles jupes. Le 6 juillet, les gagnants ont reçu leur prix et ont découvert les nouveaux vélos habillés aux couleurs de leurs dessins.



Cinq nouvelles jupes ont été primées :

- trois prix du jury :



- un prix coup de cœur :



- un prix des internautes :



Le quai des sports

Tbc a accompagné le partenariat entre la CUB et la Mairie de Bordeaux en permettant l'habillage de la station Saint-Michel en face du quai des sports.

« 50 000 logements » autour des axes de transports publics du 9 juillet au 21 novembre.

Des informations ont été relayées sur l'ensemble du réseau. Des Tickartes aux couleurs de l'événement ont été créées et disponibles dans les DTT les plus importants du réseau. 1 rame de tramway a été habillée pour l'occasion et circulait sur la ligne C. Un affichage a été réalisé sur l'ensemble des supports de communication Tbc.

Distribution de composteurs par la CUB

Le Délégué a relayé la campagne de la CUB sur la distribution de composteurs.



6.4.4. Partenariats

6.4.4.1. Foire internationale de Bordeaux du 12 mai au 21 mai 2012

Un stand Tbc a été animé pendant toute la durée de la Foire internationale, avec une station VCub de démonstration

La Foire Internationale de Bordeaux représente une occasion unique de rencontrer un grand nombre d'habitants de la CUB et des alentours, pour promouvoir le réseau Tbc et leur faire découvrir l'ensemble des solutions de mobilité. Ceci se fait dans le cadre d'un partenariat entre la CUB, le Congrès Expositions de Bordeaux et Keolis Bordeaux.

Sur le stand Tbc de 24 m², les équipes commerciales proposaient un conseil personnalisé pour chaque visiteur en identifiant les solutions de trajets et d'abonnement adaptées. Keolis Bordeaux présentait ainsi le réseau en sensibilisant les visiteurs à chaque type de lignes et aux services offerts (déploiement Lianes +, site internet, application mobile,...). De plus, grâce au terminal de ventes installé, des cartes d'abonnement ont pu être créées sur place.

Une station VCub avec le VCub doté de sa nouvelle jupe avait été installée pour en présenter le fonctionnement de manière ludique.



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

Un « Ticket Foire » aux couleurs de l'évènement a été commercialisé à 7,70 € pour l'occasion dans les parcs relais et les agences commerciales, sur la e-Boutique et chez les dépositaires. La desserte bus a été renforcée pour l'occasion.

Foire de Bordeaux :
Tbc vous y emmène

6.4.4.2. Le salon des séniors 30 et 31 mars 2012

Tbc était présent au salon de seniors et proposait aux visiteurs de souscrire des abonnements

Tbc a relayé l'information, offert des entrées aux clients du réseau et a profité de cette occasion pour communiquer auprès des séniors. Modernes, actifs, les séniors d'aujourd'hui sont loin des stéréotypes d'autrefois ! 60% des seniors sont prêts à utiliser davantage les transports en commun. En tête des motivations : les incitations économiques, un nouveau mode de vie, et l'amélioration de l'offre de transports en commun. Les 50 ans et plus, et notamment la génération du baby-boom qui a connu



un développement technologique et consumériste important, semblent aujourd'hui particulièrement attentifs à ce qu'ils transmettront à leurs descendants et apparaissent comme la figure de proue des modifications de comportements dits « responsables ».

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

6.4.4.3. 33^{ème} rencontres des agences d'urbanisme à Bordeaux les 19, 20 et 21 novembre

L'édition 2012 des « rencontres des agences d'urbanisme » proposait des ateliers-métiers couplés à des visites de sites. Dix neuf ateliers ont ainsi été organisés par plusieurs agences d'urbanisme qui accueillaient chacun une quarantaine de participants. Ces ateliers-métiers et visites ont été organisés en partenariat avec des collectivités & acteurs du territoire dont Keolis Bordeaux.

Keolis Bordeaux a ainsi participé à l'atelier « Modéliser les trafics, modeler la ville » et restitué les dernières enquêtes de « Keoscopie » afin de faire partager l'analyse du délégataire sur les évolutions et les enjeux de la mobilité d'aujourd'hui et demain sur le territoire de la CUB.

Une quarantaine d'urbanistes français ont ensuite été accueillis au dépôt tram Bastide pour y découvrir notamment le simulateur de conduite tram.

Les enquêtes
« Keoscopie » ont été
présentées aux
rencontres des
agences d'urbanisme

6.4.4.4. Semaine digitale du 23 mars au 1^{er} avril 2012

En partenariat avec la Mairie de Bordeaux et la Communauté urbaine de Bordeaux du vendredi 23 mars au dimanche 1er avril 2012, Tbc/Keolis Bordeaux a participé à la 2ème édition de la Semaine Digitale au cours de laquelle 111 événements entièrement gratuits, étaient proposés sur le thème commun des usages innovants de l'Internet dans nos villes aujourd'hui.

Tbc en Tag 2D et
simulation NFC



Alors que la ville change vite grâce aux nouvelles technologies, Bordeaux a servi pendant ces 10 jours de laboratoire vivant à de multiples projets innovants co-crésés et portés par des collectifs, associations et artistes de toute la métropole. Plus de

400 personnes et structures y participeront et feront découvrir les nouveaux usages de l'internet urbain au bénéfice de tous : habitants, amateurs ou experts, geeks, seniors, skaters, commerçants, associations, étudiants, etc.

Keolis Bordeaux a ainsi présenté :

- les usages possible du NFC avec « l'information voyageur » (plan, horaires prochains passages,...) et la simulation d'un usage NFC billettique et VCub.
- les tags 2D (ou QR Code) réalisés par Tbc, à l'aide d'un poteau d'arrêt Tbc présentant la fiche horaire équipée de ce symbole

6.4.4.5. Prévention auprès des scolaires

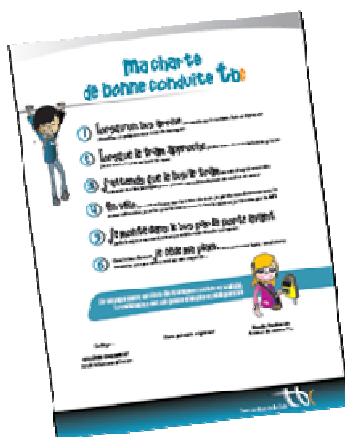
« Total Respect ! »: un « kit scolaire » dédié aux actions de pédagogie



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

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

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



Poursuite des actions de sensibilisation des scolaires : 2125 élèves rencontrés

132 classes sensibilisées

Entre octobre et novembre 2012, 26 établissements scolaires sur la CUB, de type collège et lycée, ont reçu les équipes du Délégué pour présenter et échanger sur les règles de respect, de civisme et de sécurité dans les transports en commun. Au total, ce sont 132 classes et pas moins de 2 125 élèves qui ont reçu cette sensibilisation à l'adoption de comportements responsables.

Accompagnement de la semaine de la citoyenneté

Dans le cadre de la semaine de la citoyenneté du 2 au 6 avril 2012, 160 élèves de CAP et seconde du Lycée Charles Peguy à Eysines ont été sensibilisés aux comportements responsables dans les transports en commun par 3 intervenants Keolis Bordeaux.

L'ensemble de ces interventions spécifiques ont permis de sensibiliser 1686 enfants de 5 à 15 ans sur la communauté urbaine de Bordeaux.

6.4.4.6. Une présence citoyenne auprès des associations et des quartiers

Tbc, partenaire de nombreuses actions citoyennes

City Raid Andros à Lormont – 26 avril 2012- organisé par la commune de Lormont

L'objectif est de faire découvrir les institutions de la commune de Lormont aux jeunes participants à travers une démarche pédagogique et citoyenne.

Keolis Bordeaux était présente avec un bus au pôle d'échange de Buttinière et 2 agents sur place. 175 élèves entre 9 et 12 ans y ont participé.

15ème édition du Rallye Citoyen de Bègles - 16 mai 2012- organisé par la commune de Bègles

L'objectif du Rallye Citoyen est de sensibiliser les jeunes au développement durable et à la solidarité à travers un rallye.

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

Les cités débrouillardes à Villenave d'Ornon et Bordeaux - Juillet 2012

Durant quatre semaines, Keolis Bordeaux a été le partenaire des « Cités Débrouillardes » au cœur des quartiers avec un bus et des conducteurs volontaires pour participer à cette expérience auprès des animateurs de l'association :

- Du 9 au 13 juillet, le bus Tbc était présent au sein du quartier de la Benaugue
- Du 16 au 20 juillet, le bus s'est installé au pied des tours des Aubiers
- Du 23 au 27 juillet, le bus était présent dans le quartier de Sarcignan à Villenave d'Ornon.

Cet évènement a permis de valoriser le réseau Tbc auprès des participants et des médias.





Bacalaventure - quartier Bordeaux Bacalan - 8 septembre 2012

Cette action de quartier avec les acteurs de Bacalan à Bordeaux visait à faire découvrir des activités sportives aux enfants du secteur. Trois agents Keolis Bordeaux ont participé à cette journée d'animations, créant l'occasion pour les conducteurs d'être (re)connus par les futurs voyageurs au sein du quartier.



Grand parcours santé sport – 3 octobre 2012

Cette journée avait pour but de sensibiliser les jeunes à la pratique sportive et aux comportements favorables à une bonne santé (au sens très large).

Keolis Bordeaux est intervenu à la demande de la mairie de Bordeaux évoquant un besoin d'informations et de sensibilisation sur les comportements dans les transports en commun, notamment pour les élèves du Collège E. Vaillant résidant dans le quartier du Lac.

Keolis Bordeaux a apporté son soutien en mettant à disposition un stand Tbc animé par des agents de l'UPA PACE chargés de transmettre des messages de prévention, de sécurité et de comportement citoyens. Un quizz était organisé et des affiches rappelaient les règles du « bien voyager ». C'était aussi l'occasion de pouvoir parler des problèmes de fraude tout en proposant des solutions.



Opération SOUL TRAM du 18 octobre au 20 décembre 2012

Tbc, les villes de Bordeaux et Talence, l'ANPAA33, Unis Cité et l'association Allez les filles se sont mobilisés autour de la prévention de l'alcoolisme auprès des jeunes : depuis plusieurs années sous le label Festiv'attitude, la ville de Bordeaux se mobilise contre la consommation excessive d'alcool, notamment auprès des jeunes. Dans ce cadre, une opération de sensibilisation inédite en France a été menée auprès du jeune public festif sur la ligne de tram B chaque jeudi soir de 21h à 0h30 du 18 octobre au 20 décembre 2012 : une équipe Tendence Alternative Festive (TAF) accompagnée du « caddy musical » de l'association Allez Les Filles est allée à la rencontre des jeunes entre le centre ville et le Campus. Des messages de prévention et de modération ont été délivrés pendant le trajet. Cette opération faisait partie intégrante des actions de préventions réalisées par les équipes de Tbc afin de limiter les incivilités parfois liées à la suralcoolisation.



6.4.4.7. Tbc fait bénéficier ses voyageurs de places pour divers événements

Tbc a participé à plusieurs événements permettant à ses clients de bénéficier de places :

- Exposition Lascaux 3 avec Cap Sciences d'octobre à janvier 2013,
- Cirque Romanes de septembre à janvier 2013,
- Grand Parc en fête en juillet,
- Jazz à la base sous marine.

6.4.4.8. Autres partenariats Tbc

Tbc a accompagné d'autres événements en lien avec :

- la santé : APF – divers messages, Octobre Rose, Collecte Neurodon, Sang pour sang (collecte de sang), COREVIH (dépistage VIH), Don de moelle osseuse.
- l'éducation : Journée des futurs étudiants, Bordeaux accueille ses étudiants, Salon Masters, Salon Aquitec, Salon Studyrarna, Salon de l'évolution professionnelle, Salon de l'alternance.



6.4.5. Communication commerciale

Dans la poursuite des actions engagées les années précédentes, les axes de communication commerciale ont été en 2012 :

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

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

Communication Grand Public

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

La diffusion concerne toutes les boîtes aux lettres de la CUB ou est distribuée à 50 000 exemplaires sur le territoire de l'agglomération et est complétée des relais suivants :

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

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



Tbc Mag janvier 2012 : Un réseau qui vous ressemble !

Le réseau Tbc accompagne les habitants de la CUB 365 jours/an pour tout motif de déplacement ! Le Tbc Mag de janvier 2012 a permis de mettre en avant :

- des nouveautés : lancement du Plan Dynamique Tbc et rappel des web services
- le Pass Soirée, le Cité pass groupé, le VCub
- le « Je(u) Valide »

En accompagnement du Tbc Mag, étaient fournis : un dépliant d'abonnement, un miniplan du réseau, un « Tbc mémo ».



Ce magazine a été distribué dans des endroits propices (stations tram, pôles d'échanges, marchés), dans les commerces autour du réseau (3 jours de distribution), aux mairies et chez les dépositaires

Kit de l'été 2012 : Offrez-vous un moment de détente !

Cette opération mettait l'accent sur les possibilités de sortie l'été avec Tbc, Transgironde et les TER, sans oublier bien sûr les VCub. Le Kit faisait aussi la promotion du lancement du Pass Pitchoun pour les 5-9 ans, et proposait une nouveauté : le grand jeu « Fêtez l'été avec Tbc ».

Le kit de l'été se présentait sous la forme d'un journal 8 pages accompagné d'une enveloppe contenant 3 dépliants et d'un bulletin jeu :

- Le mini guide événementiel de l'été
- Un dépliant d'abonnement annuel pour préparer la rentrée
- Le mini plan des stations VCub
- Un bulletin de jeu pour favoriser la lecture et la prise du document

Plus de 2000 clients ont participé au tirage au sort !



Le kit a été distribué à 50 000 exemplaires aux stations tram, dans les commerces de proximité de la CUB, sur les 6 marchés principaux de la CUB, aux mairies et chez les dépositaires

Tbc Mag Rentrée 2012 : Tbc à votre service !

L'objectif de ce magazine était de faire savoir et montrer les services Tbc qui aident le voyageur dans son quotidien : Tbc à l'écoute 7 jours sur 7, les objets perdus, les avantages abonnés, accueil nouveaux arrivants, les outils d'information..., la desserte du centre ville et bien sûr les tarifs pour chacun.

Le Tbc Mag était accompagné de deux documents : les indispensables !

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





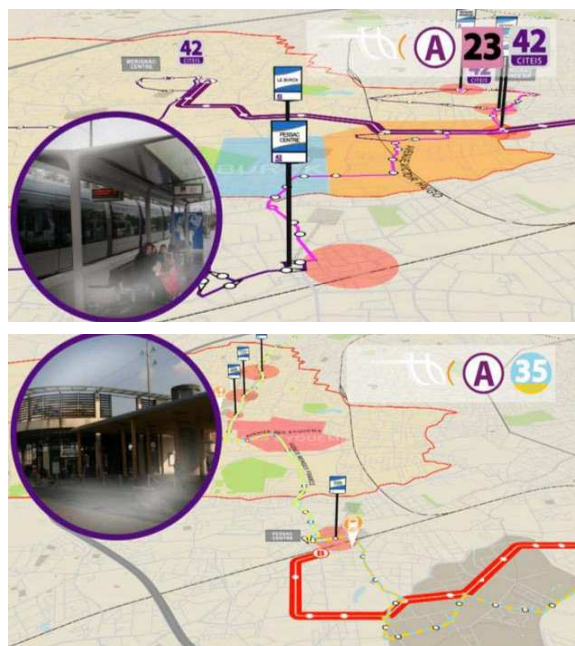
Ce magazine a été distribué dans les boîtes aux lettres, chez les dépositaires, en mairies, dans les parcs relais et dans les espaces Tbc.

Une communication expérimentale de proximité

Initié en 2011, l'expérimentation d'une information voyageur à l'échelle du quartier sur la commune de Mérignac s'est poursuivie avec la réalisation de vidéo plans. Une série de 11 films d'environ 4 mn présentent l'offre de transport des quartiers de la commune de Mérignac.

Depuis Juin 2012 date de la mise en ligne des films vidéo plus de 16 000 connexions ont été enregistrées !

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



**30000 dépliant
distribués à
destination des
touristes de Bordeaux
et son agglomération.**

Un dépliant destiné aux touristes et visiteurs de Bordeaux

Permettre aux visiteurs de Bordeaux de se déplacer sereinement avec les transports en commun, appréhender facilement les liaisons Tbc entre la Gare Saint-Jean, l'aéroport de Bordeaux Mérignac, le centre ville et le camping international, tels ont été les objectifs que Tbc s'était fixés dans la réalisation de ce document.

- Une carte de l'hyper centre reprenant le positionnement des principaux lieux à découvrir, les lignes de Tram, les Lianes principales ;
- Des rubriques ad hoc : itinéraires pratiques, les tarifs principaux, le plan schématique du réseau, une info Parc relais, les règles de validation ;
- Un partenariat avec l'office du tourisme pour bénéficier jusqu'à 20% de réduction sur certaines activités (balades pédestres, car cabriolet, petit train, visite de vignoble) sur présentation du dépliant et de la carte 7 jours et hebdo +.



Campagne publicitaire de rentrée 2012 : Et si vous allégiez vos frais de transport ?



Et si vous
allégiez vos
frais de
transport ?

L'objectif de cette campagne était la conquête clients avec un nouveau visuel et une nouvelle accroche liés aux économies réalisées.

Il s'agissait de réaliser une campagne sobre, axée sur l'avantage prix des transports en commun par rapport à la voiture, avec un ton comparatif, volontairement simple et direct. Une calculette éco-déplacements Tbc-Ademe a été mise en ligne sur le site Tbc permettant d'évaluer les frais de déplacement. Le visuel générique a été décliné en lien avec le profil des voyageurs par gamme de produits Tbc dans la presse, le web et affiché sur mobiliers urbains et bus du 27 août au 20 septembre.

Une « éco-
calculette
» pour
comparer

CALCULATRICE Eco-déplacements
Calculez l'impact de vos déplacements quotidiens sur l'environnement et sur vos dépenses !

ADEME
Agence de l'Environnement
et de la Région de l'Énergie

Tbc
Tram et Bus de la Cub

DISTANCE DOMICILE-TRAVAIL
Saisissez la distance entre votre domicile et votre travail : J'habite à km de mon travail.
La calculatrice n'accepte que les chiffres entiers et décimaux du type '10.5'.

SÉLECTIONNEZ UN MODE DE TRANSPORT
☒ Bus
 ☐ Tram
 ☐ VCub

EN VOITURE
En voiture, vos frais de transports annuels s'élèvent à €

EN BUS
Avec l'offre Bus, vos frais de transports annuels seraient de 396 €
En savoir plus www.infotbc.com

GRÂCE AUX TRANSPORTS EN COMMUN, DEVEZ-VOUS ÊTRE ÉCO-RESPONSABLES !

Je choisis	COÛT	EFFET DE SERRE	ÉNERGIE
☒ Voiture	0 € ⁽¹⁾	0 kg éq. CO2	0 l éq. pétrole
☐ Bus	396 € ⁽²⁾	0 kg éq. CO2	0 l éq. pétrole
☐ Tram	396 € ⁽²⁾	0 kg éq. CO2	0 l éq. pétrole
☐ VCub	25 € ⁽³⁾	0 kg éq. CO2	0 l éq. pétrole

(1) Calculs issus de la calculatrice Ademe. (2) Tarif calculé sur la base d'un abonnement annuel Cité Pass (25-59 ans). (3) Tarif calculé sur la base d'un abonnement annuel VCub seul.

6.4.5.2. Orienter, signaler, réassurer les clients

Lancement de l'info trafic Tram et VCub sur Twitter

Tbc informe ses clients
en direct sur Twitter

Le 1er octobre 2012, Tbc a lancé un flux d'info trafic sur les 3 lignes de Tram et sur l'actualité VCub. 4 comptes ont été ouverts sur Twitter : @tbc_Tram A, @tbc_Tram B, @tbc_Tram C, @tbc_VCub.

Ce flux d'info trafic permet aux abonnés aux comptes Tweet Tbc de recevoir en instantané, en format alertes et messages courts, toutes les actualités et perturbations en lien avec les lignes de Tram.

Twitter c'est quoi ? : c'est un réseau social, structuré autour d'une actualité partagée. On s'abonne gratuitement, on suit de l'info, on relaie cette info sur son propre compte démultipliant ainsi le nombre de personnes qui peuvent voir l'information, on échange autour d'une information.

1600 abonnés sont déjà inscrits sur les comptes Tweet Tbc.



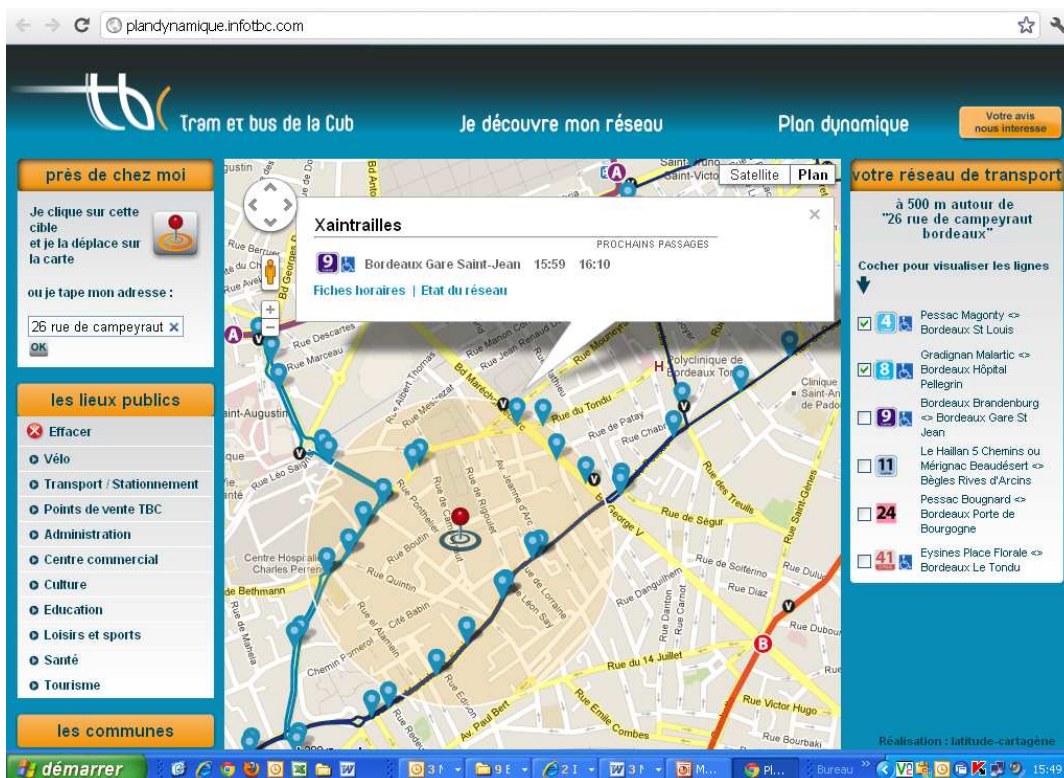


Un nouvel outil d'information : le Plan dynamique du réseau Tbc

Le plan dynamique complète la palette e-service de Tbc. Après les sites internet, les sites mobiles, la e-boutique, en 2012 est né le **Plan dynamique Tbc** pour mieux se repérer au sein du territoire de l'agglomération. Ses atouts : à travers une interface conviviale, l'utilisateur découvre toute l'offre de transport autour d'une adresse ou de tout autre lieu de l'agglomération :

- Identifier le réseau Tbc, VCub dans un environnement de 300 à 800m à partir d'une adresse ;
- Visualiser précisément l'itinéraire d'une ou plusieurs lignes au choix ;
- Repérer un lieu public ;
- Créer son plan personnalisé.

Plus de 1000 visites par jour sont enregistrées sur le plan dynamique.



Nouvelle présentation de la gamme tarifaire :

La présentation de la grille tarifaire a été modifiée pour faciliter la recherche des meilleurs tarifs selon les besoins et le profil de chacun.

Une nouvelle présentation de la gamme tarifaire, pour que chacun trouve plus facilement le tarif qui lui convient

**Amélioration des fonctionnalités sur Infotbc.com et site mobile**

Support majeur d'information du public, les sites internet et internet mobile sont aujourd'hui un outil indispensable pour le voyageur Tbc. Chaque jour, plus de 32 000 connexions sont enregistrées dont plus d'1/3 sur le site mobile infotbc.

Les sites mobiles, dont la fréquentation progresse sans cesse, ont été eux aussi améliorés

Site infotbc.com

La lecture du résultat du calculateur a été améliorée pour appréhender plus facilement la solution transport et améliorer son usage :

- Mise en évidence des N° de lignes proposées dès la page solution transport ainsi que sur la page détail de l'itinéraire.
- Positionnement de la cartographie contigüe au détail de l'itinéraire plutôt qu'en dessous.
- Choix du tracé de l'itinéraire type Google ou tracé véritable des lignes
- Mise en évidence des alertes avec une description courte permettant à la clientèle d'identifier rapidement si la perturbation les concerne ou pas.

Calculer votre itinéraire

Votre trajet

De : Adresse - rue, 26 de Campeyrat, Bordeaux Vars : Adresse - chemin, 76 Gaston, Villeneuve-d'Ormon

Le : mercredi, 8 février, 2012 - 12:00 Mode : Tram, Bus, Car, TER, TOV

Préférence : Le plus tôt possible Vitesse de marche à pied : Lente

Départ	Arrivée	Durée	Ligne(s)	Détails de l'itinéraire
12:21	13:14	53 min 2 changements	9, 14, 5, 14, 37	Détails
12:41	13:17	36 min 1 changement	8, 36, 14	Détails
12:48	13:27	41 min 3 changements	24, 9, 14, 5, 14, 37	Détails
13:11	13:48	37 min 1 changement	8, 36, 14	Détails
13:41	14:17	36 min 1 changement	8, 37	Détails

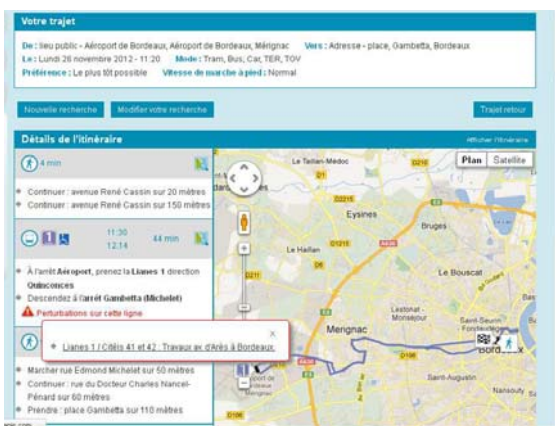
Horaires précédents

Horaires suivants

Recherche avancée par NAVITIA

Nouvelle recherche Modifier votre recherche

Trajet retour



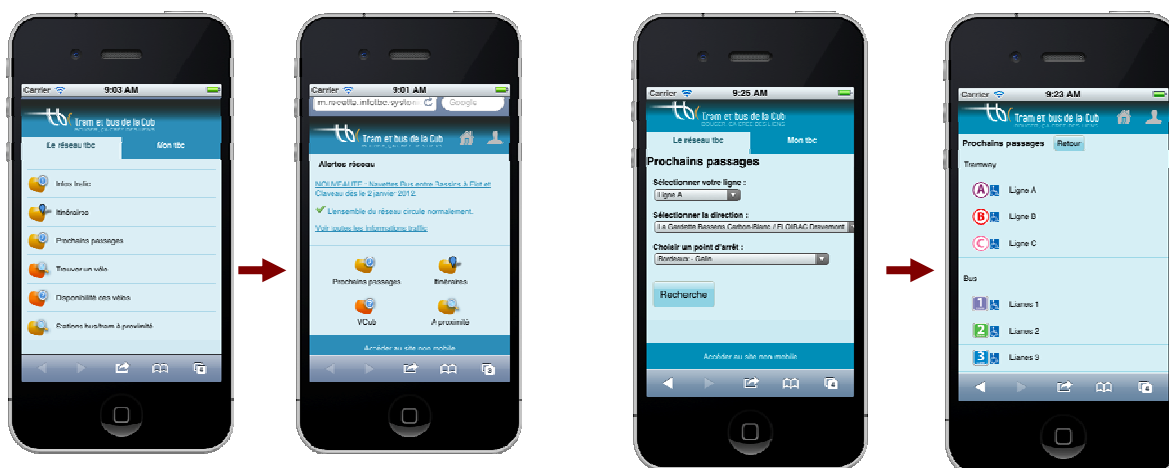
Le site a également intégré la nouvelle présentation de la grille tarifaire.



Site mobile Tbc :

La consultation du site mobile Tbc reste en forte progression : on comptabilise plus de 340 000 visites par mois soit plus de 10 000 connexions par jour. Les services proposés sont les suivants :

- Affichage de l'info trafic Tram dès la page d'accueil,
- Amélioration de l'ergonomie pour faciliter son utilisation : N° de ligne en clair dès la page solution, introduction d'une cartographie de repérage,
- Liste des stations VCub sur la même page pour une accessibilité sans ouvrir un filtre,
- Possibilité de géolocaliser la station VCub la plus proche.





Signalétique aux stations Tramway

L'an dernier, une nouvelle signalétique avait été mise en place sur certaines stations de tramway afin de faciliter le repérage et l'orientation des voyageurs.

25 stations supplémentaires ont été réalisées cette année.

Cette signalétique est composée de 3 éléments :

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



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



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

Une nouvelle signalétique, plus lisible et facilitant un repérage rapide, a été déployée sur 50 stations du tramway





Les solutions Bus à proximité du Tramway :

Afin d'aider les voyageurs en cas de perturbations du tramway, Keolis Bordeaux a déployé sur 25 stations une nouvelle forme d'information sur les plans de quartier :

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

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



Information de repérage au niveau des pôles d'échanges

En 2011, les pôles d'échanges se sont dotés d'une signalétique plus simple, plus lisible et facilitant ainsi l'orientation du voyageur. Les modes et correspondances tramway & bus ont été associés à un plan « simplifié ». Sont concernés les pôles de la Gare Saint-Jean, Pessac Centre, Quinconces. Il s'agit principalement du descriptif de l'ensemble des modes desservant le pôle (y compris TER, Transgironde, et autopartage), des principaux lieux remarquables desservis par les lignes et d'un plan du pôle orienté pour améliorer le repérage.

Par ailleurs, et en prévision de la certification NF Echanges du site de Quinconces, une réflexion a été menée sur les besoins en signalétique du site. Sur la base d'enquêtes de flux, et un recueil des attentes auprès des utilisateurs du pôle, Keolis Bordeaux a préconisé l'implantation de totems signalétiques et mâts directionnels sur le site et aux principaux points d'entrée. L'objectif étant que tout voyageur entrant sur le pôle puisse disposer d'une information complète sur les services disponibles et se repérer lors de son accès au réseau : conception d'un mobilier spécifique, création de plans orientés. La mise en place de ces supports est prévue pour février 2013.

Les ambassadeurs du réseau Tbc

Lancé en mars 2011, ce projet citoyen de « voyageurs au service des voyageurs » s'est poursuivi tout au long de l'année 2012. Comptant jusqu'à 60 volontaires de 18 à 70 ans, cette communauté a été très active sur le terrain, comme sur Facebook.

La visite des coulisses du VCub a permis au premier semestre 2012 de rassembler une majorité d'ambassadeurs pour échanger sur les actualités du réseau et partager un moment de convivialité. Réalisé au printemps 2012, un retour d'expérience a mis cependant en évidence que la visibilité de cette expérimentation restait limitée (liée au faible nombre d'ambassadeurs).

6.4.5.3. Conquérir de nouveaux voyageurs

Après une année 2011 marquée par l'expérimentation d'actions visant à augmenter la notoriété de l'offre commerciale et faire progresser les recettes en fidélisant la clientèle, l'année 2012 a confirmé cette orientation, notamment autour des axes suivants :

- opérations de contacts par courrier et par téléphone (plus de 870 abonnements créés en 2012 suite à ces actions),
- présence terrain des équipes commerciales,
- actions ciblées autour de certains titres (Cité Pass groupés en entreprises, nouveau Pass Pitchoun).

Pour accompagner ce développement, un service Conquête a été constitué avec trois personnes dont l'activité est dédiée tant aux actions conquêtes ciblant le grand public qu'aux actions auprès des entreprises et de leurs salariés.

Une nouvelle signalétique verra le jour début 2013 sur le pôle d'échanges des Quinconces

La conquête de nouveaux clients reste une priorité commerciale



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

Opération « Nouveaux voisins »

Tous les mois, cette opération vise à envoyer un kit d'information sur le réseau à tout nouveau foyer (changement d'habitat sur la CUB et nouvel arrivant sur la CUB) sur la base du fichier « nouveaux arrivants » de Média poste :

- Envoi n° 1 : Description de la desserte au niveau du quartier, offre d'essai de 7 jours pour une ou deux personnes, enveloppe T pour accélérer les retours.
- Envoi n° 2 : Tickarte 7 jours d'essai suite à demande à réception du courrier n°1, offre d'abonnement, enveloppe T pour accélérer le retour.
- Accélérateur : VCub offert pour tout achat d'abonnement annuel.
- 20 000 envois par an – 1 900 retours.

Opération « multimensuels »

Chaque trimestre, Tbc réalise une campagne d'appels téléphoniques pour promouvoir l'abonnement annuel auprès des abonnés mensuels :

- Sélection des abonnés ayant acheté au moins 7 abonnements mensuels sur les 12 derniers mois.
- Entretien téléphonique.
- Envoi formulaire d'abonnement avec enveloppe T.
- Accélérateur : VCub offert pour tout achat d'abonnement annuel.
- 1 300 contacts – 300 retours.

Opération « abandonnistes »

Chaque mois, Tbc appelle les clients qui n'ont pas renouvelé leur abonnement pour comprendre leurs motivations et les inciter à se réabonner :

- Géolocalisation des abandonnistes bénéficiant d'une ligne structurante du réseau à proximité
- Entretien téléphonique
- Envoi formulaire d'abonnement avec enveloppe T
- Accélérateur : VCub offert pour tout achat d'abonnement annuel
- A fin octobre 2012 : 5 300 contacts – 900 retours

Opération « porteurs de carte »

Cette opération est réalisée sur base d'un courrier adressés aux titulaires de carte la Tbc mais n'en faisant qu'une utilisation sur base de rechargement de voyages. L'objectif est de promouvoir l'abonnement annuel :

- Courrier promotionnel avec formulaire d'abonnement et enveloppe T
- Accélérateur : VCub offert pour tout achat d'abonnement annuel, Conseil en mobilité
- 2 700 contacts – 31 retours. Cette opération est en cours d'analyse pour améliorer la qualification du fichier d'export et ainsi optimiser le taux de retour.

Tbc vise à faire basculer les abonnés mensuels réguliers vers les titres annuels

Tbc essaye de reconquérir les clients n'ayant pas renouvelé leur abonnement

Tbc contacte les porteurs de cartes chargées de voyages pour promouvoir l'abonnement



Tbc accompagne les clients au moment de leur changement de catégorie de titre

Opération « changement de catégorie »

Cette opération de mailing courrier est réalisée chaque mois pour fidéliser la clientèle au moment d'un changement du type d'abonnement : Pass jeune vers Cité Pass – Cité Pass vers Pass sénior

- Envoi à tous les abonnés concernés de la nouvelle offre d'abonnement avec une enveloppe T
- Accélérateur : 1 mois offert pour les Pass jeune se transformant en Cité Pass – Valorisation de l'économie et du VCub à 15€ pour les Cité Pass pouvant accéder au Pass Sénior
- A fin octobre 2012 : 925 contacts – 250 retours

Tbc incite les fraudeurs à devenir clients

Transformation des « Fraudeurs » en « Voyageur abonné »

Tbc propose une offre commerciale visant à inciter des personnes en situation de fraude à s'abonner :

- Réduction de 5 euros pour l'achat d'un abonnement mensuel, de 20 euros pour l'achat d'un abonnement annuel.
- Sur 6 mois : 18 abonnements créés

5000 personnes ont été rencontrées sur le terrain par les équipes Tbc

« Street Marketing » pour renforcer la présence sur le terrain

Depuis 2010, Keolis Bordeaux déploie sa présence sur le terrain à travers des actions de « street marketing » ou « marketing de rue ». Tbc va à la rencontre de sa clientèle, générant ainsi un contact direct et une visibilité fort appréciée de la part des voyageurs. Ainsi du 15 avril au 15 juillet deux conseillers en mobilité ont circulé sur le réseau, aux stations Tram et pôles d'échanges bus les plus fréquentés.

Leurs missions :

- Aller vers la clientèle pour renseigner, informer, orienter (orientation sur l'usage des TC, utilisation des DTT, information en cas d'arrêt du Tram...)
- Faire connaître la gamme tarifaire, et promouvoir les abonnements annuels du réseau, et proposer le titre le mieux adapté à leurs déplacements (information sur les titres sociaux pour voyager en règle, discussion autour de la gamme tarifaire et connaissance des abonnements)

Les retours ont été très positifs, la présence de Tbc étant perçue comme rassurante pour la clientèle.

En septembre 2012, une nouvelle équipe a été mise en place visant à faciliter la création et renouvellement des abonnements au moment de la rentrée à l'aide d'un stand mobile d'information et de vente, créé pour améliorer la visibilité et la notoriété du réseau. Les conseillers en mobilité ont ainsi sillonné la ville de Bordeaux (Place Paul Doumer, Îlot Bonnac à Gambetta, place de la Victoire, place Saint-Projet) et deux marchés test de l'agglomération (marchés de Mérignac et Saint-Médard-en-Jalles).

Sur la rentrée de septembre 384 abonnements ont ainsi été créés au sein de l'espace mobile Tbc.



Ainsi sur l'ensemble de ces opérations ce sont plus de 5 000 voyageurs qui ont pu être rencontré par les équipes de Tbc.

Campagne de Noël 2012

Les objectifs de cette campagne étaient d'associer le réseau Tbc aux fêtes de Noël, valoriser les abonnés et profiter de ce moment pour promouvoir la carte Tbc comme support intelligent pour emprunter les transports en commun.

A travers la campagne 2012 et le street marketing mis en place à cette occasion (commune de Bordeaux, Mérignac, Saint-Médard-en-Jalles, Blanquefort et Cenon), Tbc s'est rendu à la rencontre de sa clientèle pendant les fêtes, tout en proposant la création de la carte Tbc vecteur pour la participation au grand tirage des fêtes : « Avec votre carte Tbc voyagez plus loin ! »

Les nouvelles cartes constitueront ainsi un fichier prospects de futurs abonnés.

Le réseau Tbc a fêté Noël sur le terrain



Au cours de cette campagne, 1 700 cartes Tbc pour voyageurs occasionnels ont été réalisées. 3 000 bulletins de participation ont été recueillis au jeu Tbc. Le tirage au sort des 5 gagnants a eu lieu le 10 janvier 2013 avec pour lots : un week-end à Londres pour deux personnes, un an d'abonnement cinéma, un Ipad et 2 abonnements Tbc.

Afin de relayer cette opération sur tout le territoire de la CUB et de promouvoir pour le temps de Noël l'utilisation du réseau, un abri voyageurs par commune (et par quartier pour Bordeaux) a été décoré aux couleurs de Noël et de l'opération.

Très visible, cette opération a connu un fort degré d'agrément de la part des



voyageurs et a même été relayée par des abonnés sur twitter.

Des abris voyageurs se sont parés des couleurs de Noël



Lancement du Pass Pitchoun le 1^{er} juillet 2012

Destiné à tous les jeunes utilisateurs du réseau Tbc de 5 à 9 ans, le Pass Pitchoun annuel s'est habillé à l'image de Tom-Tom et Nana !

- Une carte Tbc spéciale Pass Pitchoun
- Une commercialisation sous forme d'un coffret Tbc contenant :
 - La carte d'abonnement,
 - Un carton jeu destiné aux 5-9 ans
 - Une Bd Tom-Tom et Nana Offerte en cadeau de bienvenue.
- Près de 1 000 abonnements Pitchoun ont déjà été commercialisés entre le 1^{er} juillet et la fin de l'année 2012

Déjà 1 000 Pass Pitchoun créés entre juillet et décembre 2012





Un partenariat avec les entreprises en pleine expansion

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

En 2012, près de 50 nouvelles d'entreprise ont adhéré à la convention Cité Pass Groupés (CPG) portant ainsi le nombre d'entreprises adhérentes à 260 soit une progression par rapport à 2011 de **25%**.

2012 c'est aussi l'année où le nombre d'abonnés CPG passe le cap des **20 000 abonnés** !

50 nouvelles entreprises ont adhéré à la convention Pass Groupé



Une présence et communication intensifiée !

A travers les différents contacts (présentation du réseau Tbc et de l'offre CPG au sein des clubs d'entreprises, des PDE, PDA, PDIE...), ce sont plus de 740 entreprises qui ont été rencontrées et démarchées. Au regard des multiples contacts avec les entreprises, on constate une véritable motivation des entreprises pour réfléchir sur le problème de mobilité de leurs salariés et leurs proposer des solutions et offres CPG.

Les actions conduites par Tbc ont été les suivantes :

- Création d'un nouvel outil de promotion du CPG remis à chaque contact avec les responsables d'entreprises, des tracts et affiches personnalisée sont aussi mis à disposition des entreprises pour valoriser l'offre Tbc.





- Présence Tbc à travers des stands réguliers au sein des entreprises après la signature de la convention.
- Participation active dans le cadre de la semaine de la mobilité et du développement durable. 24 h de présence cumulée : stands, village de la mobilité (Mériadeck, PDE Artigues...), participation événementiel (City Run avec le CHR,...),
- Participation au challenge de la mobilité par la distribution de plus de 1 000 Tickartes aux entreprises adhérentes incitant ainsi les salariés à laisser leur véhicule personnel pour d'autres modes de déplacement et notamment les TC.
- Aide à l'analyse du potentiel d'usage domicile/travail du réseau des salariés sur la base d'un fichier adresse fournie par l'entreprise (Astrium, Mairie de Saint-Médard-en-Jalles...).





6.4.5.4. Promouvoir l'accessibilité

Synthèse du groupe de travail CUB/ Associations / Mobibus

En novembre 2011, la CUB a initié un travail collaboratif avec les associations du handicap. Quatre réunions se sont tenues, regroupant les représentants de la collectivité, du monde associatif et de Tbc. En juin, plusieurs annonces ont été faites en séance :

- Une grande première : mise à disposition de deux places fauteuil roulant dans les autobus. En réponse aux demandes toujours plus nombreuses et pour tenir compte de l'évolution des pratiques de déplacements des personnes handicapées, les nouveaux bus commandés par la CUB pourront désormais accueillir deux usagers en fauteuil roulant. C'est le cas des 30 bus hybrides qui équipent depuis fin 2012 / début 2013 les Lianes 11, 15 et la ligne 45. Par la suite, tout nouveau bus acheté par la CUB offrira cette configuration.
- Mobibus : services renforcés. Des nouveaux moyens ont été mis en place sur le service dédié : des moyens supplémentaires pour les transports occasionnels et un nouveau numéro vert pour la planification. Ainsi, à partir du 3 septembre, du lundi au vendredi et pendant les périodes scolaires, trois nouveaux services ont été ouverts : deux véhicules circulent de 15h à 19h et un autre le soir entre 20h et 23h. Ils sont tous équipés pour transporter des Usagers en Fauteuil Roulant. Ils sont réservés en priorité aux transports occasionnels et offrent ainsi de nouvelles perspectives de déplacement sur les créneaux les plus encombrés habituellement. Cela représente + 7% d'offre en heures de pointe et jusqu'à 30% de plus en soirée. D'autre part, Depuis le 30 août dernier, il existe une nouvelle possibilité d'appel gratuit via le 0.800.166.160. Ce numéro donne accès également à la planification aux heures d'ouverture. Deux numéros d'appel sont donc disponibles pour joindre la planification.

Tbc accompagne les réflexions de la CUB sur l'évolution du service Mobibus

- Deux autres réflexions restent à l'étude : l'évolution de la commission d'accessibilité et la tarification.

Projet Ambassadeurs PMR

L'objectif de ce projet est de faire découvrir le réseau Tbc aux personnes en fauteuil et non voyantes par leurs pairs, de façon à favoriser leur mobilité globale (Tbc + Mobibus).

Un ou plusieurs représentants par association (handicap moteur et visuel), utilisateurs réguliers du réseau, sont nommés Ambassadeurs PMR. Ils sont formés par le réseau sur tous les sujets liés à l'accessibilité dans les transports.

Tbc travaille en collaboration à long terme avec les associations du handicap dans la droite ligne des formations agents d'accueil menées depuis 2008.

Une première réunion de concertation a eu lieu le 19 octobre 2012 en présence de dix associations.

Une deuxième réunion s'est tenue le 13 décembre pour présenter le plan de formation et définir le profil des ambassadeurs.

Accessibilité des autobus

En 2012, la CUB a mis en chantier la mise en accessibilité de son parc autobus avec l'équipement de 53 bus en rampes UFR sur la porte du milieu et la mise aux normes PMR (signalétique, information, signal sonore interne et externe..) de 236 bus. Ces travaux ont été réalisés par l'entreprise Bacqueyrisses au terme d'un marché public lancé par la CUB.

Ce chantier a débuté en juillet 2012 et se poursuivra au premier trimestre 2013. En moyenne, 6 bus par jour ont été immobilisés pour des travaux d'une durée d'une semaine pour la mise en place des rampes et de 3 jours pour la mise aux normes PMR.

6.4.5.5. Favoriser l'intermodalité

En 2012, Keolis Bordeaux a poursuivi les actions lancées en 2011 afin de faciliter l'intermodalité et de la rendre toujours plus concrète pour les voyageurs.

En termes d'information / communication :

- le nouveau plan général du réseau lancé à la rentrée 2012 a permis la mise en avant des axes TER et des différents pôles d'échanges de la CUB grâce à un traitement graphique approprié.
- Le parking vélo sécurisé de la gare Saint-Jean s'est vu doté de nouveaux panneaux relayant l'information réseau et l'information de proximité.
- Le Tbc Mag de l'été a fait la promotion des destinations attractives en Tbc+TER ou Tbc+TransGironde

Associée à la recherche d'itinéraires qui inclut les horaires TER, à la visite virtuelle sur internet des pôles d'échanges (Keo360°), à la réactualisation des différents guides et à la poursuite du déploiement de la signalétique pôle d'échanges, la

Tbc crée les
« Ambassadeurs
PMR »

La CUB investit pour
rendre le parc de bus
accessible

Keolis Bordeaux
poursuit ses actions
pour favoriser
l'intermodalité



panoplie des outils intermodaux s'est donc complétée.

A noter que dans le cadre du projet de certification NF pôle d'échanges des Quinconces, un nouveau mobilier et une nouvelle approche graphique ont été étudiés en 2012 pour se déployer début 2013.

Concernant la commercialisation, les équipes Tbc ont intégré une dimension de mobilité globale dans toute leur approche. Que cela soit en entreprise, sur les marchés ou lors d'évènement spéciaux (semaines de la mobilité ou du développement durable), les stands Tbc ont ainsi fait la promotion de l'ensemble des modes.

Poursuivant son partenariat avec Autocool (dont le titre Tbcool rassemble une petite centaine d'abonnés), Keolis Bordeaux a étudié finement la localisation des abonnés en les croisant avec les données de l'offre réseau, afin de déterminer les nouveaux emplacements de stations les plus pertinents.

Toutes ces actions se sont également inscrites dans le cadre des réflexions et des échanges développés lors des séminaires de Mouvable.

6.5. Commercialisation et politique commerciale

Les efforts constants pour améliorer la relation clients se sont poursuivis. Le projet interne « Cap Client » a ainsi été lancé début 2012.

6.5.1. Amélioration de la relation clients : projet « Cap Client »

Dès 2010, de nombreuses actions ont été réalisées pour mieux répondre aux besoins des voyageurs (gestion intégrée du VCub, cartogramme des communes...). 2011 est venu conforter cette démarche (lancement de l'e-boutique et réabonnement en ligne, nouvelles actions de conquête et de fidélisation dont les « nouveaux arrivants », lancement du « jeu valide » etc...). 2012 a constitué une nouvelle étape avec le déploiement de la cartographie dynamique, des « vidéos plans » sur Mérignac, de la refonte des réponses clients aux réclamations et de l'expérimentation Twitter pour l'information en situation perturbée sur le tram.

En parallèle de ce travail de communication vers les clients, Tbc avait engagé une réflexion sur son organisation et ses processus interne dans le but d'améliorer la relation clients. Cette réflexion s'est traduite par le projet « Cap Client », initié début 2012. « Cap Client » a pour objectif principal de mieux accompagner le voyageur tout au long de sa relation avec le réseau Tbc.

Les interactions intégrées à la réflexion sont très larges : elles recoupent l'ensemble des démarches (s'informer sur les lignes et les titres, acheter un titre, déposer une réclamation...) comme l'ensemble des étapes de la « chaîne de mobilité » (accueil dans un véhicule, traitement de l'information notamment en situation perturbée...).

La fréquentation du réseau a augmenté de 30% en 4 ans. L'enjeu est d'autant plus grand qu'il s'agit d'améliorer l'accompagnement du client voyageur dans un contexte qui entraîne un niveau accru d'exigences et face à l'arrivée d'une nouvelle clientèle.

« Cap Client » : mettre le voyageur au centre du projet d'entreprise



Le projet « Cap Client » a pour objectifs :

- de poursuivre cette logique par le lancement de nouveaux services client.
- de diffuser la « culture du voyageur » et la « relation client » en interne pour que ces préoccupations soient plus présentes encore dans le quotidien de l'ensemble des salariés.

6.5.1.1. Démarche de réflexion et de construction d'une nouvelle organisation

Tbc s'est appuyé sur une analyse complète du marché des transports et, au-delà, de l'univers des services dans lequel évoluent les abonnés du réseau qui sont également des clients des autres services publics, des banques, des acteurs de la téléphonie, etc...

En outre, un diagnostic des forces et des faiblesses du réseau a été mené avec l'appui d'un cabinet de consultants « Nova Bossa » pour disposer d'un regard extérieur. Ce cabinet a réalisé une véritable analyse du service client, de l'ensemble des processus gérés (abonnement Tbc + VCub, traitement des commandes via e-boutique, gestion des réclamations, réponses apportées par les différents canaux de contact etc....).

Il en ressort de véritables atouts (des salariés impliqués, de nombreux canaux de ventes et d'information, des outils nombreux et complémentaires....) mais aussi des pistes d'amélioration (processus internes complexes en lien avec la billettique et l'e-boutique notamment).

La réflexion a d'ores et déjà conduit à un rapprochement de toutes les équipes en contact avec la clientèle (agences, centre d'appels, ventes par correspondance (VPC), poste de commande et de circulation (PCC), recouvrement, encaisseurs itinérants (EI), réclamations, standard/objets trouvés) au sein d'un même service : le Pôle Relation Client, qui s'est déjà traduit concrètement par :

- une fusion des équipes VPC/VCub opérée en 2012, tandis que le rapprochement des équipes des centres d'appels Tbc et Mobibus est en cours de finalisation
- l'instauration de la polyvalence entre les équipes, favorisée par des échanges volontaires à l'occasion de remplacements tels qu'entre centre d'appels et PCC ou recouvrement et VPC
- la création de postes de coordinatrices, dans les agences commerciales Gambetta, Saint-Jean et Quinconces (coordinatrices nommées en mai), mais aussi au centre d'appels (coordinatrice en fonction depuis octobre). Ce poste de coordinatrice permet un lien plus proche, plus direct et un support au cœur des équipes. Cette organisation génère une meilleure circulation de l'information et une plus grande réactivité face aux différentes situations.

6.5.1.2. Une première nouvelle application interne pour plus d'interaction

Une première réalisation a également vu le jour en 2012 : l'application, nommée

Après une revue stratégique de son organisation, Tbc a créé un « Pôle Relation Client »



Un premier outil a été mis en place : « OSE » qui permet de suivre l'avancement des dossiers d'abonnement

OSE « Outil de Suivi des Echanges », s'inscrit dans le cadre du programme « Cap Client ». OSE permet d'enregistrer et de suivre les différentes étapes d'une demande client par la lecture d'un code à barres. Il a pour principaux objectifs de :

- Faciliter l'information des clients sur la gestion de leur réabonnement lors d'une prise en charge par le « service de vente par correspondance ».
- Disposer d'une vision en temps réel sur le volume de demandes de réabonnements à traiter pour adapter au mieux les moyens et limiter le temps de traitement.

Ainsi, depuis juillet, OSE est installé sur une trentaine de postes informatiques. La VPC enrichit l'application en scannant les documents à chaque étape du traitement (envoi du courrier de réabonnement, réception du courrier de retour par le client, traitement du réabonnement en billettique). OSE est aussi disponible dans l'ensemble des espaces commerciaux et au sein du centre d'appels : il permet donc de répondre immédiatement aux demandes clients, en consultant l'application pour connaître l'état d'avancement d'un dossier. Les canaux de contact client sont ainsi plus réactifs pour fournir une information précise aux clients.



Grâce à ce nouvel outil, Tbc dispose également d'un moyen plus efficace pour gérer les courriers qui n'arrivent pas à leur destinataire (NPAI) du fait, par exemple, d'un changement d'adresse.

6.5.1.3. D'autres actions concrètes à venir

Les réflexions vont se poursuivre, pour d'autres actions concrètes

Pour poursuivre les réflexions, des groupes de travail ont été constitués en intégrant des salariés de l'ensemble des directions. Ces groupes ont pour objectif de mettre en œuvre des améliorations selon 4 angles de vue complémentaires :

- L'analyse de l'activité (pour mieux appréhender l'ensemble des interactions « client », et notamment les pics de fréquentation en agences et le type de sollicitations rencontrées...).
- La consolidation des bases de données (pour mieux traiter des demandes combinées notamment un abonnement tram-bus + VCub ou bien la prise en compte d'un changement d'adresse....).
- L'adaptation des réponses faites aux sollicitations des clients (pour améliorer la précision des réponses et leur homogénéité quelque soit le canal utilisé...).
- L'enrichissement et la diffusion de la culture client au sein de l'entreprise (en s'appuyant notamment sur les enseignements des enquêtes Keoscopie et des enquêtes réalisées localement...)

Ces groupes permettront d'identifier les axes de développement et les futurs services à proposer. Ils seront mis en œuvre progressivement courant 2013.

Chacune des nouvelles réalisations sera identifiée sous une bannière commune reprenant le slogan créé à cette occasion : « l'esprit de service ».





Le projet contenant un volet « humain » interne important, le déploiement visera à sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise : des présentations et ateliers s'appuyant particulièrement sur les résultats d'enquêtes seront mis en place.

6.5.2. Amélioration des conditions d'accueil des clients

Un souci constant d'améliorer les conditions d'accueil des clients

Au-delà des améliorations déjà apportées les années précédentes (modernisation de l'agence Quinconces, création du pôle multimodal gare Saint-Jean, extension des horaires d'ouverture des agences, création d'une e-boutique permettant d'acheter des titres sur internet, création d'un site de paiement en ligne des PV...), Tbc a cherché à continuer à apporter un service toujours meilleur à ses clients. Quelques exemples de réalisations 2012 :

- Les quatre agences commerciales (Gambetta, Quinconces, Saint-Jean, Buttinière) et le centre d'appels ont obtenu la certification NF service le 4 mai 2012.
- L'espace multimodal Saint-Jean a ouvert tous les dimanches du 24 juin au 16 septembre afin de répondre aux besoins estivaux, par la vente de titres interurbains, notamment pour l'accès aux autocars desservant les stations balnéaires, et aux besoins de la rentrée scolaire.
- Un poste de vente TransGironde a ouvert du 30 juillet au 29 août à l'espace Quinconces.
- Le local commercial du parc relais Arts et Métiers accueille un commerce de restauration rapide depuis septembre. Le commerçant assure également l'activité de dépositaire et prend en partie le relais de l'espace de ventes Tbc durant la période de fermeture.
- Les équipes Tbc ont été présentes sur un stand « info/vente » à la Foire Expo de Bordeaux. A cette occasion la réplique d'une station V3 a été installée pour présenter le service.
- Une campagne d'incitation à l'anticipation des renouvellements d'abonnements a été réalisée début juin pour proposer aux clients d'effectuer cette démarche dans une période moins chargée. Près de 12 000 demandes ont été traitées.

6.5.3. Mobilisation des équipes Tbc pour la rentrée scolaire

La période clef de la rentrée a été assurée dans les meilleures conditions grâce à la mobilisation et au renfort des équipes Tbc

Comme chaque année, et face à un afflux de clients toujours plus important, les équipes Tbc se sont mobilisées pour assurer la campagne des renouvellements et souscriptions de nouveaux abonnements :

- Renforcement et mobilisation de toutes les équipes des agences commerciales et de la VPC pour la rentrée scolaire afin de faire face à



l'afflux de la clientèle et répondre aux demandes dans les délais.

- Implantation des postes « accueil » dans les agences à partir du 27 août.
- Ouverture de l'espace Arts et Métiers du 27 août au 28 septembre.
- Du 03 au 14 septembre, déplacement du Bus Info et du stand Info/Vente dans les 27 communes de la CUB.
- Partenariat avec le Pôle Rentrée Etudiant au restaurant universitaire Place de la Victoire

6.5.4. Animation du réseau de dépositaires

Depuis septembre, les TPVS (Terminal Point de Vente Simplifié) installés chez les dépositaires, permettent de renouveler les abonnements en paiement comptant.

6.5.5. Statistiques de ventes par circuit de distribution

En 2012, les recettes générées par les différents circuits de distribution représentent une progression de 7,7% par rapport à 2011. Les évolutions par circuit sont les suivantes :

- Espaces commerciaux : - 1,2% (après une progression de +15% entre 2010 et 2011). L'activité de l'espace des Quinconces est en recul de 13,3% (contre +31% en 2011). Comme en 2011, La Buttinière est l'agence commerciale affichant la plus forte progression avec 12,8% (+46% en 2011). Les espaces Gambetta, Arts et Métiers et Saint-Jean enregistrent une hausse similaire avec respectivement 6,3%, 5,8% et 5,6%. A noter que l'espace Arts et Métiers a ouvert deux semaines de moins qu'en 2011.
- Vente Par Correspondance (VPC) : + 43% (+21% entre 2010 et 2011). Les prélèvements augmentent en volume de 11,7% et représentent 16 920 K€.
- Dépositaires : - 0,9%. Cette baisse ramène l'activité au niveau de 2010. Les titres les plus vendus sont le tickarte 10 voyages plein tarif (74% du CA des ventes des dépositaires), le tickarte 5 voyages (12%), le tickarte 10 voyages tarif réduit (9%) et le tickarte hebdo 7 jours (8%). Depuis septembre 2012, il est possible de renouveler les abonnements annuels, en paiement comptant, chez les dépositaires équipés de TPVS.
- Distributeurs de Titres de Transport (DTT) : + 7,9% (+ 18% entre 2010 et 2011).
- Distributeurs Automatiques Réservés Aux Conducteurs (DARAC), reflétant les ventes de titres par les conducteurs : + 8,3% (+ 16% entre 2010 et 2011).
- Parcs relais : + 7,9% (+ 9% entre 2010 et 2011) ;
- L'e-boutique, ouverte en mars 2011, a connu une progression de 11% à périodes égales.

La croissance des recettes se concentre sur la VPC (+ 43%) et l'e-boutique (+ 11%)



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

6.6.1. Panel client post nouveau réseau : sixième et dernière vague

Deux vagues de mesures quantitatives et qualitatives, par enquêtes téléphoniques, ont été réalisées en 2009, deux autres en 2010 et la cinquième en octobre 2011. Une sixième et dernière vague a été réalisée en octobre 2012 afin de mesurer la perception des actions entreprises par le réseau.

Les principaux résultats recueillis auprès de 5 600 habitants de la CUB (clients et non clients du réseau) sont :

- La progression de l'usage du réseau chez les habitants de périphérie (+4 points, de 49 à 53%), et son intensification pour les abonnés de Bordeaux (33% déclarent l'utiliser tous les jours ou presque contre 25% en 2009)
- Un taux de satisfaction en légère baisse : 76% des répondants sont satisfaits du réseau Tbc, soit moins 2 points par rapport à 2011.
- Une notoriété des Lianes en forte hausse : 62% des panélistes connaissent ce service, soit plus 8 points par rapport à 2011.
- Tbc est jugé à l'écoute de ses utilisateurs par 78% des répondants (82% pour les abonnés).

Une 6^{ième} vague venant conforter les acquis du nouveau réseau, tant en terme d'image et de notoriété que d'usage

6.6.2. Baromètre de satisfaction 2012 du réseau Tbc

L'enquête, commandée par la CUB au Cabinet Tryom, a été réalisée auprès de 2 200 personnes représentatives de la population, abonnés et non abonnés.

Avec 91% de personnes satisfaites, l'enquête 2012 confirme la progression enregistrée l'année dernière et assoit ainsi le succès du nouveau réseau lancé fin 2010.

Traduite en termes de notes, les résultats sont les suivants :

- 15,0/20 en satisfaction spontanée au début de l'entretien,
- 15,2/20 en satisfaction résumée en fin d'entretien,
- 15,5/20 en satisfaction sur le dernier déplacement.

Si la satisfaction globale n'a pas évolué chez les voyageurs occasionnels (91,8%), elle progresse en revanche de 0,4 point chez les abonnés pour atteindre 90,5%. En terme de thématiques, la contribution du réseau à la qualité de vie au sein de l'agglomération est fortement mise en valeur.

A contrario, la gamme tarifaire est sujette à plus de remarques, notamment chez les occasionnels. L'information ainsi que le personnel sont incontestablement des points forts du réseau.

Les zones d'attention relevées sont :

- l'offre de transport les dimanches, jours fériés et soirs,
- la ponctualité-régularité du bus,
- la problématique des perturbations et notamment sous l'angle de

Avec un taux de satisfaction de 91%, l'enquête 2012 confirme la progression enregistrée en 2011



- l'information et des solutions alternatives proposées,
- la saturation des bus et des trams,
- la perception de la fraude.

6.6.3. Tables Ronde territoriales

Suite aux réunions sectorielles, des remarques concernant l'évolution des transports ont été formulées. Afin d'analyser ces demandes et de proposer un réseau en adéquation avec l'évolution des mobilités et des attentes, le réseau Tbc a organisé 6 tables rondes début novembre sur les territoires suivants :

- Bègles, Villenave d'Ornon, Gradignan
- Cenon, La Bastide, Lormont
- Pessac
- Nansouty, Barrière de Toulouse
- Saint-Médard-en-Jalles
- Eysines, Le Haillan.

6 tables rondes ont permis de conforter la perception des atouts du nouveau réseau : l'offre est perçue comme meilleure tant quantitativement que qualitativement

L'offre de transports collectifs est perçue comme s'étant considérablement développée, tant au plan qualitatif que quantitatif. Tout le monde s'accorde pour dire qu'en particulier l'offre d'autobus s'est améliorée et diversifiée, ce qui a amené une nouvelle clientèle pour ce mode de transport. A cela est venu s'ajouter le VCub, qui rencontre un réel succès, surtout auprès des jeunes et de ceux qui circulent à l'intérieur de Bordeaux. Pour quelques uns, le TER vient s'ajouter aux services de Tbc, dessinant une palette de modes de transports disponibles sur l'agglomération, dans laquelle on puise au gré de ses besoins

Le réseau Tbc jouit dans l'ensemble d'une bonne image, avec l'idée générale d'un réseau qui a progressé. La mise en place du « nouveau réseau » est encore dans toutes les mémoires, mais on n'a rencontré que deux nostalgiques de « l'ancien réseau ».

L'augmentation quantitative de l'offre est perçue par tout le monde, mais c'est surtout l'architecture du réseau qui a conquis les habitants. Les nombreux points de contact et l'organisation globale qui permettent aux habitants de choisir à la fois entre plusieurs itinéraires et plusieurs modes, constitue l'un des atouts majeurs du réseau. La segmentation et la hiérarchisation de l'offre ont rendu le réseau plus intelligible et compréhensible, y compris pour les clients occasionnels.

L'image du « nouveau réseau » est fortement marquée par les Lianes qui en sont un peu le symbole. Les fréquences constituent le principal atout de ces lignes, avec des itinéraires « directs » vers le centre-ville de Bordeaux. Ces lignes ont la réputation d'être très fréquentées, ce qui génère des conditions de transport jugées peu satisfaisantes. Les trajets sont parfois ressentis comme longs et pénibles, ce qui décourage parfois l'utilisation quotidienne pour aller travailler. Les clients, y compris ceux qui sont aussi des automobilistes, attendent une avancée majeure qui consisterait à créer un réseau de sites propres sur les tracés des Lianes. Interrogés sur la réduction de la voirie pour les véhicules personnels, les clients persistent

généralement dans leurs attentes, en considérant que si les Lianes sont favorisées, les automobilistes les utiliseront d'avantage.

6.6.4. Refonte de l'information tarifaire

Suite à la réorganisation de l'information tarifaire, une enquête pré test a été réalisée courant avril au niveau de l'Espace Quinconces.

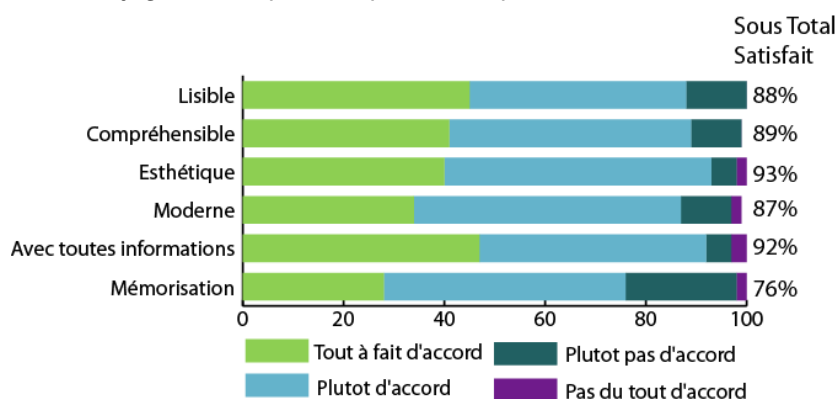
La nouvelle
présentation de la
gamme tarifaire
recueille 93% de
bonnes appréciations



L'objectif de cette enquête est d'analyser les atouts et faiblesses du document présenté avant de décliner cette proposition sur les différents supports d'information.

Principaux résultats :

- 93% des interviewés ont une bonne appréciation du document.
- Il est jugé esthétique, complet et compréhensible.



- Les points forts : visibilité des abonnements, la clé d'entrée organisée sur la base des différents profils par âge et la mise en forme du document
- Un travail de simplification du document a été réalisé sur la base des appréciations des enquêtés.



6.6.5. Enquête de satisfaction e-boutique

L'e-boutique affiche un taux de satisfaction de 93%

Cette enquête débutée en mai 2011, a été réalisée via un questionnaire en ligne auprès des clients du service e-boutique. En décembre 2012, plus de 1 000 répondants avaient participé à cette étude.

- 57% des achats concernent un abonnement, 25% des tickartes papier et 18% des tickartes chargées sur la « carte Tbc ».
- Globalement les achats effectués sur e-boutique se font en report des espaces commerciaux et des distributeurs de titres de transport.
- 93% des répondants sont satisfaits du service, soit une hausse de 7 points sur la période de rentrée.

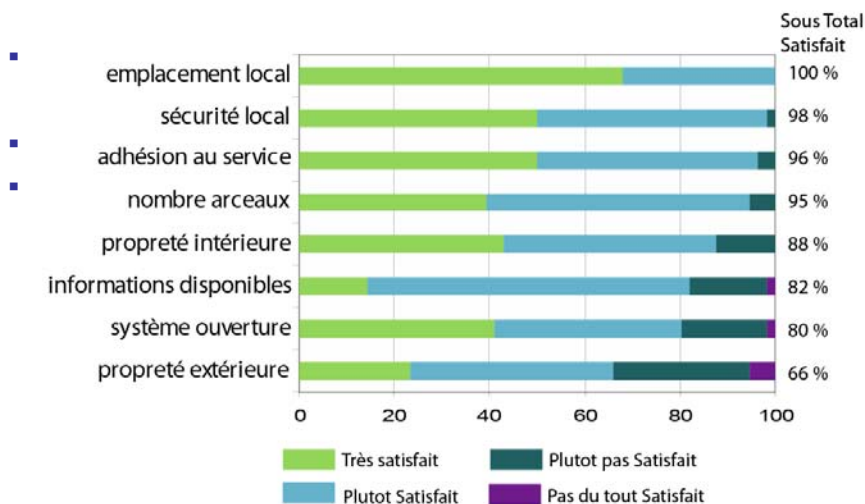
6.6.6. Enquête sur l'utilisation du local vélo Saint-Jean

100% des répondants sont satisfaits du service proposé par le local vélos Saint-Jean !

En février 2012, le réseau Tbc a mis en place une enquête à destination des utilisateurs du local vélo Saint-Jean. 62 personnes ont répondu, soit un taux de retour de 54%.

Principaux résultats :

- La majorité des utilisateurs du parc ne résident pas sur la CUB : 25% sont Bordelais et 13% résident sur les autres communes de la CUB.
- L'intermodalité est au cœur du succès du Parc Saint-Jean : 75% des répondants font une correspondance amont ou aval avec le TER / TGV et 20% avec le Tram ou Bus.
- 2/3 des répondants stationnent leur vélo tous les jours ou presque.
- Une solution très attendue et très appréciée : 100% des répondants sont satisfaits de ce service, avec une note moyenne de 8,2/10.
- Deux items restent cependant à surveiller : la propreté à l'extérieur du local et le système d'ouverture qui parfois ne fonctionne pas du premier coup.



- 90% des répondants souhaiteraient que ce système se développe avec des demandes faites au niveau des lieux emblématiques du centre (Quinconces,

Gambetta) ou au niveau de la Gare de Pessac.

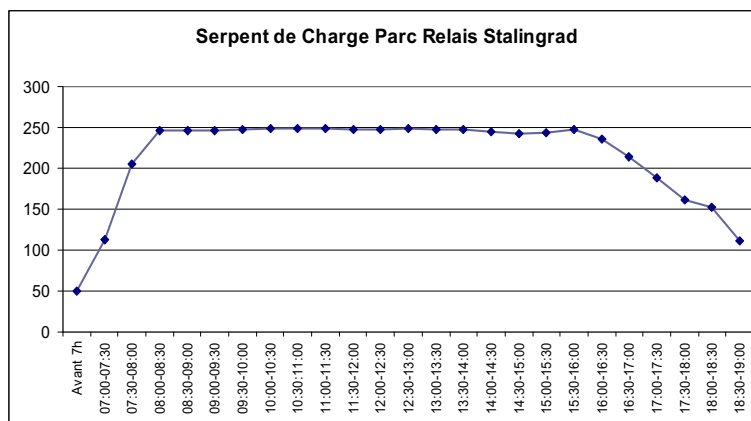
6.6.7. Enquête Parc Relais Stalingrad

L'analyse OD des utilisateurs du P+R Stalingrad démontre un usage quotidien, une zone d'attractivité très large, et 92% d'utilisation du tramway pour rejoindre la destination finale

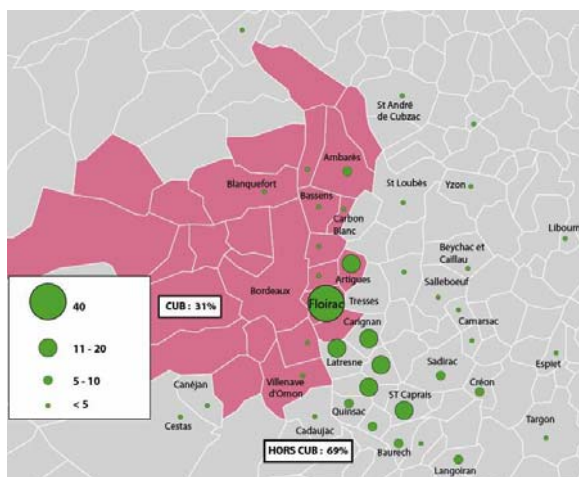
En juin 2012, une enquête sur le parc relais Stalingrad a été effectuée afin d'identifier les Origines / Destinations des utilisateurs du parc.

Principaux résultats :

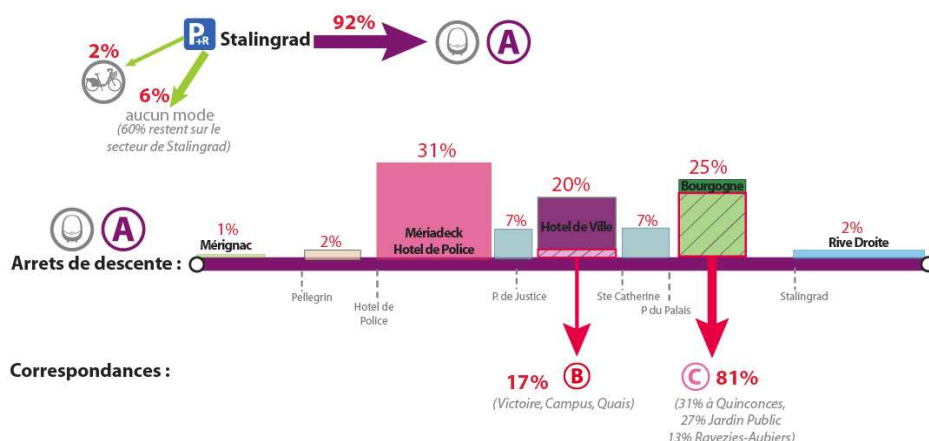
- Un parc relais complet dès le matin à 9h: une clientèle d'abonnés au réseau Tbc qui se rendent sur leur lieu de travail et utilisent donc quotidiennement le parc.



- Une aire d'attraction étendue liée à une accessibilité immédiate et rapide en voiture (69% des utilisateurs du Parc résident hors CUB, essentiellement dans le secteur de Fargues et de Latresne)



- 92% des répondants utilisent ensuite le Tram A pour rejoindre leur destination finale, avec des déplacements quasi exclusifs vers le centre ville



6.6.8. Enquête Générateur CHU

Le Délégué a réalisé une enquête auprès des visiteurs des sites du CHU pour déterminer des pistes de progrès pour les transports en commun

Cette enquête a été réalisée du 8 au 20 octobre auprès des visiteurs des 4 sites principaux du CHU : Pellegrin, Saint-André, Haut-Lévêque et Xavier Arnozan. Au total, plus de 1 000 personnes ont été interrogées. Cette enquête avait pour objectif d'identifier la part de marché du réseau Tbc sur chaque site et d'analyser les freins et motivations à l'utilisation des transports en commun.

Principaux résultats :

- Une part de marché des transports en commun qui varie selon la localisation des sites : très forte à Pellegrin et Saint-André (30 à 40%) et marginale sur les sites de Pessac (4%)



Ce taux varie également selon le lieu d'habitation des visiteurs : le taux d'utilisateurs des transports en commun augmente et représente 43% pour Pellegrin et 54% pour Saint-André pour les habitants de la CUB.

- La notoriété du bus est élevée pour les sites les mieux desservis : 8 visiteurs sur 10 résidant sur la CUB savent qu'un bus dessert Pellegrin et quasiment 7 sur 10 pour Saint-André. Les numéros exacts des lignes de bus sont par contre assez peu connus.
- La notoriété du tram est très élevée pour Pellegrin : 85% des répondants savent qu'un tram dessert cet hôpital (97% chez les résidents CUB). Ce taux est un peu moins élevé pour Saint-André, le site étant plus éloigné des stations Tram de Palais de Justice ou de Musée d'Aquitaine (74% parmi les résidents CUB). Un peu plus d'une personne sur deux connaît le numéro de la ligne de tram.
- Les points forts :** la desserte en transports en commun des sites Pellegrin et Saint-André est jugée satisfaisantes par plus de 80% des résidents CUB. De même plus de 8 personnes sur 10 affirment que les horaires des bus et Tram leur conviennent.



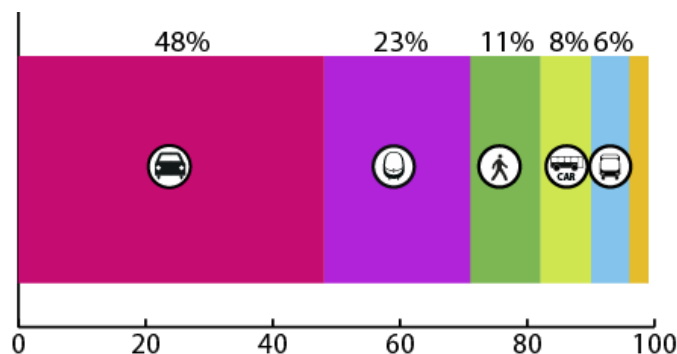
- **Les points faibles** : la desserte de Haut-Lévêque et l'accessibilité du site depuis l'arrêt sont à améliorer (à noter que l'enquête ayant été réalisée pendant les travaux d'extension du Tram, ce contexte a probablement influé sur les résultats). Environ un tiers des répondants résidents sur la CUB connaissent mal le fonctionnement des Parcs Relais.

6.6.9. Analyse de la part de marché Tram et bus les jours de match au stade Chaban Delmas

L'objectif de cette enquête était d'identifier la part de marché des transports en commun lors des jours de match au stade Chaban-Delmas. Deux matchs ont été étudiés : un match de ligue 1 et un match européen de rugby le 29 avril avec un total de 16 000 observations effectuées.

Principaux résultats :

- La part de marché du Tram et Bus est en déclaratif de 34% (observations effectuées sur les entrées et les sorties du stade).
- 85% des trajets effectués en transport en commun se font avec le Tram.
- La voiture reste le mode de transport privilégié pour 48% des enquêtés le jour du match de ligue 1, le tram arrivant en seconde position.



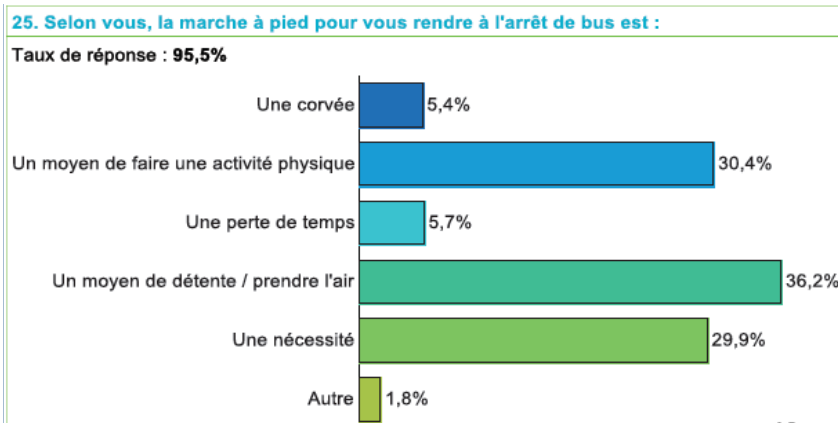
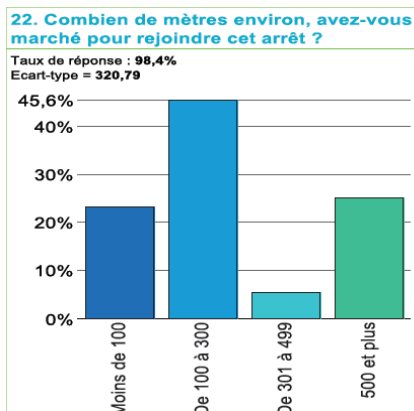
6.6.10. Analyse du premier maillon de la chaîne déplacement : le trajet en marche à pied pour se rendre à l'arrêt

Une investigation a été menée fin novembre par des étudiants du Master TURP pour mieux appréhender la distance, la perception du trajet jusqu'à l'arrêt ainsi que le vécu de l'attente.

Quelques premiers faits marquants :

- Seuls 15% des voyageurs interrogés ont besoin de consulter l'horaire avant de se rendre à l'arrêt. 60% viennent à l'arrêt sans s'en soucier, les 25% restants connaissant leur horaire.
- Il y a une adhésion assez forte sur la marche à pied, vécue positivement par 80% des voyageurs.
- La distance moyenne des Lianes est relativement élevée et mesurée à plus de 300 mètres.

- Un temps d'attente jugé acceptable par 80% des individus mais évalué à environ 10 minutes en moyenne sur les Lianes.
- Des attentes d'amélioration du parcours piéton partagés par 1/3 des voyageurs.
- Des « fondamentaux » à renforcer aux arrêts de bus (abris versus poteaux, information voyageurs et places assises).



6.6.11. Analyse de la baisse de fréquentation du service Mobibus

80% des clients Mobibus se déclarent satisfaits. La baisse de fréquentation s'explique par une augmentation de l'utilisation du réseau classique, fruit des efforts de la CUB pour le rendre plus accessible

Depuis janvier 2012, le service Mobibus observe une baisse de fréquentation. Afin d'identifier les causes de cette diminution, Keolis Bordeaux a mis en place une enquête téléphonique en mai 2012 auprès de 200 clients Mobibus.

Principaux résultats :

- 80% des enquêtés sont satisfaits du service Mobibus jugé économique et pratique, soit une légère baisse par rapport au baromètre satisfaction réalisé en décembre 2011 (le score était alors de 82%).
- 44% des personnes interrogées déclarent utiliser moins souvent qu'avant le service Mobibus.
- Parmi eux, 39% déclarent se déplacer moins, 27% énoncent des motifs d'insatisfaction envers le service (pas assez de disponibilité), 26% utilisent un autre moyen de transport réseau Tbc accessible (véhicules équipés PMR) et 9% ont déménagé.

Sur les clients continuant d'utiliser Mobibus à la même fréquence, 37% confirment être des clients exclusifs du service. Pour les autres, la moitié utilise en complément le réseau Tbc, tendance à la hausse depuis quelques années, résultat conjoint des efforts de mise en accessibilité du réseau et de la formation dispensée aux agents d'accueil en partenariat avec les associations depuis quatre ans.

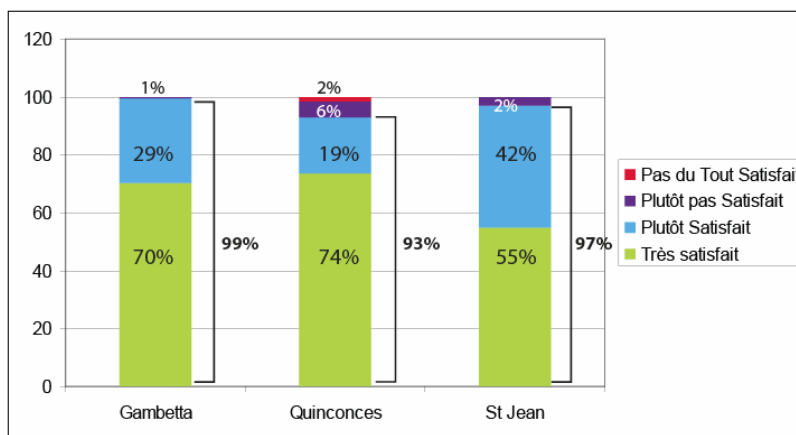
6.6.12. Enquêtes connaissance clientèle dans les Espaces Tbc

Le taux de satisfaction des clients des Espaces Tbc est très bon : 93% aux Quinconces, 97% à Saint-Jean, et 99% à Gambetta

Du 24 au 27 juillet, une enquête a été réalisée auprès des clients des Espaces Tbc afin de quantifier les flux par espace mais également d'identifier les motifs de visite et la satisfaction des clients.

Principaux résultats (base : fréquentation estivale) :

- 500 à 700 personnes ont été comptabilisées par Espace entre 7h et 19h. Ces flux sont essentiellement concentrés entre 11h et 18h.
- 1/3 des personnes se rendant en Espace y vont exclusivement pour de la prise de documents (plans, fiches horaires, tarifs)
- Un peu plus de la moitié des personnes sollicitant les agents Tbc n'effectue pas d'acte d'achat (renseignements réseau, titres, TransGironde, SNCF ou réclamations)
- Un taux de satisfaction très élevé pour l'ensemble des Espaces :



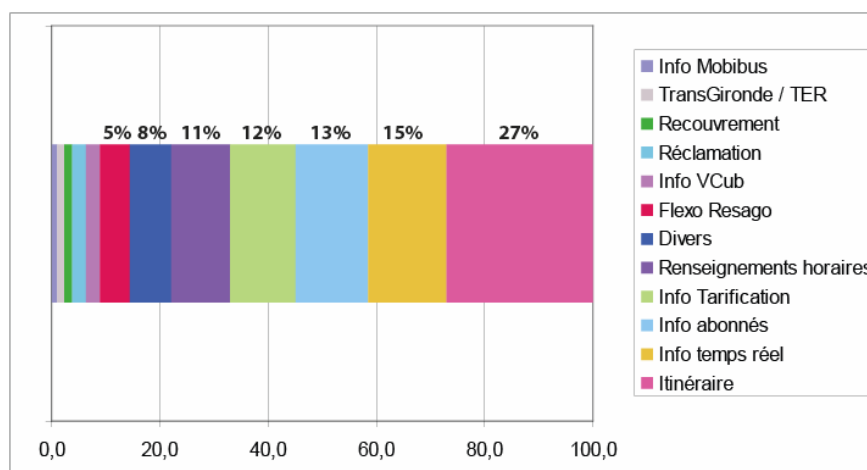
6.6.13. Analyse des appels passés au Centre d'Information Téléphonique

Le CIT reçoit en moyenne 400 appels par jour

Du 24 au 27 juillet, Tbc a réalisé une enquête auprès du centre d'appel afin de quantifier le nombre d'appels reçus par jour, mais également pour identifier les motifs d'appel.

Principaux résultats (base : fréquentation période estivale) :

- En moyenne, 17 appels par demi-heure sont pris en charge par les agents du CIT, soit un peu plus de 400 appels par jour
- Les motifs d'appel sont très variés : 58% concernent le déplacement (demande d'itinéraire, information en temps réel, déviations) ; 13% les abonnements (renouvellement, prélèvement) et 12% des demandes d'informations sur la gamme tarifaire (fonctionnement, lieux d'achat, prix...)



6.6.14. Test sur le fonctionnement des valideurs

L'objectif de cette enquête était de mesurer le fonctionnement des valideurs d'un point de vue « client ». Les tests ont été réalisés par 3 enquêteurs pendant 4 jours. 1 042 observations ont été réalisées du 20 au 23 novembre sur les bus (703) et trams (339) en cours de journée. 514 tests ont été faits sur carte Pass et 528 sur Tickarte test.

12% des validations effectuées ne se sont pas déroulées de manière optimale (soit 123 tests) :

- 19 incidents pour les cartes Pass répartis de la manière suivante :
 - Deux passages nécessaires : 26%
 - Lenteur du système : 47%
 - Message erreur : 6%
 - Absence bip vert : 21%
- 84 incidents pour les Tickartes répartis de la manière suivante :
 - Impression faible : 22%
 - Pas d'impression : 61%
 - Absence de bip vert : 5%
 - Message erreur : 4%
 - Titre avalé puis rejeté : 3%
 - Lenteur du système : 5%



Au final, seuls 1,63% des tests réalisés n'ont pas fonctionné. Ces résultats démontrent donc une forte disponibilité des valideurs.

Par contre, 16% des Tickartes testés rencontrent des problèmes d'impression. Ce phénomène touche très majoritairement les validations en correspondance.

6.7. Réclamations clients

6.7.1. Récapitulatif des réclamations 2012

Réclamations par ligne Année 2012 (en nombre)	Billetique	Non respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Comportement anti- commercial	Amélioration de l'offre	Tramway	Confort déplacement à bord du véhicule	Absence info/info non conforme	Sécurité non liée à la conduite	Confort attente arrêt	Incident circulation	Thèmes divers	Total
Tram A	218	9	3	28	15	82	24	6	11	2		12	410
Tram B	183	8	3	12	26	74	13	4	13		1	13	350
Tram C	159		1	13	5	45	4	2	5			4	238
Sous-total tramway	560	17	7	53	46	201	41	12	29	2	1	29	998
Lianes 5	5	34	26	21	16		9	6	1	4	2	12	136
Lianes 1	2	39	28	11	14		9	7	1	6	1	7	125
Lianes 3+	3	34	18	7	23	1	18	9	4	1	3	1	122
Lianes 11	4	30	25	12	12		7	10	1	1	2	9	113
Lianes 16	3	26	10	19	5		12	12		4	5	6	102
Lianes 15	2	23	19	20	11		8	4	2			7	96
Lianes 4	5	20	18	18	5		12	4	4	4		5	95
Lianes 9	9	28	4	10	6		2	6	2		3	4	74
Lianes 2	1	28	8	3	10		15	1			2	4	72
Corol 35		30	14	11	7		2	2	1			1	68
Lianes 10	3	12	10	12	5		2	3		2	1	5	55
Principale 24	3	17	13	3	4		3	4				3	50
Corol 34		23	14	5	4		2		1			1	50
Locale 71		26	11		6		5					1	49
Lianes 8		16	11	8	2		8		1			2	48
Principale 30	1	17	8	6	4		3	3	1	2		2	47
Lianes 6	1	12	6	9	6	1	6	2	2			1	46
Corol 32	1	11	13	10	3		2	1		1	1	2	45
Principale 26	1	13	13	2	3		3	2	1	2	1	2	43
Citéis 41	1	21	2	1	3		3	1		1			33
Principale 29		21	2	2	1		2	3				2	33
Corol 37		10	9	3	5		1	1		1		3	33
Lianes 14		7	3	6	1	1	5	4	3			1	31
Locale 72		4	7	4	13		1					1	30
Principale 28		7	15	2	2		3						29
Locale 91		8	10	1	1		4	1	1				26
Principale 27	2	7	5	5	3					1		2	25
Citéis 43	1	5	7	4	2		1	1	1		1		23
Lianes 7	1	4	4	5	1		6				1		22
Citéis 45	1	9	3	3	3			2			1		22
Principale 23		7	6	2	2		1			2		1	21
Citéis 42		9	5	1	2					2		1	20



Locale 90		5	8	1	2						1	1	18
Locale 92		6	6	4			1						17
Corol 36		6	3	3	1			1		1			15
56 Express	1	6	2		2					1		3	15
Corol 33	1	2	6		3								12
Citéis 44		6	1	2					1	2			12
Flexo 49		3	6	1	1								11
Locale 83		1	2		5		1			1			10
Citéis 40		3	5		1		1						10
Principale 20		2	2	4								1	9
Locale 67		5	1	2								1	9
Citéis 46		3	4		1								8
Flexo 48		3	2		1		1	1					8
Locale 64		1	1	1	1								4
Autres (< 10 récla)	8	99	58	37	39	2	19	18	4	8	8	12	312
Sous-total bus	60	709	454	281	242	5	178	109	32	47	33	104	2 254
Sous-total lignes tram/bus non identifiées	401			58	23	49	7	9	3	8	1	150	709
Sous-total Mobibus				2								15	17
TOTAL	1 021	726	461	394	311	255	226	130	64	57	35	298	3 978

Le volume des réclamations progresse en ligne avec la fréquentation. La billettique représente 26% d'entre elles.

Le volume des réclamations est en progression de 7,8% par rapport à 2011, en phase avec l'évolution de la fréquentation.

La billettique, qui représente 26% des réclamations, demeure le premier motif de réclamation.

Le second motif de réclamations reste celui de non respect des horaires. Ces réclamations ont progressé sensiblement en 2012 : cette évolution est à mettre en relation avec les nombreux travaux engagés sur le territoire communautaire (dont ceux d'extension des lignes de tramway) qui génèrent des déviations et/ou occasionnent des bouchons entravant la bonne circulation des bus.

6.7.2. Analyse des Réclamations

En février 2012, le réseau Tbc a réalisé une enquête téléphonique auprès des personnes ayant effectué une réclamation.

Les objectifs de cette enquête étaient de connaître la perception client sur le traitement de leur réclamation, et mettre en avant des pistes d'amélioration dans le cadre du projet Cap Client.

Principaux résultats :

- 78% des personnes enquêtées sont satisfaites du délai d'obtention de la réponse.
- Globalement, 68% des enquêtés sont satisfaits du traitement de leur



réclamation, mais avec des écarts selon les types de réclamation.

- Ce taux est de 85% pour les réclamations VCub : réclamations essentiellement effectuées par téléphone avec une réponse immédiate de la part du conseiller.
- Le taux de satisfaction des réclamants « réseau » est de 63%.

6.8. Contrôle des voyageurs

6.8.1. Chiffres clés

	Année 2011	Année 2012
Nb voyageurs contrôlés	3 196 323	3 937 281
<i>dont contrôles répressifs (a)</i>	2 050 276	2463 829
Taux de contrôle (nb voyageurs contrôlés / nb validations brutes corrigées)	4,27%	4,61%
Nb PV (b)	91 991	101 321
Taux de fraude constaté (b) / (a)	4,49%	4,11%
Taux de fraude enquêté	11,2%	10,5%
Nb présentations cartes en régularisation (c)	11 418	9 145
Nb infractions payées (d)	40 309	43 279
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	50,03%	46,95%
Sommes encaissées (en €)	1 140 178	1 399 628

L'écart des "sommes encaissées" avec les montants figurant en "amendes" dans le tableau en partie 6.2 correspond aux infractions parcs relais (non prises en compte ici) ainsi qu'à des décalages de dates.

Le taux de contrôle a à nouveau progressé en 2012, passant de 4,3% à 4,6%. Les objectifs de l'indicateur qualité Tbc 1 sont dépassés pour la première fois

Depuis le début de la délégation, le taux de fraude a baissé de 4.6 points.

Le nombre de voyageurs contrôlés provient des informations fournies sur les feuilles de service par les agents de maîtrise et chefs d'équipe du service contrôle. Le taux de contrôle global réseau Tbc est en augmentation (4,61% en 2012 contre 4.27% en 2011).

Le nombre de PV (procès-verbaux) est suivi par le centre de recouvrement. Il prend en compte les PV payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle que les PV qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

Le taux de fraude constaté est le rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés (contrôles répressifs uniquement). En 2012, il s'élève à 4.11% contre 4.49% en 2011.

Le taux de recouvrement correspond au nombre d'infractions payées (soit au centre de recouvrement, soit par internet grâce au service de paiement des amendes en ligne disponible depuis le mois de janvier 2011, soit directement aux VP) rapporté au nombre d'infractions retenues. Le nombre de PV directement payés est en augmentation. Ceci est dû en grande partie à l'équipement des VP en terminal carte bleu et à l'annonce des frais de dossier si le paiement n'est pas immédiat. Le



nombre de PV directement payés au contrôleur est ainsi passé de 15,5% en 2011 à 16,2% en 2012 (ce taux était de 12,5% en 2010 et 7,9% en 2009).

Les présentations d'abonnements sont en baisse (8.93%, en 2012 contre 12,41% en 2011). Il semble que la pénalisation de 5€ au titre de la non validation d'un abonnement et de la non validation en correspondance jouent pleinement leur rôle pédagogique, les abonnés validant de plus en plus leurs abonnements.

6.8.2. Types de contrôles menés

6.8.2.1. Stabilisation de la nouvelle organisation de l'UPA PACE

La nouvelle organisation des équipes de contrôle et de sécurité est en place. Les moyens sont encore très supérieurs aux obligations contractuelles

En 2012, l'UPA PACE (prévention, assistance, contrôle, environnement social) a stabilisé son organisation pour assurer la maîtrise de la mise en œuvre du plan de contrôle intégrant les nouveaux acteurs de lutte contre la fraude. L'effectif total affecté par Keolis Bordeaux aux missions de contrôle fraude et de sécurité est de 106.3 ETP à fin octobre 2012 : le Déléataire dépasse donc encore cette année très largement son engagement contractuel tel que défini à l'article 7-8 du contrat qui prévoit un effectif de 92.5 en 2012.

Les deux objectifs fixés concernaient la baisse du taux de fraude par rapport au taux de 11.2% enquêté en 2011, et l'augmentation du taux de contrôle avec une cible de 4% (4.62% réalisé à fin octobre) de voyageurs contrôlés pour l'ensemble du réseau sur l'année 2012.

6.8.2.2. Pérénnisation du plan de lutte contre la fraude

Les validations ont progressé de 14,4% en 2012 : le taux de validation progresse grâce aux campagnes de sensibilisation et de lutte contre la fraude. En 3 ans, la progression des validations aura été de 34,1%.

L'année 2012 est l'année de la consolidation des actions en matière de lutte contre la fraude démarrées depuis 2010 :

- La pénalité pour non validation de 5€ enregistre sur 2012 une baisse de 27% par rapport à 2011. Le nombre de validation a encore progressé de 14,4% en 2012. Autre indicateur significatif de l'impact de la pénalité à 5€ est la baisse des présentations de carte de **19%** entre 2011 et 2012.
- La verbalisation des infractions pour incivilités de 3ème et 4ème classe concerne pour **70%** les cas de refus d'obtempérer aux injonctions des agents de l'exploitant lors d'un contrôle (refus de décliner et / ou de fournir un document d'identité entraînant une vérification de police), mais aussi pour sanctionner des actes d'incivilité (poser ses pieds sur les sièges, troubler la tranquillité des voyageurs, fumer...). A fin octobre, le nombre de procès verbaux pour incivilité est de 230 avec un taux de recouvrement de 10,87%.(10,24% en 2011).
- En 2012, la réorganisation des services du samedi a démontré que le taux de contact était équivalent à un JO.
- Les « TOA » (tram opération à l'arrêt) qui étaient jusqu'alors mis en œuvre en journée ont été activés pour les premières sorties de rames (entre 4h30 et 6h30) toujours accompagnés des forces de police.
- Les « TOR » (tram opération renforcée) qui jusqu'à aujourd'hui étaient

Les nouvelles techniques de contrôle ont été étendues : « TOA » matinal, « TOR » de nuit et « TOC » de jour ont complété le dispositif



L'efficacité ayant été démontrée en 2011, le contrôle par des équipes mixtes a été étendu aux horaires de nuit

L'IPM accompagne la démarche VSE

réalisés toutes les semaines en journée avec l'équipe USTC (Unité de Sécurisation des Transports en Commun) de la Police sont organisées de nuit jusqu'à 23h00.

- Enfin, les « TOC » (Tram opération en civil) sont venus compléter le dispositif des méthodes de lutte contre la fraude. Leur principe : une équipe de contrôleur en civil monte dans une rame et annonce le contrôle après la fermeture des portes. Une variante a été mise en œuvre : l'équipe est composée pour partie de contrôleurs en civil et pour partie de contrôleurs en tenue.
- Les deux services mixtes (contrôleurs + agents IMP) mis en œuvre en 2011 de 6h00 et de 14h00 ayant démontré leur efficacité ont été enrichi d'un troisième service couvrant l'amplitude de 17h30 à 00h56. Ce service permet à la fois d'effectuer des contrôles en fond de ligne mais aussi d'être présent de nuit dans les bus sur la totalité de la CUB en toute sécurité
- En complément de ces nouvelles techniques qui permettent de démultiplier les équipes pour assurer une meilleure visibilité sur le réseau, les équipes IPM (Intervention, Médiation, Prévention) accompagnent désormais les opérations de VSE (validation systématique à l'entrée) dans le cadre du recentrage de leurs activités viennent. En effet, la VSE s'inscrit au premier plan de la chaîne de lutte contre la fraude, de part son approche pédagogique et préventive.
- En matière pédagogique, Keolis s'inscrit toujours dans une démarche de sensibilisation du jeune public dans les établissements scolaires. A fin octobre 2012, 2 125 collégiens ont été sensibilisés dans 24 établissements sur 35 planifiés à cette même date et restant à faire.

6.8.2.3. Je(u) valide

14 000 voyageurs concourent au Je(u) valide

Lancé en décembre 2010, le programme d'incitation à la validation Je(u) Valide compte aujourd'hui plus de 14 000 participants.

Grâce à un système de récompenses (par tirage au sort) et de classements, il permet de développer une image positive de la validation et d'équilibrer pénalisation et valorisation.

5 voyageurs bénéficient ainsi de places de cinéma, de théâtre, pour le rugby ou d'abonnements VCub tous les 15 jours.

6.8.3. Principaux résultats de la dernière enquête fraude

En deux ans, le taux de fraude a baissé de 4,1 points

Confiée par la CUB au cabinet Tryom, l'enquête fraude a été réalisée en 2012 sur un échantillon de 3 600 voyages entre le 11 au 17 décembre. Il convient de noter que la période d'enquête a donc « glissé » d'une semaine par rapport à celle de 2011.

Avec un taux de fraude global de 10,5%, la fraude continue de baisser. En deux ans, le taux de fraude a donc perdu 4,1 points passant de 14,6% à 10,5% (11,2% en 2012).



Comme l'année dernière, la fraude est moindre sur le tram (10,3%) que sur le bus (10,8%).

Il n'y a pas de grosses évolutions dans la structure de la fraude. Si tout les profils de voyageurs sont susceptibles de frauder, la fraude est plus développée :

- chez les hommes que chez les femmes
- chez les 25-34 ans que chez les plus jeunes et les plus âgés
- sur les petits trajets.

A noter que le taux de fraude chez les inactifs est de 20%, soit près de deux fois plus fort que pour les autres catégories.

Si 41% des fraudeurs évoquent un oubli et 11% un problème technique, 28% assument, voire « revendiquent » la fraude.

6.9. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU (lignes harmonisées)

	2011	2012	Evolution
Nombre de voyages	4 933	0	
Recettes HT (en €)	2 224	0	

Les kms effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux.

Les données de validation, et donc de voyages, des lignes harmonisées ne sont plus suivies.

Chapitre 7

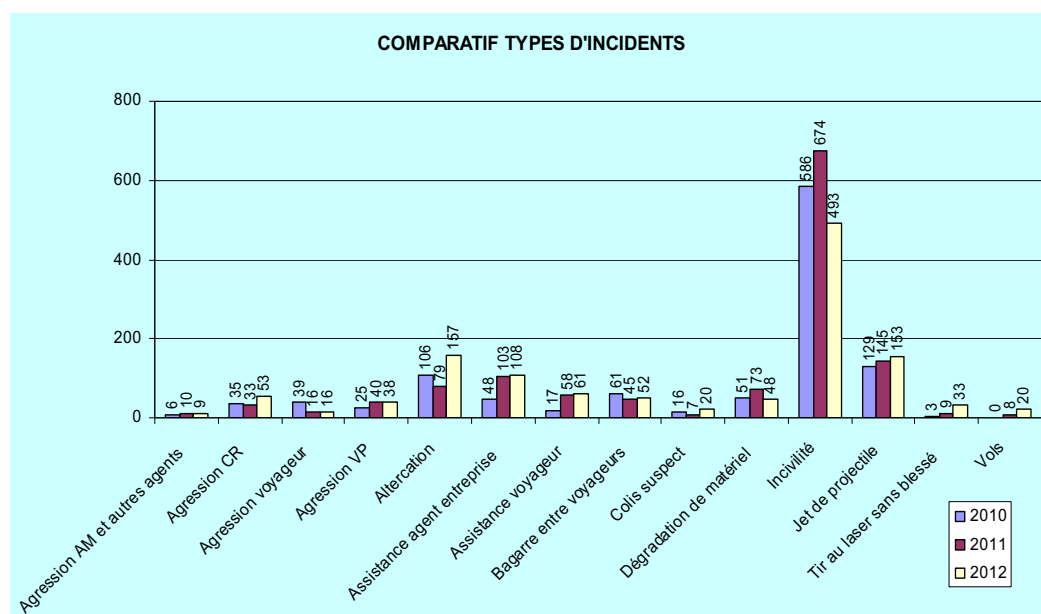
Sécurité, accidents, sûreté de fonctionnement



7. Sécurité des biens et des personnes, accidents, sûreté de fonctionnement

7.1. Incidents de l'année par type et tendance sur 3 années : vandalisme, actes d'incivilité et agressions

Malgré la hausse de fréquentation, les incidents diminuent en 2012 (-3%), avec une baisse notable des incivilités (-27%)



En 2012, le nombre des incidents est en baisse par rapport à l'année 2011 (-3%). Cette baisse s'explique en partie par la forte diminution des incivilités (-27%). La démultiplication des équipes de contrôle ainsi que la présence accentuée des équipes VSE sur les lignes de bus, agissant tant pour l'incitation à la validation qu'à la pacification dans les véhicules, sont des leviers qui contribuent à la baisse des incidents d'ambiance. Néanmoins, tout comme les années précédentes, les interventions pour incivilité des équipes IPM (Intervention, Prévention, Médiation) concernent pour 33% des problèmes liés à l'alcool, plus particulièrement en fin de semaine.

Sur les secteurs historiquement réputés pour leur insécurité potentielle, aucun incident significatif grave n'est à déplorer sur l'année 2012.

Jets de projectiles

Les jets de projectiles ont légèrement augmenté (5,5%) sur l'ensemble du réseau :

- Sur la commune de Floirac, et plus particulièrement Cours de la Libération, les mesures prises en 2011 pour assurer la sécurité des voyageurs et des conducteurs (mise en œuvre de plans de sûreté avec déviation des autobus) ainsi que les actions concertées (sensibilisation auprès des habitants du quartier) avec le CLSPD (conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance) de la Mairie ont contribué à faire baisser les jets de projectiles.



- Deux autres secteurs du réseau enregistrent des baisses significatives en matière de jet de projectiles, la Lianes 6 sur la commune de Blanquefort et la Lianes 7 dans le quartier Carriet à Lormont. En revanche, le quartier Cap de Bos à Pessac a fait l'objet d'une augmentation de jets de projectiles sur l'année 2012 ayant nécessité la mise en œuvre de plan de déviation.
- Concernant le tramway, nous enregistrons aussi une diminution de 26% des jets de projectiles. C'est la ligne A sur la rive droite qui additionne le plus de jets de projectiles (40% des jets sur rames) mais qui est en forte baisse sur l'année 2012 (-44%).

Visées lasers

L'année 2012 confirme la tendance de 2011 concernant l'augmentation d'une nouvelle forme de délinquance (visée au laser) envers le personnel de conduite : 43 cas ont été recensés en 2012 contre 9 cas en 2011. 10 faits de visées lasers ont fait l'objet d'une procédure d'agression. Les visées lasers s'étendent au bus puisque 50% des visées laser sont commises sur des conducteurs de bus. Le secteur de la Châtaigneraie à Pessac a enregistré le plus de visées lasers sur l'année (5 au total). Deux interpellations par les services de police ont eu lieu, l'un sur le secteur des Iris et l'autre sur les quais de Bordeaux.

Agressions

Concernant les agressions, nous enregistrons une baisse de 5% des agressions envers les équipes de contrôleur, en revanche les agressions envers les conducteurs ont progressé de 60% (33 faits d'agression en 2011 contre 53 en 2012, dont les 10 correspondent visées laser déjà mentionnées ci-dessus).

Dégradations

Les dégradations des matériels sont en forte baisse (-34%), en revanche, nous enregistrons une forte augmentation (+ 150%) de vol tant l'encontre des clients que des agents (9 vols déclarés en 2011 contre 20 en 2012).

Impact des manifestations

Comme chaque année, les manifestations ont été nombreuses dans le centre ville et ont impacté le fonctionnement du réseau : déviation des autobus et rebroussement des rames de tramway. Aucun incident grave sur le plan sécuritaire n'a été à déplorer.

A chaque manifestation festive ou sportive, afin d'assurer la sécurité des voyageurs et des agents sur l'ensemble du réseau, les effectifs sur le terrain ont été renforcés, et certains tronçons de lignes, si nécessaire, interrompus ou déviés :

- **Carnaval de Bordeaux (4 mars)** : renfort des effectifs sur le terrain avec présence des motos ; organisation du carnaval initialement prévue respectée, aucun incident à signaler.
- **Gay Pride (9 juin)** : dispositif renforcé avec la présence des motos ; installation de barrières aux abords de la ligne C du tramway aux



Quinconces.

- **Fête du vin (30 juin et 1^{er} juillet)** : effectif renforcé sur le terrain (porte de Bourgogne) ; interruption de la ligne C du tramway en soirée et mise en place d'une navette; forte affluence au moment des feux d'artifice mais aucun incident notable.
- **Fête de la musique (21 juin)** : encadrement renforcé toute la nuit pour pallier les différents incidents liés à l'alcool mais aucun fait grave sur le réseau à signaler.
- **Matches de football et de rugby au Stade Chaban-Delmas** : effectif renforcé avec présence des motos pour les matches dits «à risques» pour faciliter le passage des rames lors de la traversée des boulevards.

7.2. PIMMS (point d'information et de médiation multi-services)

Le PIMMS de Cenon, le premier en Aquitaine, a ouvert ses portes le 11 octobre 2010 et a été inauguré le 3 décembre 2010. Il regroupe 5 acteurs de service public : La Poste, EDF, la SNCF, la Ville de Cenon et Keolis Bordeaux. Le site internet pimms-cenon.org est pleinement opérationnel.



La convention de partenariat sur des actions spécifiques de médiation sortante a été mise en œuvre en 2012 entre le PIMMS et Keolis Bordeaux. 6 CAE (contrats d'accompagnement pour l'emploi) « politique de la ville » ont été octroyés par le Préfet de la région Aquitaine. Dans le cadre de ce projet, une dizaine de médiateurs ont été recrutés et ont réalisé à fin 2012 plus de 170 000 actes d'information et d'orientation ainsi que d'incitation à la mise en règle et la prévention des incivilités voyageurs. Ces actions préventives et dissuasives centrées autour du Pimms de Cenon ont permis de diminuer la fraude pour non validation ainsi que les incivilités.

Keolis Bordeaux a concrétisé son engagement sociétal d'insertion qui, au-delà du recrutement et de la formation des agents médiateurs, a permis de déboucher sur des sorties positives des emplois jeunes aidés (CDI, formation qualifiante) pour 80% des contrats.

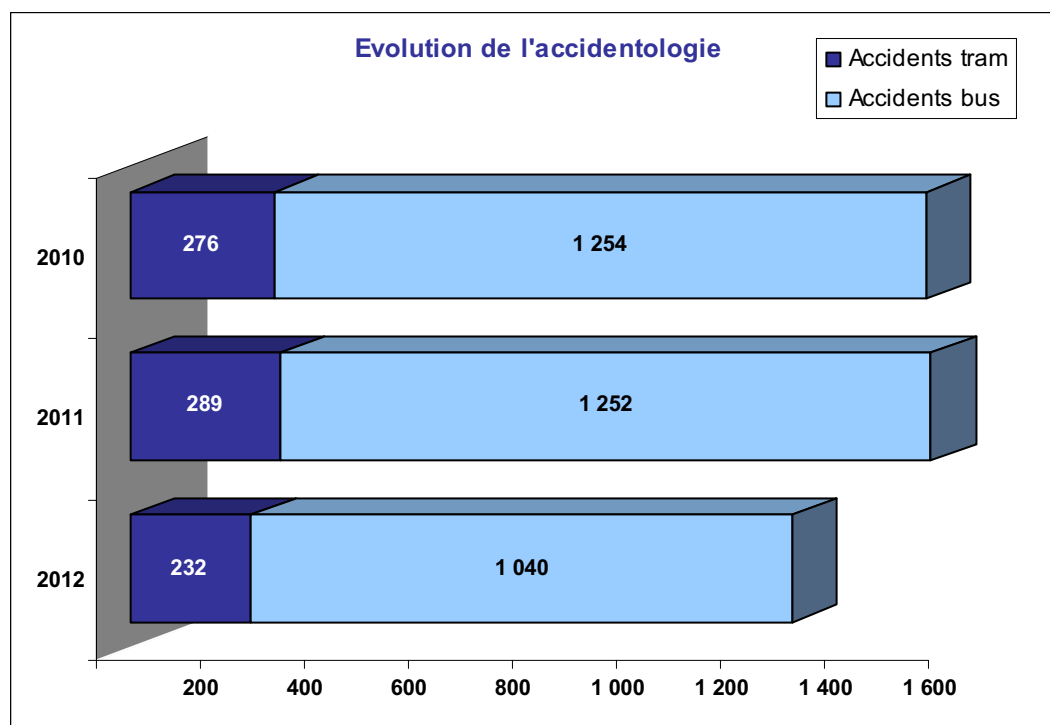
10 médiateurs ont été recrutés et formés pour des actions de médiation sortante sur le réseau Tbc

Le Pimms a rempli son rôle de tremplin vers l'emploi



7.3. Sinistralité (accidents) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels

Le nombre d'accidents a baissé de 20% sur le tram et 17% sur le bus



7.3.1. Bus

ACCIDENTS BUS (en nombre)	2010 Année pleine	2011 Année pleine	2012 Année pleine	Evolution 2010/2011	Evolution 2011/2012
Accidents corporels	227	232	187	2,2%	-19,4%
Accidents matériels	1 027	1 020	853	-0,7%	-16,4%
TOTAL	1 254	1 252	1 040	-0,2%	-16,9%

Le nombre d'accidents par kilomètres parcourus a continué à baisser fortement

On note en 2012 une forte diminution du nombre d'accidents matériels et corporels, après une augmentation significative en 2010 suivi d'une stabilité en 2011.

La baisse des accidents est liée au renforcement de la démarche de sensibilisation des conducteurs à la diminution de l'accidentologie. Pour cela, un effort a été réalisé sur les formations.

Rapporté au nombre de km parcourus, le nombre d'accidents passe de 0,475 à 0,395 (pour 10 000 km).

Les accidents corporels ont fait 232 blessés en 2012 (contre 249 en 2011 et 264 en 2010).



7.3.2. Tramway

ACCIDENTS TRAM (en nombre)	2010 Année pleine	2011 Année pleine	2012 Année pleine	Evolution 2010/2011	Evolution 2011/2012
Accidents corporels	123	148	123	20,3%	-16,9%
Accidents matériels	153	141	109	-7,8%	-22,7%
TOTAL	276	289	232	4,7%	-19,7%

Le nombre d'accidents, matériels et corporels, baisse significativement. Les accidents corporels ont fait 135 blessés (186 en 2011 et 138 en 2010) ; comme en 2011, aucun mort n'est à déplorer en 2012 (2 cyclistes morts en 2010).

La baisse des accidents est liée au renforcement de la démarche de sensibilisation des conducteurs. Pour cela, un effort a été réalisé sur les formations.

Rapporté au nombre de km parcourus, la fréquence diminue de manière importante avec un nombre d'accidents pour 10 000 km qui passe de 0,601 à 0,485.

Rappelons que l'exploitant n'est pas responsable des accidents matériels de tramway qui sont liés à des défauts d'attention ou des non respects de la signalisation de la part des tiers (sauf cas exceptionnel, ce qui n'a pas été le cas ces dernières années). En revanche, Keolis Bordeaux est toujours responsable en cas de corporel à l'intérieur du tramway.

**Le nombre
d'accidents par
kilomètres
parcourus a
baissé fortement**

7.3.3. Mobibus

L'accidentologie est en baisse par rapport à 2011 (34 dossiers contre 37 en 2011, tous uniquement matériels).

7.4. Sécurité des systèmes de transports guidés (art 7-12 de la Convention)

Le Responsable de la Sécurité des Systèmes rend compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard. En 2012, 5 entretiens ont eu lieu pour faire le point sur les actions en cours. D'autre part, pour améliorer l'efficacité du suivi et formaliser les principes de démarche qualité, une revue technique est effectuée une fois par an en présence des Directeurs de l'exploitation, de la maintenance patrimoniale et du projet d'entreprise.

Deux exercices d'évacuation en cas d'alarme gaz ont été réalisés sur le site du CEL afin de tester et valider les nouvelles consignes de sauvegarde établies par le Délégué. Le délai inférieur à 8 minutes préconisé par le SDIS33 a été atteint. Un exercice interservices avec le SDIS33 se déroulera en 2013 pour asseoir la connaissance du site par les équipes de secours extérieur et valider le dialogue nécessaire entre Tbc et le SDIS33. Une démarche similaire est en cours sur le site



de Lescure.

Les événements techniques les plus marquants vis-à-vis du risque électrique concernent la tenue du fil de LAC. Trois incidents se sont produits : l'affaissement d'une console à Carle Vernet (28/03/12), l'arrachement du fil de LAC à Bois Fleuri suite à une erreur de changement de mode de captage (10/05/12) et la rupture de plusieurs haubans de suspension de LAC à Montaigne Montesquieu (20/11/12). L'historique sur les dernières années met en évidence que la tenue des câbles en fibres de kevlar dans les manchons est un point faible et qu'aucune maintenance préventive ne peut prévenir de telles ruptures. La solution retenue pour la phase III d'extension du réseau est l'utilisation de parafil polyester ou acier. Keolis Bordeaux a soulevé ce risque auprès des services de la CUB afin qu'une solution sécuritaire soit trouvée pour les équipements des phases I et II.

L'accidentalité avec les tiers, hors accidents passagers, a fortement baissé pour atteindre un taux de 0,32 collision (voitures, poids lourds, deux roues et piétons) pour 10.000 km parcourus. De nombreuses actions concourant à ce résultat sont détaillées dans le rapport annuel d'exploitation, conformément au décret 425-2003.

Une collision provoquant un déraillement du tramway et de nombreux dégâts matériels, dont la détérioration d'un poteau de LAC, a été particulièrement violente sur le rond point de Roul Béthanie (06/05/12). Il n'y a eu paradoxalement aucune conséquence corporelle. Ce rond point « accidentogène » fait partie d'une étude nationale du STRMTG sur la configuration des intersections et sur les améliorations pouvant être apportées à l'existant. Il est notamment prévu par la CUB de remplacer les feux rouges type R24 par un modèle « Extra-Wide » dont le cône de perception est élargi, la luminosité améliorée et les reflets des rayons du soleil supprimés. Ce dispositif sera étendu à l'ensemble du réseau.

Le Délégué a procédé à une étude et à la modification des consignes de vitesse sur l'ensemble du réseau tramway. L'objectif était de positionner les indicateurs de vitesse limite (IVL) à l'endroit même de leur application par les conducteurs et d'adapter la vitesse au retour d'expérience des collisions avec les tiers. Au global, il a été mesuré un léger impact favorable sur la vitesse commerciale.

Keolis Bordeaux a rédigé hors du cadre contractuel plusieurs dossiers de sécurité, conformément aux exigences du décret 425-2003, notamment pour l'aménagement du carrefour rue Lucien Faure à la circulation routière provenant du nouveau pont Chaban-Delmas et la création du nouveau pont RFF au dessus de la voie du tramway à Cenon.

Une étude particulière a également été réalisée par le Délégué en anticipation de l'exploitation des voies uniques (VU) de la phase 3. Cette configuration nouvelle pour Bordeaux est déjà pratiquée sur le réseau de Montpellier. L'analyse du retour d'expérience et des pratiques de cet exploitant a permis d'apporter des modifications au projet des extensions, et conclu à la nécessité d'intégrer dès l'étude un mode d'exploitation dégradée de la signalisation ferroviaire. De plus, la vitesse maximale



de 70 km/h en VU ne pourra être appliquée que selon les prescriptions du guide du Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés (STRMTG).

Un approfondissement des analyses préliminaires des exigences de sécurité exportées a été réalisé. La conclusion ne permet pas d'obtenir des explications suffisantes pour appliquer certaines d'entre elles. Un récapitulatif sera transmis à la CUB pour recherches complémentaires auprès du rédacteur ou d'un bureau d'étude.

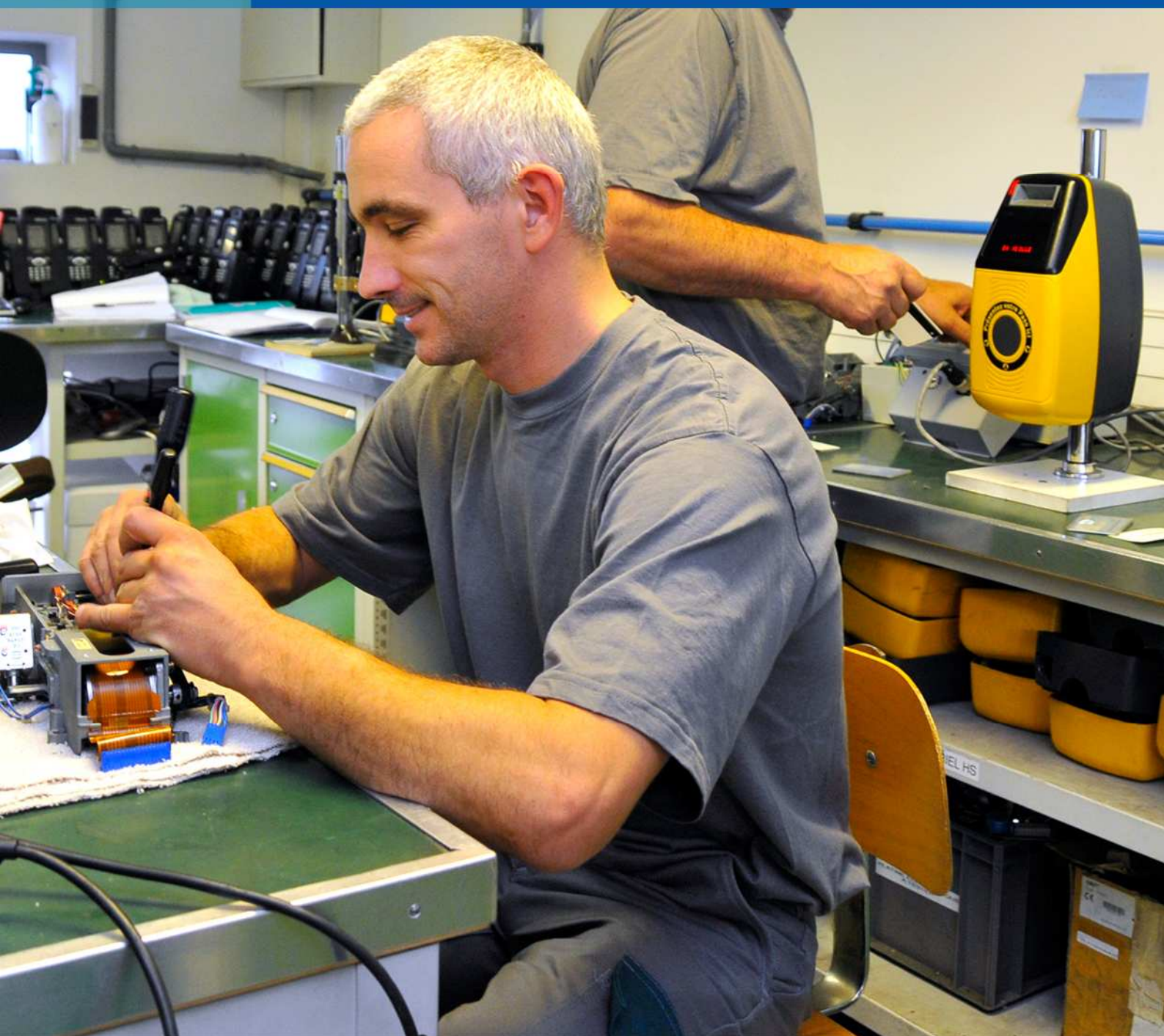
Enfin, la mission de sûreté de fonctionnement a été renforcée par l'arrivée d'un technicien pour anticiper sur la charge de travail qui va croître avec l'avancement de la phase III. Notamment, il faudra veiller à l'interface opérationnelle entre le chantier et l'exploitation commerciale pour garantir un niveau de risque acceptable.





Chapitre 8

Gestion des véhicules et autres équipements



8. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant

Les éléments concernant le VCub sont rassemblés à la fin du chapitre.

8.1. Nombre de véhicules par type (y compris véhicules de service) au 31 décembre

8.1.1. Autobus, tramways et véhicules PMR

Le parc exploité au 31 décembre 2012 était le suivant :

Marque	Type	Carburant	31-déc.-12
IRISBUS	AGORA-L	GNV	25
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	96
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole/Gecam	43
Sous-total bus articulés			172
MAN	NL 222	Gazole/Gecam	13
RENAULT VI	AGORA-S	Gazole/Gecam	4
HEULIEZ BUS	GX 217	GNV	110
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	35
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	17
Sous-total bus standards			189
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	22
Sous-total gabarits réduits			22
GEPEBUS	OREOS 22 E	Electricité	6
Sous-total minibus			6
GRUAU	MICROBUS	Gazole	4
Sous-total microbus			4
TOTAL BUS			393

Après une baisse notable, le parc autobus est désormais stabilisé à 393 véhicules, conformément à la cible qui avait été définie dans la mise en place du nouveau réseau



Marque	Type	Carburant	31-déc.-12
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	62
Sous-total rames longues			62
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12
TOTAL TRAMWAY			74
RENAULT	JUMPER	Gazole	6
RENAULT	MASTER 5 FR	Gazole	6
RENAULT	MASTER 3 FR	Gazole	13
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	6
TOTAL PMR			31
TOTAL PARC			498

Au 31 décembre 2012, les 13 derniers bus hybrides étaient en attente de mise en exploitation (ce qui a été effectif en janvier 2013). En contrepartie, les 4 bus standards Agora-S et 9 des 13 bus MAN NL222 étaient en attente de réforme dans le cadre du marché 2010. Il s'agit des véhicules n° 9707, 9708, 9712, 9713, 9714, 9715, 9716, 9717 et 9719. Après mise en exploitation des derniers hybrides et réformes des véhicules remplacés, le parc de bus exploité restera donc de 393 véhicules, ce qui correspond à la cible.

Les tramways et les bus sont achetés par la CUB. Cependant, compte-tenu du besoin supplémentaire en gabarits réduits pour le nouveau réseau, Keolis Bordeaux avait acheté 6 gabarits réduits Cito à motorisation hybride : ces bus ont été détruits en 2012. Keolis Bordeaux avait également pris en location 3 gabarits réduits Noventis neufs en 2010 : la location avait dû être prise sur une durée de 4 ans, mais, dès réception des véhicules de remplacement acquis par la CUB, Keolis Bordeaux a pu trouver une nouvelle affectation à ces véhicules au sein du groupe, permettant de ne faire supporter la charge à la CUB que sur la durée réelle d'utilisation.

Au 31 décembre 2012, le parc exploité PMR est de 31 véhicules. Ces véhicules sont la propriété de Keolis Bordeaux.

8.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	Nombre
RENAULT	Camion Benne + grue	1
BERLIET	Remorqueur	1
RENAULT	Master (camion benne)	1
Sous-total camions (CAM)		3
CITRÖEN	Berlingo	2
CITRÖEN	Jumper	3
CITRÖEN	Jumpy	3
RENAULT	Clio	3
RENAULT	Express	5
RENAULT	Kangoo	13
RENAULT	Master	3
RENAULT	Trafic	13
Sous-total camionnettes (CTTE)		45
CITRÖEN	Berlingo	2
CITRÖEN	C3	1
PEUGEOT	308	1
RENAULT	Clio	19
RENAULT	Kangoo	12
RENAULT	Mégane	3
Sous-total véhicules particuliers (VP)		38
CMAR	Balayeuse	1
HONDA	Moto	3
R.S.A.	Remorque	1
MANLEV	Nacelle élévatrice	1
MERCEDES	Remorqueur	4
RENAULT	Bus Info	1
BERLIET	Bus Info	1
RENAULT	Remorqueur	1
Sous-total autres véhicules de service		13
TOTAL VEHICULES DE SERVICE		99

Les remorqueurs Berliet et Renault, un Renault Express, deux Renault Kangoo et une Renault Clio sont en attente de réforme.



8.2. Etat du parc faisant apparaître l'âge de chaque véhicule et l'âge moyen du parc ainsi que son évolution sur les dernières années

Malgré les arrivées de nouveaux bus en 2011 et 2012, l'âge moyen du parc reste supérieur d'une ½ année à l'âge contractuel

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2010	31-déc.-2011	31-déc.-2012
Bus	7,93	7,18	7,49
Tramway	5,88	6,88	7,88
PMR	3,73	4,73	5,57

L'âge moyen du parc est calculé sur la base des véhicules exploités (hors véhicules en attente de mise en exploitation, soit 13 bus standards GX327 Hybride).

L'âge moyen du parc de bus fin 2012 dépasse ce qui était prévu à l'annexe 2 du contrat (6,92 ans). Cet écart s'explique principalement par le retard des livraisons des marchés de renouvellement réalisés par la CUB. En effet, les livraisons prévues au contrat les 1^{er} juillet 2009 et 2010 n'ont eu lieu qu'au 1^{er} semestre 2011. De la même façon, le marché 2011 n'a été réceptionné que partiellement à fin 2012.

8.3. Mouvements du parc (entrées / sorties) en 2012

8.3.1. Bus

Marque	Type	Sorties physiques
MERCEDES	CITO	6
Sous-total gabarits réduits		6
MAN	NL 222	10
RENAULT VI	AGORA-S	5
HEULIEZ	GX 217	7
Sous-total bus standards		22
DIETRICH	NOVENTIS	3
Sous-total minibus		3
TOTAL BUS		31



Marque	Type	Entrées physiques
HEULIEZ	GX 127	10
HEULIEZ	GX 327Hybride	17
Sous-total gabarits réduits		27
TOTAL BUS		27

31 bus ont été sortis du parc en 2012. Les 27 entrées physiques correspondent aux livraisons de bus neufs au titre du marché 2011-2012. 30 Hybrides ont été réceptionnés mais seulement 17 ont été mis en service. Les 13 autres ne figurent donc pas dans le tableau ci-dessus où ne sont repris uniquement les bus mis en exploitation.

8.3.2. Tramway

Aucun mouvement sur l'année 2012.

8.3.3. Mobibus

Marque	Type	Sorties physiques	Sorties exploitation	Achats neufs	Achats occasion	Remises en exploitation
RENAULT	MASTER 5 FR	1				
RENAULT	MASTER 5 FR	1				
RENAULT	KANGOO 1 FR			1		
TOTAL PMR		2		1		

Les Master 5 FR n° 954 et 961, qui n'étaient plus exploités depuis 2009, ont été détruits en janvier 2012.

Un nouveau Kangoo a été livré en février 2012. 9 véhicules neufs seront achetés début 2013.

8.3.4. VCub

L'achat de 250 vélos neufs a été réalisé en 2012, en anticipation du renouvellement prévu au contrat.

8.4. Equipement des points d'arrêt

Le réseau de bus compte 3 178 points d'arrêt, dont :

- 1 449 abribus Clear Channel type Viège
- 1 563 poteaux d'arrêts
- 99 poteaux mobiles
- 67 arrêts divers, non matérialisés ou équipé d'un abribus particulier, et anciens poteaux sur des arrêts de lignes spécifiques (scolaires).

Une centaine d'arrêts est équipée avec un potelet mobile provisoire, en raison de travaux qui nécessitent une déviation d'itinéraire et le report d'un arrêt, ou dans l'attente de fin de chantier de voirie ou pose d'un abribus.

En 2012, quarante poteaux mobiles ont été commandés pour livraison début 2013. Ces poteaux mobiles, de même aspect que les poteaux fixes, seront utilisés en remplacement de poteaux mobiles de types anciens. Ils seront principalement déployés sur des arrêts hors zones de chantiers, en attente de pose d'un poteau fixe ou d'un abribus.

En 2012, 40 autres poteaux ont été transformés en « type mobile », toujours pour remplacer des poteaux de type ancien.

Début 2013, il reste une quarantaine de poteaux mobiles ancien modèle, la plupart sont en cours d'élimination, soit par pose d'un poteau fixe ou remplacement par un poteau mobile neufs. Ces anciens poteaux mobiles, maintenant repeints en gris au lieu du rouge initial, sont déployés sur les arrêts souvent déplacés (zones de chantier par exemple). Ceci facilite leur manipulation, et leur solidité permet de mieux résister aux aléas des chantiers (voiries en mauvais état, mouvements des véhicules de chantier etc).

Les arrêts font l'objet :

- de visites régulières afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage, remise en ordre, ...),
- d'interventions curatives déclenchées par les signalements des responsables de ligne ou suite aux visites préventives.

Les interventions pour remise en état sont l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt dans le même secteur.

Les arrêts les plus fréquentés sont visités tous les 15 jours environ. Il s'agit principalement des arrêts du centre ville de Bordeaux (des Quinconces à la gare en passant par les boulevards) ainsi que d'arrêts importants situés en pôles d'échanges. D'autres arrêts moins fréquentés font l'objet d'une visite mensuelle. Chaque arrêt est visité au minimum une fois par an et un nettoyage complet est effectué à cette occasion (dépoussiérage de l'intérieur des boîtiers, remplacement éventuel des informations...).

L'équipe signalétique est composée de 7 agents dont 6 en intervention terrain équipés de véhicules adaptés à cette mission. En 2012, cette équipe a été installée



sur le site de Lescure mieux situé par rapport au périmètre d'intervention de l'équipe signalétique et à l'étendue de la Communauté urbaine que celui de Bastide. Les nombreux travaux d'extension du tramway et les déviations de ligne bus sont principalement localisés sur la rive gauche. Pour une meilleure efficacité, le réseau est partagé en 3 zones géographiques, chacune étant traitée par deux agents.

Le nombre d'interventions est de l'ordre de 200 par mois pour les seules remises en état. A cela s'ajoutent les interventions pour changements d'horaires, et poses/déposes de poteaux fixes et mobiles.

On constate une augmentation des incivilités sur les poteaux d'arrêts. Les moyens de nettoyage actuels viennent difficilement à bout de la peinture utilisée pour les graffitis ce qui oblige souvent à remplacer la signalétique ou des éléments du poteau (plexiglas de boîtier info).

Les abris voyageurs sont de la responsabilité de la CUB. Leur entretien est confié à la société Clear Chanel tandis que l'équipe signalétique de Keolis Bordeaux se charge de la mise à jour de l'information voyageurs. Les cadres supports de cette information sont vieillissants et sont difficiles à maintenir en bon état de présentation. Les abribus font eux aussi l'objet d'un vandalisme important sur les glaces. Les cadres supports d'information sont eux-aussi très vandalisés. Nous constatons également un vieillissement du mobilier abribus au niveau des toits, avec de plus en plus de problèmes d'étanchéité.

Le réseau de tramway compte 173 stations, toutes accessibles PMR.

8.5. Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en ligne et évolution sur 3 ans, distinguant les pannes perturbatrices de services clients

8.5.1. Bus

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
janvier-10	59	0,38
février-10	58	0,39
mars-10	125	0,65
avril-10	134	0,72
mai-10	130	0,80
juin-10	131	0,75
juillet-10	124	0,85
août-10	83	0,61
septembre-10	149	0,86
octobre-10	141	0,78
novembre-10	119	0,66
décembre-10	140	0,90
Année 2010	1 393	0,70
janvier-11	58	0,32
février-11	109	0,64
mars-11	131	0,70
avril-11	136	0,80
mai-11	140	0,76
juin-11	120	0,71
juillet-11	111	0,83
août-11	87	0,61
septembre-11	143	0,79
octobre-11	131	0,72
novembre-11	82	0,48
décembre-11	91	0,49
Année 2011	1 339	0,65



Le taux de panne baisse à nouveau en 2012, et reste meilleur que l'objectif qualité (0,56 pour 0,9)

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
janvier-12	88	0,46
février-12	91	0,56
mars-12	119	0,63
avril-12	89	0,52
mai-12	111	0,68
juin-12	112	0,63
juillet-12	89	0,64
août-12	81	0,61
septembre-12	92	0,53
octobre-12	103	0,55
novembre-12	72	0,40
décembre-12	98	0,54
Année 2012	1 145	0,56

Nota : Les pannes perturbatrices pour les clients ne sont distinguées que depuis mai 2009 dans le cadre du nouveau plan qualité.

Le taux de pannes perturbatrices de l'année 2012 est de 0,56 pannes aux 10 000 km pour un objectif de 0,9 dans le plan qualité. Il s'est amélioré de 14% en 2012.

La baisse du taux de panne sur le dépôt de Lescure est directement liée au renouvellement des anciens autobus (Man NG 262 et 272 et CITO) par des GX427 et GX127 (environ 250 pannes annuelles en moins).

Sur le dépôt du CEL, il y a une baisse de 50 pannes rouges sur les GX 217.

A noter que les navettes électriques ont toujours un taux de panne plus élevé que la moyenne.



8.5.2. Tramway

Pannes en ligne Nombre de pannes aux 10 000 km	Pannes bloquantes avec remorquage-poussage ou Hlp
janvier-10	0,17
février-10	0,33
mars-10	0,28
avril-10	0,26
mai-10	0,20
juin-10	0,24
juillet-10	0,18
août-10	0,26
septembre-10	0,38
octobre-10	0,28
novembre-10	0,44
décembre-10	0,46
Année 2010	0,29
janvier-11	0,51
février-11	0,26
mars-11	0,36
avril-11	0,12
mai-11	0,17
juin-11	0,27
juillet-11	0,43
août-11	0,28
septembre-11	0,33
octobre-11	0,32
novembre-11	0,26
décembre-11	0,44
Année 2011	0,31
janvier-12	0,36
février-12	0,88
mars-12	0,39
avril-12	0,42
mai-12	0,42
juin-12	0,55
juillet-12	0,39
août-12	0,35
septembre-12	0,39
octobre-12	0,65
novembre-12	0,35
décembre-12	0,37
Année 2012	0,46

Le taux de panne du tram a progressé mais reste bien en dessous de l'objectif qualité (0,46 pour 1,5)

Nota : Le décompte des pannes bloquantes avec remorquage-poussage n'a pas été tenu en juillet et août 2009. Il n'a plus lieu d'exister à compter de septembre 2009. Le décompte des pannes > 3 min n'est plus suivi depuis octobre 2009.



L'augmentation des pannes rouges (HLP et RP) concerne essentiellement les HLP (haut le pied). Les pannes RP (Remorquage Poussage) qui sont les plus pénalisantes pour nos clients, sont en baisse en 2012 (46 contre 54 en 2011).

Les pannes rouges HLP augmentent pour les fonctions suivantes : mode de captage pantographe et APS, portes et électricité.

8.5.3. Mobibus

Le taux de panne Mobibus reste meilleur que l'objectif contractuel (1,61 pour 2,5)

Le nombre de pannes en 2012 a été de 184, soit un taux de panne de 1,61 aux 10 000 Km, bien meilleur que l'objectif contractuel fixé à 2,5. Il est toutefois en légère augmentation par rapport à 2011 (1,48) du fait de six véhicules vieillissants qui seront remplacés au cours du premier semestre 2013.

8.6. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

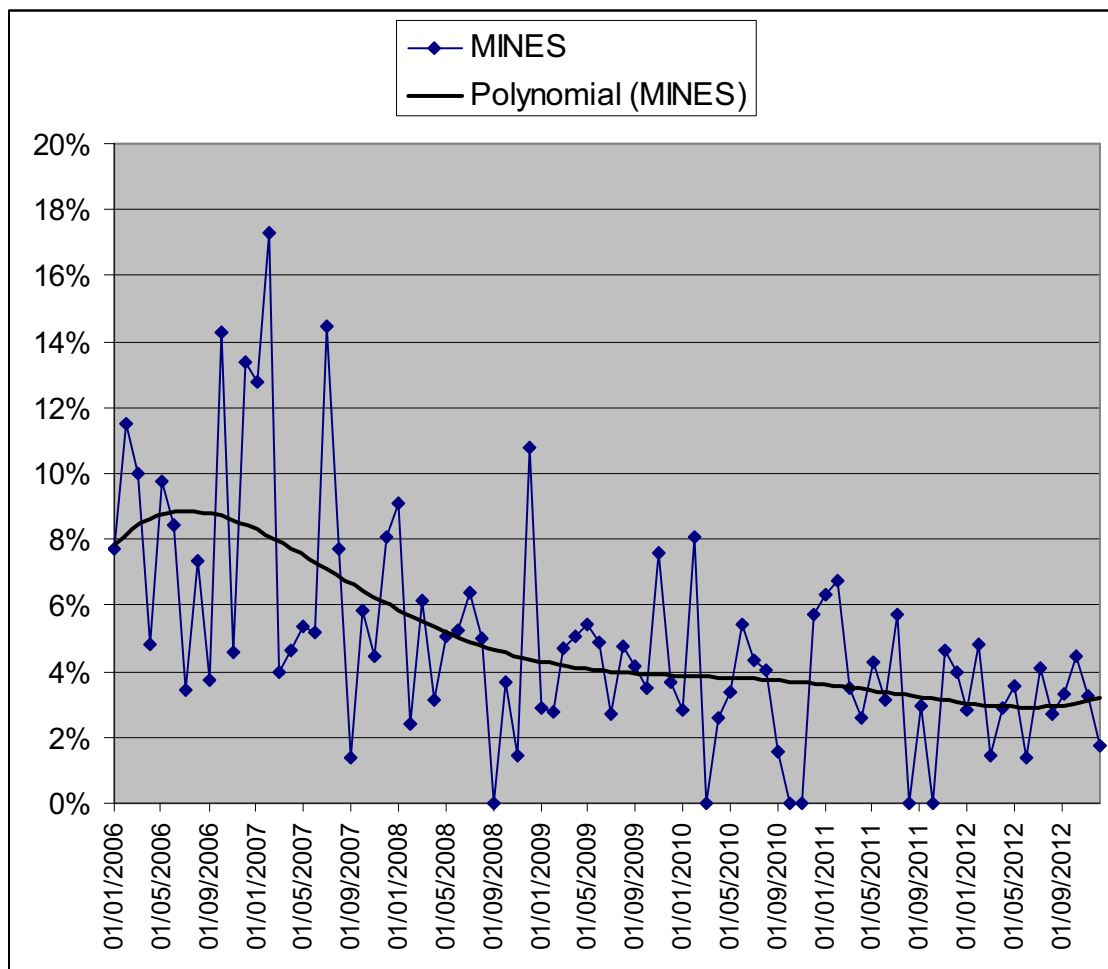
8.6.1. Contrôles des mines pour véhicules de transport en commun

En 2012, le taux de réussite au contrôle des Mines a été la meilleure performance depuis 2006

	Année 2010	Année 2011	Année 2012
Nombre de visites	831	825	791
Nombre de sursis	16	14	15
Nombre de refus	10	16	9
Taux de refus et sursis	3,13%	3,64%	3,03%

Les performances de 2012 représentent le meilleur résultat depuis 2006.





8.6.2. Contrôles techniques pour véhicules Mobibus

Tous les véhicules du parc sont à jour des contrôles techniques.



8.7. Projet de maintenance patrimoniale

Suite à un inventaire physique complet, l'inventaire patrimonial réalisé par Keolis Bordeaux avait été remis à la CUB en mars 2011. Les biens inventoriés avaient été intégrés dans l'outil de GBAO (gestion des biens assistés par ordinateur) et un premier travail de rapprochement effectué.

En 2012, le travail de rapprochement entre la base patrimoniale et la base comptable s'est poursuivi. Keolis Bordeaux a en outre proposé à la CUB d'organiser la gestion patrimoniale à travers 3 documents de référence :

- un document établissant les principes généraux de la gestion patrimoniale,
- une procédure de rapprochement initial,
- une procédure de gestion patrimoniale des investissements.

Ces trois documents ont fait l'objet d'échanges et de compléments lors de réunions avec la CUB et servent désormais de socle aux travaux en cours.

Des groupes de travail CUB/Keolis Bordeaux ont été constitués afin de procéder à la finalisation des rapprochements pour les biens acquis par la CUB :

- un premier groupe de travail prépare l'avenir en formalisant des procédures de gestion et étudiant au cas par cas les équipements en cours d'acquisition par la Communauté urbaine,
- un deuxième groupe de travail fait la correspondance entre les équipements du réseau et les lignes comptables des phases 1 et 2 du tramway.

Concernant les biens acquis par le Déléguataire depuis le début de la nouvelle DSP, Keolis Bordeaux a finalisé le lien entre tous les biens physiques et comptables grâce à la participation des différents services de l'entreprise.

En parallèle, le technicien patrimonial veille au quotidien aux entrées de nouveaux biens, intègre les changements de localisation des biens déplacés et centralise les demandes de réformes.

8.8. VCub : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations

8.8.1. Organisation du service

L'exploitation du VCub est sous-traitée à la société Effia Transport (filiale du groupe Keolis) dans le cadre d'un contrat passé avec le Déléguataire.

L'équipe Effia Transport est constituée d'un chef d'exploitation, d'une assistante de gestion et de 12 agents polyvalents ayant des compétences en mécanique vélo, électricité, électronique et informatique. Sa mission intègre la maintenance des vélos et des stations, le contrôle sur site et le rééquilibrage des stations, la maintenance du mobilier urbain et la traçabilité des opérations. Elle dispose de 4 véhicules (dont 3 camionnettes de 12 m³ autorisant le chargement de 20 vélos et 1 utilitaire de 3 m³



pour les urgences et les opérations de maintenance), et de 2 vélos électriques pour les interventions en centre ville. Un dépôt central est utilisé pour le stockage et les opérations de maintenance ; 1 local relais situé dans le dépôt tramway sert au stockage de proximité en cas de besoin. Le système de suivi d'exploitation est centralisé.

Sur le terrain le service est assuré de 5h à 20h du lundi au vendredi, et de 9h à 17h les week-ends et jours fériés. Un système d'astreinte prend le relai la nuit.

La CUB est divisée en 4 secteurs géographiques (sud, centre, nord et extérieur rocade), chaque agent étant affecté à un secteur.

Les agents sont spécialisés en 3 domaines de compétences (terrain, atelier vélo et électronique), tout en gardant une bonne polyvalence en cas de besoin (transfert si la charge le nécessite, gestion des absences, etc...).

En 2012, 3 postes de chefs d'équipes ont été créés pour encadrer les équipes, à savoir :

- 2 équipes terrain chacune composée de 3 agents polyvalents et 1 chef d'équipe chacune (5h-12h45 et 12h15-20h),
- 1 équipe de 2 agents polyvalents et 1 chef d'équipe en atelier (8h-16h) et 1 technicien spécialisé en électronique (8h-16h).

Pour plus d'efficacité, l'encadrement des équipes d'Effia a été renforcé

8.8.2. Equipements

Tous les équipements liés au VCub sont la propriété de Keolis Bordeaux.

8.8.2.1. Stations

139 stations équipées de terminaux cartes bancaires

L'ensemble des 139 stations sont ouvertes depuis 2011. Certaines stations ont toutefois été momentanément indisponibles une partie de l'année pour cause de travaux réalisés par des tiers et nécessitant le retrait temporaire des stations voire leur déménagement.

En application de la décision prise en ce sens par la CUB, 2012 a vu l'installation de terminaux de paiement électronique sur l'ensemble des stations qui n'en avaient pas été pourvu à l'origine.

Actes de vandalisme

35 actes de vandalisme sur station ont été déclarés aux services de police en 2012 (50 en 2011) ; 19 concernaient les bornes clients (le plus souvent casse des porte-affiches ou des écrans), 7 les vélos (essentiellement dégradations volontaires), 9 les bornettes (dans la majorité des cas, casse de bornettes due à un choc par un véhicule). Les graffitis et les dégradations minimales ne sont pas recensés.

Les 139 stations sont ouvertes et toutes possèdent désormais un terminal de paiement électronique

8.8.2.2. Vélos

450 vélos renouvelés en 2012

Après un premier renouvellement de 200 vélos opéré dès 2011, le VCub a continué

Le délégataire a acheté 450 VCub neufs, équipés de 5 nouvelles jupes choisies suite à un concours organisé par la CUB



à voir sa flotte renouvelée avec l'achat de 200 nouveaux vélos en mars 2012 et 250 nouveaux vélos en juillet 2012. Ces 250 vélos ont été équipés de nouvelles jupes (5 modèles) : à l'issue d'un concours grand public organisé par la Direction de la Communication de la CUB, 5 nouvelles jupes VCub ont ainsi vu le jour en 2012. Keolis Bordeaux a relayé le concours via les supports Tbc (site internet, affichage bus, bornes d'informations voyageurs, ...) et auprès de la presse, et participé au jury en charge du choix des nouvelles jupes.

Depuis le lancement du service, ce sont donc au total 2 349 vélos qui ont été achetés par le délégataire.

Vols et dégradations de vélos

323 vélos ont été déclarés volés depuis 2010 et ont fait l'objet d'un dépôt de plainte (11 vélos déclarés en 2012) ; 210 ont été retrouvés depuis 2010 et réintégrés dans le système (46 vélos retrouvés en 2012).

Par ailleurs, on comptait un en-cours de 296 vélos « disparus » depuis plus de 24h au 31 décembre 2012. Il s'agit en grande partie de vélos mal raccrochés qui réapparaissent quelques jours plus tard, ou de vélos « volés temporairement » qui finissent par être retrouvés ou raccrochés.

Au total, on comptait 409 vélos volés ou disparus depuis le lancement du service en 2010 (117 vélos volés ou disparus en 2012).

Enfin, 499 vélos ont été éliminés suite à dégradation du cadre (après déjà 138 vélos mis au rebut en 2011).

1465 vélos ont été vandalisés ou dégradés en 2012 (1514 en 2011), dont 65 ont fait l'objet d'un dépôt de plainte car dégradés en masse sur une station donnée.

En 2012, 117 vélos ont été volés, 499 ont été détruits, et 1465 actes de vandalisme constatés





Chapitre 9

Investissements réalisés par la CUB



9. Investissements réalisés par la CUB

9.1. Investissements de l'année par type (nature et montant brut)

Montants bruts en €	Tramway	Bus	Total
205* & 208* Logiciels, licences, brevets	0	0	0
206000 Droit au bail	0	0	0
203000 Etudes	0	75 656	75 656
Sous-total immobilisation incorporelles	0	75 656	75 656
211000 Terrains	0	0	0
213* à 2135* Constructions, Agencements, aménag instal.	19 828	128 016	147 844
2138* Ouvrages d'infrastructure (1)	59 118 266	0	59 118 266
2151* à 2153* Installations spécifiques	0	0	0
2154* Matériel industriel	0	0	0
2155* Outillage industriel	0	0	0
215621 & 21750 Matériel roulant (tramway + autobus) (2)	9 933	2 380 000	2 389 933
215622 & 2178 Véhicules de service & d'exploitation	0	0	0
2156* & 218* Matériel roulant - équip annexes (billettique)	0	0	0
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	0	0	0
218300 Matériel de bureau	0	0	0
218350 Matériel informatique (hors billettique)	0	0	0
2184* Mobilier	30 322	0	30 322
218822 & 2189 Mobilier œuvres sociales	0	0	0
Sous-total immobilisations corporelles	59 178 349	2 508 016	61 686 365
TOTAL immobilisations	59 178 349	2 583 672	61 762 021
231000 Immobilisations corporelles en cours (1)		1 342 554	1 342 554
Sous-total immobilisations corporelles en cours	0	1 342 554	1 342 554
232000 Immobilisations incorporelles en cours			0
Sous-total immobilisations incorporelles en cours	0	0	0
TOTAL immobilisations en cours	0	1 342 554	1 342 554
TOTAL général	59 178 349	3 926 226	63 104 575

(1) Avance de 5% effectuée en 2012 sur marché 12153U de fourniture de 30 bus HEULIEZ GX327 HYBRIDE + avances sur aménagements PMR et UFR et sur 2 remorqueurs

(2) Les investissements en autobus correspondent au marché 2011, réceptionné en 2012.

Prévue initialement pour 2011, la mise en service du SAEIV se fera progressivement à partir de janvier 2014.



9.2. Etat des acquisitions et cessions de l'année au titre des immobilisations mises à disposition par la CUB

Montants bruts en €	Année 2012	
	ACQUISITIONS	CESSIONS
205* & 208* Logiciels, licences, brevets	0	0
206000 Droit au bail	0	0
203000 Etudes	75 656	0
Sous-total immobilisation incorporelles	75 656	0
211000 Terrains	0	0
213* à 2135* Constructions, Agencements, aménag instal.	147 844	0
2138* Ouvrages d'infrastructure (1)	59 118 266	0
2151* à 2153* Installations spécifiques	0	0
2154* Matériel industriel	0	0
2155* Outillage industriel	0	0
215621 & 21750 Matériel roulant (tramway + autobus) (2)	2 389 933	4 041 507
215622 & 2178 Véhicules de service & d'exploitation	0	40 962
2156* & 218* Matériel roulant - équip annexes (billettique)	0	0
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	0	0
218300 Matériel de bureau	0	0
218350 Matériel informatique (hors billettique)	0	39 544
2184* Mobilier	30 322	0
218822 & 2189 Mobilier oeuvres sociales	0	0
Sous-total immobilisations corporelles	61 686 365	4 122 013
TOTAL immobilisations	61 762 021	4 122 013
231000 Immobilisations corporelles en cours	1 342 554	0
Sous-total immobilisations corporelles en cours	1 342 554	0
232000 Immobilisations incorporelles en cours	0	0
Sous-total immobilisations incorporelles en cours	0	0
TOTAL immobilisations en cours	1 342 554	0
TOTAL général	63 104 575	4 122 013

(1) Avance de 5% effectuée en 2012 sur marché 12153U de fourniture de 30 bus HEULIEZ GX327 HYBRIDE + avances sur aménagements PMR et UFR et sur 2 remorqueurs

(2) Les investissements en autobus correspondent au marché 2011, réceptionné en 2012.



9.3. Etat des immobilisations mises à disposition par la CUB

Montants bruts en €	2012
205* & 208* Logiciels, licences, brevets	5 906 051
206000 Droit au bail	76 225
203000 Etudes	140 809
Sous-total immobilisation incorporelles	6 123 084
211000 Terrains	1 257 704
213* à 2135* Constructions, Agencements, aménag instal.	81 961 147
2138* Ouvrages d'infrastructure	494 979 622
2151* à 2153* Installations spécifiques	10 454 459
2154* Matériel industriel	7 942 318
2155* Outillage industriel	842 792
215621 & 21750 Matériel roulant (tramway + autobus)	320 520 879
215622 & 2178 Véhicules de service & d'exploitation	1 306 002
2156* & 218* Matériel roulant - équip annexes (billettique)	13 571 167
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	11 596
218300 Matériel de bureau	2 833 982
218350 Matériel informatique (hors billettique)	1 302 610
2184* Mobilier	19 232 375
218822 & 2189 Mobilier oeuvres sociales	419 564
Sous-total immobilisations corporelles	956 636 216
TOTAL immobilisations	962 759 300
231000 Immobilisations corporelles en cours (1)	1 342 554
Sous-total immobilisations corporelles en cours	1 342 554
232000 Immobilisations incorporelles en cours	0
Sous-total immobilisations incorporelles en cours	0
TOTAL immobilisations en cours	1 342 554
TOTAL général	964 101 854

(1) Avance de 5% effectuée en 2012 sur marché 12153U de fourniture de 30 bus HEULIEZ GX327 HYBRIDE

+ avances sur aménagements PMR et UFR et sur 2 remorqueurs

Cet état intègre l'ensemble des Biens en extension et en renouvellement de l'ancien exploitant VEOLIA Transport Bordeaux ainsi que les seuls biens de TPMR qui avaient une valeur nette comptable > 0 (cf. fichier envoyé par la CUB).



Chapitre 10

Investissements réalisés par l'exploitant



10. Investissements réalisés par l'exploitant

10.1. Investissements prévus, engagés ou achevés dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements

Le total des investissements réalisés par Keolis Bordeaux en 2012 se monte à 2 254 341 € pour un montant cumulé au 31 décembre 2012 de 16 060 815 € net des cessions/sorties.

Hors cessions/sorties, le total des investissements cumulé à fin 2012 est de 16 669 761 € sur fonds propres, et de 16 952 106 € en prenant en compte les 3 véhicules Noventis qui ont été acquis en 2010 en location opérationnelle.

Le détail de ces investissements et le tableau comparatif par rapport au contrat figurent dans le chapitre 16.

Le montant des immobilisations en cours à fin 2012 s'élève à 1 794 576 € dont 1 521 249 € relatifs aux navettes fluviales. Ces immobilisations en cours seront achevées en 2013 et les amortissements commenceront à courir lors de leur mise en service.

	Investissements	Amortissements	VNC
205000 Logiciels, licences, brevets	850 984	512 169	338 815
Sous-total immobilisation incorporelles	850 984	512 169	338 815
213500 Agencements, aménagements constructions	441 728	77 162	364 567
213800 Voies	318 812	79 644	239 168
213822 Voirie Stations Vélos en Libre Service	2 341 599	654 658	1 686 941
215100 Installations complexes spécialisées	65 920	6 297	59 623
215400 Matériel industriel	648 931	132 323	516 608
215500 Outillage industriel	35 981	14 579	21 402
217100 Matériel de transport de voyageurs	947 313	534 871	412 442
217120 Véhicules de service	291 650	101 456	190 194
217500 Vélos en Libre Service	1 193 822	853 475	340 347
217600 Matériel de transport annexe	166 955	53 723	113 233
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	370 281	80 282	289 998
218300 Matériel de bureau	45 932	26 578	19 354
218350 Matériel informatique	360 924	194 077	166 847
218400 Mobilier de bureau	122 150	26 904	95 246
218422 Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	6 063 255	1 626 799	4 436 457
Sous-total immobilisations corporelles	13 415 254	4 462 828	8 952 427
TOTAL immobilisations	14 266 238	4 974 996	9 291 242
231000 Immobilisations corporelles en cours	1 614 836	0	1 614 836
Sous-total immobilisations corporelles en cours	1 614 836	0	1 614 836
232000 Immobilisations incorporelles en cours	179 740	0	179 740
Sous-total immobilisations incorporelles en cours	179 740	0	179 740
TOTAL immobilisations en cours	1 794 576	0	1 794 576
TOTAL général	16 060 815	4 974 996	11 085 818



La dotation aux amortissements de l'exercice 2012 s'est élevée à 2 035 198 € portant le cumul des amortissements au 31 décembre 2012 à 4 974 996 €. Les durées d'amortissement des différents biens sont présentées dans le chapitre 16.

10.2. Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant

Voir chapitre 8.

10.3. Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise actualisé chaque année

Keolis Bordeaux ne dispose d'aucun bien propre (au sens de l'article 9.10 du contrat). Toutes les immobilisations acquises par Keolis Bordeaux constituent des biens de retour.



Chapitre 11

Organisation et gestion



11. Organisation et gestion

11.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau

La Direction Générale de l'entreprise s'appuie sur :

- 3 directions opérationnelles :
 - La direction de l'exploitation distingue les fonctions de management et les fonctions techniques (ex : la gestion des conducteurs) et recherche toutes les synergies possibles en regroupant les activités en unités cohérentes. C'est le cas pour les PC régulation et pour la lutte contre la fraude et l'insécurité. Cette organisation de la direction de l'exploitation positionne les conducteurs au centre du dispositif.
 - La direction de la maintenance patrimoniale et des projets assure la gestion de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance. Elle s'appuie sur des fonctions supports et services opérationnels (maintenance bus, tramway, infrastructures et des systèmes). Cette direction crée la transversalité et traite la gestion du patrimoine comme un projet intégré. Début 2012, la création d'une équipe « systèmes industriels », a permis de regrouper sur le dépôt de la Bastide l'ensemble des compétences (logiciels et matériels).
 - La direction marketing, commerciale et intermodalité (DMCI) conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau Tbc, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements de la CUB. Elle développe l'intermodalité dans le territoire de la CUB et apporte son expertise auprès de la CUB sur le développement du réseau. La DMCI a été réorganisée début 2012 et s'organise désormais autour de quatre pôles :
 - Offre : évolution, mise en œuvre, suivi, signalétique...
 - Veille Innovation Projets et Services (VIPS) : projet, enquête, cartographie, tarification, DTAR...
 - Conquête : promotion, partenariat, e-business, conquête...
 - Relation clients : agences, dépositaires, Vente par correspondance (VPC), poste de commande et de circulation (PCC), réclamations, centre d'information téléphonique (CIT)...
- 3 directions fonctionnelles :
 - La direction du projet d'entreprise assure à la fois le pilotage transversal du projet de réseau unique et les leviers qui assureront sa réussite : les ressources humaines, les relations sociales, la formation, la qualité et le développement durable.



- La direction de la gouvernance contractuelle (systèmes d'information, comptabilité, contrôle de gestion, reporting CUB, contentieux-assurances) a pour mission de diffuser, tant au niveau de la direction que dans chaque service de l'entreprise, la culture de transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations qui sont données à la CUB, et le respect des engagements contractuels de la DSP.
- La direction de la communication a pour mission d'accompagner les projets de l'entreprise tant en interne qu'en externe. Elle apporte conseil et soutien en communication auprès de chacune des directions et ce, de façon transversale. Elle apporte son expertise auprès de la direction de la communication de la CUB dans le cadre du développement des projets Tbc.

11.2. Organisation du contrôle

11.2.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction. Des délégations de pouvoir sont formalisées à chaque membre du Comité de Direction et déclinées au sein de chaque direction.

Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne définis au niveau du groupe Keolis. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de Tbc. Des audits sont également conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification.

Dans la poursuite des chantiers internes initiés les années précédents, certains processus ont été améliorés notamment dans le domaine du contrôle de gestion pour renforcer le lien avec les unités opérationnelles, et dans le domaine des achats pour, d'une part, travailler à la mise en place du nouveau logiciel de GMAO et définir les processus associés, et d'autre part revoir le circuit des factures fournisseurs.

Les processus de gestion patrimoniale ont en outre été mis en place, après approbation par les services communautaires

11.2.2. Contrôle exercé par la CUB

La CUB dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de délégation :

- contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par Tbc (rapport annuel, tableau de bord mensuel, rapport mensuel sur la disponibilité du tramway, compte de résultat prévisionnel),
- contrôle au travers du comité de coordination CUB / Tbc qui se réunit mensuellement et donne lieu à un relevé de décisions,



- accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques,
- droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service,
- réalisation d'audits ponctuels.





Chapitre 12

Gestion du personnel



12. Gestion du personnel

12.1. Effectifs

93 salariés ont été recrutés en CDI en 2012

Les effectifs de CDI actifs dans l'entreprise (déduction faite des 57 contrats suspendus pour invalidité, longue maladie ou congés sans solde) sont de 2 227 à fin décembre 2012, soit une progression de 24 postes par rapport à fin décembre 2011.

93 salariés ont été embauchés en CDI en 2012 : 76 à la conduite (bus-tramway et Mobibus), 9 à la maintenance, 1 régulateur, 6 à la DMCI et 1 à la comptabilité.

12.1.1. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
temps pleins	2 139,30	2 142,70	2 138,37	2 148,40	2 141,77	2 155,20
temps partiels	47,61	46,96	48,69	46,84	46,84	46,49
TOTAL	2 186,91	2 189,66	2 187,06	2 195,24	2 188,61	2 201,69

	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12	Moyenne
temps pleins	2 181,04	2 178,59	2 161,37	2 149,66	2 151,70	2 153,71	2 153,48
temps partiels	46,93	49,07	52,91	51,58	52,71	49,78	48,87
TOTAL	2 227,97	2 227,66	2 214,28	2 201,24	2 204,41	2 203,49	2 202,35

(Effectif pondéré des temps partiels et des entrées / sorties en cours de mois)



12.1.2. Effectifs par catégorie – Entrées et Sorties

	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Effectifs (nb agents fin de mois)						
<i>Conducteurs</i>	1 514	1 502	1 497	1 491	1 493	1 499
<i>Ouvriers</i>	373	371	370	379	375	388
<i>Employés</i>	60	59	50	51	54	57
<i>Maitrisés & Techniciens</i>	311	325	333	334	333	333
<i>Hautes maîtrises</i>	7	6	6	6	6	6
<i>Cadres</i>	18	19	21	21	21	21
Effectif total	2 283	2 282	2 277	2 282	2 282	2 304
ENTREES						
<i>Conducteurs</i>				4	5	8
<i>Ouvriers</i>	13	1		13	2	14
<i>Employés</i>	3	1		3	3	5
<i>Maitrisés & Techniciens</i>		3				
<i>Hautes maîtrises</i>						
<i>Cadres</i>						
Total Entrées	16	5		20	10	27
SORTIES						
<i>Conducteurs</i>	7	4	4	9	3	1
<i>Ouvriers</i>	2		1	3	6	2
<i>Employés</i>	3	2		1	1	2
<i>Maitrisés & Techniciens</i>	1			2		
<i>Hautes maîtrises</i>						
<i>Cadres</i>	1					
Total Sorties	14	6	5	15	10	5
MOTIFS						
<i>Décès</i>						
<i>Démission</i>	1	1	1	1		1
<i>Fin de CDD</i>	3	2		1		3
<i>Fin d'essai</i>	1			1	3	
<i>Licenciement</i>	1	1	2	7	3	1
<i>Rupture Conventionnelle</i>						
<i>Transfert interne de personnel ds le groupe</i>						
<i>Transfert L122-12 / accord FNTV</i>						
<i>Mutation perso/mobilité</i>						
<i>Retraite</i>	8	2	2	5	4	
Total Sorties	14	6	5	15	10	5



	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Effectifs (nb agents fin de mois)						
Conducteurs	1 495	1 494	1 491	1 512	1 516	1 521
Ouvriers	396	397	392	370	370	367
Employés	60	62	59	52	50	52
Maitrises & Techniciens	332	332	333	333	333	334
Hautes maîtrises	6	6	6	6	6	6
Cadres	21	21	21	21	21	21
Effectif total	2 310	2 312	2 302	2 294	2 296	2 301
ENTREES						
Conducteurs				16	10	7
Ouvriers	17	17	7			
Employés	11	13	2	8	1	2
Maitrises & Techniciens			1			1
Hautes maîtrises						
Cadres						
Total Entrées	28	30	10	24	11	10
SORTIES						
Conducteurs	4	2	2	5	5	2
Ouvriers	9	16	13	11	1	3
Employés	7	10	5	16	3	
Maitrises & Techniciens	2					
Hautes maîtrises						
Cadres						
Total Sorties	22	28	20	32	9	5
MOTIFS						
Décès	1				1	1
Démission				1	2	1
Fin de CDD	15	26	16	27		1
Fin d'essai	1		2			
Licenciement		1	1	1	3	
Rupture Conventionnelle						
Transfert interne de personnel ds le groupe						
Transfert L122-12 / accord FNTV						
Mutation perso/mobilité						
Retraite	5	1	1	3	3	2
Total Sorties	22	28	20	32	9	5

Si l'on fait abstraction des fins de CDD, le principal motif de départ reste la retraite (36 départs en 2012). Les démissions (21) sont essentiellement motivées par le souhait de créer son entreprise et par la mobilité du conjoint.



12.1.3. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis SA (au 31/12/2012)

Fonctions	Directions	NB
Directeur général	DG	1
Directeur de la gouvernance contractuelle	DGC	1
Directeur de l'exploitation	DEX	1
Directeur de la maintenance patrimoniale et des projets	DMPP	1
Directeur marketing, commercial et intermodalité	DMCI	1
Directeur du projet d'entreprise	DPE	1
Directeur des systèmes d'information	DGC	1
Directrice de la communication	DCOM	1
Responsable sureté de fonctionnement	DMPP / DG	1
Responsable QSE	DPE	1
Responsable du contrôle de gestion	DGC	1
Chef de projet marketing	DMCI	1
Juriste social	DPE	1
Chef de projet PCC	DEX	1
Responsable Reporting CUB	DGC	1
TOTAL		15

L'effectif mis à disposition de Keolis Bordeaux par Keolis SA a diminué d'une personne par rapport à 2011.

Il faut rappeler que, bien que, contractuellement, le nombre de personnel détaché ne soit pas limité, il demeure supérieur au chiffre prévisionnel du contrat (5 personnes) pour deux raisons :

- d'une part, le cahier des charges mentionnait dans la liste des personnels à reprendre des cadres membres du comité de direction de l'ancien délégataire sous statut local. Bien entendu, Keolis Bordeaux ne pouvait intégrer dans son offre le départ de ces cadres par le biais d'une rupture du contrat de travail. Les postes occupés par ces cadres avaient donc été supposés maintenus.
- d'autre part, Keolis Bordeaux avait appris le 29 avril le départ d'un certain nombre de cadres (14 au total) à des postes clé dans l'entreprise (sécurité au travail, sureté de fonctionnement, contrôle de gestion, chef d'unité tram, ingénieur méthode maintenance, responsable informatique...) et dont la tenue du poste nécessite des compétences spécifiques dans le domaine du transport public. Afin de pourvoir au plus vite ces postes, Keolis Bordeaux avait fait appel à des compétences existantes dans d'autres filiales du groupe, les personnes concernées ayant déjà un statut Keolis.



12.1.4. Intérimaires (au 31/12/2012)

Fonctions	DEX	DMPP	DMCI	DGC	Total
Techniciens et Agents de Maîtrise					
Employés	1		7		8
Ouvriers	1	3	5		9
TOTAL	2	3	12	0	17

12.1.5. Compteurs sociaux

En cohérence avec les engagements pris et dans la continuité des actions déjà engagées sur ce volet en 2011, Keolis Bordeaux a maintenu la conduite en sureffectif pendant l'année 2012 et a pu mieux anticiper les variations d'activité dans les autres directions. Ces dispositions ont permis :

- de poursuivre la réduction des heures supplémentaires (-7 353 heures par rapport à 2011, soit -4,7 équivalents temps plein),
- de commencer à réduire les compteurs temps des salariés (baisse de ceux-ci de 2 472 jours ce qui ramène le nombre de jours en compteurs par salarié à 17,97 jours à fin 2012 pour 19,19 jours à fin 2011).

Cette politique sera poursuivie en 2013.

Keolis Bordeaux a poursuivi son plan d'actions pour réduire les volumes d'heures supplémentaires et baisser les compteurs

12.2. Absentéisme

12.2.1. Absentéisme Keolis Bordeaux

Maladie payée	Total 2011	Total 2012
CADRES	0,87%	0,78%
MAITRISES	2,21%	2,02%
EMPLOYES	5,13%	6,06%
CONDUCTEURS	4,33%	4,79%
OUVRIERS	3,67%	3,84%
APPRENTIS	0,86%	0,10%
TOTAL	3,92%	4,21%

Maladie sans maintien de salaire	Total 2011	Total 2012
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,76%	0,97%
EMPLOYES	2,22%	2,02%
CONDUCTEURS	3,52%	3,07%
OUVRIERS	2,06%	1,84%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
TOTAL	2,84%	2,51%



Maternité / Paternité :	Total 2011	Total 2012
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,43%	0,06%
EMPLOYES	1,98%	2,60%
CONDUCTEURS	0,19%	0,20%
OUVRIERS	0,74%	0,24%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
Abs. Mens. / Catégorie	0,36%	0,24%

Accident Travail/Maladie Professionnelle:	Total 2011	Total 2012
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,71%	1,03%
EMPLOYES	1,10%	2,14%
CONDUCTEURS	0,98%	1,55%
OUVRIERS	1,43%	1,54%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
Abs. Mens. / Catégorie	1,01%	1,47%

Absentéisme total	Total 2011	Total 2012
CADRES	0,87%	0,78%
MAITRISES	4,12%	4,08%
EMPLOYES	10,44%	12,82%
CONDUCTEURS	9,02%	9,61%
OUVRIERS	7,90%	7,47%
APPRENTIS	0,86%	0,10%
Abs. Mensuel total	8,13%	8,42%

L'absentéisme maladie est resté stable par rapport à celui de l'an passé. Celui lié aux accidents du travail augmente légèrement - cette augmentation est principalement liée à des accidents de glissades et de la circulation, ainsi qu'à des agressions (voir ci-après).

12.2.2. Zoom sur les accidents du travail

Années	Taux AT
2006	1,46%
2007	1,49%
2008	1,48%
2009	1,49%
2010	1,57%
2011	1,72%
2012	2,14%

Les taux de cotisation des 3 dernières années ont été revus à la baisse par la CARSAT suite à une issue positive de plusieurs des recours engagés par



l'entreprise sur l'inopposabilité du caractère professionnel de plusieurs accidents ou maladies.

La hausse importante du taux de cotisation en 2012 est liée à la prise en compte dans la base de calcul des conséquences du décès d'un conducteur intervenu en 2009, Keolis Bordeaux considérant toutefois que ce décès n'avait pas d'origine professionnelle.



Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)		2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'accidents (accidents déclarés + registre + trajet)		152	116	188	224	203	283
Nombre d'accidents déclarés à la CPAM		149	124	166	188	184	258
Nombre total d'accidents avec arrêt de travail		99	80	131	149	140	183
- nombre d'accidents de trajet		8	13	18	30	21	22
- nombre d'accidents de travail		91	67	113	119	119	161
Taux de fréquence des AT (nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques		29,82	22,08	30,35	29,68	28,78	39,09
Taux de gravité des AT (nb journées perdues x 1 000) / nb heures travaillées théoriques		1,30	1,61	1,14	1,19	0,99	1,38
Nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année		14	3	3	4	19	18
Nombre d'accidents mortels		0	0	0	0	0	0
Répartition des accidents par cause (total) :				(166)	(188)	(184)	(258)
- chutes de dénivellation				29	14	5	7
- chutes de niveau				7	8	5	9
- glissades				7	10	9	18
- machines et matériels				0	4	12	7
- manutention et stockage				11	7	2	9
- circulation sur la voie publique				10	38	29	40
- circulation (autres)				14	3	8	13
- objets, masses, particules en mouvement accidentel				3	16	17	15
- autres cas				28	40	39	45
- agressions				57	48	58	95

Nous constatons en 2012 une progression des AT (en fréquence et gravité), même si les taux restent inférieurs à ce qui peut être constaté dans d'autres grands réseaux.

La progression provient principalement des accidents de glissades et de la circulation, ainsi que des agressions. A noter sur ce dernier sujet que les victimes étaient en 2012 principalement des conducteurs alors que les agressions VP ont été contenues malgré l'évolution très significative de la volumétrie des contrôles. Une des principales origines de ces agressions de conducteurs, se traduisant par des AT, concerne les tirs lasers qui ont touché pour la 1^{ère} année conducteurs bus et tram. Concernant les autres agressions physiques, celles-ci n'ont que peu progressé au regard de l'évolution de la fréquentation du réseau.

12.3. Engagement de non discrimination et de diversité

12.3.1. Actions dans le cadre de la Charte de la Diversité

Keolis Bordeaux s'est engagé, en signant la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010, à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006.

Cet engagement fait échos aux valeurs de l'entreprise à travers 4 enjeux fondamentaux :

Keolis Bordeaux est
engagée depuis 2010



- Développer la place des femmes dans l'entreprise : le taux de féminisation sur l'effectif en CDI a crû ces dernières années, passant de 12,5% en 2008 à 15,5% en 2012. A fin 2012, 25% des salariés recrutés en CDI sont des femmes. 36% des postes de cadres sont tenus par des femmes.
- Favoriser l'accès à l'emploi de personnes non qualifiées : Keolis Bordeaux a intégré 12 conducteurs de bus par des contrats de professionnalisation et 12 autres par le biais d'un dispositif nouveau (initié l'année précédente) composé d'une période de pré-qualification précédant un contrat de professionnalisation. Cette démarche a reçu le prix de la Charte de la Diversité (cf. point 12.6.2)
- Garantir la place des seniors dans l'entreprise : la place des seniors de plus de 55 ans a progressé ces dernières années. Ils représentent aujourd'hui 17,6% de l'effectif global (13,4% en 2009). 12% des personnes recrutées de 2009 à 2012 ont plus de 50 ans et 26% plus de 45 ans.
- Intégrer et maintenir à l'emploi les travailleurs handicapés : Malgré l'impossibilité d'aménagement des postes de conduite, l'entreprise respecte l'obligation légale d'emploi de 6% de travailleurs handicapés, ce qui demeure exceptionnel dans la branche du transport urbain et en tout cas très supérieur à la moyenne nationale de 2,8% (chiffre de la DARES pour 2010).
- A souligner également l'effort de reclassement des salariés devenus inaptes à leur emploi (principalement des conducteurs bus et tramway) : 5 salariés ont été reclassés au cours de l'exercice 2012.

En vertu de cette charte, Keolis Bordeaux a poursuivi son engagement à sensibiliser et former ses collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité, à respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines, à chercher à refléter la diversité de la société française (et notamment sa diversité culturelle et ethnique) dans ses effectifs et aux différents niveaux de qualification, à communiquer auprès de l'ensemble de ses collaborateurs son engagement, à faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants du personnel.

12.3.2. Prix de la Charte de la Diversité

Keolis Bordeaux s'est vu remettre le prix de la Charte de la Diversité, catégorie « recrutements ». Ce prix récompense les actions concrètes de la filiale en faveur de l'accès à l'emploi de personnes peu ou pas qualifiées, en partenariat avec Pôle Emploi, l'OPCA Transport et l'AFPA. Keolis Bordeaux a imaginé un dispositif innovant de pré-qualification qui a profité à 12 demandeurs d'emploi en 2011, dont 10 sont aujourd'hui en CDI. L'opération a été renouvelée en 2012 avec une extension de la période de pré-qualification. Cette préqualification (de près de 300 heures en 2012) permet à des demandeurs d'emploi d'accéder à des contrats de professionnalisation de conducteurs (titre professionnel).

En 2012, la politique de recrutement de Keolis Bordeaux a été distinguée par le « Prix de la Charte de la Diversité »





12.3.3. Autres actions

Suite à la signature de l'accord sur l'égalité professionnelle du 2 décembre 2011, un travail d'analyse de la perception des femmes conductrices sur leur métier a été mené en 2012 pour cerner en particulier les difficultés d'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle et identifier les pistes de progrès. Ce travail a été conduit sous la forme d'une consultation sur le thème « vie personnelle – vie professionnelle » auprès de tous les salariés de l'entreprise. Le principal enseignement est un besoin d'amélioration de la prévisibilité des services pour les conductrices et conducteurs volants.

12.4. Prévention des conduites addictives

En relation avec le Service de Santé au Travail et le Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail, la démarche de prévention des conduites addictives (alcool, drogues et médicaments) qui a débuté en 2010, s'est poursuivie en 2012 en particulier par :

- Le développement des contrôles aléatoires de l'alcoolémie avant la prise de service dans les directions d'exploitation et de maintenance,
- L'activation de protocoles de suivi des salariés le souhaitant (sous le pilotage du médecin du travail et en relation avec les services externes spécialisés dans les questions d'addiction).

12.5. Rôle de l'assistante sociale

Au cours de l'année 2012, l'assistante sociale a reçu 350 salariés à l'occasion de 815 entretiens pour plus de 1000 actions mises en œuvre. Parmi les 350 salariés reçus, 209 n'étaient pas connus jusqu'alors du service social.

Les catégories de demandes sont :

- le logement (34%)
- la santé (23,5%)
- le budget (17,8%)



- la vie familiale et vie quotidienne (12,9%)
- la vie au travail (11,8%)

Les actions mises en œuvre l'ont été au titre de :

- l'action logement (22,6%) :
 - Informations logement (13,6%)
 - Dossiers locatifs accession, aide à la mobilité (9%);
- l'ouverture de droits (19,6%) :
 - Aide aux écrits (13,1%)
 - Dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé, dossiers invalidité, garanties prévoyance, caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie (6,5%)
- l'accompagnement budgétaire (18,1%) :
 - Conseil budgétaire et accompagnement dans la gestion (8,3%)
 - Aides financières diverses, avances sur salaire, prêts CE, recours gracieux (9,8%)
- l'écoute, le soutien psychosocial (17%)
- l'orientation (9,2%)
- l'information – conseil (13,5%) : retraite, maladie, petite enfance, droit du travail.

12.6. Conforter la récurrence de la communication interne au sein de l'entreprise

Les salariés disposent d'une palette de supports pour s'informer des temps forts et des projets de l'entreprise

L'ensemble des supports de l'entreprise mis en place en août 2009 avaient pour objectif commun de renforcer, voire de créer, la transversalité inter-métiers.

L'année 2012 s'est attachée à créer un véritable réflexe de prise d'information de la part des salariés.

L'intranet, ancré comme un véritable outil de travail, un journal interne qui a trouvé son lectorat et des événements internes permettent de créer un flux d'informations ascendantes plus important.

Il est à noter que les supports de communication sont réalisés dans le respect de l'éco-conception. Les imprimeurs labellisés Imprim'Vert ont été choisis pour la qualité environnementale de leur offre. Les documents sont imprimés sur du papier labellisé PEFC, certifié par l'écocert européen et issu de forêts gérées durablement.

12.6.1. Presse d'entreprise et informations courantes

12.6.1.1. « Flash Tbc », le rendez-vous mensuel d'information entreprise

Envoyé par mail depuis juin 2011 (et non plus joint sous format papier à l'envoi des bulletins de salaire), et consultable sur l'intranet, il comptabilise 12 parutions pour 2012.



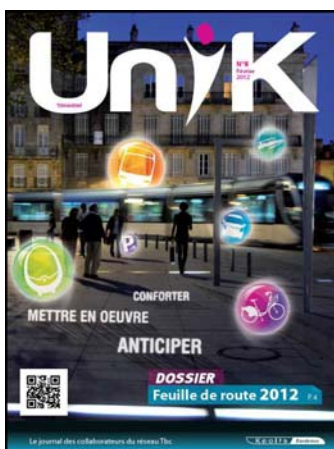


12.6.1.2. « UniK », journal des collaborateurs de Tbc

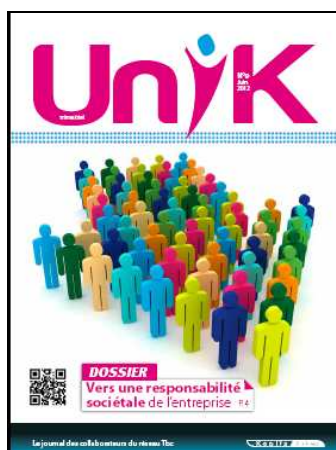
Le journal des collaborateurs du réseau Tbc, support de 12 pages au service des projets de l'entreprise, présente de manière exhaustive l'actualité du réseau. Il assoit la culture d'entreprise, favorise la transversalité et permet la mise en perspective de la stratégie par le biais d'exemples « terrain » concrets. Il est envoyé au domicile des salariés et transmis aux prestataires qui assurent l'affrètement de certaines lignes.

Quatre numéros sont parus en 2012.

- Février 2012, **feuille de route 2012** - Dossier qui aborde les résultats de l'année 2011 et les projets 2012



- Juin 2012 – **responsabilité sociétale de l'entreprise** – Dossier qui relaie l'engagement de l'entreprise (interview de contrats de professionnalisation, démarche environnementale, qualité)



- Juillet 2012 – **Keoscopie**, les études sur la mobilité des voyageurs - Dossier qui présente les résultats des études Keoscopie.



- Novembre 2012 – **Cap Client**, l'esprit de service – Présentation du projet « Cap Client ».

« **UniK** » - **Un réseau de correspondants qui se professionnalise toujours plus**

Les correspondants sont un groupe composé d'une vingtaine de salariés volontaires (conducteurs, mécaniciens, administratifs etc.). Ces correspondants rédacteurs et/ou source d'information œuvrent pour le journal des salariés de l'entreprise, **UniK**. Unik est également une structure d'échange, de partage d'informations qui se retrouve également sur Intranet via une rubrique interactive.





En 2012, trois comités de rédaction ont été organisés dont un en présence d'un photographe (2ème intervention pour une mise en pratique), et un dans les locaux de la « Maison de l'eau » pour découvrir la communication mise en œuvre à la Lyonnaise des eaux.

L'objectif est de professionnaliser les journalistes d'entreprise et leur apporter ouverture sur la communication.

Un réseau indispensable pour créer une communication cohérente en lien avec les attentes des salariés.

12.6.1.3. « Infotbc », pour plus de réactivité

Utilisé comme support de communication descendante, « infotbc » est transmis par mail pour affichage. Les thématiques sont aussi variées que l'est l'actualité de l'entreprise. Au programme : résultats, nouveaux produits, certifications, événements internes, relais d'information intranet. Une soixantaine d'Info Tbc ont été envoyées en 2012.



12.6.1.4. Les écrans d'affichages dynamiques pour plus de proximité

17 écrans d'affichage dynamique sont positionnés dans les salles des conducteurs, les ateliers de maintenance, les locaux administratifs pour une communication dynamique et de proximité au cœur des lieux de prise de service des salariés. La mise à jour hebdomadaire de la programmation est reprise sur l'Intranet.





12.6.1.5. L'Agenda Tbc 2012, partage d'un objectif commun : le client

Un agenda est remis à chaque salarié. La thématique 2012 est axée sur la valorisation des métiers de l'entreprise tant aussi bien de l'interne que des clients qui peuvent bénéficier de cet agenda. Il relaie également les projets et partenariats phares du réseau.

Les agendas internes bénéficient d'un calendrier de roulement au service des conducteurs.

12.6.2. L'intranet, un espace de communication transversale qui devient un véritable outil de travail

D'un support de communication, l'intranet est devenu un véritable outil de travail

Déjà enrichi en 2011, l'intranet s'est transformé en 2012 en un véritable outil de travail pour les salariés. Support d'information de référence, il favorise la transversalité en ouvrant les rubriques métiers à tous les salariés. Notes de services, moteurs de recherche, base de données documentaires, images, accès pour les conducteurs à leur feuille de route quotidienne, l'Intranet favorise également l'innovation participative des salariés via la rubrique « Boîte à idées ». Avec plus de 67 000 visites en 2012 (53 000 en 2011), l'intranet abolit les distances géographiques, favorise les liens professionnels entre salariés issus de métiers différents. Il constitue une pierre supplémentaire à la communication transversale au sein de l'entreprise.



En 2012, les conducteurs ont bénéficié d'un nouvel outil, une **Bourse d'échanges de congés et de services**. Un outil qui facilite leur mise en relation pour organiser leur journée de travail ou congés.



12.6.3. Accompagner les engagements liés aux démarches qualité et environnement

L'année 2012 a marqué la poursuite des actions de sensibilisation aux enjeux QSE (qualité, sécurité et environnement) en impliquant les différents services de l'entreprise à la démarche.

Une communication spécifique autour de l'audit et de la certification ISO 14001, obtenue en avril 2012, a été déployée pour poursuivre la sensibilisation des salariés à cette démarche :

- réalisation d'un livret « Norme ISO 14001, « une exigence commune, des objectifs partagés », communiqué à l'ensemble des prestataires intervenant sur les sites Tbc.
- relais de l'information sur les panneaux d'affichage dédiés à la qualité – sécurité – environnement
- programmation spécifique « Environnement » sur les écrans, en particulier durant la « Semaine du tri des déchets » en novembre 2012. Un quizz spécial environnement a été diffusé sur l'Intranet.



L'entreprise communique en interne sur ses actions en matière de qualité, sécurité et environnement

12.6.4. Des opérations spéciales

12.6.4.1. Réunions « G 64 » - Informer, impliquer l'encadrement

En 2012, trois réunions ont permis à l'encadrement de se retrouver autour des projets structurants de l'entreprise :

- Réunion de rentrée en janvier 2012, dans les locaux de la CCI de Bordeaux, avec une mise en perspective des projets de l'année, « la Feuille de Route 2012 ».
- Réunion de rentrée en septembre.
- Réunion bilan des 3 premières années de la délégation de service public fin septembre, organisée sous forme d'ateliers pour favoriser les échanges métiers.

Ces réunions permettent d'établir un point d'étape dans les projets et favorisent le dialogue inter services et la transversalité. Elles permettent de transmettre des messages et d'écouter les attentes des participants. Les supports de présentation sont ensuite mis à disposition de l'encadrement afin de faciliter leur démultiplication dans les unités.

Plusieurs opérations permettent de rassembler les salariés autour des projets portés par l'entreprise

12.6.4.2. Cérémonie de remise des médailles des Chemins de fer

Cet événement fédérateur réunit les salariés autour de valeurs et de symboles et valorise leur investissement professionnel : animations, expositions et atelier photo pour un moment convivial au sein de l'entreprise à la Carrosserie Lescure.





12.6.4.3. Petit déjeuner journée de la Femme

Dans le cadre de la consultation vie personnelle – vie professionnelle, un petit déjeuner thématique a été organisé le 8 mars, date symbolique de la journée internationale de la Femme.

L'évènement a permis d'ouvrir le débat auprès de tous les salariés sur leur temps personnel pour s'exprimer, partager leur perception, donner leur avis, identifier les contraintes rencontrées pour concilier vie professionnelle et vie privée, faire évoluer ensemble la place de la femme dans l'entreprise. Une trentaine de participants étaient présents à l'opération.

Chacun d'eux est reparti avec un bracelet « Echanger, agir, découvrir ».

12.6.4.4. Les « Coups de Cœur Solidaires Keolis », une opération qui valorise l'engagement citoyen des salariés

Relais de l'opération de communication nationale « Coups de cœur Solidaires Keolis » : initiative qui valorise une association, portée par un salarié du réseau, répondant le mieux aux critères de solidarité inter-quartier ou d'actions en faveur de populations fragiles ou en difficulté. Trois conducteurs ont déposé une candidature à ce projet.



12.6.4.5. Incitation à la validation – Accompagner l'expérimentation

En mai 2012, les Lianes 1 et 4 ont été les premières lignes laboratoires à tester la validation encouragée à l'entrée. Le principe est le rappel de la règle de validation pour renforcer la relation de service. Cette phase de test s'est accompagnée d'une communication spécifique auprès des conducteurs et de la clientèle des lignes concernées.

Une note d'information a ainsi été diffusée en amont de l'expérimentation à l'ensemble des conducteurs, par leur responsable de lignes.

Une communication externe, ciblée dans les bus des Lianes 1 et 4 a été mise en place :

- Affichage sur la vitre conducteur de trois types de message : pédagogique, rappel de la règle et direct.



- Stickers pédagogiques qui relaient des phrases clés « Préparez son titre de transport avant de monter dans le bus, c'est plus pratique », « je suis zen quand je valide », « J'aime ma ligne, je valide » etc.



- L'information sur les portes avant a évolué pour être plus percutante.





L'encadrement, issu de toutes les directions, a accompagné les équipes sur le terrain les trois premiers jours de l'expérimentation.

12.6.4.6. Soutenir un athlète aux jeux paralympiques de Londres

Le groupe Keolis soutient et encourage activement l'athlète Arnaud Assoumani depuis 2007. Quatre ans après sa médaille d'or aux Jeux Paralympiques de Pékin, Arnaud Assoumani a défendu son titre en saut en longueur et participé à trois autres disciplines en athlétisme. Les salariés Keolis Bordeaux ont eu l'opportunité d'envoyer leurs encouragements et de poser directement leurs questions par mail à l'athlète.

L'opération a été relayée sur les supports de communication interne (intranet, support print, écran d'affichage dynamique.).

12.6.4.7. Rapprocher les salariés et les clients

Deux opérations ont été menées avec la volonté de rapprocher les clients et les salariés : les portes ouvertes du réseau et une exposition d'œuvres de salariés au sein de l'agence Quinconces.

Ces démarches ont pour objectif d'ouvrir l'entreprise aux citoyens et de permettre aux salariés de valoriser leurs actions et leurs métiers.

- Portes ouvertes durant le week-end du patrimoine

Le samedi 15 septembre, les dépôts Lescure et Bastide ont ouvert leurs portes au public.

La visite de Lescure, animée par un conducteur, a réuni une vingtaine de citoyens qui ont découvert les coulisses du dépôt : historique (structure Eiffel, habillement d'époque), présentation des unités (carrosserie, maintenance dépôt), du métier de conducteur.

Une quarantaine de personnes ont participé à la visite du dépôt Bastide, animée par le responsable de l'unité tramway.

Sur inscription, l'opération a été relayée dans le Tbc Mag de rentrée, sur infotbc, sur les BIV ainsi que sur le site de l'été métropolitain. Cela a permis des moments d'échanges privilégiés entre salariés et clients.





- Tbc s'expose

A l'occasion du week-end du patrimoine, le réseau a organisé un concours interne destiné aux salariés qui pratiquent des activités artistiques. Un jury interne s'est réuni la 1ère semaine de septembre pour élire les œuvres gagnantes. Huit salariés, conducteurs, responsable de magasin, électricien ont exposées peinture, photographie, sculpture, au sein de l'agence Quinconces du samedi 15 au samedi 22 septembre. Les noms et métiers des salariés étaient positionnés à proximité de chaque œuvre.

Tbc s'est également associé au Collectif Opus Bohème durant la semaine européenne de la mobilité. Quarante photos ont été affichées sur les grilles du dépôt Lescure, de la carrosserie et le dépôt tramway. A cette occasion, Morgane Gacon, conductrice, a pu exposer ses photos.



Credit photos : Morgane Gacon

12.6.4.8. Les supports institutionnels

- L'Essentiel Tbc, pour tout savoir sur le réseau

Ce livret de 12 pages reprend les informations essentielles sur le réseau : présentation de la CUB, de la structure du réseau, chiffres clés.

- Le film institutionnel Tbc, pour valoriser le réseau

Film de 6 minutes, il offre une description dynamique du réseau. Il est diffusé aussi bien en interne auprès des nouveaux embauchés qu'en externe



(journée du transport public, forum et réunion divers tels que « Bordeaux accueille ses étudiants »).





Chapitre 13

Suivi de la qualité



13. Suivi de la qualité

13.1. Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration

13.1.1. Indicateurs du réseau Tbc

- **Tbc 1** (contrôle des voyageurs) : les seuils minimum par réseau sont atteints pour la première fois. Le taux de contrôle global annuel 2012 pour l'ensemble du réseau dépasse à nouveau l'objectif de 4% (4,8% en moyenne) est supérieur à l'objectif fixé ainsi qu'à celui de l'an dernier (4,2% en moyenne). L'application en année pleine de la nouvelle organisation de l'unité Prévention Assistance Contrôle et Environnement (PACE) a permis cette amélioration. Les progrès les plus significatifs l'ont été sur le bus (réseaux structurant, principal et local). Les minima ont systématiquement atteint hormis les 2 mois d'été.
- **Tbc 2** (accidentologie bus et tram) : L'état des accidents est transmis mensuellement conformément à la convention.
- **Tbc 3** (protection et prévention) – objectif de 6% pour l'effectif et de 100% pour la disponibilité : les résultats du 1er indicateur (7,4%) est au-delà de l'objectif fixé et identique au résultat de l'an dernier. Le second indicateur est conforme à l'objectif fixé.
- **Tbc 4** (traitement des réclamations) – objectif de 90% des réclamations traitées dans un délai de 10 jours ouvrés : les résultats (92,3% en moyenne) sont conformes à l'objectif fixé et supérieurs à ceux de l'an passé (91,8%).
- **Tbc 5** (propreté des espaces commerciaux) – objectif de 85% : les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (95,8% en moyenne) et nettement supérieurs à ceux de l'an passé (90,3%). Des plans d'actions ont été engagés avec le prestataire concerné et les contrôles ont été renforcés. De plus, quelques fréquences d'intervention sur les vitreries ont été revues.
- **Tbc 6** (supports d'information) : le service de référence en termes de quantités mises en distribution est très largement dépassé.

13.1.2. Indicateurs du réseau bus

- **Bus 1** (parcours perdus par manque de conducteurs ou de bus) – objectif de 0,3% maximum : le résultat moyen (0,50% de parcours perdus) est légèrement meilleur que celui enregistré en 2011 (0,53%) tout en restant en dessous de l'objectif.
- **Bus 2** (ponctualité bus) – seuil de 93% et objectif de 95% : le résultat annuel (92,1%) est en progrès par rapport à celui de l'an passé (91,6%) avec 8 mois au-delà de 92% (contre 3 l'an passé). Cependant la barre des 93% n'est atteinte sur aucun des mois (meilleur résultat : 92,7% en janvier 2012).



- **Bus 3** (disponibilité des systèmes de prévention - appels radio et vidéo embarquée) – objectif de 99% pour la radio et de 95% pour la vidéo : les résultats pour la radio sont légèrement inférieurs à ceux de l'an passé (en moyenne à 98,9%). Par contre, en matière de vidéo embarquée, on progresse légèrement avec une moyenne de 72,3%.
- **Bus 4** (gestion du parc de bus) : l'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- **Bus 5** (pannes des bus) – objectif de 1,2 pannes maximum pour 10 000 km : les résultats sont en deçà du seuil fixé et en amélioration : 0,56 en 2012 pour 0,65 en 2011.
- **Bus 6** (état et propreté des bus) – objectif de 85% : les résultats (94,9% en moyenne), sont légèrement supérieurs à ceux de l'an passé et nettement au-dessus de l'objectif fixé.
- **Bus 7** (disponibilité des valideurs) – objectif de 99% : les résultats sont stables et au-dessus de l'objectif fixé.
- **Bus 8** (conformité de l'information embarquée) – seuil de 97% et objectif de 99% : les résultats (99,4%) sont en moyenne au-dessus de l'objectif fixé et en légers progrès par rapport à ceux de l'an passé (99,2%).

13.1.3. Indicateurs du réseau tramway

- **Tram 1** (disponibilité du service) - seuil de 0,6% et objectif de 0,2% d'indisponibilité : les résultats en heures perdues sont entre le seuil fixé et l'objectif en moyenne à 0,35%. Le résultat de cet indicateur est identique à celui de l'an passé. A noter qu'il n'y a eu en 2012 aucun mois de dépassement du seuil de 0,6%.
- **Tram 2** (régularité) – seuil de 92% et objectif de 96% : cet indicateur poursuit sa progression (95,4% en 2012 pour 94,4% en 2011 en moyenne) avec 5 mois à l'objectif ou au-dessus ce qui n'était pas le cas les années passées. L'évolution positive de l'indicateur provient de la conjugaison de deux facteurs qui ont contribué à l'augmentation de la performance : une série de facteurs liés au management (création de postes de chefs opérateurs au PCC, nouveaux modes opératoires terrain, harmonisation de la gestion des temps d'échange passagers en station) et une série de facteurs techniques (augmentation des fréquences d'analyse des dysfonctionnements des SLT, repositionnement des panneaux indicateurs de vitesse limitée et de reprise entraînant des vitesses plus régulières et homogènes d'un conducteur à l'autre).
- **Tram 3** (services non couverts en heures creuses) et **Tram 4** (services non couverts en heure de pointe) – objectif de 0,5% maximum de km non réalisés : les résultats moyens de 2012 (respectivement 0,04% et 0,12%) sont nettement supérieurs aux objectifs fixés.
- **Tram 5** (protection et prévention : vidéo embarquée) – objectif de 95% : Les résultats (70,6%) sont légèrement supérieurs à ceux de l'an passé.
- **Tram 6** (gestion du parc des rames) : l'état du parc a été adressé



mensuellement conformément à la convention.

- **Tram 7** (pannes des rames) – objectif de 1,5 pannes maximum pour 10 000 km : les résultats (0,46 pannes en moyenne sur l'année 2012) restent nettement au-dessus de l'objectif tout en marquant une légère baisse par rapport à 2011.
- **Tram 8** (état et propreté des rames) – objectif de 80% : les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (95,0% en moyenne en 2012) et sont stables par rapport à ceux de l'an passé.
- **Tram 9** (propreté des stations) – seuil de 80% et objectif de 85% : nettement au-dessus de l'objectif fixé, cet indicateur est en nette progression par rapport à l'an dernier (91,9% en moyenne en 2012 contre 86,6% en 2011). Un nouveau prestataire a remplacé l'ancien qui était défaillant surtout sur l'état des sols et du mobilier. La méthodologie a été révisée avec le nouveau prestataire. La prestation est désormais plus constante et plus réactive.
- **Tram 10** (propreté des plates-formes) – seuil de 80% et objectif de 85% : les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé et stables par rapport à ceux de l'an passé (96,5%).
- **Tram 11** (fiabilité et maintenance des boucles de détection) et **Tram 12** (fiabilité et maintenance des appels longue distance) – seuil de 3% et objectif de 1% de taux de pannes : les résultats (en moyenne) se situent entre le seuil et l'objectif et sont relativement stables (respectivement 1,82 et 1,85 en 2012 pour 1,82 et 1,50 en 2011).
- **Tram 13** (offre en période de pointe) – seuil de 90% et objectif de 95% : cet indicateur a été mis en place à partir du mois de juin 2010. Les résultats enregistrés en 2012 ont été 9 mois sur 10 au-dessus de l'objectif fixé pour atteindre une moyenne de 97,2%.
- **Tram 14** (disponibilité des équipements embarqués dans les rames) – objectif de 99% : les résultats mesurés sur les trois types d'équipement sont au-dessus des objectifs fixés malgré 1 seul écart ponctuel comme l'an passé.
- **Tram 15** (disponibilité des équipements en station) – objectif de 99% pour les panneaux SIV (système d'information voyageurs) et les DTT (distributeurs de titres de transport) hors rendu monnaie et de 97% pour le rendu monnaie des DTT ; objectif de 95% des pannes corrigées sous 24h et 100% sous 1 semaine : les résultats concernant les SIV et DTT sont en-dessous du seuil fixé 10 mois sur 12. Les difficultés récurrentes de résolution de problèmes par les prestataires informatiques et billettiques sont à souligner. L'évolution de l'organisation des services informatiques internes en 2012 permet toutefois de légèrement progresser.
- **Tram 16** (conformité de l'information embarquée) – seuil de 97% et objectif de 99% : les résultats sont stables et ont atteint 100% sur la totalité de l'année.



13.1.4. Indicateurs des parcs relais

- **P+R 1** (propreté des parcs) - seuil de 80% et objectif de 85% : les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé et poursuivent leur progression par rapport à ceux des années passées (95,5% en 2012 pour 94,7% en 2011).
- **P+R 2** (état des abords paysagers) - seuil de 80% et objectif de 85% : les résultats de cet indicateur (96,2% en moyenne en 2012) sont au-dessus de l'objectif fixé, et légèrement inférieurs par rapport à 2011 (97,9%).
- **P+R 3** (disponibilité des équipements) – objectif de 99% pour chaque type d'équipement : après 2 mois difficiles (l'un pour les ascenseurs, l'autre pour le système de validation), les objectifs ont été atteints sur les autres mois pour chacun des 3 indicateurs.
- **P+R 4** (qualité de l'accueil par les gardiens) - seuil de 90% et objectif de 95% : cet indicateur est au-dessus de l'objectif fixé (97,6% en moyenne en 2012) avec un seul mois en dessous de l'objectif fixé, soit une performance légèrement moindre que celle de l'an passé.

13.1.5. Indicateurs de transport des PMR

- **PMR 1** (ponctualité) - seuil de 96% et objectif de 98% : le seuil minimum a été dépassé 10 mois sur 12. Les résultats sont toutefois en moyenne en légère régression (96,7% en 2012 pour 97,4% en 2011).
- **PMR 2** (disponibilité du service) – objectif de 0,7% maximum de taux de refus : légère progression (taux de refus de 2,02 pour 2,2 les années précédentes) restant cependant en-dessous de l'objectif fixé.
- **PMR 3** (parc de véhicules) : l'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- **PMR 4** (pannes des véhicules) – objectif de 2,5 pannes maximum pour 10 000 km : les résultats (1,6 en 2012) respectent l'objectif fixé et sont très proches de la performance 2011.
- **PMR 5** (état et propreté des véhicules) – objectif de 90% : les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé et en léger progrès par rapport à ceux de l'an passé (99,3% en moyenne en 2011 pour 98,9% en 2011). Ce progrès provient en particulier de la rénovation d'une partie du parc.
- **PMR 6** (disponibilité du service de réservation et d'information) – objectif de 5% d'appels dissuadés maximum : les résultats sont au-delà de l'objectif fixé (1,98% en moyenne en 2012) et en nets progrès par rapport à 2011 (2,7%) du fait de l'évolution de l'organisation du CIT.
- **PMR 7** (réclamations client) – objectif de 90% des réclamations traitées dans un délai de 10 jours ouvrés : les résultats sont en moyenne de 95,8% du fait d'un mois de mars en dessous de l'objectif, les 11 autres mois étant à 100%



13.2. Certification : nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, certifications perdues

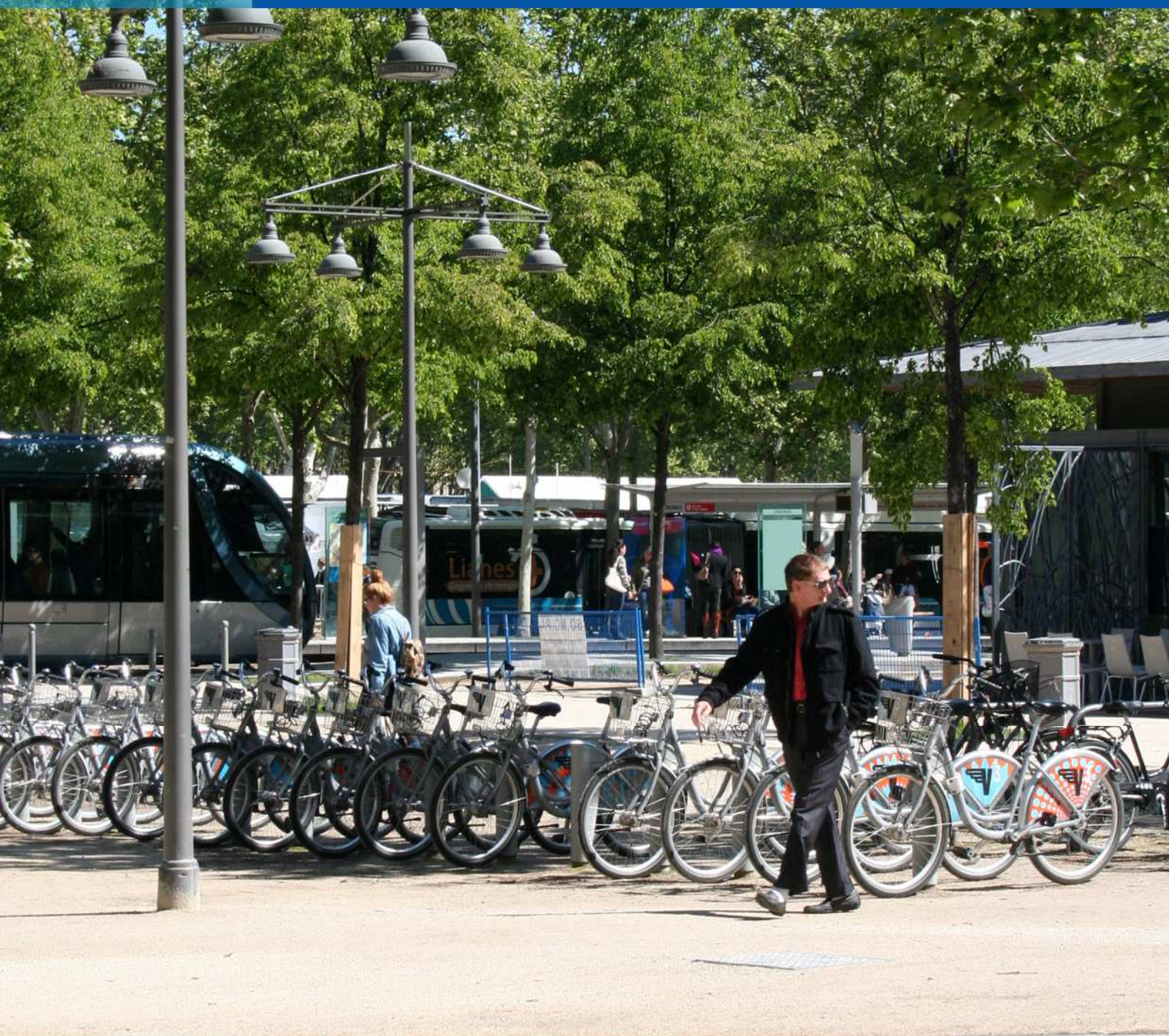
Services	Normes	Certification (Date admission)	
Certifications acquises antérieurement et à maintenir			
Service technique et achats	ISO 9001 vers. 2008	1997	Certification reconduite le 12/12/2012 - Valide jusqu'au 15/12/2013
Circuit des recettes	ISO 9001 vers. 2008	2006	Certification reconduite le 12/12/2012 - Valide jusqu'au 15/12/2013
Service contrôle	NF Service 298	2003	Certification reconduite le 31/10/2012 - Valide jusqu'au 31/03/2014
Ligne A	NF Service 286	2005	Certification reconduite le 10/10/2012 - Valide jusqu'au 31/03/2014
Ligne B	NF Service 286	2007	Certification reconduite le 10/10/2012 - Valide jusqu'au 31/03/2014
Ligne C	NF Service 286	2005	Certification reconduite le 10/10/2012 - Valide jusqu'au 31/03/2014
Transport à la demande (service Mobibus)	NF Service 371	2007	Certification reconduite le 05/06/2012 - Valide jusqu'au 04/09/2014
Certifications non reconduites (avec accord de la CUB) compte-tenu de la refonte des lignes dans le nouveau réseau			
Ligne 22	NF Service 286	2006	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 42	NF Service 286	2008	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 46	NF Service 286	2008	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 48	NF Service 286	2006	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 53	NF Service 286	2003	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 54	NF Service 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 55	NF Service 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 56	NF Service 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Certifications mises en œuvre			
Mise à disposition, maintenance et gestion matériel roulant et infrastructures associées (certification environnementale)	ISO 14001 version 2008	2012	Certification obtenue le 25/04/2012 - Valide jusqu'au 24/04/2015
Centre d'information téléphonique	NF Service 281 & 298	2011	Certification reconduite le 04/05/2012 – Valide jusqu'au 16/03/2014
Agences commerciales (Gambetta, Quinconces, Saint-Jean, Buttinière)	NF Service 281 et 298	2011	Certification reconduite le 04/05/2012 – Valide jusqu'au 07/04/2014
Certifications en cours			
23 lignes de bus (1-2-3-4-5-6-8-9-10-11-16-20-27-29-90-21-28-62-23-72-35-42-45)	NF Service 286		Le calendrier de certification doit être recalé pour tenir compte des délais de production des nouvelles normes par l'AFNOR, et du report de la livraison du nouveau SAEIV bus
Pôle d'échanges (Quinconces)	NF Service 298		Le calendrier de certification doit être recalé pour tenir compte des délais qui ont été nécessaires à l'obtention des autorisations de pose du mobilier de signalétique
Certifications perdues			
Aucune			





Chapitre 14

Statistiques



14. Statistiques

14.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente

Le compte de résultat analytique par ligne figure en annexe 2. Il précise les km, la fréquentation, les dépenses et les recettes par ligne.

14.2. Nombre de PKO

Le nombre de PKO par ligne figure en annexe 1.

Les PKO sont calculés sur la base du nombre moyen de places des véhicules utilisés sur chaque ligne et des kilomètres réels commerciaux.

14.3. Evolution du réseau sur quelques années

Les statistiques et leurs évolutions sur les dernières années sont présentées dans les différents chapitres.





Chapitre 15

Ratios



15. Ratios

15.1. Analyse de l'évolution du déficit transport

15.1.1. Préambule

L'analyse de gestion présentée ci-dessous vise à expliquer l'évolution du déficit transport (différence entre les recettes d'une part, et la contribution forfaitaire versée par la CUB au délégataire d'autre part). Sont ainsi comparés :

- le déficit prévisionnel du contrat, exprimé en euros H.T. 2008, tel que chiffré dans l'avenant n°1 ;
- le déficit réel hors facteurs exogènes traités dans le cadre de la conciliation et d'un avenant en cours de préparation, et avant application de l'article 28.

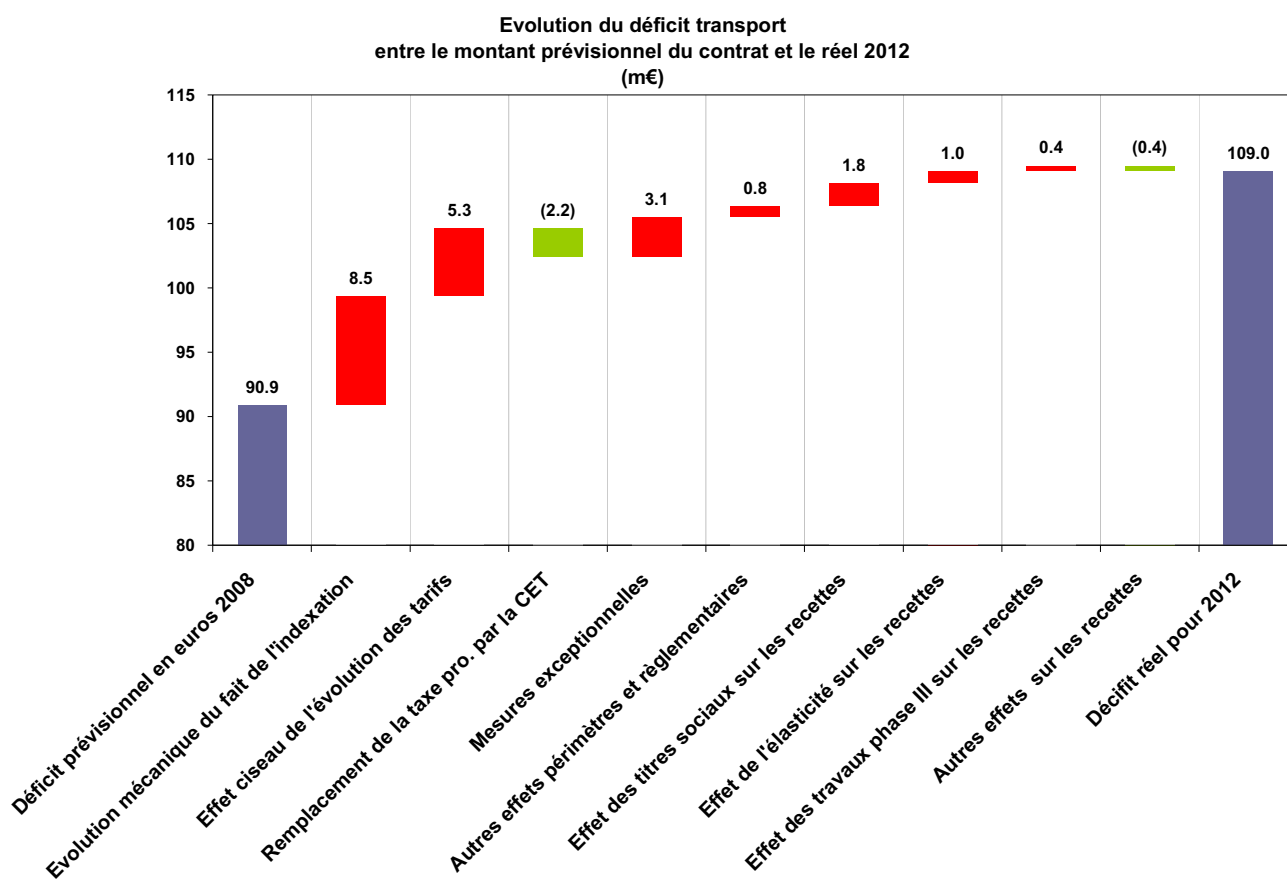
Du fait que l'arrêté des comptes 2012 n'est pas encore établi au moment de l'écriture du présent rapport, les hypothèses retenues pour la contribution forfaitaire sont celles de la clôture comptable des comptes 2012 du délégataire (voir chapitre 16).

Sur ces bases, le déficit transport réel est de 108,9m€ contre 90,9m€ prévu au contrat. Cet écart de 18,0m€ n'est que le reflet des mécanismes contractuels :

- 13,7m€ s'expliquent par les effets mécaniques d'indexation de la contribution et d'évolution de la tarification ;
- 4,3 m€ proviennent des évolutions du périmètre de la délégation, des évolutions réglementaires, et des corrections mécaniques, prévues au contrat, de l'objectif de recettes du trafic.

L'augmentation du déficit transport, entre les prévisions contractuelles réalisées en euros 2008 et les chiffres réels, n'est que le reflet des mécanismes contractuels





Ces différents écarts sont expliqués ci-après.

15.1.2. Effets mécaniques de l'indexation de la contribution et de l'évolution de la tarification

Le service public de transport est par essence déficitaire. Le déficit étant prévu au contrat en euros 2008, l'inflation se traduit mécaniquement par une augmentation de ce déficit.

15.1.2.1. Evolution mécanique du déficit

Le déficit augmente chaque année de façon mécanique, du fait de l'inflation qui se traduit contractuellement par une indexation de la contribution versée au délégataire. Cette indexation reflète, de façon forfaitaire, l'évolution des coûts de production du service de transport.

En 2012, cette indexation s'est élevée à 9,5%, se traduisant par une augmentation du déficit de 8,4m€ par rapport au montant inscrit au contrat en valeur 2008.

15.1.2.2. Effet ciseau d'une évolution des recettes inférieure à l'indexation de la contribution forfaitaire

L'évolution des tarifs des titres de transport n'est pas corrélée ou réajustée a



posteriori par rapport à l'indexation qui affecte la contribution forfaitaire.

Ainsi, entre la référence contractuelle en euros 2008 et les recettes réelles de 2012, la recette moyenne unitaire au voyage n'a progressé que de 0,8%, alors que sur la même période l'indexation a été de 9,5%. Cette divergence entre l'indexation des charges d'une part, et les évolutions tarifaires d'autre part, se traduit par un effet ciseau défavorable qui génère une augmentation du déficit de 5,3m€.

Il faut noter que, pour contrer cet effet, dans la mesure où le taux de couverture est de l'ordre d'un tiers, il aurait fallu que la progression du R/V (recette moyenne unitaire au voyage) soit trois fois supérieure à l'indexation (soit près de 30% sur la période 2009/2012). Ces mesures entraîneraient bien entendu une désaffection de la clientèle, qu'il faudrait compenser à son tour.

Il faut d'ailleurs souligner que la recette moyenne unitaire (en euros H.T.) n'évolue pas dans la même proportion que la hausse moyenne pondérée des tarifs telle qu'elle ressort des délibérations tarifaires. En effet, les glissements tarifaires induits par la fidélisation des clients, lesquels basculent des titres oblitérables (au R/V élevé) à des formules d'abonnement (au R/V plus faible), expliquent une partie de ce phénomène. Il faut en outre rappeler que la hausse de la TVA au 1^{er} janvier 2012 (passage de 5,5% à 7%) s'est traduite par une perte sèche de 2,5% jusqu'à répercussion dans la grille tarifaire en juillet 2012.

15.1.3. Impact des évolutions du périmètre de la délégation, des évolutions réglementaires et des corrections mécaniques de l'objectif contractuel de recettes tarifaires

Les évolutions du périmètre de la délégation, et les évolutions réglementaires, expliquent 1,6m€ d'augmentation du déficit transport.

Les corrections mécaniques, prévues au contrat, de l'objectif de recettes du trafic pèsent pour un montant de 2,7m€.

15.1.3.1. Remplacement de la taxe professionnelle par la CET

L'avenant n°3 avait tiré les conséquences du remplacement de la taxe professionnelle par la CET (contribution économique territoriale). Le montant réel acquitté par le délégataire se révèle même très inférieur à l'estimation qui avait été retenue dans l'élaboration de l'avenant n°3.

Cet effet d'aubaine sur le déficit s'élève à 2,2m€ en 2012. Il bénéficie intégralement à la CUB.

15.1.3.2. Conséquences des mesures exceptionnelles décidées par la CUB

Du fait des surcoûts liés aux travaux de la phase III qui ont nécessité des adaptations d'itinéraires des lignes de bus (avenant n°4), à l'indisponibilité du pont aval (avenant n°4), et au réaménagement de place Gambetta (avenant en cours), le déficit prévisionnel augmente mécaniquement de 3,1m€ en valeur 2008.



15.1.3.3. Autres effets périmètres et réglementaires

D'autres mesures impactant le périmètre confié au délégataire (nouveaux investissements, renforts Mobibus,...) ainsi que certaines évolutions réglementaires (nouvelles taxes...) expliquent le solde de 0,7m€ d'augmentation du déficit prévisionnel.

15.1.3.4. Corrections mécaniques de l'objectif contractuel de recettes tarifaires

Le contrat de délégation prévoit que l'objectif de recettes soit corrigé de divers mécanismes traduisant les effets estimés sur les recettes de divers impacts :

- l'évolution réelle des titres sociaux, soit un impact défavorable de 1,8m€ sur les recettes ;
- les effets de l'élasticité (les hausses tarifaires décidées par la communauté urbaine ayant été supérieures à l'inflation, elles génèrent une baisse de la fréquentation et donc des recettes, comme cela ressort des études du GART et du CERTU) soit un impact de 0,9m€ sur les recettes ;
- les effets défavorables des modifications d'itinéraires bus liées aux travaux de la phase III à hauteur de 0,4m€ sur les recettes ;
- divers impacts dont un montant des recettes d'amendes supérieures aux prévisions pour un impact total favorable de 0,4m€.

Tous ces impacts se traduisent directement par une évolution à la hausse du déficit pour un montant de 2,7m€.

15.2. Ratios d'offre et d'usage

Entre 2008 et 2012, l'usage des transports en commun a progressé de près de 30%

Réseau Tbc urbain (hors Mobibus et lignes harmonisées)	2011	2012
Km offerts (commerciaux + Hlp)	31 018 670	31 022 671
Km offerts (commerciaux uniquement)	27 429 428	27 505 453
Nombre habitants CUB *	714 727	714 727
Nombre de voyages **	108 837 766	117 262 681
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	43,4	43,4
Km par habitant (commerciaux uniquement)	38,4	38,5
Voyages par habitant	152,3	164,1
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	3,5	3,8
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	4,0	4,3

* source : CUB

** Pas de données pour les services spéciaux.



15.3. Ratio de productivité : km parcourus par agent

Le ratio de productivité s'établit à environ 18 550 km parcourus par an et par agent (calcul effectué sur l'ensemble de l'année 2012 sur les kms totaux bus et tram et en neutralisant l'effectif supplémentaire dédié au rendu de compteurs).

15.4. Ratios financiers

Dans le tableau ci-dessous, les dépenses correspondent aux sommes engagées par le délégataire (telles que ventilées entre les activités dans la comptabilité analytique figurant en annexe 9, hors bonus ou malus contractuels). Il ne s'agit donc pas des dépenses de la CUB (contribution forfaitaire), ou des recettes de la CUB (recettes et pénalités du délégataire).

Le taux de couverture tel que calculé ci-dessous n'est donc pas l'exacte représentation de celui calculé à partir des charges et des produits de la collectivité. Les calculs réalisés avec les coûts réellement supportés et les recettes réellement encaissées par la CUB donneraient une image encore plus positive des performances du réseau.

Réseau Tbc urbain (hors Mobibus, Vélos et lignes harmonisées)	2011	2012
Recettes (en €)	49 343 815	53 176 137
Dépenses (en €)	158 761 921	165 853 308
Km offerts (commerciaux + Hlp)	31 018 670	31 022 671
Km offerts (commerciaux uniquement)	27 429 428	27 505 453
Nombre de voyages **	108 837 766	117 262 681
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	1,59	1,71
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	1,80	1,93
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	5,12	5,35
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,79	6,03
Recettes par voyage (en €)	0,45	0,45
Taux de couverture des dépenses par les recettes	31,1%	32,1%

** Pas de données pour les services spéciaux.



Mobibus	2011	2012
Recettes (en €)	228 262	227 285
Dépenses (en €)	3 590 687	3 723 938
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 377 572	1 352 736
Km offerts (commerciaux uniquement)	728 094	728 627
Nombre de voyages	88 520	87 935
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,17	0,17
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,31	0,31
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,61	2,75
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	4,93	5,11
Recettes par voyage (en €)	2,58	2,58
Taux de couverture des dépenses par les recettes	6,4%	6,1%

VCub	2011	2012
Recettes (en €)	1 033 682	1 103 389
Dépenses (en €)	2 625 634	2 764 846
Nombre de locations	2 012 431	2 205 624
Recettes par location (en €)	0,51	0,50
Dépenses par location (en €)	1,30	1,25
Taux de couverture des dépenses par les recettes	39,4%	39,9%



Chapitre 16

Comptes de l'exploitation



16. Comptes de l'exploitation

16.1. Compte de résultat sous forme de Soldes Intermédiaires de Gestion

NB : Ce tableau est bâti sur le modèle figurant dans l'annexe 6 de la convention de DSP qui est construit sur un modèle différent de celui figurant dans le rapport mensuel.

Compte de résultat	N-1	N	Δ	% Δ
EN K€				
Kilomètres	32 396 242	32 375 407	-20 835	-0,1%
Dont directement exploités	26 653 930	26 312 744	-341 186	-1,3%
Contribution CUB	167 927	173 193	5 266	3,1%
Autres produit d'exploitation non reversés	0	1 013	1 013	0,0%
PRODUITS D'EXPLOITATION (A)	167 927	174 206	6 279	3,7%
Achats externes (B)	-55 325	-59 400	-4 075	7,4%
Dont carburant / lubrifiants / énergie de traction	-9 397	-8 468	929	-9,9%
Sous traitance kilométrique	-15 443	-17 936	-2 493	16,1%
Entretien réparation + pneus	-6 327	-7 319	-992	15,7%
Nettoyage bus et tramway	-1 241	-1 286	-45	3,7%
Crédit bail	0	0	0	0,0%
Assurances (primes + provisions)	-1 382	-1 266	116	-8,4%
Dépositaires	-181	-179	2	-1,0%
Billetterie	-292	-306	-14	4,8%
Dépenses promotionnelles	-371	-518	-147	39,6%
Documents d'information	-427	-391	36	-8,4%
Frais de siège	-3 781	-3 752	29	-0,8%
Affranchissement + tél	-420	-397	23	-5,5%
Fluides	-1 486	-1 134	352	-23,7%
Cotisations professionnelles	-55	-58	-3	4,7%
Maintenance hors matériel roulant	-4 999	-5 072	-74	1,5%
Fournitures	-87	-89	-3	3,0%
Locations	-1 026	-931	95	-9,2%
Enquêtes	-536	-352	184	-34,3%
Missions déplacements voyages	-106	-107	-2	1,6%
Gardiennage (P+R et dépôts) et hôtesses	-2 051	-2 084	-34	1,6%
Autres achats externes	-5 718	-7 753	-2 035	35,6%
VALEUR AJOUTEE (A-B)	112 602	114 806	2 204	2,0%
CET	-2 929	-2 339	589	-20,1%
Autres impôts et taxes	-383	-423	-40	10,5%
Salaires	-73 958	-74 607	-648	0,9%
Charges sociales et taxes sur les salaires	-37 790	-38 032	-242	0,6%
Subvention d'exploitation autres (Remboursement OPCA...)	1 079	1 130	50	4,6%
EBE	-1 378	534	1 913	-138,8%



Compte de résultat	N-1	N	Δ	% Δ
Dotation aux amortissements	-1 847	-2 035	-188	10,2%
Provisions	-162	-173	-11	6,9%
Autres charges	227	274	47	20,8%
RESULT. D'EXPLOITATION	-3 160	-1 400	1 760	-55,7%
Produits financiers	23	5	-19	-79,7%
Charges financières	0	-6	-6	0,0%
RESULTAT FINANCIER	23	-1	-24	-103,5%
RESULTAT COURT AVT. IMPTS	-3 136	-1 400	1 736	-55,3%
Produits except. hors cessions	3 204	0	-3 204	-100,0%
Charges except. hors cessions	-44	-88	-44	98,6%
Produits except. / opé capital	0	0	0	0,0%
Charges except. / opé capital	0	0	0	0,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	3 160	-88	-3 247	-102,8%
Participation des salariés	0	0	0	0,0%
TOTAL PRODUITS	172 234	175 341	3 107	1,8%
TOTAL CHARGES	-172 210	-176 829	-4 619	2,7%
BENEFICE OU PERTE avt IS	23	-1 488	-1 512	-6478,5%
IS	0	0	0	0,0%
RESULTAT NET	23	-1 488	-1 512	-6478,5%

La valeur ajoutée de 2012 est de 114.8 M€ contre 112,6 M€ en 2011. Cela représente 66% des produits d'exploitation contre 67% l'an passé.

Les dépenses de traction (gazole, GNV et électricité) pèsent moins lourd dans la valeur ajoutée qu'en 2011. En revanche les coûts d'entretien réparation et pneumatiques pèsent plus lourd car en 2012 une opération spéciale de rachat du parc de pneumatiques a été effectué lors du changement du fournisseur. Le parc de pneumatiques a été revendu au nouveau prestataire à l'euro l'euro et se retrouve dans les « Autres produit d'exploitation non reversés ».

L'EBE (excédent brut d'exploitation) est positif de 534 K€ alors qu'il était négatif de -1 378 K€ en 2011. Les soldes intermédiaires de gestion sont ensuite négatifs.

Le résultat exceptionnel est constitué pour la plus grosse partie la mise au rebus de vélos détruits (-60 K€) et de véhicules Cito eux aussi mis au rebus (-23 K€).



16.2. Compte de résultat analytique annuel

La comptabilité analytique par lignes s'obtient à partir de la ventilation tant des coûts que des recettes. Les clefs de ventilation sont rappelées ci-dessous. Les résultats obtenus dépendent donc des clefs de ventilation.

16.2.1. Données chiffrées

Le compte de résultat analytique annuel (dit « comptabilité analytique par lignes ») est présenté sous forme de 5 tableaux distincts : lignes du réseau (hors Mobibus), Mobibus, parcs relais, VCub et Total. Il figure en annexe 2.

16.2.2. Présentation des méthodes et éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects

La comptabilité analytique vise à fournir à la CUB une décomposition des dépenses engagées par le délégataire et des recettes par ligne Tbc, par parc relais, sur l'activité Mobibus et sur l'activité VCub.

Ainsi, en phase avec la comptabilité générale, tant du mois qu'en cumul fin de mois, et sur la base de la comptabilité analytique, les dépenses sont affectées :

- directement à la ligne concernée du réseau Tbc, ou au parc relais concerné,
- à défaut, au global de l'activité concernée parmi les 5 activités de la délégation (tramway, bus, parcs relais, Mobibus, VCub),
- et à défaut, entre certaines activités.

Les recettes sont affectées de la même façon à partir de la comptabilité des recettes que le délégataire tient pour le compte de la CUB.

Les dépenses et les recettes qui n'ont pu être affectées directement sont ensuite ventilées selon des clefs de répartition appropriées (kilomètres, consommations de carburant, heures de conduites, voyages). Toutefois, certaines dépenses et recettes ne sont pas ventilées (recettes publicitaires, contribution économique territoriale, impôt sur les sociétés) mais sont uniquement reprises en global.

En 2012, la comptabilité analytique a été adaptée afin de prendre en compte de nouvelles lignes de bus suite à l'adaptation de l'offre

Les principes détaillés de construction de la comptabilité analytique ont fait l'objet d'une note remise à la CUB.

16.3. Comptes sociaux de l'entreprise

16.3.1. Comptes sociaux de l'entreprise (format liasse fiscale)

Les comptes au format liasse fiscale figurent en annexe 3 (version approuvée par l'assemblée générale).



16.3.2. Tableau des flux

EN K€	2012
EMPLOIS	
Distribution de dividendes mis en paiement au cours de l'exercice	0
Equipements de 1er établissement	
Incorporels	154
Corporels	2 571
Financiers	26
Renouvellement des équipements (si absent du compte de résultat)	
Remboursement des dettes financières	0
Variation du besoins en Fonds de Roulement (hors compte courant)	-4 228
TOTAL DES EMPLOIS	-1 476

EN K€	2012
RESSOURCES	
Capacité d'autofinancement de l'exercice	
+ résultat net	-1 488
+ dotations aux amortissements et provisions	2 315
- reprises	-107
- résultat sur cessions des éléments d'actif	82
Cessions d'équipement	43
Augmentation des capitaux propres	17 758
Subventions	
Augmentation des dettes financières / emprunts (a)	0
TOTAL DES RESSOURCES	18 604
VARIATION DE LA SITUATION NETTE DE TRESORERIE (b)	-20 080

(a) sauf concours bancaires courants et soldes créditeurs de banque

(b) variation de trésorerie positive mais présentée avec un signe "-" conformément à la demande de l'IGA



16.4. Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la DSP et nécessaires à la continuité du service public

16.4.1. Médailles du travail

Les normes comptables rendent obligatoire la provision des engagements futurs de l'employeur à verser à ses salariés des primes de médailles du travail : le régime des médailles des chemins de fer s'applique à l'activité du délégataire, ce régime prévoyant l'octroi de médailles et de primes à l'occasion du franchissement par les salariés des paliers d'ancienneté. La variation de provision comptabilisée à ce titre au cours de l'exercice 2012 est de 64 K€.

16.4.2. Indemnités de départ en retraite

Le montant des indemnités de départ à la retraite n'est pas provisionné dans les comptes sociaux mais figure dans les engagements financiers de l'annexe aux comptes annuels.

16.4.3. Droit individuel à la formation

Le montant relatif au DIF n'est pas provisionné dans les comptes sociaux mais figure dans l'annexe aux comptes annuels.

16.4.4. Contrats dépassant l'échéance de la DSP

Voir l'annexe 4.

16.5. Immobilisations

16.5.1. Etat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Le patrimoine immobilier n'a pas évolué depuis la reprise du contrat.

A noter que des bureaux ont été pris en location rue Michelet à proximité de la place Gambetta pour l'UPA Gambetta (ex UPA Saint-Bruno) qui se trouve ainsi située au cœur du réseau de bus. Par ailleurs, les locaux de la VPC ont été entièrement réaménagés.

16.5.2. Compte-rendu des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

Les biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué sont fournis dans le chapitre 9 pour les biens acquis par la collectivité et dans le



chapitre 10 pour les investissements réalisés par l'exploitant.

16.5.3. Etat du suivi du programme contractuel d'investissements en 1er établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, et présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation

16.5.3.1. Etat des acquisitions

Investissements délégataire réseau Tbc		Durée amortissement		2012			
				Avenant 4		Réalisé	
				Q	€ (2008)	Q	€ (2012)
Locaux administratifs	10				40 000		15 240
Mobilier	5				15 000		4 516
Ateliers	10				0		14 327
Sous-total Réaménagement Locaux hors Exploitation					55 000		34 084
Agence Quinconces	10				0		10 003
Agences commerciales	10				0		20 212
Divers locaux	10				0		82 457
Sous-total Réaménagement Locaux Exploitation					0		112 671
Poteaux d'arrêt	10		10		5 000		6 657
Pose et dépose	10				0		0
Climatisation	10				0		9 000
Installations fixes	10				0		24 576
Sanitaires en terminus	10				0		49 200
Sous-total Infrastructure					5 000		89 434
Distribution de carburants	10				0		0
Borne ADBLue	10				0		0
Surveillance dépôt	10				0		0
Sous-total Equipements Dépôts					0		0
Equipements Ateliers	10				25 000		205 208
Outillages Divers	5				50 000		5 870
Sous-total Equipements Ateliers					75 000		211 078
Véhicules 4-5 places	5		3		45 000		
Véhicules de société	5		2		28 000	8	84 568
Véhicules Utilitaires	5		1		20 000	2	37 353
Sous-total Véhicules de Service					93 000		121 921
Equipements divers	5				18 000		5 134
Sous-total Equipements Divers					18 000		5 134



Micros / imprimantes	3		63 000		70 646
Serveurs	3		25 000		32 276
Autres matériels	3		0		27 043
Sous-total Matériel Informatique			88 000		129 964
Logiciel (Mainta, Map Info ...)	3		20 000		15 819
Équipement Vente à Distance	3		0		95 688
Navitia	3		0		24 075
Hastus	3		0		0
Coda/RH Place/Hastop/Titan Fraude/Abel	3		0		18 325
Sous-total Logiciels			20 000		153 907
Mise en couleur bus hybrides			0		1 780
Sous-total autobus			0		1 780
Bateau neuf	20	2	1 719 346	2	1 220 855
Bateau d'occasion	15	1	244 948	0	
Sous-total Navettes fluviales			1 964 294		1 220 855
TOTAL TBC			2 318 294		2 080 828

Investissements délégataire réseau Mobibus		Durée amortissement	2012			
			Avenant 4		Réalisé	
			Q	€ (2008)	Q	€ (2012)
Type Kangoo (véhicules neufs)	6	1	35 805	1	18 200	
Type Master	6	6	322 326			
Sous-total Investissement véhicules			358 131		18 200	
Type Kangoos	3		0			
Type Master	3	2	16 000			
Sous-total Rénovation véhicules			16 000		0	
Mobilier	10		0			
Sous-total Réaménagement Locaux hors Exploitation			0		0	
Equipements Ateliers	10		0		11 600	
Sous-total Equipements Ateliers			0		11 600	
Autocommutateur	10		0			
équipement GPRS véhicule	6		0			
Sous-total Equipements Divers			0		0	
Micros / imprimantes	3		Intégré ds		Intégré ds	
Serveurs	3		Tbc		Tbc	



Sous-total Matériel Informatique		0	0
Titus	3	0	
Géolocalisation	3	0	
licence Office	3	0	502
Sous-total logiciels		0	502
TOTAL Mobibus		374 131	30 301

		2 012	
		Avenant 4	Réalisé
Investissements délégataire vélos	Durée amortissement	Q € (2008)	Q € (2012)
Terminaux de paiement CB supplémentaires	10	0	49 245 000
Stationnement Arceaux	10	0	
Parcs et stationnement de vélos	5	0	29 812
Vélos	3	0	336 769
Véhicules exploitation	5	0	
logiciel exploitation et internet	10	0	
Local vélo gare Saint-Jean	10	0	2 057
TOTAL VLS		0	613 638
TOTAL général hors location opérationnelle		2 692 425	2 724 768
Pour info : total général cumulé 2009+ 2010+ 2011+ 2012 (avec location opérationnelle 2010)		16 192 997	16 952 106
Pour info : total général cumulé 2009+ 2010+ 2011+ 2012(hors location opérationnelle 2010)		15 910 652	16 669 761

Le total des investissements cumulé à fin 2012 est de 16 952 106 € avec les 3 véhicules Noventis qui ont été acquis en 2010 en location opérationnelle. Le total investi sur fonds propres est de 16 669 761 €.

16.5.3.2. Etat des cessions et mises au rebut

		2012	
		Avenant 4	Réalisé
Cessions / mises au rebut		Q € (2008)	Q € (2012)
Cession matériels roulants		0	-170 165
Cession véhicules de service		0	
Vélos détruits et volés		0	-300 262
TOTAL		0	-470 427
Pour info : total cumulé 2009+ 2010+ 2011+ 2012 des cessions / mises au rebut		0	-608 947



En valeurs brutes, 1 081 € de véhicules de type Master et 169 084 € de véhicules de type CITO et ont été sortis en 2012.

300 262 € de vélos ont été sortis en 2012 ; il s'agit de vélos qui ont été détruits. Une opération similaire avait déjà été réalisée dans les comptes 2010 et 2011.

16.5.3.3. Etat récapitulatif

	2012			
	Avenant 4		Réalisé	
	Q	€ (2008)	Q	€ (2012)
Total acquisitions et sorties d'investissements				
TOTAL cumulé à fin 2012 avec location opérationnelle 2010		16 192 997		16 343 160
TOTAL cumulé à fin 2012 hors location opérationnelle 2010		15 910 652		16 060 814

Le montant total des investissements cumulés nets de sorties est de 16 343 160 € dont 16 060 814 € sur fonds propres.

16.5.4. Etat des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles

Depuis le changement de DSP, il n'y a plus de dépenses de renouvellement. Tout passe maintenant par des acquisitions d'immobilisation qui sont intégrées dans les immobilisations présentées en chapitre 10.





Chapitre 17

Divers



17. Divers

17.1. Compte-rendu des services spécifiques

Services occasionnels Année 2012 (en Km)	Tramway	Bus	Affrétés	Total
Carnaval le 4 mars	728			728
Foire internationale du 12 au 20 mai		1 551		1 551
Fête de la musique le 21 juin	1 718			1 718
Fête du Vin du 28 juin au 01 juillet	1 310	628	103	2 041
Feu d'artifice du 14 juillet	485			485
Ouverture des commerces 5 week-ends	10 691			10 691
Maitien du service jusqu'à 1h du matin le 31 décembre	327	592	103	1 022
Navette électrique : Fêtes de fin d'année		415		415
Navette électrique : Dimanches sans voitures		1 986		1 986
Navettes : Corresp SNCF dimanches soirs	17 356	23 666		41 022
Navettes : Corresp SNCF vendredis soirs	1 648	3 433		5 082
Desserte du stade Chaban-Delmas	10 169	1 618		11 787
Dessertes hors CUB		18 082	7 474	25 556
Desserte du stade Moga à Bègles		494		494
Festival de la BD à Floirac le 25 mars		318		318
Meeting politique à Cenon le 19 avril	404			404
Concert de Johnny Halliday à Bordeaux le 03 juillet	230			230
Festival Vibrations Urbaines à Pessac le 26 octobre	31			31
Total km commerciaux	45 098	52 785	7 680	105 562
Km hlp	2 165	5 732	834	8 731
TOTAL KM	47 262	58 517	8 514	114 293

Le taux de km hlp est de 4,80% pour le tramway et 10,86% pour le bus.

17.2. Graphiques de l'offre de service de septembre et de l'été

Les graphiques de l'offre de service de l'hiver 2012/2013 ont déjà été fournis à la CUB sous forme de CD-ROM.

17.3. Services additionnels

Les services additionnels fournis à la clientèle sont détaillés dans les chapitres 4 et 6.





Annexes





Sommaire des Annexes

Sommaire des annexes	
1	Kilomètres, PKO, voyages et V/K par ligne
2	Compte de résultat par ligne et synthèse
3	Comptes sociaux format liasse fiscale
4	Contrats dépassant l'échéance de la DSP





ANNEXE 1

**Kilomètres, places kilométriques offertes (PKO),
voyages et voyages par kilomètre (V/K) par ligne**



	2010					2011					2012				
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)
A	2 090 033	2 031 694	617 934 006	25 258 261	12,1	2 120 098	2 067 154	627 989 295	27 366 728	12,9	2 080 273	2 029 087	616 170 867	29 637 599	14,2
B	1 693 236	1 657 766	503 931 132	22 875 290	13,5	1 725 554	1 694 090	514 634 932	24 151 742	14,0	1 706 308	1 677 745	509 459 152	27 046 934	15,9
C	912 731	894 595	197 611 470	13 850 823	15,2	929 004	913 040	201 564 931	15 005 793	16,2	948 948	893 967	197 272 254	16 985 244	17,9
Sous-total	4 695 999	4 584 055	1 319 476 608	61 984 374	13,2	4 774 655	4 674 283	1 344 189 158	66 524 263	13,9	4 735 529	4 600 799	1 322 902 273	73 669 777	15,6
Lianes 1	705 215	628 065	91 897 595	1 660 988	2,4	874 484	771 800	107 448 535	2 229 138	2,5	872 349	773 453	101 394 524	2 336 437	2,7
Lianes 2	387 938	341 910	50 936 565	1 089 366	2,8	474 833	408 852	60 454 548	1 206 454	2,5	442 416	385 273	57 274 898	1 184 733	2,7
Lianes 3	818 068	700 895	104 402 499	1 780 388	2,2	1 131 297	941 407	139 272 202	2 201 358	1,9	1 233 660	1 050 185	156 125 998	2 716 389	2,2
Lianes 4	993 637	887 555	132 235 178	2 600 949	2,6	1 251 991	1 102 506	163 059 154	3 309 519	2,6	1 251 329	1 101 844	163 803 984	3 352 273	2,7
Lianes 5	1 312 847	1 114 371	166 015 751	3 220 722	2,5	1 621 285	1 360 202	201 159 695	4 067 704	2,5	1 623 767	1 356 527	201 647 407	4 172 954	2,6
Lianes 6	592 091	534 522	79 624 713	1 236 368	2,1	756 749	661 206	97 783 974	1 550 745	2,0	777 645	667 384	99 202 787	1 556 023	2,0
Lianes 7	749 477	666 956	68 711 704	542 510	0,7	939 943	825 981	83 998 181	729 683	0,8	956 255	833 352	83 975 384	798 485	0,8
Lianes 8	352 880	331 193	39 338 925	880 497	2,5	436 226	406 774	48 040 025	1 163 363	2,7	438 999	410 292	48 138 284	1 158 483	2,6
Lianes 9	616 701	584 409	87 062 303	2 898 313	4,7	767 568	718 893	106 318 317	3 214 802	4,2	774 325	724 205	107 652 686	3 174 406	4,1
Lianes 10	1 216 081	1 090 216	144 140 382	1 915 193	1,6	1 487 922	1 333 864	182 862 282	2 618 265	1,8	1 486 366	1 334 132	184 006 752	2 839 152	1,9
Lianes 11	837 346	763 199	78 634 613	1 209 603	1,4	1 040 047	937 490	95 347 505	1 701 805	1,6	995 857	907 742	91 481 518	1 614 177	1,6
Lianes 14						1 222 323	184 629	20 124 514	230 913	1,1	602 160	523 617	57 074 289	644 723	1,1
Lianes 15	1 346 000	1 209 084	124 568 830	2 503 616	1,9	1 477 747	1 310 519	133 375 684	3 171 121	2,1	1 165 987	1 022 083	102 990 998	2 873 154	2,5
Lianes 16	655 945	597 894	81 544 430	2 690 550	4,1	830 168	743 330	104 281 443	3 218 718	3,9	871 611	782 234	115 806 685	3 299 272	3,8
Principale 20	152 809	137 075	14 119 561	446 868	2,9	211 507	188 692	19 178 124	570 612	2,7	253 409	225 488	22 718 004	612 960	2,4
Principale 21	181 936	160 475	16 368 408	316 980	1,7	212 421	189 530	19 332 088	405 759	1,9	204 554	182 511	18 616 138	383 342	1,9
Principale 23	298 453	253 875	28 710 410	277 735	0,9	384 294	321 027	35 084 058	319 813	0,8	385 227	321 717	33 985 502	361 282	0,9
Principale 24	463 925	419 144	43 188 629	770 858	1,7	586 078	520 334	52 916 460	960 231	1,6	590 294	524 065	52 819 883	935 292	1,6
Principale 26	254 619	232 755	14 189 330	487 562	1,9	328 197	296 437	18 101 944	574 407	1,8	366 412	332 061	20 635 446	630 654	1,7
Principale 27	350 712	312 762	32 214 992	315 557	0,9	442 624	384 844	39 135 385	428 382	1,0	446 613	388 698	39 159 414	454 135	1,0
Principale 28	229 014	210 830	21 714 569	209 281	0,9	288 357	259 845	26 423 925	272 194	0,9	299 327	262 919	26 485 909	266 829	0,9
Principale 29	345 353	287 690	29 641 582	575 277	1,7	437 599	355 700	36 173 274	665 697	1,5	445 605	358 762	36 156 739	653 441	1,5
Principale 30	464 313	393 293	40 115 894	450 920	1,0	633 306	517 024	52 736 472	533 214	0,8	607 625	496 059	50 598 031	464 835	0,8
Corol 32	548 073	481 083	39 448 794	376 322	0,7	657 798	579 333	47 505 336	516 073	0,8	655 332	577 161	47 327 220	620 042	0,9
Corol 33	264 982	238 115	24 519 548	185 879	0,7	300 047	274 865	24 657 025	237 407	0,8	260 085	246 263	16 703 339	191 845	0,7
Corol 34	520 884	464 114	55 667 549	578 293	1,1	650 856	583 419	68 658 480	737 792	1,1	681 824	611 321	71 467 443	800 743	1,2
Corol 35	518 181	477 050	71 071 772	863 424	1,7	646 953	590 919	87 397 245	1 116 914	1,7	651 460	599 545	89 131 765	1 251 259	1,9
Corol 36	539 851	485 429	49 513 735	299 022	0,6	617 146	579 063	59 064 440	336 584	0,5	616 743	578 685	59 025 821	353 056	0,6
Corol 37	239 300	206 337	21 257 708	131 755	0,6	303 139	250 173	25 439 821	162 508	0,5	307 044	254 056	25 603 201	178 765	0,6
Flexo Bouliac 38	59 391	41 483	331 867	2 316	0,0	31 011	23 028	184 226	2 312	0,1	14 762	14 042	112 336	2 121	0,1
Résago Bouliac 38						100 275	55 554	444 430	1 290	0,0	39 235	21 737	173 895	1 352	0,0
Resago Le Taillan 39	82 937	43 814	350 509	3 185	0,0	179 878	79 499	635 992	3 827	0,0	78 414	34 656	277 247	6 035	0,1
Citéis 40	216 050	185 085	19 065 118	93 758	0,4	271 067	226 290	23 013 191	153 593	0,6	263 778	221 789	22 347 688	149 183	0,6
Citéis 41	135 581	130 701	2 548 424	63 839	0,5	183 723	174 767	3 383 159	95 827	0,5	216 110	198 041	3 898 263	98 166	0,5
Citéis 42	228 639	219 494	13 374 033	129 679	0,6	257 958	247 708	15 084 127	163 704	0,6	215 504	207 766	12 904 225	131 007	0,6
Citéis 43	266 965	234 335	15 700 466	578 534	2,2	322 735	283 812	19 015 414	501 826	1,6	366 230	322 061	21 578 092	464 834	1,3
Citéis 44	271 437	258 401	26 607 723	207 892	0,8	342 120	322 569	32 798 265	253 229	0,7	357 289	337 107	33 950 677	237 549	0,7
Citéis 45	240 217	218 050	13 276 705	181 986	0,8	296 625	271 949	20 212 646	273 715	0,9	272 566	258 723	24 936 199	362 471	1,3

	2010					2011					2012				
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)
Citéis 46	78 791	74 141	1 445 402	15 686	0,2	83 153	78 070	1 503 742	22 103	0,3	57 843	54 310	1 068 511	21 074	0,4
Citéis 47	84 518	69 597	1 502 572	139 434	1,6	110 870	84 123	1 757 264	133 050	1,2	105 824	84 849	1 804 683	111 149	1,1
Flexo 48	151 556	87 995	9 065 111	22 576	0,1	167 220	109 595	11 144 249	31 050	0,2	132 041	113 487	11 435 042	48 011	0,4
Flexo 49	109 713	7 999 264	36 667	36 667	0,3	129 710	117 840	9 662 880	43 263	0,3	128 081	116 360	9 541 520	42 763	0,3
Flexo 50	56 626	46 537	3 816 026	1 209	0,0	74 185	55 880	4 582 193	1 896	0,0	74 480	56 103	4 600 409	2 125	0,0
Flexo 51	12 217	9 411	771 677	16	0,0	17 342	11 348	930 511	151	0,0	17 314	11 330	929 019	265	0,0
Flexo 52	25 619	18 209	1 493 097	638	0,0	39 834	22 083	1 810 765	865	0,0	39 457	21 874	1 793 627	1 271	0,0
53 Exp	165 990	144 052	21 251 657	333 656	2,0	114 443	101 668	14 996 520	256 315	2,2					
Flexo 54	30 907	26 257	2 153 074	5 944	0,2	38 621	31 438	2 577 916	4 534	0,1	38 673	31 480	2 581 376	4 358	0,1
Flexo 55	20 948	16 682	1 367 899	576	0,0	33 314	23 701	1 943 449	1 053	0,0	33 276	23 674	1 941 268	1 627	0,0
56 exp	341 182	302 209	31 133 054	406 526	1,2	437 048	373 791	38 012 048	516 654	1,2	439 098	376 577	37 946 122	518 499	1,2
Flexo 57	25 374	21 045	1 725 690	272	0,0	32 718	25 166	2 063 645	638	0,0	36 304	27 925	2 289 843	710	0,0
Locale soirée 58	13 894	11 104	1 656 163	7 659	0,6	18 271	14 570	2 156 585	8 768	0,5	28 170	24 289	3 616 642	10 205	0,4
Locale 62	95 797	76 433	7 872 738	60 412	0,6	114 464	94 253	9 584 585	69 502	0,6	114 435	94 857	9 556 998	73 183	0,6
Locale 63	9 369	8 426	564 529	2 133	0,2	7 255	6 798	455 481	1 511	0,2					
Locale 64	101 968	81 395	8 386 069	72 066	0,7	125 000	100 029	10 172 510	69 122	0,6	121 291	100 448	10 122 777	79 351	0,7
Locale 67	70 879	58 985	6 077 342	32 087	0,5	85 323	72 550	7 378 057	37 497	0,4	94 024	72 806	7 337 513	47 166	0,5
Flexo Artigues 68	15 947	12 302	1 008 741	2 972	0,2	18 010	15 287	1 253 567	2 923	0,2	23 502	22 080	1 810 594	3 872	0,2
Résago Artigues 68						8 642	4 788	392 616	255	0,0					
Locale 70	52 812	41 196	3 542 843	34 636	0,7	69 667	47 268	4 065 033	23 799	0,3	65 456	44 411	3 819 348	27 672	0,4
Locale 71	270 590	233 748	20 102 290	113 906	0,4	333 151	282 605	24 304 022	146 261	0,4	334 322	283 599	24 389 497	169 880	0,5
Locale 72	140 170	131 297	13 524 937	118 168	0,8	172 034	163 061	16 581 784	146 946	0,9	173 517	163 933	16 518 580	159 265	0,9
Locale 73	111 457	90 609	7 429 977	63 451	0,6	133 534	96 633	7 923 898	89 244	0,7	138 266	100 057	8 204 709	65 056	0,5
Spécifique 74	4 431	1 867	192 778	9 250	2,1	5 294	2 043	196 461	11 499	2,2	4 842	1 614	132 337	9 086	1,9
Spécifique 75	966	845	72 676	1 049	1,1										
Locale 75															
Locale 76	60 929	55 125	4 520 217	18 967	0,3	85 626	80 100	6 568 215	27 617	0,3	67 981	50 631	4 151 740	39 877	0,6
Locale 77	32 934	27 411	2 247 699	23 959	0,7	42 463	33 628	2 757 471	20 400	0,5	90 084	84 271	6 910 191	27 462	0,3
Spécifique 78	6 946	2 835	232 493	9 401	1,4	13 486	3 622	296 996	11 343	0,8	14 213	3 817	2 853 545	14 354	0,3
Spécifique 79	15 159	9 171	1 632 439	13 275	0,9	26 992	12 647	2 251 153	11 666	0,4	28 305	13 262	2 360 613	7 222	0,5
Spécifique 80	5 991	3 281	269 023	1 262	0,2	8 766	3 438	281 930	2 839	0,3	6 504	2 551	209 197	3 148	0,4
Spécifique 81	780	683	55 988	16	0,0										
Locale 83	119 126	93 232	7 645 047	59 496	0,5	162 391	112 622	9 234 973	90 394	0,6	157 405	109 164	8 951 449	84 749	0,5
Locale 84															
Spécifique 86	7 569	4 277	350 735	8 794	1,2	11 967	5 297	434 376	8 646	0,7	24 521	18 325	1 502 673	7 280	0,3
Locale 87	136 151	108 455	13 800 769	139 759	1,0	164 837	132 150	16 774 320	158 382	1,0	90 079	4 019	329 545	5 464	0,6
Locale 88	15 458	13 481	1 105 409	7 356	0,5	11 769	10 218	837 873	6 746	0,6	160 162	126 210	16 119 272	154 683	1,0
Locale 89	11 131	9 632	789 840	3 299	0,3	19 782	16 873	1 383 554	4 896	0,2	30 349	25 886	2 122 659	10 280	0,3
Locale 90	388 091	337 192	20 231 545	171 068	0,4	481 626	414 482	24 868 940	222 788	0,5	462 773	415 470	24 928 172	253 186	0,5
Locale 91	298 095	256 366	15 381 968	75 561	0,3	371 941	312 753	18 765 172	110 063	0,3	367 914	309 367	18 562 004	120 073	0,3
Locale 92	275 210	236 031	20 298 670	98 543	0,4	338 322	282 051	24 256 372	93 161	0,3	334 591	278 941	23 988 892	105 416	0,3
Résago week-end 92											807	475	1 901	148	0,2

	2010					2011					2012				
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy opta) (b)	V / K (b) / (a)
Spécifique 93	24 570	17 478	1 048 692	5 651	0,2	32 368	19 309	1 158 536	5 472	0,2	27 914	16 652	999 130	10 138	0,4
Spécifique 94	15 225	11 349	680 941	3 764	0,2	19 533	12 650	759 001	4 697	0,2	16 626	10 768	646 053	4 709	0,3
Spécifique 95	5 120	3 210	263 215	2 713	0,5	8 203	3 939	322 958	1 690	0,2	8 517	4 090	335 350	2 397	0,3
Spécifique 96	12 197	9 232	757 024	4 685	0,4	15 542	10 306	845 094	3 362	0,2	13 179	8 740	716 640	3 242	0,2
Nouv réseau (mars 10)	20 880 452	18 401 992	2 087 578 126	33 904 539	1,6	26 173 013	22 684 508	2 557 348 299	42 303 558	1,6	26 173 250	22 791 051	2 578 631 126	43 592 902	1,7
Anc réseau (=> fév 10)	3 611 909	3 087 597	349 662 452	6 782 566	1,9										
Substitution	14 641	12 516	1 542 284			3 782	3 418	506 170			3 899	3 610	536 711		
Autres *															
Sous-total	24 507 002	21 502 105	2 438 782 861	40 687 105	1,7	26 176 795	22 687 926	2 557 854 469	42 303 558	1,6	26 177 149	22 794 661	2 579 167 837	43 592 902	1,7
Occasionnels bus	41 769	41 769	5 007 417	8 600		42 201	42 201	5 475 300	9 945		60 464	60 464	7 628 863		
Occasionnels tramway	21 849	21 849	5 334 322			21 772	21 772	6 352 982			45 098	45 098	13 294 778		
Sous-total	63 618	63 618	10 341 738	8 600		63 973	63 973	11 828 282	9 945		105 562	105 562	20 923 640		
Locations	3 957	3 957	535 191			3 246	3 246	402 219			4 431	4 431	582 458		
Sous-total	3 957	3 957	535 191			3 246	3 246	402 219			4 431	4 431	582 458		
Mobibus	1 548 978	718 941		87 279	0,1	1 377 572	728 094		88 520	0,1	1 352 736	728 627		87 935	0,1
Sous-total	1 548 978	718 941		87 279	0,1	1 377 572	728 094		88 520	0,1	1 352 736	728 627		87 935	
TOTAL	30 819 554	26 872 676	3 769 136 398	102 767 358	3,3	32 396 242	28 157 522	3 914 274 128	108 926 286	3,4	32 375 407	28 234 080	3 923 576 209	117 350 614	3,6



ANNEXE 2

Compte de résultat par ligne et synthèse



Lignes du réseau (hors Mobibus)		LA		LB		LC		LCITEIS40 CENON Beausite / LORMONT Buttinrière	
2012 - 12		ME Ctre/BA La Gardette/ FL Dravemont		PESSAC Centre / BORDEAUX Claveau		BEGLES Terres Neuves/BX Les Aubiers		CUMUL	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	1 971 931	22 204 760	1 779 892	19 808 884	1 141 604	12 935 269	7 547	108 298
	2011	1 874 815	19 658 482	1 672 653	16 622 808	1 107 593	11 042 983	11 574	102 226
% variation		5,18 %	12,95 %	6,41 %	19,17 %	3,07 %	17,14 %	-34,79 %	5,94 %
VOYAGES	2012	2 742 059	29 637 599	2 564 233	27 046 934	1 553 198	16 985 244	11 102	149 183
	2011	2 524 319	27 366 728	2 385 482	24 151 743	1 443 975	15 005 792	17 572	153 592
% variation		8,63 %	8,30 %	7,49 %	11,99 %	7,56 %	13,19 %	-36,82 %	-2,87 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	176 480	2 026 235	148 402	1 675 346	77 875	882 629	19 042	224 859
	2011	183 022	2 066 023	153 230	1 685 884	80 606	908 338	20 651	232 513
% variation		-3,57 %	-1,93 %	-3,15 %	-0,63 %	-3,39 %	-1,73 %	-7,79 %	-3,29 %
KILOMETRES REELS	2012	177 851	2 029 088	149 555	1 677 745	78 480	893 968	19 079	221 789
	2011	185 150	2 067 154	155 011	1 694 090	81 543	913 041	20 208	226 291
% variation		-3,94 %	-1,84 %	-3,52 %	-0,96 %	-3,76 %	-2,09 %	-5,59 %	-1,99 %
RECETTES	2012	1 157 745	12 869 245	1 079 936	11 825 233	700 514	7 955 244	3 885	54 690
	2011	1 066 872	11 974 967	1 015 543	10 583 705	650 314	7 125 368	6 083	55 428
% variation		8,52 %	7,47 %	6,34 %	11,73 %	7,72 %	11,65 %	-36,14 %	-1,33 %
DEPENSES	2012	1 878 997	18 979 665	1 587 914	15 557 628	852 509	8 527 265	102 094	1 121 155
	2011	1 655 151	17 331 874	1 411 368	14 288 548	788 782	8 561 819	81 128	1 128 785
% variation		13,52 %	9,51 %	12,51 %	9,03 %	8,08 %	-0,40 %	25,84 %	-0,68 %
COUVERTURE R/D en %	2012	61,62 %	67,81 %	68,01 %	76,01 %	82,17 %	93,29 %	3,81 %	4,88 %
	2011	64,46 %	69,09 %	71,95 %	74,18 %	82,45 %	83,22 %	7,50 %	4,91 %
% variation		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		
VOYAGES / KM	2012	15,42	14,61	17,15	16,12	19,79	19,00	0,58	0,67
	2011	13,63	13,24	15,39	14,26	17,71	16,43	0,87	0,68
% variation		13,08 %	10,33 %	11,41 %	13,08 %	11,76 %	15,61 %	-33,08 %	-0,90 %
RECETTES / KM	2012	6,51	6,34	7,22	7,05	8,93	8,90	0,20	0,25
	2011	5,76	5,79	6,55	6,25	7,98	7,80	0,30	0,24
% variation		12,97 %	9,48 %	10,22 %	12,82 %	11,92 %	14,03 %	-32,36 %	0,67 %
DEPENSES / KM	2012	10,57	9,35	10,62	9,27	10,86	9,54	5,35	5,06
	2011	8,94	8,38	9,10	8,42	9,67	9,38	4,01	4,99
% variation		18,18 %	11,56 %	16,61 %	10,10 %	12,30 %	1,72 %	33,29 %	1,34 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,42	0,43	0,42	0,44	0,45	0,47	0,35	0,37
	2011	0,42	0,44	0,43	0,44	0,45	0,47	0,35	0,36
% variation		-0,10 %	-0,77 %	-1,07 %	-0,23 %	0,14 %	-1,36 %	1,07 %	1,58 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	0,69	0,64	0,62	0,58	0,55	0,50	9,20	7,52
	2011	0,66	0,63	0,59	0,59	0,55	0,57	4,62	7,35
% variation		4,51 %	1,12 %	4,67 %	-2,64 %	0,48 %	-12,01 %	99,18 %	2,26 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-721 252	-6 110 420	-507 978	-3 732 394	-151 995	-572 022	-98 209	-1 066 465
	2011	-588 280	-5 356 908	-395 825	-3 684 843	-138 467	-1 436 451	-75 045	-1 073 357
% variation		22,60 %	14,07 %	28,33 %	1,29 %	9,77 %	-60,18 %	30,87 %	-0,64 %
D - R / VOYAGE	2012	0,26	0,21	0,20	0,14	0,10	0,03	8,85	7,15
	2011	0,23	0,20	0,17	0,15	0,10	0,10	4,27	6,99
% variation		27,64 %	16,21 %	33,02 %	2,28 %	14,05 %	-59,33 %	38,61 %	1,37 %
D - R / KMS REELS	2012	4,06	3,01	3,40	2,22	1,94	0,64	5,15	4,81
	2011	3,18	2,59	2,55	2,18	1,70	1,57	3,71	4,74
% variation		27,64 %	16,21 %	33,02 %	2,28 %	14,05 %	-59,33 %	38,61 %	1,37 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS41 BX Le Tondou / EYSINES Place Florale		LCITEIS42 MERIGNAC Centre / MERIGNAC Mondésir		LCITEIS43 BX Victoire / BEGLES César Franck A		LCITEIS44 PESSAC Unitec / PESSAC Candau	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	5 435	74 221	7 719	96 575	27 165	350 347	10 837	170 975
	2011	5 693	66 355	7 911	109 790	30 429	350 259	12 776	163 363
% variation		-4,53 %	11,85 %	-2,43 %	-12,04 %	-10,73 %	0,03 %	-15,18 %	4,86 %
VOYAGES	2012	7 748	98 166	11 269	131 007	38 731	464 834	16 391	237 549
	2011	8 085	95 828	11 629	163 704	42 748	501 827	19 687	253 228
% variation		-4,17 %	2,44 %	-3,10 %	-19,97 %	-9,40 %	-7,37 %	-16,74 %	-6,19 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	17 036	200 787	17 262	210 515	32 961	318 352	28 469	341 555
	2011	18 474	179 467	18 731	254 691	24 792	282 425	29 786	331 493
% variation		-7,78 %	11,88 %	-7,84 %	-17,34 %	32,95 %	12,72 %	-4,42 %	3,04 %
KILOMETRES REELS	2012	17 069	198 041	17 295	207 765	34 123	322 061	28 525	337 107
	2011	18 077	174 766	18 330	247 709	24 862	283 813	29 148	322 568
% variation		-5,58 %	13,32 %	-5,65 %	-16,13 %	37,25 %	13,48 %	-2,14 %	4,51 %
RECETTES	2012	3 196	42 012	4 485	54 560	14 449	182 810	6 054	93 223
	2011	3 450	40 477	4 447	65 022	17 519	197 620	7 124	95 231
% variation		-7,38 %	3,79 %	0,84 %	-16,09 %	-17,52 %	-7,49 %	-15,01 %	-2,11 %
DEPENSES	2012	83 244	908 193	92 413	1 022 633	124 706	1 413 798	146 162	1 604 831
	2011	60 200	770 808	68 861	1 180 469	116 494	1 408 949	110 067	1 636 195
% variation		38,28 %	17,82 %	34,20 %	-13,37 %	7,05 %	0,34 %	32,79 %	-1,92 %
COUVERTURE R/D en %	2012	3,84 %	4,63 %	4,85 %	5,34 %	11,59 %	12,93 %	4,14 %	5,81 %
	2011	5,73 %	5,25 %	6,46 %	5,51 %	15,04 %	14,03 %	6,47 %	5,82 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,45	0,50	0,65	0,63	1,14	1,44	0,57	0,70
	2011	0,45	0,55	0,63	0,66	1,72	1,77	0,68	0,79
% variation		1,49 %	-9,60 %	2,70 %	-4,59 %	-33,99 %	-18,37 %	-14,92 %	-10,24 %
RECETTES / KM	2012	0,19	0,21	0,26	0,26	0,42	0,57	0,21	0,28
	2011	0,19	0,23	0,24	0,26	0,70	0,70	0,24	0,30
% variation		-1,91 %	-8,41 %	6,87 %	0,04 %	-39,91 %	-18,48 %	-13,16 %	-6,33 %
DEPENSES / KM	2012	4,88	4,59	5,34	4,92	3,65	4,39	5,12	4,76
	2011	3,33	4,41	3,76	4,77	4,69	4,96	3,78	5,07
% variation		46,45 %	3,98 %	42,23 %	3,28 %	-22,00 %	-11,57 %	35,69 %	-6,15 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,41	0,43	0,40	0,42	0,37	0,39	0,37	0,39
	2011	0,43	0,42	0,38	0,40	0,41	0,39	0,36	0,38
% variation		-3,35 %	1,32 %	4,06 %	4,85 %	-8,97 %	-0,13 %	2,08 %	4,35 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	10,74	9,25	8,20	7,81	3,22	3,04	8,92	6,76
	2011	7,45	8,04	5,92	7,21	2,73	2,81	5,59	6,46
% variation		44,29 %	15,02 %	38,49 %	8,25 %	18,15 %	8,33 %	59,50 %	4,56 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-80 048	-866 181	-87 929	-968 073	-110 257	-1 230 988	-140 108	-1 511 607
	2011	-56 749	-730 331	-64 414	-1 115 446	-98 975	-1 211 329	-102 944	-1 540 964
% variation		41,06 %	18,60 %	36,51 %	-13,21 %	11,40 %	1,62 %	36,10 %	-1,91 %
D - R / VOYAGE	2012	10,33	8,82	7,80	7,39	2,85	2,65	8,55	6,36
	2011	7,02	7,62	5,54	6,81	2,32	2,41	5,23	6,09
% variation		49,39 %	4,66 %	44,67 %	3,47 %	-18,84 %	-10,45 %	39,07 %	-6,14 %
D - R / KMS REELS	2012	4,69	4,37	5,08	4,66	3,23	3,82	4,91	4,48
	2011	3,14	4,18	3,51	4,50	3,98	4,27	3,53	4,78
% variation		49,39 %	4,66 %	44,67 %	3,47 %	-18,84 %	-10,45 %	39,07 %	-6,14 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS45 BX Gare Saint Jean / Bastide		LCITEIS46 BOUSCAT Hôpital Sub. /BX Cours Médoc		LCITEIS47 BX Victoire-Quinconces Nav.Electr.		LCOROL32 BX Bassins à Flot/BOULIAC Ctr.Cial A	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	24 914	277 192	1 164	15 741	3 065	47 097	38 384	489 906
	2011	20 626	196 870	1 001	15 869	4 356	51 256	33 452	376 664
% variation		20,79 %	40,80 %	16,28 %	-0,81 %	-29,64 %	-8,11 %	14,74 %	30,06 %
VOYAGES	2012	34 750	362 471	1 724	21 074	7 246	111 149	51 152	620 042
	2011	27 865	273 716	1 418	22 104	11 380	133 050	44 696	516 073
% variation		24,71 %	32,43 %	21,58 %	-4,66 %	-36,33 %	-16,46 %	14,44 %	20,15 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	22 647	262 330	4 508	55 029	7 147	85 993	49 080	578 147
	2011	23 738	279 458	4 877	80 309	7 731	86 440	53 287	579 921
% variation		-4,60 %	-6,13 %	-7,57 %	-31,48 %	-7,55 %	-0,52 %	-7,89 %	-0,31 %
KILOMETRES REELS	2012	22 691	258 723	4 517	54 311	7 160	84 848	49 080	577 160
	2011	23 229	271 948	4 773	78 071	7 565	84 123	53 152	579 333
% variation		-2,32 %	-4,86 %	-5,36 %	-30,43 %	-5,35 %	0,86 %	-7,66 %	-0,38 %
RECETTES	2012	11 882	127 498	628	8 396	2 979	48 252	17 216	216 843
	2011	9 261	91 438	538	8 461	4 695	58 189	15 592	179 703
% variation		28,31 %	39,44 %	16,66 %	-0,76 %	-36,55 %	-17,08 %	10,41 %	20,67 %
DEPENSES	2012	149 648	1 581 453	23 725	251 555	118 113	1 268 258	162 333	1 945 790
	2011	107 461	1 736 897	15 729	427 875	102 431	997 591	156 653	1 876 252
% variation		39,26 %	-8,95 %	50,84 %	-41,21 %	15,31 %	27,13 %	3,63 %	3,71 %
COUVERTURE R/D en %	2012	7,94 %	8,06 %	2,65 %	3,34 %	2,52 %	3,80 %	10,61 %	11,14 %
	2011	8,62 %	5,26 %	3,42 %	1,98 %	4,58 %	5,83 %	9,95 %	9,58 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	1,53	1,40	0,38	0,39	1,01	1,31	1,04	1,07
	2011	1,20	1,01	0,30	0,28	1,50	1,58	0,84	0,89
% variation		27,67 %	39,20 %	28,47 %	37,05 %	-32,73 %	-17,17 %	23,94 %	20,60 %
RECETTES / KM	2012	0,52	0,49	0,14	0,15	0,42	0,57	0,35	0,38
	2011	0,40	0,34	0,11	0,11	0,62	0,69	0,29	0,31
% variation		31,35 %	46,56 %	23,27 %	42,65 %	-32,96 %	-17,79 %	19,58 %	21,12 %
DEPENSES / KM	2012	6,60	6,11	5,25	4,63	16,50	14,95	3,31	3,37
	2011	4,63	6,39	3,30	5,48	13,54	11,86	2,95	3,24
% variation		42,56 %	-4,30 %	59,39 %	-15,49 %	21,83 %	26,05 %	12,22 %	4,10 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,34	0,35	0,36	0,40	0,41	0,43	0,34	0,35
	2011	0,33	0,33	0,38	0,38	0,41	0,44	0,35	0,35
% variation		2,88 %	5,29 %	-4,04 %	4,09 %	-0,35 %	-0,74 %	-3,52 %	0,43 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	4,31	4,36	13,76	11,94	16,30	11,41	3,17	3,14
	2011	3,86	6,35	11,09	19,36	9,00	7,50	3,50	3,64
% variation		11,67 %	-31,24 %	24,07 %	-38,33 %	81,10 %	52,18 %	-9,45 %	-13,68 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-137 767	-1 453 955	-23 097	-243 158	-115 134	-1 220 007	-145 117	-1 728 948
	2011	-98 200	-1 645 459	-15 190	-419 414	-97 736	-939 402	-141 061	-1 696 549
% variation		40,29 %	-11,64 %	52,05 %	-42,02 %	17,80 %	29,87 %	2,88 %	1,91 %
D - R / VOYAGE	2012	3,96	4,01	13,40	11,54	15,89	10,98	2,84	2,79
	2011	3,52	6,01	10,71	18,97	8,59	7,06	3,16	3,29
% variation		43,62 %	-7,12 %	60,67 %	-16,66 %	24,46 %	28,76 %	11,41 %	2,29 %
D - R / KMS REELS	2012	6,07	5,62	5,11	4,48	16,08	14,38	2,96	3,00
	2011	4,23	6,05	3,18	5,37	12,92	11,17	2,65	2,93
% variation		43,62 %	-7,12 %	60,67 %	-16,66 %	24,46 %	28,76 %	11,41 %	2,29 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCOROL33 BX Les Aubiers / MERIGNAC Soleil			LCOROL34 BEGLES Rives Arcins/ME Cité des Pins			LCOROL35 TALENCE Peixotto / BX Les Aubiers			LCOROL36 BEGLES Terres Neuves/PESSAC Gare A		
		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
2012 - 12													
VALIDATIONS BRUTES	2012	12 018	143 146		47 830	587 669		76 246	910 416		21 473	266 008	
	2011	12 265	164 145		42 473	485 908		66 292	734 785		21 301	233 520	
% variation		-2,01 %	-12,79 %		12,61 %	20,94 %		15,02 %	23,90 %		0,81 %	13,91 %	
VOYAGES	2012	17 091	191 845		70 678	800 743		113 043	1 251 259		31 023	353 056	
	2011	17 437	237 408		63 749	737 792		100 268	1 116 913		29 854	336 583	
% variation		-1,98 %	-19,19 %		10,87 %	8,53 %		12,74 %	12,03 %		3,92 %	4,89 %	
KILOMETRES THEORIQUES	2012	20 898	249 521		52 627	619 753		53 377	607 942		47 688	573 996	
	2011	21 472	282 012		70 267	612 252		55 261	607 068		50 539	581 194	
% variation		-2,67 %	-11,52 %		-25,10 %	1,23 %		-3,41 %	0,14 %		-5,64 %	-1,24 %	
KILOMETRES REELS	2012	20 939	246 263		52 729	611 322		53 481	599 544		48 704	578 685	
	2011	21 538	274 865		56 156	583 419		54 076	590 918		50 826	579 063	
% variation		-2,78 %	-10,41 %		-6,10 %	4,78 %		-1,10 %	1,46 %		-4,18 %	-0,07 %	
RECETTES	2012	7 153	83 209		26 141	310 559		43 045	495 390		11 614	142 506	
	2011	7 192	100 077		23 671	277 334		38 132	428 195		11 646	134 977	
% variation		-0,55 %	-16,85 %		10,44 %	11,98 %		12,89 %	15,69 %		-0,28 %	5,58 %	
DEPENSES	2012	110 030	1 230 689		282 865	3 036 060		318 314	3 352 276		134 784	1 610 895	
	2011	82 234	1 445 792		217 851	2 725 504		240 867	3 219 089		129 690	1 558 950	
% variation		33,80 %	-14,88 %		29,84 %	11,39 %		32,15 %	4,14 %		3,93 %	3,33 %	
COUVERTURE R/D en %	2012	6,50 %	6,76 %		9,24 %	10,23 %		13,52 %	14,78 %		8,62 %	8,85 %	
	2011	8,75 %	6,92 %		10,87 %	10,18 %		15,83 %	13,30 %		8,98 %	8,66 %	
VOYAGES / KM	2012	0,82	0,78		1,34	1,31		2,11	2,09		0,64	0,61	
	2011	0,81	0,86		1,14	1,26		1,85	1,89		0,59	0,58	
% variation		0,82 %	-9,81 %		18,07 %	3,58 %		14,00 %	10,42 %		8,44 %	4,96 %	
RECETTES / KM	2012	0,34	0,34		0,50	0,51		0,80	0,83		0,24	0,25	
	2011	0,33	0,36		0,42	0,48		0,71	0,72		0,23	0,23	
% variation		2,30 %	-7,20 %		17,61 %	6,87 %		14,14 %	14,03 %		4,07 %	5,65 %	
DEPENSES / KM	2012	5,25	5,00		5,36	4,97		5,95	5,59		2,77	2,78	
	2011	3,82	5,26		3,88	4,67		4,45	5,45		2,55	2,69	
% variation		37,63 %	-4,99 %		38,28 %	6,31 %		33,62 %	2,64 %		8,46 %	3,40 %	
RECETTES / VOYAGE	2012	0,42	0,43		0,37	0,39		0,38	0,40		0,37	0,40	
	2011	0,41	0,42		0,37	0,38		0,38	0,38		0,39	0,40	
% variation		1,47 %	2,89 %		-0,39 %	3,18 %		0,13 %	3,27 %		-4,03 %	0,65 %	
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,44	6,42		4,00	3,79		2,82	2,68		4,34	4,56	
	2011	4,72	6,09		3,42	3,69		2,40	2,88		4,34	4,63	
% variation		36,51 %	5,34 %		17,11 %	2,64 %		17,22 %	-7,04 %		0,01 %	-1,49 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-102 878	-1 147 480		-256 724	-2 725 501		-275 269	-2 856 886		-123 170	-1 468 388	
	2011	-75 042	-1 345 715		-194 180	-2 448 170		-202 736	-2 790 893		-118 044	-1 423 972	
% variation		37,09 %	-14,73 %		32,21 %	11,33 %		35,78 %	2,36 %		4,34 %	3,12 %	
D - R / VOYAGE	2012	6,02	5,98		3,63	3,40		2,44	2,28		3,97	4,16	
	2011	4,30	5,67		3,05	3,32		2,02	2,50		3,95	4,23	
% variation		41,02 %	-4,83 %		40,80 %	6,25 %		37,29 %	0,89 %		8,89 %	3,19 %	
D - R / KMS REELS	2012	4,91	4,66		4,87	4,46		5,15	4,77		2,53	2,54	
	2011	3,48	4,90		3,46	4,20		3,75	4,72		2,32	2,46	
% variation		41,02 %	-4,83 %		40,80 %	6,25 %		37,29 %	0,89 %		8,89 %	3,19 %	

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCOROL37 BX Aubiers/ST AUBIN Lycée Sud Médoc		LEXPRES53 BX Quinconces/ST MEDARD C. Hastignan		LEXPRES56 BX P. Justice/PAREMPUYRE L. Vignoble		LFLEXO38 BX Stalingrad / BOULIAC Vettiner A	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	10 799	126 561	0	0	31 563	382 247	79	1 658
	2011	8 159	105 093	0	178 511	30 179	351 394	0	1 345
% variation		32,36 %	20,43 %		-100,00 %	4,59 %	8,78 %		23,27 %
VOYAGES	2012	16 490	178 765	0	256 315	45 571	518 499	100	2 121
	2011	12 669	162 508	0	256 315	43 347	516 653	142	2 313
% variation		30,16 %	10,00 %		-100,00 %	5,13 %	0,36 %		-8,30 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	21 815	257 631	0	0	32 978	381 809	1 397	14 201
	2011	23 818	256 975	0	104 743	34 593	384 063	931	13 735
% variation		-8,41 %	0,26 %		-100,00 %	-4,67 %	-0,59 %		3,39 %
KILOMETRES REELS	2012	21 858	254 056	0	0	33 043	376 577	1 397	14 042
	2011	23 307	250 172	0	101 668	33 852	373 790	1 005	14 005
% variation		-6,22 %	1,55 %		-100,00 %	-2,39 %	0,75 %		0,26 %
RECETTES	2012	6 530	75 711	0	0	19 390	229 028	33	972
	2011	5 283	66 693	0	108 017	19 035	227 375	63	973
% variation		23,61 %	13,52 %		-100,00 %	1,86 %	0,73 %		-47,67 %
DEPENSES	2012	105 920	1 137 337	0	0	184 717	1 955 855	3 178	38 145
	2011	82 395	1 090 396	0	572 430	136 193	1 905 951	3 130	36 541
% variation		28,55 %	4,30 %		-100,00 %	35,63 %	2,62 %		4,39 %
COUVERTURE R/D en %	2012	6,17 %	6,66 %	0,00 %		10,50 %	11,71 %	1,04 %	2,55 %
	2011	6,41 %	6,12 %		18,87 %	13,98 %	11,93 %	2,03 %	2,66 %
VOYAGES / KM	2012	0,75	0,70	0,00		1,38	1,38	0,07	0,15
	2011	0,54	0,65		2,52	1,28	1,38	0,14	0,17
% variation		38,79 %	8,32 %		-100,00 %	7,70 %	-0,39 %		-8,54 %
RECETTES / KM	2012	0,30	0,30	0,00		0,59	0,61	0,02	0,07
	2011	0,23	0,27		1,06	0,56	0,61	0,06	0,07
% variation		31,81 %	11,79 %		-100,00 %	4,36 %	-0,02 %		-0,43 %
DEPENSES / KM	2012	4,85	4,48	0,00		5,59	5,19	2,27	2,72
	2011	3,54	4,36		5,63	4,02	5,10	3,11	2,61
% variation		37,07 %	2,71 %		-100,00 %	38,95 %	1,86 %		4,11 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,40	0,42			0,43	0,44	0,33	0,46
	2011	0,42	0,41		0,42	0,44	0,44	0,45	0,42
% variation		-5,03 %	3,20 %		-100,00 %	-3,11 %	0,37 %		8,87 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,42	6,36			4,05	3,77	31,78	17,98
	2011	6,50	6,71		2,23	3,14	3,69	22,04	15,80
% variation		-1,24 %	-5,18 %		-100,00 %	29,01 %	2,25 %		13,84 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-99 390	-1 061 626	0	0	-165 327	-1 726 827	-3 144	-37 173
	2011	-77 112	-1 023 703	0	-464 413	-117 158	-1 678 577	-3 067	-35 568
% variation		28,89 %	3,70 %		-100,00 %	41,11 %	2,87 %		4,51 %
D - R / VOYAGE	2012	6,03	5,94			3,63	3,33	31,44	17,53
	2011	6,09	6,30		1,81	2,70	3,25	21,60	15,38
% variation		37,44 %	2,12 %		-100,00 %	44,57 %	2,11 %		4,24 %
D - R / KMS REELS	2012	4,55	4,18			5,00	4,59	2,25	2,65
	2011	3,31	4,09		4,57	3,46	4,49	3,05	2,54
% variation		37,44 %	2,12 %		-100,00 %	44,57 %	2,11 %		4,24 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LFLEXO48 PESSAC Centre /ME ZI du Phare		LFLEXO49 AMBARES Collège C.Massé-Duroy		LFLEXO50S BORDEAUX Stalingrad / AMBARES		LFLEXO51S BORDEAUX Galin / ARTIGUES	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	4 007	35 696	2 536	29 937	164	1 536	10	192
	2011	1 846	21 724	3 012	27 647	103	1 223	2	95
% variation		117,06 %	64,32 %	-15,80 %	8,28 %	59,22 %	25,59 %	400,00 %	102,11 %
VOYAGES	2012	5 766	48 011	3 879	42 011	260	2 125	15	265
	2011	2 567	31 050	4 642	43 263	149	1 895	4	151
% variation		124,62 %	54,62 %	-16,44 %	-1,16 %	74,50 %	12,14 %	275,00 %	75,50 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	9 495	115 064	10 050	116 370	4 738	55 786	965	11 357
	2011	10 445	112 564	10 950	117 840	4 828	55 652	983	11 331
% variation		-9,10 %	2,22 %	-8,22 %	-1,25 %	-1,86 %	0,24 %	-1,83 %	0,23 %
KILOMETRES REELS	2012	9 514	113 486	10 050	116 361	4 848	56 103	965	11 330
	2011	10 221	109 596	10 950	117 840	4 884	55 881	983	11 349
% variation		-6,92 %	3,55 %	-8,22 %	-1,26 %	-0,74 %	0,40 %	-1,83 %	-0,17 %
RECETTES	2012	2 420	21 301	1 316	15 903	85	1 174	4	80
	2011	1 108	12 770	1 775	16 578	64	1 157	1	166
% variation		118,45 %	66,80 %	-25,87 %	-4,07 %	32,08 %	1,40 %	252,14 %	-51,86 %
DEPENSES	2012	56 443	640 714	30 642	367 120	16 590	198 412	4 666	56 187
	2011	45 123	614 910	29 610	354 866	16 013	191 816	4 505	53 748
% variation		25,09 %	4,20 %	3,49 %	3,45 %	3,60 %	3,44 %	3,57 %	4,54 %
COUVERTURE R/D en %	2012	4,29 %	3,32 %	4,29 %	4,33 %	0,51 %	0,59 %	0,09 %	0,14 %
	2011	2,46 %	2,08 %	5,99 %	4,67 %	0,40 %	0,60 %	0,03 %	0,31 %
VOYAGES / KM	2012	0,61	0,42	0,39	0,37	0,05	0,04	0,02	0,02
	2011	0,25	0,28	0,42	0,37	0,03	0,03	0,00	0,01
% variation		141,31 %	49,32 %	-8,95 %	0,10 %	75,79 %	11,69 %	281,99 %	75,79 %
RECETTES / KM	2012	0,25	0,19	0,13	0,14	0,02	0,02	0,00	0,01
	2011	0,11	0,12	0,16	0,14	0,01	0,02	0,00	0,01
% variation		134,69 %	61,08 %	-19,24 %	-2,85 %	33,06 %	0,99 %	258,71 %	-51,78 %
DEPENSES / KM	2012	5,93	5,65	3,05	3,16	3,42	3,54	4,84	4,96
	2011	4,41	5,61	2,70	3,01	3,28	3,43	4,58	4,74
% variation		34,38 %	0,62 %	12,75 %	4,77 %	4,37 %	3,03 %	5,51 %	4,71 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,42	0,44	0,34	0,37	0,33	0,55	0,27	0,30
	2011	0,43	0,41	0,38	0,38	0,43	0,61	0,29	1,10
% variation		-2,75 %	7,88 %	-11,29 %	-2,95 %	-24,31 %	-9,58 %	-6,10 %	-72,57 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	9,79	13,35	7,90	8,58	63,81	93,37	311,08	212,03
	2011	17,58	19,80	6,38	8,20	107,47	101,22	1 126,24	355,95
% variation		-44,31 %	-32,61 %	23,84 %	4,66 %	-40,63 %	-7,76 %	-72,38 %	-40,43 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-54 023	-619 413	-29 327	-351 217	-16 506	-197 239	-4 662	-56 107
	2011	-44 015	-602 140	-27 835	-338 288	-15 949	-190 659	-4 504	-53 582
% variation		22,74 %	2,87 %	5,36 %	3,82 %	3,49 %	3,45 %	3,51 %	4,71 %
D - R / VOYAGE	2012	9,37	12,90	7,56	8,21	63,48	92,82	310,81	211,72
	2011	17,15	19,39	6,00	7,82	107,04	100,61	1 125,95	354,85
% variation		31,86 %	-0,66 %	14,79 %	5,14 %	4,26 %	3,04 %	5,45 %	4,89 %
D - R / KMS REELS	2012	5,68	5,46	2,92	3,02	3,40	3,52	4,83	4,95
	2011	4,31	5,49	2,54	2,87	3,27	3,41	4,58	4,72
% variation		31,86 %	-0,66 %	14,79 %	5,14 %	4,26 %	3,04 %	5,45 %	4,89 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LFLEXO52S BORDEAUX Galin / BOULIAC			LFLEXO54S MERIGNAC F.d'Arzac/PESSAC Bougnard A			LFLEXO55S SAINT MEDARD / SAINT AUBIN			LFLEXO57S BX Les Aubiers / PAREMPUYRE		
		MOIS	CUMUL	A	MOIS	CUMUL	A	MOIS	CUMUL	A	MOIS	CUMUL	A
2012 - 12													
VALIDATIONS BRUTES	2012		51	912		292	3 019		81	1 108		34	516
	2011		21	542		267	2 752		68	688		24	443
% variation		142,86 %		68,27 %	9,36 %		9,70 %	19,12 %		61,05 %	41,67 %		16,48 %
VOYAGES	2012		73	1 271	461	1 271	4 358	127	4 358	1 627	50	1 627	710
	2011		31	865	445	4 534		111	1 053		34	637	
% variation		135,48 %		46,94 %	3,60 %	-3,88 %		14,41 %	54,51 %	47,06 %		11,46 %	
KILOMETRES THEORIQUES	2012		1 850	21 778	2 673	31 471	2 028	2 028	23 746	2 598	2 598	27 790	
	2011		1 877	21 724	2 717	31 394	2 055	2 055	23 687	2 139	2 139	25 116	
% variation		-1,44 %		0,25 %	-1,62 %	0,25 %	-1,31 %		0,25 %	21,46 %		10,65 %	
KILOMETRES REELS	2012		1 850	21 876	2 673	31 480	2 028	2 028	23 673	2 708	2 708	27 926	
	2011		1 995	22 085	2 717	31 438	2 055	2 055	23 700	2 139	2 139	25 166	
% variation		-7,27 %		-0,95 %	-1,62 %	0,13 %	-1,31 %		-0,11 %	26,60 %		10,97 %	
RECETTES	2012		22	404	161	1 690	49	49	620	22	22	364	
	2011		10	312	166	1 779	40	40	453	110	110	374	
% variation		114,27 %		29,68 %	-2,67 %	-4,99 %	22,91 %		36,85 %	-80,33 %		-2,57 %	
DEPENSES	2012		3 552	42 996	8 581	102 447	8 126	8 126	96 544	99 223	99 223	99 223	
	2011		3 490	41 108	8 284	97 997	7 845	7 845	89 453	7 881	7 881	94 040	
% variation		1,78 %		4,59 %	3,59 %	4,54 %	3,58 %		7,93 %	5,67 %		5,51 %	
COUVERTURE R/D en %	2012		0,62 %	0,94 %	1,88 %	1,65 %	0,60 %	0,60 %	0,64 %	0,26 %	0,26 %	0,37 %	
	2011		0,29 %	0,76 %	2,00 %	1,81 %	0,51 %	0,51 %	0,51 %	1,39 %	1,39 %	0,40 %	
% variation													
VOYAGES / KM	2012		0,04	0,06	0,17	0,14	0,06	0,06	0,07	0,02	0,02	0,03	
	2011		0,02	0,04	0,16	0,14	0,05	0,05	0,04	0,02	0,02	0,03	
% variation		153,94 %		48,34 %	5,30 %	-4,01 %	15,94 %		54,69 %	16,16 %		0,44 %	
RECETTES / KM	2012		0,01	0,02	0,06	0,05	0,02	0,02	0,03	0,01	0,01	0,01	
	2011		0,01	0,01	0,06	0,06	0,02	0,02	0,02	0,05	0,05	0,01	
% variation		131,07 %		30,92 %	-1,07 %	-5,12 %	24,55 %		37,01 %	-84,46 %		-12,20 %	
DEPENSES / KM	2012		1,92	1,97	3,21	3,25	4,01	4,01	4,08	3,08	3,08	3,55	
	2011		1,75	1,86	3,05	3,12	3,82	3,82	3,77	3,68	3,68	3,74	
% variation		9,75 %		5,59 %	5,28 %	4,40 %	4,96 %		8,05 %	-16,53 %		-4,92 %	
RECETTES / VOYAGE	2012		0,30	0,32	0,35	0,39	0,39	0,39	0,38	0,43	0,43	0,51	
	2011		0,33	0,36	0,37	0,39	0,36	0,36	0,43	0,32	0,32	0,59	
% variation		-9,01 %		-11,75 %	-6,05 %	-1,16 %	7,43 %		-11,43 %	-86,63 %		-12,59 %	
DEPENSES / VOYAGE	2012		48,66	33,83	18,61	23,51	63,98	63,98	59,34	166,56	166,56	139,75	
	2011		112,59	47,52	18,62	21,61	70,67	70,67	84,95	231,79	231,79	147,63	
% variation		-56,78 %		-28,82 %	-0,02 %	8,76 %	-9,47 %		-30,15 %	-28,14 %		-5,34 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012		-3 530	-42 592	-8 419	-100 757	-8 077	-8 077	-95 924	-8 306	-8 306	-98 858	
	2011		-3 480	-40 796	-8 118	-96 219	-7 805	-7 805	-89 000	-7 771	-7 771	-93 666	
% variation		1,44 %		4,40 %	3,71 %	4,72 %	3,48 %		7,78 %	6,89 %		5,54 %	
D - R / VOYAGE	2012		48,36	33,51	18,26	23,12	63,60	63,60	58,96	166,12	166,12	139,24	
	2011		112,26	47,16	18,24	21,22	70,32	70,32	84,52	228,56	228,56	147,04	
% variation		9,39 %		5,40 %	5,41 %	4,58 %	4,86 %		7,90 %	-15,57 %		-4,89 %	
D - R / KMS REELS	2012		1,91	1,95	3,15	3,20	3,98	3,98	4,05	3,07	3,07	3,54	
	2011		1,74	1,85	2,99	3,06	3,80	3,80	3,76	3,63	3,63	3,72	
% variation		9,39 %		5,41 %	5,41 %	4,58 %	4,86 %		7,90 %	-15,57 %		-4,89 %	

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LORMONT Buttinrière/ARTIGUES Cimet. A		LIANE01J BX Quinconces / MERIGNAC Aéroport J		LIANE01S BX Quinconces/MERIGNAC Aéroport		LIANE02J BX Quinconces / EYSINES C'tre	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	250	2 849	161 599	1 746 068	3 852	46 715	80 707	875 224
	2011	0	1 918	144 697	1 555 746	3 091	39 305	80 194	836 274
% variation			48,54 %	11,68 %	12,23 %	24,62 %	18,85 %	0,64 %	4,66 %
VOYAGES	2012	364	3 872	223 715	2 275 019	5 356	61 418	112 942	1 163 856
	2011	0	2 923	197 897	2 173 088	4 397	56 051	111 443	1 186 948
% variation			32,47 %	13,05 %	4,69 %	21,81 %	9,58 %	1,35 %	-1,95 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	2 168	22 080	63 400	726 078	5 041	58 188	31 459	361 305
	2011	1 802	13 662	66 418	734 981	5 002	57 996	33 136	389 752
% variation		20,31 %	61,62 %	-4,54 %	-1,21 %	0,78 %	0,33 %	-5,06 %	-7,30 %
KILOMETRES REELS	2012	2 168	22 080	63 523	716 022	5 051	57 431	31 521	356 304
	2011	1 802	13 675	64 993	715 376	4 895	56 425	32 426	379 280
% variation		20,31 %	61,46 %	-2,26 %	0,09 %	3,19 %	1,78 %	-2,79 %	-6,06 %
RECETTES	2012	136	1 508	106 339	1 156 669	2 592	31 583	52 369	538 750
	2011	0	1 142	97 278	1 084 138	2 099	28 588	51 650	542 993
% variation			32,04 %	9,31 %	6,69 %	23,48 %	10,47 %	1,39 %	-0,78 %
DEPENSES	2012	5 831	62 682	410 809	4 183 339	31 679	329 310	198 888	2 088 798
	2011	4 522	35 404	292 383	4 055 259	21 283	314 331	150 560	2 176 859
% variation		28,95 %	77,05 %	40,50 %	3,16 %	48,85 %	4,77 %	32,10 %	-4,05 %
COUVERTURE R/D en %	2012	2,33 %	2,41 %	25,89 %	27,65 %	8,18 %	9,59 %	26,33 %	25,79 %
	2011	0,00 %	3,23 %	33,27 %	26,73 %	9,86 %	9,10 %	34,31 %	24,94 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,17	0,18	3,52	3,18	1,06	1,07	3,58	3,27
	2011	0,00	0,21	3,04	3,04	0,90	0,99	3,44	3,13
% variation			-17,96 %	15,66 %	4,60 %	18,05 %	7,66 %	4,25 %	4,38 %
RECETTES / KM	2012	0,06	0,07	1,67	1,62	0,51	0,55	1,66	1,51
	2011	0,00	0,08	1,50	1,52	0,43	0,51	1,59	1,43
% variation			-18,22 %	11,84 %	6,59 %	19,67 %	8,54 %	4,30 %	5,62 %
DEPENSES / KM	2012	2,69	2,84	6,47	5,84	6,27	6,31	6,31	5,86
	2011	2,51	2,59	4,50	5,67	4,35	5,57	4,64	5,74
% variation		7,17 %	9,65 %	43,76 %	3,07 %	44,25 %	2,93 %	35,89 %	2,14 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,37	0,39	0,48	0,51	0,48	0,51	0,46	0,46
	2011		0,39	0,49	0,50	0,48	0,51	0,46	0,46
% variation			-0,32 %	-3,30 %	1,91 %	1,37 %	0,82 %	0,05 %	1,19 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	16,02	16,19	1,84	1,84	5,91	5,36	1,76	1,79
	2011		12,11	1,48	1,87	4,84	5,61	1,35	1,83
% variation			33,65 %	24,29 %	-1,46 %	22,20 %	-4,39 %	30,35 %	-2,14 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-5 695	-61 174	-304 470	-3 026 670	-29 087	-297 727	-146 518	-1 550 048
	2011	-4 522	-34 262	-195 105	-2 971 121	-19 184	-285 742	-98 910	-1 633 867
% variation		25,93 %	78,55 %	56,05 %	1,87 %	51,62 %	4,19 %	48,13 %	-5,13 %
D - R / VOYAGE	2012	15,65	15,80	1,36	1,33	5,43	4,85	1,30	1,33
	2011		11,72	0,99	1,37	4,36	5,10	0,89	1,38
% variation		4,67 %	10,58 %	59,67 %	1,78 %	46,94 %	2,37 %	52,39 %	0,99 %
D - R / KMS REELS	2012	2,63	2,77	4,79	4,23	5,76	5,18	4,65	4,35
	2011	2,51	2,51	3,00	4,15	3,92	5,06	3,05	4,31
% variation			10,58 %	59,67 %	1,78 %	46,94 %	2,37 %	52,39 %	0,99 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIA NE02S BX Quinconces/ EYSINES Centre		LIA NE03J BX Quinconces / ST. AUBIN Villepreux		LIA NE03S BX Quinconces/ St. AUBIN Villepreux		LIA NE04J BX St. Louis / PESSAC Magonty	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	1 274	15 380	178 075	1 977 182	4 087	47 215	230 144	2 461 591
	2011	1 032	13 130	149 827	1 492 808	2 855	32 338	207 014	2 258 216
% variation		23,45 %	17,14 %	18,85 %	32,45 %	43,15 %	46,00 %	11,17 %	9,01 %
VOYAGES	2012	1 827	20 877	251 803	2 652 039	5 856	64 350	323 643	3 265 975
	2011	1 531	19 507	212 320	2 152 953	4 233	48 404	289 371	3 225 341
% variation		19,33 %	7,02 %	18,60 %	23,18 %	38,34 %	32,94 %	11,84 %	1,26 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	2 712	29 356	86 435	982 835	7 109	82 001	89 030	1 030 891
	2011	2 491	30 403	88 635	982 137	7 269	82 001	89 030	1 030 891
% variation		8,87 %	-3,44 %	-2,48 %	10,17 %	-2,20 %	9,58 %	-6,17 %	-1,88 %
KILOMETRES REELS	2012	2 717	28 971	86 604	969 286	7 122	80 903	89 204	1 016 575
	2011	2 438	29 572	86 735	868 571	7 113	72 836	92 851	1 022 646
% variation		11,44 %	-2,03 %	-0,15 %	11,60 %	0,13 %	11,08 %	-3,93 %	-0,59 %
RECETTES	2012	772	9 270	110 955	1 206 009	2 428	27 855	133 416	1 403 513
	2011	630	8 522	96 992	976 076	1 731	20 827	122 403	1 375 107
% variation		22,60 %	8,78 %	14,40 %	23,56 %	40,25 %	33,75 %	9,00 %	2,07 %
DEPENSES	2012	16 512	165 555	555 861	5 753 480	44 550	471 438	575 966	6 059 012
	2011	10 842	165 787	404 016	4 988 923	32 078	410 672	435 831	5 933 176
% variation		52,30 %	-0,14 %	37,58 %	15,33 %	38,88 %	14,80 %	32,15 %	2,12 %
COUVERTURE R/D en %	2012	4,68 %	5,60 %	19,96 %	20,96 %	5,45 %	5,91 %	23,16 %	23,16 %
	2011	5,81 %	5,14 %	24,01 %	19,56 %	5,40 %	5,07 %	28,09 %	23,18 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,67	0,72	2,91	2,74	0,82	0,80	3,63	3,21
	2011	0,63	0,66	2,45	2,48	0,60	0,66	3,12	3,15
% variation		7,08 %	9,24 %	18,78 %	10,38 %	38,17 %	19,69 %	16,42 %	1,86 %
RECETTES / KM	2012	0,28	0,32	1,28	1,24	0,34	0,34	1,50	1,38
	2011	0,26	0,29	1,12	1,12	0,24	0,29	1,32	1,34
% variation		10,01 %	11,03 %	14,57 %	10,72 %	40,07 %	20,41 %	13,45 %	2,68 %
DEPENSES / KM	2012	6,08	5,71	6,42	5,94	6,26	5,83	6,46	5,96
	2011	4,45	5,61	4,66	5,74	4,51	5,64	4,69	5,80
% variation		36,65 %	1,93 %	37,79 %	3,34 %	38,70 %	3,35 %	37,56 %	2,73 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,42	0,44	0,44	0,45	0,41	0,43	0,41	0,43
	2011	0,41	0,44	0,46	0,45	0,41	0,43	0,42	0,43
% variation		2,74 %	1,64 %	-3,54 %	0,30 %	1,38 %	0,60 %	-2,54 %	0,80 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	9,04	7,93	2,21	2,17	7,61	7,33	1,78	1,86
	2011	7,08	8,50	1,90	2,32	7,58	8,48	1,51	1,84
% variation		27,62 %	-6,69 %	16,01 %	-6,38 %	0,39 %	-13,65 %	18,16 %	0,85 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-15 740	-156 285	-444 906	-4 547 471	-42 122	-443 584	-442 550	-4 655 499
	2011	-10 212	-157 265	-307 024	-4 012 847	-30 347	-389 846	-313 428	-4 558 069
% variation		54,12 %	-0,62 %	44,91 %	13,32 %	38,80 %	13,78 %	41,20 %	2,14 %
D - R / VOYAGE	2012	8,61	7,49	1,77	1,71	7,19	6,89	1,37	1,43
	2011	6,67	8,06	1,45	1,86	7,17	8,05	1,08	1,41
% variation		38,30 %	1,44 %	45,13 %	1,55 %	38,63 %	2,44 %	46,97 %	2,75 %
D - R / KMS REELS	2012	5,79	5,39	5,14	4,69	5,91	5,48	4,96	4,58
	2011	4,19	5,32	3,54	4,62	4,27	5,35	3,38	4,46
% variation		38,30 %	1,44 %	45,13 %	1,55 %	38,63 %	2,44 %	46,97 %	2,75 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIAINE04S BX St. Louis/PESSAC Magonty		LIAINE05J VILLENAVE Chambéry/LE TAILLAN		LIAINE05S VILLENAVE Chambéry/LE TAILLAN Boétie		LIAINE06J BX Palais Just./BLANQUEFORT Caychac	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	5 538	62 011	269 560	3 035 441	7 123	81 552	103 086	1 129 164
	2011	4 504	54 742	250 317	2 735 887	5 805	65 440	94 819	1 042 517
% variation		22,96 %	13,28 %	7,69 %	10,95 %	22,70 %	24,62 %	8,72 %	8,31 %
VOYAGES	2012	8 198	86 298	383 065	4 060 744	10 417	112 210	144 959	1 510 963
	2011	6 849	84 177	356 308	3 967 347	8 815	100 358	133 798	1 508 720
% variation		19,70 %	2,52 %	7,51 %	2,35 %	18,17 %	11,81 %	8,34 %	0,15 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	8 253	86 398	111 225	1 277 692	8 160	97 667	52 864	607 606
	2011	7 138	82 080	115 882	1 297 313	8 628	100 235	55 055	610 849
% variation		15,62 %	5,26 %	-4,02 %	-1,51 %	-5,42 %	-2,56 %	-3,98 %	-0,53 %
KILOMETRES REELS	2012	8 269	85 269	111 440	1 260 142	8 176	96 383	52 967	599 270
	2011	6 985	79 858	113 398	1 262 681	8 443	97 518	53 875	594 506
% variation		18,38 %	6,78 %	-1,73 %	-0,20 %	-3,16 %	-1,16 %	-1,69 %	0,80 %
RECETTES	2012	3 217	35 539	163 640	1 783 626	4 096	46 721	63 895	681 699
	2011	2 690	34 177	155 210	1 731 943	3 420	40 927	60 156	669 366
% variation		19,59 %	3,98 %	5,43 %	2,98 %	19,77 %	14,16 %	6,22 %	1,84 %
DEPENSES	2012	51 648	497 605	717 829	7 516 458	51 285	564 742	337 549	3 545 240
	2011	31 686	454 473	532 373	7 329 974	38 286	555 177	250 566	3 428 985
% variation		63,00 %	9,49 %	34,84 %	2,54 %	33,95 %	1,72 %	34,71 %	3,39 %
COUVERTURE R/D en %	2012	6,23 %	7,14 %	22,80 %	23,73 %	7,99 %	8,27 %	18,93 %	19,23 %
	2011	8,49 %	7,52 %	29,15 %	23,63 %	8,93 %	7,37 %	24,01 %	19,52 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,99	1,01	3,44	3,22	1,27	1,16	2,74	2,52
	2011	0,98	1,05	3,14	3,14	1,04	1,03	2,48	2,54
% variation		1,11 %	-3,99 %	9,40 %	2,56 %	22,03 %	13,13 %	10,20 %	-0,65 %
RECETTES / KM	2012	0,39	0,42	1,47	1,42	0,50	0,48	1,21	1,14
	2011	0,39	0,43	1,37	1,37	0,41	0,42	1,12	1,13
% variation		1,02 %	-2,61 %	7,28 %	3,19 %	23,68 %	15,50 %	8,04 %	1,03 %
DEPENSES / KM	2012	6,25	5,84	6,44	5,96	6,27	5,86	6,37	5,92
	2011	4,54	5,69	4,69	5,81	4,53	5,69	4,65	5,77
% variation		37,69 %	2,54 %	37,20 %	2,75 %	38,33 %	2,92 %	37,02 %	2,57 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,39	0,41	0,43	0,44	0,39	0,42	0,44	0,45
	2011	0,39	0,41	0,44	0,44	0,39	0,41	0,45	0,44
% variation		-0,09 %	1,43 %	-1,93 %	0,62 %	1,35 %	2,10 %	-1,96 %	1,69 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,30	5,77	1,87	1,85	4,92	5,03	2,33	2,35
	2011	4,63	5,40	1,49	1,85	4,34	5,53	1,87	2,27
% variation		36,18 %	6,80 %	25,42 %	0,19 %	13,35 %	-9,02 %	24,34 %	3,24 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-48 432	-462 066	-554 189	-5 732 832	-47 189	-518 021	-273 654	-2 863 541
	2011	-28 996	-420 297	-377 163	-5 598 031	-34 866	-514 250	-190 410	-2 759 619
% variation		67,03 %	9,94 %	46,94 %	2,41 %	35,34 %	0,73 %	43,72 %	3,77 %
D - R / VOYAGE	2012	5,91	5,35	1,45	1,41	4,53	4,62	1,89	1,90
	2011	4,23	4,99	1,06	1,41	3,96	5,12	1,42	1,83
% variation		41,09 %	2,96 %	49,52 %	2,61 %	39,76 %	1,92 %	46,18 %	2,94 %
D - R / KMS REELS	2012	5,86	5,42	4,97	4,55	5,77	5,37	5,17	4,78
	2011	4,15	5,26	3,33	4,43	4,13	5,27	3,53	4,64
% variation		41,09 %	2,96 %	49,52 %	2,61 %	39,76 %	1,92 %	46,18 %	2,94 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIAINE06S BX Palais Justice/BLANQUEFORT			LIAINE07J BX Les Aubiers/AMBARES Parabelle			LIAINE07S BX Les Aubiers /AMBARES Parabelle			LIAINE08J BX Pellegrin/GRADIGNAN Malartic		
		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
VALIDATIONS BRUTES	2012	3 012	33 129		49 321	587 816		770	11 100		65 050	807 601	
	2011	2 311	27 926		45 336	499 647		652	8 148		65 044	737 227	
% variation		30,33 %	18,63 %		8,79 %	17,65 %		18,10 %	36,23 %		0,01 %	9,55 %	
VOYAGES	2012	4 299	45 060		70 103	783 655		1 082	14 830		99 831	1 128 376	
	2011	3 425	42 024		63 830	717 908		946	11 775		99 029	1 134 975	
% variation		25,52 %	7,22 %		9,83 %	9,16 %		14,38 %	25,94 %		0,81 %	-0,58 %	
KILOMETRES THEORIQUES	2012	5 988	69 019		67 893	781 882		5 830	63 070		33 271	384 504	
	2011	5 943	68 563		71 399	788 290		5 225	60 379		35 265	388 426	
% variation		0,76 %	0,67 %		-4,91 %	-0,81 %		11,58 %	4,46 %		-5,65 %	-1,01 %	
KILOMETRES REELS	2012	5 999	68 114		68 026	771 095		5 842	62 258		33 336	379 194	
	2011	5 815	66 700		69 868	767 246		5 113	58 737		34 509	378 060	
% variation		3,16 %	2,12 %		-2,64 %	0,50 %		14,26 %	5,99 %		-3,40 %	0,30 %	
RECETTES	2012	1 784	19 256		26 874	313 135		404	6 234		37 216	442 114	
	2011	1 426	18 200		24 416	283 503		336	4 758		37 112	436 306	
% variation		25,13 %	5,80 %		10,07 %	10,45 %		20,41 %	31,04 %		0,28 %	1,33 %	
DEPENSES	2012	37 257	396 540		404 645	4 245 292		34 362	341 242		206 678	2 157 740	
	2011	26 193	378 178		294 645	4 094 108		21 306	312 927		153 789	2 088 844	
% variation		42,24 %	4,86 %		37,33 %	3,69 %		61,28 %	9,05 %		34,39 %	3,30 %	
COUVERTURE R/D en %	2012	4,79 %	4,86 %		6,64 %	7,38 %		1,18 %	1,83 %		18,01 %	20,49 %	
	2011	5,44 %	4,81 %		8,29 %	6,92 %		1,58 %	1,52 %		24,13 %	20,89 %	
% variation													
VOYAGES / KM	2012	0,72	0,66		1,03	1,02		0,19	0,24		2,99	2,98	
	2011	0,59	0,63		0,91	0,94		0,19	0,20		2,87	3,00	
% variation		21,67 %	5,00 %		12,80 %	8,61 %		0,10 %	18,82 %		4,36 %	-0,88 %	
RECETTES / KM	2012	0,30	0,28		0,40	0,41		0,07	0,10		1,12	1,17	
	2011	0,25	0,27		0,35	0,37		0,07	0,08		1,08	1,15	
% variation		21,29 %	3,61 %		13,05 %	9,90 %		5,39 %	23,63 %		3,81 %	1,03 %	
DEPENSES / KM	2012	6,21	5,82		5,95	5,51		5,88	5,48		6,20	5,69	
	2011	4,50	5,67		4,22	5,34		4,17	5,33		4,46	5,53	
% variation		37,88 %	2,68 %		41,05 %	3,18 %		41,15 %	2,88 %		39,12 %	2,99 %	
RECETTES / VOYAGE	2012	0,42	0,43		0,38	0,40		0,37	0,42		0,37	0,39	
	2011	0,42	0,43		0,38	0,39		0,35	0,40		0,37	0,38	
% variation		-0,31 %	-1,32 %		0,22 %	1,19 %		5,28 %	4,05 %		-0,52 %	1,92 %	
DEPENSES / VOYAGE	2012	8,67	8,80		5,77	5,42		31,76	23,01		2,07	1,91	
	2011	7,65	9,00		4,62	5,70		22,52	26,58		1,55	1,84	
% variation		13,32 %	-2,21 %		25,04 %	-5,01 %		41,01 %	-13,42 %		33,31 %	3,90 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-35 473	-377 284		-377 772	-3 932 157		-33 958	-335 007		-169 462	-1 715 625	
	2011	-24 767	-359 978		-270 230	-3 810 605		-20 970	-308 169		-116 677	-1 652 538	
% variation		43,23 %	4,81 %		39,80 %	3,19 %		61,93 %	8,71 %		45,24 %	3,82 %	
D - R / VOYAGE	2012	8,25	8,37		5,39	5,02		31,38	22,59		1,70	1,52	
	2011	7,23	8,57		4,23	5,31		22,17	26,17		1,18	1,46	
% variation		38,83 %	2,63 %		43,58 %	2,67 %		41,73 %	2,56 %		50,35 %	3,51 %	
D - R / KIMS REELS	2012	5,91	5,54		5,55	5,10		5,81	5,38		5,08	4,52	
	2011	4,26	5,40		3,87	4,97		4,10	5,25		3,38	4,37	
% variation		38,83 %	2,63 %		43,58 %	2,67 %		41,73 %	2,56 %		50,35 %	3,51 %	

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIAINE08S BX Pellegrin/GRADIGNAN Malartic			LIAINE09J BX St. Jean / Bx. Brandenburg			LIAINE09S BX St. Jean/ BX Brandenburg			LIAINE10J GRADIGNAN/ Beausoleil/BOULIAC		
		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
2012 - 12													
VALIDATIONS BRUTES	2012	1 880	21 249		200 563	2 351 922		5 034	56 098		161 223	2 038 123	
	2011	1 444	17 938		187 026	2 204 799		3 622	46 176		158 616	1 728 878	
% variation		30,19 %	18,46 %		7,24 %	6,67 %		38,98 %	21,49 %		1,64 %	17,89 %	
VOYAGES	2012	2 909	30 107		281 646	3 098 913		7 207	75 493		236 259	2 763 967	
	2011	2 291	28 388		260 057	3 147 093		5 314	67 715		230 116	2 551 808	
% variation		26,98 %	6,06 %		8,30 %	-1,53 %		35,62 %	11,49 %		2,67 %	8,31 %	
KILOMETRES THEORIQUES	2012	2 997	31 501		59 060	678 766		4 768	55 486		110 628	1 271 321	
	2011	2 554	29 513		61 380	682 478		4 953	56 173		117 040	1 294 590	
% variation		17,35 %	6,74 %		-3,78 %	-0,54 %		-3,74 %	-1,22 %		-5,48 %	-1,80 %	
KILOMETRES REELS	2012	3 003	31 097		59 175	669 458		4 778	54 750		110 844	1 253 612	
	2011	2 500	28 713		60 064	664 236		4 847	54 659		114 528	1 260 063	
% variation		20,12 %	8,30 %		-1,48 %	0,79 %		-1,42 %	0,17 %		-3,22 %	-0,51 %	
RECETTES	2012	1 042	11 213		117 930	1 353 328		3 032	32 716		91 413	1 118 855	
	2011	797	10 289		108 548	1 350 966		2 173	29 089		87 814	1 024 601	
% variation		30,84 %	8,98 %		8,64 %	0,17 %		39,57 %	12,47 %		4,10 %	9,20 %	
DEPENSES	2012	18 158	173 719		385 571	4 024 949		29 905	318 410		679 871	7 141 544	
	2011	10 707	155 817		287 380	3 901 276		21 904	308 615		510 999	6 983 059	
% variation		69,59 %	11,49 %		34,17 %	3,17 %		36,53 %	3,17 %		33,05 %	2,27 %	
COUVERTURE R/D en %	2012	5,74 %	6,45 %		30,59 %	33,62 %		10,14 %	10,27 %		13,45 %	15,67 %	
	2011	7,44 %	6,60 %		37,77 %	34,63 %		9,92 %	9,43 %		17,18 %	14,67 %	
% variation													
VOYAGES / KM	2012	0,97	0,97		4,76	4,63		1,51	1,38		2,13	2,20	
	2011	0,92	0,99		4,33	4,74		1,10	1,24		2,01	2,03	
% variation		5,71 %	-2,08 %		9,93 %	-2,30 %		37,58 %	11,30 %		6,08 %	8,87 %	
RECETTES / KM	2012	0,35	0,36		1,99	2,02		0,63	0,60		0,82	0,89	
	2011	0,32	0,36		1,81	2,03		0,45	0,53		0,77	0,81	
% variation		8,93 %	0,62 %		10,28 %	-0,61 %		41,58 %	12,28 %		7,56 %	9,76 %	
DEPENSES / KM	2012	6,05	5,59		6,52	6,01		6,26	5,82		6,13	5,70	
	2011	4,28	5,43		4,78	5,87		4,52	5,65		4,46	5,54	
% variation		41,18 %	2,94 %		36,18 %	2,37 %		38,50 %	3,00 %		37,47 %	2,80 %	
RECETTES / VOYAGE	2012	0,36	0,37		0,42	0,44		0,42	0,43		0,39	0,40	
	2011	0,35	0,36		0,42	0,43		0,41	0,43		0,38	0,40	
% variation		3,05 %	2,75 %		0,32 %	1,73 %		2,91 %	0,88 %		1,39 %	0,82 %	
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,24	5,77		1,37	1,30		4,15	4,22		2,88	2,58	
	2011	4,67	5,49		1,11	1,24		4,12	4,56		2,22	2,74	
% variation		33,56 %	5,12 %		23,88 %	4,77 %		0,67 %	-7,46 %		29,59 %	-5,58 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-17 116	-162 506		-267 641	-2 671 620		-26 873	-285 694		-588 458	-6 022 689	
	2011	-9 910	-145 528		-178 832	-2 550 310		-19 731	-279 526		-423 185	-5 958 457	
% variation		72,70 %	11,67 %		49,66 %	4,76 %		36,19 %	2,21 %		39,05 %	1,08 %	
D - R / VOYAGE	2012	5,88	5,40		0,95	0,86		3,73	3,78		2,49	2,18	
	2011	4,33	5,13		0,69	0,81		3,71	4,13		1,84	2,33	
% variation		43,78 %	3,11 %		51,91 %	3,94 %		38,16 %	2,04 %		43,68 %	1,60 %	
D - R / KIMS REELS	2012	5,70	5,23		4,52	3,99		5,62	5,22		4,80	4,73	
	2011	3,96	5,07		2,98	3,84		4,07	5,11		3,70	4,73	
% variation		43,78 %	3,11 %		51,91 %	3,94 %		38,16 %	2,04 %		43,68 %	1,60 %	

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE10S		LIANE11J		LIANE11S		LIANE14J	
		GRADIGNAN Beausoleil/BOULIAC Ctre C.		BEGLES Arcins/LE HAILLAN 5 Chemins		BEGLES Arcins/LE HAILLAN 5 Chemins		BX Les Aubiers / BX Brandenburg A	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	4 285	54 963	83 009	1 159 740	2 739	38 150	28 926	498 211
	2011	3 655	44 007	97 994	1 124 659	2 724	32 656	50 081	163 538
% variation		17,24 %	24,90 %	-15,29 %	3,12 %	0,55 %	16,82 %	-42,24 %	204,65 %
VOYAGES	2012	6 296	75 185	119 092	1 561 983	4 014	52 194	38 623	641 593
	2011	5 555	66 457	139 582	1 651 751	4 130	50 054	66 994	230 001
% variation		13,34 %	13,13 %	-14,68 %	-5,43 %	-2,81 %	4,28 %	-42,35 %	178,95 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	8 038	81 570	74 678	851 305	6 165	69 177	44 064	489 659
	2011	6 534	75 858	79 242	892 197	6 202	71 614	53 903	179 339
% variation		23,02 %	7,53 %	-5,76 %	-4,58 %	-0,60 %	-3,40 %	-18,25 %	173,04 %
KILOMETRES REELS	2012	8 054	80 520	74 823	839 494	6 177	68 248	47 085	500 615
	2011	6 393	73 798	77 020	867 814	6 069	69 679	43 320	170 118
% variation		25,98 %	9,11 %	-2,85 %	-3,26 %	1,78 %	-2,05 %	8,69 %	194,28 %
RECETTES	2012	2 447	30 147	47 132	641 539	1 499	20 979	15 043	273 643
	2011	2 058	26 644	55 553	672 487	1 557	19 772	27 848	97 224
% variation		18,91 %	13,15 %	-15,16 %	-4,60 %	-3,77 %	6,10 %	-45,98 %	181,46 %
DEPENSES	2012	48 559	454 144	448 566	4 665 079	36 581	375 511	197 242	2 273 213
	2011	27 926	406 553	330 696	4 693 213	25 501	372 526	205 198	807 042
% variation		73,88 %	11,71 %	35,64 %	-0,60 %	43,45 %	0,80 %	-3,88 %	181,67 %
COUVERTURE R/D en %	2012	5,04 %	6,64 %	10,51 %	13,75 %	4,10 %	5,59 %	7,63 %	12,04 %
	2011	7,37 %	6,55 %	16,80 %	14,33 %	6,11 %	5,31 %	13,57 %	12,05 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,78	0,93	1,59	1,86	0,65	0,76	0,82	1,28
	2011	0,87	0,90	1,81	1,90	0,68	0,72	1,55	1,35
% variation		-10,03 %	3,69 %	-12,17 %	-2,24 %	-4,51 %	6,46 %	-46,96 %	-5,21 %
RECETTES / KM	2012	0,30	0,37	0,63	0,76	0,24	0,31	0,32	0,55
	2011	0,32	0,36	0,72	0,77	0,26	0,28	0,64	0,57
% variation		-5,62 %	3,70 %	-12,67 %	-1,38 %	-5,45 %	8,33 %	-50,30 %	-4,36 %
DEPENSES / KM	2012	6,03	5,64	6,00	5,56	5,92	5,50	4,19	4,54
	2011	4,37	5,51	4,29	5,41	4,20	5,35	4,74	4,74
% variation		38,02 %	2,38 %	39,63 %	2,75 %	40,94 %	2,91 %	-11,56 %	-4,28 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,39	0,40	0,40	0,41	0,37	0,40	0,39	0,43
	2011	0,37	0,40	0,40	0,41	0,38	0,40	0,42	0,42
% variation		4,91 %	0,01 %	-0,56 %	0,88 %	-0,98 %	1,75 %	-6,30 %	0,90 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	7,71	6,04	3,77	2,99	9,11	7,19	5,11	3,54
	2011	5,03	6,12	2,37	2,84	6,17	7,44	3,06	3,51
% variation		53,42 %	-1,26 %	58,98 %	5,11 %	47,59 %	-3,33 %	66,73 %	0,98 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-46 112	-423 997	-401 434	-4 023 541	-35 082	-354 532	-182 199	-1 999 570
	2011	-25 868	-379 909	-275 142	-4 020 726	-23 944	-352 754	-177 350	-709 818
% variation		78,26 %	11,60 %	45,90 %	0,07 %	46,52 %	0,50 %	2,73 %	181,70 %
D - R / VOYAGE	2012	7,32	5,64	3,37	2,58	8,74	6,79	4,72	3,12
	2011	4,66	5,72	1,97	2,43	5,80	7,05	2,65	3,09
% variation		41,50 %	2,29 %	50,18 %	3,45 %	43,96 %	2,61 %	-5,48 %	-4,27 %
D - R / KMS REELS	2012	5,73	5,27	5,37	4,79	5,68	5,19	3,87	3,99
	2011	4,05	5,15	3,57	4,63	3,95	5,06	4,09	4,17
% variation		41,50 %	2,29 %	50,18 %	3,45 %	43,96 %	2,61 %	-5,48 %	-4,27 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIAINE14S BX Les Aubiers / BX Brandenburg		LIAINE15J VILLENAVE Bourg/BX Les Aubiers		LIAINE15S VILLENAVE Bourg/BX Les Aubiers		LIAINE16J BX St.Jean/MERIGNAC Ctre	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	0	2 223	201 603	2 148 543	4 628	52 530	195 155	2 424 732
	2011	173	618	180 083	2 221 404	3 848	48 134	206 806	2 223 488
% variation		-100,00 %	259,71 %	11,95 %	-3,28 %	20,27 %	9,13 %	-5,63 %	9,05 %
VOYAGES	2012	0	3 130	280 534	2 802 680	6 642	70 476	271 560	3 192 483
	2011	258	912	248 056	3 100 359	5 634	70 764	281 572	3 121 424
% variation		-100,00 %	243,20 %	13,09 %	-9,60 %	17,89 %	-0,41 %	-3,56 %	2,28 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	0	22 615	83 135	962 514	7 044	73 748	63 369	733 070
	2011	3 657	14 280	88 771	1 260 726	5 820	89 790	85 764	726 492
% variation		-100,00 %	58,37 %	-6,35 %	-23,65 %	21,03 %	-17,87 %	-26,11 %	0,91 %
KILOMETRES REELS	2012	0	23 002	83 297	949 269	7 058	72 801	63 492	723 030
	2011	3 773	14 511	83 926	1 223 226	5 696	87 283	65 858	689 087
% variation		-100,00 %	58,51 %	-0,75 %	-22,40 %	23,91 %	-16,59 %	-3,59 %	4,93 %
RECETTES	2012	0	1 373	114 893	1 190 206	2 501	28 223	121 040	1 464 894
	2011	104	378	104 594	1 300 647	2 171	27 961	127 679	1 431 667
% variation		-100,00 %	263,40 %	9,85 %	-8,49 %	15,20 %	0,94 %	-5,20 %	2,32 %
DEPENSES	2012	0	10	510 861	5 350 217	41 938	402 442	407 909	4 290 263
	2011	1	3	366 941	6 712 601	24 028	471 980	307 261	3 950 625
% variation		-100,00 %	233,33 %	39,22 %	-20,30 %	74,54 %	-14,73 %	32,76 %	8,60 %
COUVERTURE R/D en %	2012	0,00 %	13912,87 %	22,49 %	22,25 %	5,96 %	7,01 %	29,67 %	34,14 %
	2011	10154,90 %	13075,43 %	28,50 %	19,38 %	9,03 %	5,92 %	41,55 %	36,24 %
% variation		-100,00 %	6,11 %						
VOYAGES / KM	2012	0,00	0,14	3,37	2,95	0,94	0,97	4,28	4,42
	2011	0,07	0,06	2,96	2,53	0,99	0,81	4,28	4,53
% variation		-100,00 %	116,51 %	13,95 %	16,49 %	-4,86 %	19,40 %	0,04 %	-2,52 %
RECETTES / KM	2012	0,00	0,06	1,38	1,25	0,35	0,39	1,91	2,03
	2011	0,03	0,03	1,25	1,06	0,38	0,32	1,94	2,08
% variation		-100,00 %	129,25 %	10,68 %	17,92 %	-7,03 %	21,02 %	-1,67 %	-2,48 %
DEPENSES / KM	2012	0,00	0,00	6,13	5,64	5,94	5,53	6,42	5,93
	2011	0,00	0,00	4,37	5,49	4,22	5,41	4,67	5,73
% variation		-100,00 %	115,45 %	40,27 %	2,71 %	40,85 %	2,23 %	37,70 %	3,50 %
RECETTES / VOYAGE	2012		0,44	0,41	0,42	0,38	0,40	0,45	0,46
	2011	0,40	0,41	0,42	0,42	0,39	0,40	0,45	0,46
% variation		-100,00 %	5,88 %	-2,87 %	1,23 %	-2,28 %	1,35 %	-1,71 %	0,04 %
DEPENSES / VOYAGE	2012		0,00	1,82	1,91	6,31	5,71	1,50	1,34
	2011	0,00	0,00	1,48	2,17	4,26	6,67	1,09	1,27
% variation		-100,00 %	-0,49 %	23,10 %	-11,83 %	48,05 %	-14,38 %	37,65 %	6,18 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	0	1 363	-395 968	-4 160 011	-39 437	-374 219	-286 869	-2 825 369
	2011	103	375	-262 346	-5 411 954	-21 858	-444 018	-179 582	-2 518 958
% variation		-100,00 %	263,56 %	50,93 %	-23,13 %	80,43 %	-15,72 %	59,74 %	12,16 %
D - R / VOYAGE	2012		-0,44	1,41	1,48	5,94	5,31	1,06	0,89
	2011	-0,40	-0,41	1,06	1,75	3,88	6,27	0,64	0,81
% variation		-100,00 %	129,36 %	52,07 %	-0,95 %	45,61 %	1,05 %	65,70 %	6,90 %
D - R / KMS REELS	2012		-0,06	4,75	4,38	5,59	5,14	4,52	3,91
	2011	-0,03	3,13	3,13	4,42	3,84	5,09	2,73	3,66
% variation		-100,00 %	129,36 %		-0,95 %	45,61 %	1,05 %	65,70 %	6,90 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE16S BX ST. JEAN / MERIGNAC Centre		LOCALE58S BX Pont St Jean/GRADIGNAN Village 6		LOCALE62 BX Stalingrad / BOULIAC Fayzeau		LOCALE63 BEGLES Martyrs Résistance - Poste A	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	6 693	79 347	502	7 057	4 699	53 644	0	0
	2011	5 554	66 356	594	5 282	3 677	47 407	0	1 152
% variation		20,51 %	19,58 %	-15,49 %	33,60 %	27,79 %	13,16 %		-100,00 %
VOYAGES	2012	9 540	106 789	776	10 205	6 809	73 183	0	0
	2011	8 086	97 294	987	8 768	5 316	69 502	0	1 511
% variation		17,98 %	9,76 %	-21,38 %	16,39 %	28,09 %	5,30 %		-100,00 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	5 400	59 987	3 258	24 683	8 035	96 159	0	0
	2011	5 099	55 757	1 700	14 957	8 742	96 832	0	6 797
% variation		5,90 %	7,59 %	91,65 %	65,03 %	-8,09 %	-0,70 %		-100,00 %
KILOMETRES REELS	2012	5 410	59 210	3 265	24 290	8 051	94 857	0	0
	2011	4 989	54 243	1 663	14 570	8 554	94 254	0	6 798
% variation		8,44 %	9,16 %	96,33 %	66,71 %	-5,88 %	0,64 %		-100,00 %
RECETTES	2012	4 182	48 335	298	3 732	2 690	29 855	0	0
	2011	3 483	44 023	342	3 200	2 036	27 626	0	559
% variation		20,07 %	9,80 %	-12,74 %	16,62 %	32,17 %	8,07 %		-100,00 %
DEPENSES	2012	33 677	342 734	13 128	113 664	43 251	477 026	0	62
	2011	22 346	302 652	8 375	83 657	33 317	491 220	-2 628	22 483
% variation		50,71 %	13,24 %	56,75 %	35,87 %	29,82 %	-2,89 %	-100,00 %	-99,72 %
COUVERTURE R/D en %	2012	12,42 %	14,10 %	2,27 %	3,28 %	6,22 %	6,26 %	0,00 %	0,00 %
	2011	15,59 %	14,55 %	4,08 %	3,83 %	6,11 %	5,62 %	0,00 %	2,49 %
VOYAGES / KM	2012	1,76	1,80	0,24	0,42	0,85	0,77	0,00	
	2011	1,62	1,79	0,59	0,60	0,62	0,74		0,22
% variation		8,80 %	0,55 %	-59,95 %	-30,19 %	36,09 %	4,63 %		-100,00 %
RECETTES / KM	2012	0,77	0,82	0,09	0,15	0,33	0,31	0,00	
	2011	0,70	0,81	0,21	0,22	0,24	0,29		0,08
% variation		10,73 %	0,59 %	-55,55 %	-30,05 %	40,42 %	7,38 %		-100,00 %
DEPENSES / KM	2012	6,22	5,79	4,02	4,68	5,37	5,03	0,00	
	2011	4,48	5,58	5,04	5,74	3,89	5,21		3,31
% variation		38,98 %	3,74 %	-20,16 %	-18,50 %	37,93 %	-3,51 %		-100,00 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,44	0,45	0,38	0,37	0,40	0,41		
	2011	0,43	0,45	0,35	0,36	0,38	0,40		0,37
% variation		1,77 %	0,03 %	10,99 %	0,20 %	3,19 %	2,63 %		-100,00 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	3,53	3,21	16,92	11,14	6,35	6,52		
	2011	2,76	3,11	8,48	9,54	6,27	7,07		14,88
% variation		27,74 %	3,17 %	99,38 %	16,74 %	1,35 %	-7,77 %		-100,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-29 495	-294 399	-12 830	-109 933	-40 561	-447 171	0	-62
	2011	-18 863	-258 629	-8 033	-80 457	-31 282	-463 594	2 628	-21 923
% variation		56,36 %	13,83 %	59,71 %	36,64 %	29,66 %	-3,54 %	-100,00 %	-99,72 %
D - R / VOYAGE	2012	3,09	2,76	16,53	10,77	5,96	6,11		
	2011	2,33	2,66	8,14	9,18	5,88	6,67		14,51
% variation		44,19 %	4,28 %	-18,65 %	-18,04 %	37,76 %	-4,16 %		-100,00 %
D - R / KMS REELS	2012	5,45	4,97	3,93	4,53	5,04	4,71		
	2011	3,78	4,77	4,83	5,52	3,66	4,92		3,22
% variation		44,19 %	4,28 %	-18,65 %	-18,04 %	37,76 %	-4,16 %		-100,00 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE64 LOR Buttinère / ARTIGUES Fontderode		LOCALE67 LOR But.Lestrière/LORMONT Buttinère		LOCALE70 MER Lycée Daguin/MERIGNAC I.M.A A		LOCALE71 MER Ctre/ST AUBIN lycée Sud Médoc A	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	5 235	56 822	2 926	33 628	1 922	19 706	11 060	120 991
	2011	1 788	44 572	1 717	23 666	1 546	15 982	9 220	94 289
% variation		192,79 %	27,48 %	70,41 %	42,09 %	24,32 %	23,30 %	19,96 %	28,32 %
VOYAGES	2012	7 934	79 351	4 399	47 166	2 785	27 672	16 973	169 880
	2011	2 697	69 121	2 635	37 496	2 276	23 800	14 201	146 261
% variation		194,18 %	14,80 %	66,94 %	25,79 %	22,36 %	16,27 %	19,52 %	16,15 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	8 505	101 865	6 187	73 838	3 719	44 144	25 613	285 696
	2011	9 355	102 746	6 805	74 519	4 091	47 658	25 668	281 908
% variation		-9,09 %	-0,86 %	-9,08 %	-0,91 %	-9,09 %	-7,37 %	-0,21 %	1,34 %
KILOMETRES REELS	2012	8 521	100 446	6 199	72 806	3 719	44 411	24 349	283 597
	2011	9 154	100 029	6 659	72 549	4 091	47 269	25 668	282 604
% variation		-6,92 %	0,42 %	-6,91 %	0,35 %	-9,09 %	-6,05 %	-5,14 %	0,35 %
RECETTES	2012	2 813	29 401	1 572	17 655	1 156	12 029	6 193	67 537
	2011	1 006	25 435	952	13 440	981	10 317	5 390	58 035
% variation		179,65 %	15,59 %	65,15 %	31,37 %	17,91 %	16,60 %	14,89 %	16,37 %
DEPENSES	2012	49 774	545 144	37 807	402 010	21 864	261 516	77 217	922 925
	2011	39 251	530 017	26 076	370 488	21 069	251 516	74 518	884 276
% variation		26,81 %	2,85 %	44,99 %	8,51 %	3,77 %	3,98 %	3,62 %	4,37 %
COUVERTURE R/D en %	2012	5,65 %	5,39 %	4,16 %	4,39 %	5,29 %	4,60 %	8,02 %	7,32 %
	2011	2,56 %	4,80 %	3,65 %	3,63 %	4,65 %	4,10 %	7,23 %	6,56 %
VOYAGES / KM	2012	0,93	0,79	0,71	0,65	0,75	0,62	0,70	0,60
	2011	0,29	0,69	0,40	0,52	0,56	0,50	0,55	0,52
% variation		216,03 %	14,32 %	79,33 %	25,35 %	34,60 %	23,75 %	25,99 %	15,74 %
RECETTES / KM	2012	0,33	0,29	0,25	0,24	0,31	0,27	0,25	0,24
	2011	0,11	0,25	0,14	0,19	0,24	0,22	0,21	0,21
% variation		200,43 %	15,11 %	77,41 %	30,90 %	29,71 %	24,10 %	21,11 %	15,97 %
DEPENSES / KM	2012	5,84	5,43	6,10	5,52	5,88	5,89	3,17	3,25
	2011	4,29	5,30	3,92	5,11	5,15	5,32	2,90	3,13
% variation		36,23 %	2,43 %	55,74 %	8,13 %	14,15 %	10,67 %	9,23 %	4,01 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,35	0,37	0,36	0,37	0,42	0,43	0,36	0,40
	2011	0,37	0,37	0,36	0,36	0,43	0,43	0,38	0,40
% variation		-4,94 %	0,69 %	-1,07 %	4,43 %	-3,64 %	0,28 %	-3,88 %	0,19 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,27	6,87	8,59	8,52	7,85	9,45	4,55	5,43
	2011	14,55	7,67	9,90	9,88	9,26	10,57	5,25	6,05
% variation		-56,89 %	-10,41 %	-13,15 %	-13,74 %	-15,19 %	-10,57 %	-13,30 %	-10,14 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-46 961	-515 743	-36 235	-384 355	-20 708	-249 487	-71 024	-855 388
	2011	-38 245	-504 583	-25 124	-357 048	-20 089	-241 199	-69 128	-826 241
% variation		22,79 %	2,21 %	44,22 %	7,65 %	3,08 %	3,44 %	2,74 %	3,53 %
D - R / VOYAGE	2012	5,92	6,50	8,24	8,15	7,44	9,02	4,18	5,04
	2011	14,18	7,30	9,53	9,52	8,83	10,13	4,87	5,65
% variation		31,91 %	1,79 %	54,92 %	7,27 %	13,39 %	10,09 %	8,31 %	3,17 %
D - R / KMS REELS	2012	5,51	5,13	5,85	5,28	5,57	5,62	2,92	3,02
	2011	4,18	5,04	3,77	4,92	4,91	5,10	2,69	2,92
% variation		31,91 %	1,79 %	54,92 %	7,27 %	13,39 %	10,09 %	8,31 %	3,17 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE72 BORDEAUX Martinique / EYSINES Centre		LOCALE73 BX Ravezies / BRUGES Zone de Fret A		LOCALE75 BX Bas.Flot/BX Claveau A		LOCALE76 BX Bas.Flot/PAREMPUYRE L. Vignoble A	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	10 476	121 543	3 833	47 935	2 227	29 313	1 738	18 463
	2011	8 846	104 273	4 821	57 840	0	0	1 775	17 829
% variation		18,43 %	16,56 %	-20,49 %	-17,12 %			-2,08 %	3,56 %
VOYAGES	2012	14 595	159 265	5 713	65 056	3 247	39 877	2 988	27 462
	2011	12 231	146 947	7 222	89 245	0	0	2 775	27 617
% variation		19,33 %	8,38 %	-20,89 %	-27,10 %			7,68 %	-0,56 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	14 178	166 207	8 359	97 700	4 727	50 582	6 438	82 493
	2011	15 337	167 518	8 622	96 670	0	0	7 181	75 233
% variation		-7,56 %	-0,78 %	-3,05 %	1,07 %			-10,35 %	9,65 %
KILOMETRES REELS	2012	14 206	163 933	9 227	100 059	4 727	50 630	6 438	84 268
	2011	15 008	163 059	8 622	96 633	0	0	7 181	80 101
% variation		-5,34 %	0,54 %	7,02 %	3,55 %			-10,35 %	5,20 %
RECETTES	2012	5 894	66 268	2 327	29 546	1 236	15 400	1 168	11 813
	2011	5 018	61 243	2 926	36 710	0	0	1 103	11 872
% variation		17,44 %	8,20 %	-20,48 %	-19,52 %			5,94 %	-0,50 %
DEPENSES	2012	87 724	949 483	51 653	622 621	31 365	334 787	20 822	255 317
	2011	65 418	903 785	49 393	577 414	0	0	20 076	252 107
% variation		34,10 %	5,06 %	4,58 %	7,83 %			3,72 %	1,27 %
COUVERTURE R/D en %	2012	6,72 %	6,98 %	4,50 %	4,75 %	3,94 %	4,60 %	5,61 %	4,63 %
	2011	7,67 %	6,78 %	5,92 %	6,36 %			5,49 %	4,71 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	1,03	0,97	0,62	0,65	0,69	0,79	0,46	0,33
	2011	0,81	0,90	0,84	0,92			0,39	0,34
% variation		26,06 %	7,80 %	-26,08 %	-29,60 %			20,10 %	-5,48 %
RECETTES / KM	2012	0,41	0,40	0,25	0,30	0,26	0,30	0,18	0,14
	2011	0,33	0,38	0,34	0,38			0,15	0,15
% variation		24,07 %	7,63 %	-25,69 %	-22,27 %			18,17 %	-5,42 %
DEPENSES / KM	2012	6,18	5,79	5,60	6,22	6,64	6,61	3,23	3,03
	2011	4,36	5,54	5,73	5,98			2,80	3,15
% variation		41,67 %	4,50 %	-2,28 %	4,14 %			15,69 %	-3,73 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,40	0,42	0,41	0,45	0,38	0,39	0,39	0,43
	2011	0,41	0,42	0,41	0,41			0,40	0,43
% variation		-1,58 %	-0,16 %	0,53 %	10,41 %			-1,61 %	0,06 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,01	5,96	9,04	9,57	9,66	8,40	6,97	9,30
	2011	5,35	6,15	6,84	6,47			7,23	9,13
% variation		12,38 %	-3,07 %	32,20 %	47,92 %			-3,68 %	1,84 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-81 830	-883 214	-49 326	-593 075	-30 129	-319 387	-19 654	-243 504
	2011	-60 399	-842 542	-46 467	-540 704	0	0	-18 973	-240 235
% variation		35,48 %	4,83 %	6,15 %	9,69 %			3,59 %	1,36 %
D - R / VOYAGE	2012	5,61	5,55	8,63	9,12	9,28	8,01	6,58	8,87
	2011	4,94	5,73	6,43	6,06			6,84	8,70
% variation		13,57 %	-3,32 %	34,08 %	50,83 %			-4,41 %	1,84 %
D - R / KMS REELS	2012	43,13 %	4,27 %	-0,81 %	5,93 %	6,37	6,31	15,54 %	-3,65 %
	2011	5,76	5,39	5,35	5,93			3,05	2,89
% variation		402,12 %	5,17 %	5,39 %	5,60 %			2,64 %	3,00 %
		43,13 %	4,27 %	-0,81 %	5,93 %			15,54 %	-3,65 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE77 BLANQ. L.Batiment/PAR L. Vignoble A		LOCALE83 BX Quinconces / ST AUBIN Pinsolles A		LOCALE84 BLANQUEFORT Gare / BX Pl. Ravezies A		LOCALE87 PESSAC Centre/V.ORNON Pisc. Chambéry	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	1 209	9 693	4 866	59 651	785	4 866	9 462	106 402
	2011	416	11 804	5 284	58 677	0	0	6 869	96 862
% variation		190,63 %	-17,88 %	-7,91 %	1,66 %			37,75 %	9,85 %
VOYAGES	2012	1 958	14 354	7 350	84 749	1 348	7 280	14 969	154 683
	2011	683	20 400	8 098	90 393	0	0	11 398	158 382
% variation		186,68 %	-29,64 %	-9,24 %	-6,24 %			31,33 %	-2,34 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	2 916	34 214	9 600	108 892	4 022	17 898	11 194	128 091
	2011	2 333	33 631	10 447	112 594	0	0	12 313	135 712
% variation		24,99 %	1,73 %	-8,11 %	-3,29 %			-9,09 %	-5,62 %
KILOMETRES REELS	2012	2 916	34 798	9 600	109 165	4 230	18 325	11 216	126 209
	2011	2 333	33 626	10 447	112 622	0	0	12 049	132 150
% variation		24,99 %	3,49 %	-8,11 %	-3,07 %			-6,91 %	-4,50 %
RECETTES	2012	635	4 891	3 004	34 349	448	2 845	5 170	54 013
	2011	237	6 439	3 295	36 084	0	0	3 821	54 010
% variation		167,60 %	-24,03 %	-8,84 %	-4,81 %			35,31 %	0,01 %
DEPENSES	2012	13 483	161 432	36 690	441 365	23 137	102 966	81 720	869 725
	2011	13 017	155 997	35 486	429 335	0	0	64 865	852 903
% variation		3,58 %	3,48 %	3,39 %	2,80 %			25,98 %	1,97 %
COUVERTURE R/D en %	2012	4,71 %	3,03 %	8,19 %	7,78 %	1,94 %	2,76 %	6,33 %	6,21 %
	2011	1,82 %	4,13 %	9,29 %	8,40 %			5,89 %	6,33 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,67	0,41	0,77	0,78	0,32	0,40	1,33	1,23
	2011	0,29	0,61	0,78	0,80			0,95	1,20
% variation		129,36 %	-32,01 %	-1,23 %	-3,27 %			41,08 %	2,26 %
RECETTES / KM	2012	0,22	0,14	0,31	0,31	0,11	0,16	0,46	0,43
	2011	0,10	0,19	0,32	0,32			0,32	0,41
% variation		114,10 %	-26,59 %	-0,79 %	-1,79 %			45,36 %	4,71 %
DEPENSES / KM	2012	4,62	4,64	3,82	4,04	5,47	5,62	7,29	6,89
	2011	5,58	4,64	3,40	3,81			5,38	6,45
% variation		-17,13 %	-0,00 %	12,51 %	6,06 %			35,34 %	6,77 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,32	0,34	0,41	0,41	0,33	0,39	0,35	0,35
	2011	0,35	0,32	0,41	0,40			0,34	0,34
% variation		-6,65 %	7,97 %	0,44 %	1,53 %			3,03 %	2,40 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,89	11,25	4,99	5,21	17,16	14,14	5,46	5,62
	2011	19,06	7,65	4,38	4,75			5,69	5,39
% variation		-63,87 %	47,07 %	13,91 %	9,65 %			-4,07 %	4,41 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-12 848	-156 540	-33 686	-407 017	-22 689	-100 122	-76 551	-815 713
	2011	-12 780	-149 558	-32 191	-393 251	0	0	-61 044	-798 893
% variation		0,53 %	4,67 %	4,64 %	3,50 %			25,40 %	2,11 %
D - R / VOYAGE	2012	6,56	10,91	4,58	4,80	16,83	13,75	5,11	5,27
	2011	18,71	7,33	3,98	4,35			5,36	5,04
% variation		-19,57 %	1,14 %	13,88 %	6,78 %			34,72 %	6,91 %
D - R / KMS REELS	2012	4,41	4,50	3,51	3,73	5,36	5,46	6,83	6,46
	2011	5,48	4,45	3,08	3,49			5,07	6,05
% variation		-19,57 %	1,14 %	13,88 %	6,78 %			34,72 %	6,91 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE88 BEGLES A.labro/V.ORNON Courréjean A		LOCALE89 V.O Courréjean/CADAUJAC L.Bouscaut A		LOCALE90 BASSENS La Chenaie/STLM Belle Rive A		LOCALE91 BX Stalingrad / AMBES Escarraguel A	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	0	0	632	7 563	12 811	182 751	7 596	87 777
	2011	0	4 997	542	3 339	14 796	149 788	7 250	74 490
% variation			-100,00 %	16,61 %	126,50 %	-13,42 %	22,01 %	4,77 %	17,84 %
VOYAGES	2012	0	0	957	10 280	19 260	253 186	10 985	120 073
	2011	0	6 746	771	4 895	22 158	222 788	10 594	110 062
% variation			-100,00 %	24,12 %	110,01 %	-13,08 %	13,64 %	3,69 %	9,10 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	0	0	2 152	25 907	35 409	411 965	27 017	309 064
	2011	0	10 200	2 367	16 816	37 524	413 425	28 601	311 489
% variation			-100,00 %	-9,08 %	54,06 %	-5,64 %	-0,35 %	-5,54 %	-0,78 %
KILOMETRES REELS	2012	0	0	2 152	25 886	37 527	415 470	27 453	309 367
	2011	0	10 217	2 367	16 874	37 491	414 483	28 708	312 753
% variation			-100,00 %	-9,08 %	53,41 %	0,10 %	0,24 %	-4,37 %	-1,08 %
RECETTES	2012	0	0	336	4 412	7 237	96 826	4 325	49 983
	2011	0	3 049	366	2 232	8 100	84 729	4 268	44 758
% variation			-100,00 %	-8,16 %	97,68 %	-10,65 %	14,28 %	1,35 %	11,67 %
DEPENSES	2012	0	-298	11 561	140 465	119 594	1 424 238	64 083	766 796
	2011	-5 219	39 675	10 714	84 675	114 680	1 370 336	61 630	739 480
% variation			-100,00 %	7,91 %	65,89 %	4,28 %	3,93 %	3,98 %	3,69 %
COUVERTURE R/D en %	2012	0,00 %	0,00 %	2,91 %	3,14 %	6,05 %	6,80 %	6,75 %	6,52 %
	2011	0,00 %	7,68 %	3,41 %	2,64 %	7,06 %	6,18 %	6,92 %	6,05 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,00		0,44	0,40	0,51	0,61	0,40	0,39
	2011		0,66	0,33	0,29	0,59	0,54	0,37	0,35
% variation			-100,00 %	36,53 %	36,90 %	-13,16 %	13,37 %	8,43 %	10,29 %
RECETTES / KM	2012	0,00		0,16	0,17	0,19	0,23	0,16	0,16
	2011		0,30	0,15	0,13	0,22	0,20	0,15	0,14
% variation			-100,00 %	1,02 %	28,86 %	-10,74 %	14,01 %	5,99 %	12,89 %
DEPENSES / KM	2012	0,00		5,37	5,43	3,19	3,43	2,33	2,48
	2011		3,88	4,53	5,02	3,06	3,31	2,15	2,36
% variation			-100,00 %	18,69 %	8,13 %	4,19 %	3,69 %	8,73 %	4,83 %
RECETTES / VOYAGE	2012			0,35	0,43	0,38	0,38	0,39	0,42
	2011		0,45	0,47	0,46	0,37	0,38	0,40	0,41
% variation			-100,00 %	-26,01 %	-5,87 %	2,79 %	0,56 %	-2,25 %	2,36 %
DEPENSES / VOYAGE	2012			12,08	13,66	6,21	5,63	5,83	6,39
	2011		5,88	13,90	17,30	5,18	6,15	5,82	6,72
% variation			-100,00 %	-13,07 %	-21,01 %	19,98 %	-8,54 %	0,28 %	-4,95 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	0	298	-11 225	-136 053	-112 357	-1 327 412	-59 757	-716 813
	2011	5 219	-36 627	-10 348	-82 443	-106 580	-1 285 606	-57 362	-694 722
% variation			-100,00 %	8,47 %	65,03 %	5,42 %	3,25 %	4,18 %	3,18 %
D - R / VOYAGE	2012			11,73	13,23	5,83	5,24	5,44	5,97
	2011		5,43	13,42	16,84	4,81	5,77	5,41	6,31
% variation			-100,00 %	19,31 %	7,57 %	5,32 %	3,01 %	8,94 %	4,31 %
D - R / KMS REELS	2012			5,22	5,26	2,99	3,19	2,18	2,32
	2011		3,58	4,37	4,89	2,84	3,10	2,00	2,22
% variation			-100,00 %	19,31 %	7,57 %	5,32 %	3,01 %	8,94 %	4,31 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE92 BX Stalingrad / AMBES Ford Lajard A		LPRINC20 BORDEAUX Victoire / TALENCE Thouars		LPRINC21 TALENCE Peixotto / GRADIGNAN Ornon A		LPRINC23 MERIGNAC Fontaine / PESSAC Tactoucau	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	6 423	78 308	35 978	465 143	23 274	277 192	19 771	259 989
	2011	7 058	63 628	40 251	397 916	23 191	268 788	19 749	211 120
% variation		-9,00 %	23,07 %	-10,62 %	16,89 %	0,36 %	3,13 %	0,11 %	23,15 %
VOYAGES	2012	9 279	105 564	50 817	612 960	35 369	383 342	29 914	361 282
	2011	10 212	93 161	56 869	570 612	34 878	405 758	29 675	319 813
% variation		-9,14 %	13,31 %	-10,64 %	7,42 %	1,41 %	-5,52 %	0,81 %	12,97 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	23 134	279 154	19 540	228 577	15 556	182 799	28 013	326 161
	2011	24 230	281 879	20 499	193 768	16 266	189 405	29 400	329 880
% variation		-4,52 %	-0,97 %	-4,68 %	17,96 %	-4,36 %	-3,49 %	-4,72 %	-1,13 %
KILOMETRES REELS	2012	23 394	278 941	19 578	225 488	15 556	182 510	28 068	321 716
	2011	24 256	282 050	20 060	188 692	16 266	189 530	28 769	321 028
% variation		-3,55 %	-1,10 %	-2,40 %	19,50 %	-4,36 %	-3,70 %	-2,44 %	0,21 %
RECETTES	2012	3 506	44 390	19 772	252 312	13 581	156 687	11 054	144 706
	2011	4 078	38 727	23 646	240 345	13 623	165 233	11 431	125 893
% variation		-14,03 %	14,62 %	-16,38 %	4,98 %	-0,31 %	-5,17 %	-3,30 %	14,94 %
DEPENSES	2012	64 293	768 451	123 962	1 345 582	63 791	763 666	164 145	1 763 709
	2011	61 877	742 788	93 129	1 123 223	61 636	742 388	121 875	1 685 705
% variation		3,90 %	3,45 %	33,11 %	19,80 %	3,50 %	2,87 %	34,68 %	4,63 %
COUVERTURE R/D en %	2012	5,45 %	5,78 %	15,95 %	18,75 %	21,29 %	20,52 %	6,73 %	8,20 %
	2011	6,59 %	5,21 %	25,39 %	21,40 %	22,10 %	22,26 %	9,38 %	7,47 %
% variation		0,40	0,38	2,60	2,72	2,27	2,10	1,07	1,12
VOYAGES / KM	2012	0,42	0,33	2,83	3,02	2,14	2,14	1,03	1,00
	2011	0,42	0,33	2,83	3,02	2,14	2,14	1,03	1,00
% variation		-5,79 %	14,58 %	-8,44 %	-10,11 %	6,04 %	-1,89 %	3,32 %	12,73 %
RECETTES / KM	2012	0,15	0,16	1,01	1,12	0,87	0,86	0,39	0,45
	2011	0,17	0,14	1,18	1,27	0,84	0,87	0,40	0,39
% variation		-10,86 %	15,90 %	-14,32 %	-12,15 %	4,24 %	-1,52 %	-0,88 %	14,70 %
DEPENSES / KM	2012	2,75	2,75	6,33	5,97	4,10	4,18	5,85	5,48
	2011	2,55	2,63	4,64	5,95	3,79	3,92	4,24	5,25
% variation		7,73 %	4,61 %	36,39 %	0,25 %	8,22 %	6,82 %	38,05 %	4,40 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,38	0,42	0,39	0,41	0,38	0,41	0,37	0,40
	2011	0,40	0,42	0,42	0,42	0,39	0,41	0,39	0,39
% variation		-5,38 %	1,16 %	-6,42 %	-2,27 %	-1,69 %	0,37 %	-4,07 %	1,75 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,93	7,28	2,44	2,20	1,80	1,99	5,49	4,88
	2011	6,06	7,97	1,64	1,97	1,77	1,83	4,11	5,27
% variation		14,35 %	-8,70 %	48,96 %	11,52 %	2,06 %	8,88 %	33,61 %	-7,38 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-60 787	-724 060	-104 190	-1 093 271	-50 209	-606 979	-153 091	-1 619 003
	2011	-57 799	-704 061	-69 483	-882 878	-48 012	-577 155	-110 444	-1 559 812
% variation		5,17 %	2,84 %	49,95 %	23,83 %	4,58 %	5,17 %	38,61 %	3,79 %
D - R / VOYAGE	2012	6,55	6,86	2,05	1,78	1,42	1,58	5,12	4,48
	2011	5,66	7,56	1,22	1,55	1,38	1,42	3,72	4,88
% variation		9,04 %	3,99 %	53,64 %	3,62 %	9,35 %	9,21 %	42,08 %	3,57 %
D - R / KMS REELS	2012	2,60	2,60	5,32	4,85	3,23	3,33	5,45	5,03
	2011	2,38	2,50	3,46	4,68	2,95	3,05	3,84	4,86
% variation		9,04 %	3,99 %	53,64 %	3,62 %	9,35 %	9,21 %	42,08 %	3,57 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LPRINC24		LPRINC26		LPRINC27		LPRINC28	
		BX Porte Bourgogne / PESSAC Bougnard		BX Quinconces / BEGLES Le Dorat		BX Stalingrad / LORMONT Buttinère		BORDEAUX Stalingrad / BORDEAUX Galin	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	52 402	697 541	37 875	471 347	27 752	346 267	16 161	199 691
	2011	59 679	656 916	37 047	399 926	27 642	301 684	15 906	187 675
% variation		-12,19 %	6,18 %	2,23 %	17,86 %	0,40 %	14,78 %	1,60 %	6,40 %
VOYAGES	2012	74 361	935 292	54 524	630 654	38 899	454 135	23 138	266 829
	2011	85 453	960 230	52 655	574 407	38 501	428 382	22 899	272 194
% variation		-12,98 %	-2,60 %	3,55 %	9,79 %	1,03 %	6,01 %	1,04 %	-1,97 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	46 880	531 497	29 002	336 690	33 404	394 001	22 692	266 479
	2011	48 842	534 564	31 905	306 093	35 080	395 455	23 632	267 027
% variation		-4,02 %	-0,57 %	-9,10 %	10,00 %	-4,78 %	-0,37 %	-3,98 %	-0,21 %
KILOMETRES REELS	2012	46 972	524 065	29 058	332 062	33 469	388 698	22 736	262 918
	2011	47 795	520 334	29 719	296 438	34 328	384 843	23 126	259 845
% variation		-1,72 %	0,72 %	-2,22 %	12,02 %	-2,50 %	1,00 %	-1,69 %	1,18 %
RECETTES	2012	29 387	390 228	21 846	265 737	14 064	171 465	8 415	100 687
	2011	34 686	392 743	22 048	243 040	13 754	160 207	8 139	101 564
% variation		-15,28 %	-0,64 %	-0,92 %	9,34 %	2,26 %	7,03 %	3,39 %	-0,86 %
DEPENSES	2012	264 844	2 788 671	187 635	1 987 744	177 230	1 943 103	120 195	1 303 534
	2011	198 140	2 661 490	134 259	1 867 772	137 048	1 956 148	88 633	1 289 873
% variation		33,67 %	4,78 %	39,76 %	6,42 %	29,32 %	-0,67 %	35,61 %	1,06 %
COUVERTURE R/D en %	2012	11,10 %	13,99 %	11,64 %	13,37 %	7,94 %	8,82 %	7,00 %	7,72 %
	2011	17,51 %	14,76 %	16,42 %	13,01 %	10,04 %	8,19 %	9,18 %	7,87 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	1,58	1,78	1,88	1,90	1,16	1,17	1,02	1,01
	2011	1,79	1,85	1,77	1,94	1,12	1,11	0,99	1,05
% variation		-11,46 %	-3,29 %	5,91 %	-1,99 %	3,63 %	4,96 %	2,78 %	-3,12 %
RECETTES / KM	2012	0,63	0,74	0,75	0,80	0,42	0,44	0,37	0,38
	2011	0,73	0,75	0,74	0,82	0,40	0,42	0,35	0,39
% variation		-13,79 %	-1,35 %	1,34 %	-2,39 %	4,88 %	5,97 %	5,16 %	-2,02 %
DEPENSES / KM	2012	5,64	5,32	6,46	5,99	5,30	5,00	5,29	4,96
	2011	4,15	5,11	4,52	6,30	3,99	5,08	3,83	4,96
% variation		36,01 %	4,03 %	42,93 %	-4,99 %	32,64 %	-1,65 %	37,93 %	-0,12 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,40	0,42	0,40	0,42	0,36	0,38	0,36	0,38
	2011	0,41	0,41	0,42	0,42	0,36	0,37	0,36	0,37
% variation		-2,64 %	2,01 %	-4,31 %	-0,41 %	1,21 %	0,96 %	2,32 %	1,13 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	3,56	2,98	3,44	3,15	4,56	4,28	5,19	4,89
	2011	2,32	2,77	2,55	3,25	3,56	4,57	3,87	4,74
% variation		53,60 %	7,57 %	34,96 %	-3,07 %	28,00 %	-6,30 %	34,21 %	3,09 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-235 457	-2 398 443	-165 789	-1 722 007	-163 165	-1 771 638	-111 780	-1 202 847
	2011	-163 454	-2 268 747	-112 211	-1 624 732	-123 295	-1 795 940	-80 494	-1 188 309
% variation		44,05 %	5,72 %	47,75 %	5,99 %	32,34 %	-1,35 %	38,87 %	1,22 %
D - R / VOYAGE	2012	3,17	2,56	3,04	2,73	4,19	3,90	4,83	4,51
	2011	1,91	2,36	2,13	2,83	3,20	4,19	3,52	4,37
% variation		46,57 %	4,96 %	51,11 %	-5,38 %	35,73 %	-2,33 %	41,25 %	0,04 %
D - R / KMS REELS	2012	5,01	4,58	5,71	5,19	4,88	4,56	4,92	4,57
	2011	3,42	4,36	3,78	5,48	3,59	4,67	3,48	4,57
% variation		46,57 %	4,96 %	51,11 %	-5,38 %	35,73 %	-2,33 %	41,25 %	0,04 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LPRINC29 BX Quinconces / BLANQUEFORT Ecoparc		LPRINC30 ME Cimetière/ST AUBIN L. Sud Médoc A		LRESAGO38 BOULIAC		LRESAGO39 LE TAILLAN	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12									
VALIDATIONS BRUTES	2012	40 696	481 366	29 752	337 751	0	231	0	0
	2011	39 327	453 587	31 735	346 625	115	799	1	676
% variation		3,48 %	6,12 %	-6,25 %	-2,56 %	-100,00 %	-71,09 %	-100,00 %	-100,00 %
VOYAGES	2012	59 114	653 441	44 021	464 835	148	1 352	523	6 035
	2011	56 625	665 698	47 103	533 215	101	1 290	394	3 827
% variation		4,40 %	-1,84 %	-6,54 %	-12,82 %	46,53 %	4,81 %	32,74 %	57,70 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	31 726	363 821	41 839	493 437	1 806	21 737	2 794	34 541
	2011	33 236	365 424	44 482	503 045	5 882	64 561	6 770	79 501
% variation		-4,54 %	-0,44 %	-5,94 %	-1,91 %	-69,30 %	-66,33 %	-58,73 %	-56,55 %
KILOMETRES REELS	2012	31 788	358 763	41 173	496 058	1 806	21 737	2 794	34 656
	2011	32 523	355 701	45 205	517 023	5 882	64 577	6 770	79 501
% variation		-2,26 %	0,86 %	-8,92 %	-4,05 %	-69,30 %	-66,34 %	-58,73 %	-56,41 %
RECETTES	2012	26 081	294 691	16 863	193 010	61	660	216	2 543
	2011	25 163	292 393	18 952	214 002	42	552	163	1 521
% variation		3,65 %	0,79 %	-11,02 %	-9,81 %	45,30 %	19,48 %	32,88 %	67,15 %
DEPENSES	2012	199 676	2 128 500	142 525	1 713 532	5 486	60 134	9 064	88 809
	2011	150 925	2 065 961	139 301	1 684 032	5 154	61 211	6 062	85 786
% variation		32,30 %	3,03 %	2,31 %	2,97 %	6,44 %	-1,76 %	49,52 %	3,52 %
COUVERTURE R/D en %	2012	13,06 %	13,95 %	11,83 %	11,26 %	1,10 %	1,10 %	2,38 %	2,86 %
	2011	16,67 %	14,15 %	13,61 %	12,86 %	0,81 %	0,90 %	2,68 %	1,77 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	1,86	1,82	1,07	0,94	0,08	0,06	0,19	0,17
	2011	1,74	1,87	1,04	1,03	0,02	0,02	0,06	0,05
% variation		6,81 %	-2,68 %	2,61 %	-9,14 %	377,25 %	211,36 %	221,64 %	261,75 %
RECETTES / KM	2012	0,82	0,82	0,41	0,39	0,03	0,03	0,08	0,07
	2011	0,77	0,82	0,42	0,41	0,01	0,01	0,02	0,02
% variation		6,04 %	-0,07 %	-2,31 %	-6,00 %	373,22 %	254,94 %	221,97 %	283,45 %
DEPENSES / KM	2012	6,28	5,93	3,46	3,45	3,04	2,77	3,24	2,56
	2011	4,64	5,81	3,08	3,22	0,88	0,95	0,90	1,08
% variation		35,36 %	2,15 %	12,33 %	7,33 %	246,64 %	191,86 %	262,28 %	137,48 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,44	0,45	0,38	0,42	0,41	0,49	0,41	0,42
	2011	0,44	0,44	0,40	0,40	0,41	0,43	0,41	0,40
% variation		-0,72 %	2,68 %	-4,79 %	3,46 %	-0,84 %	14,00 %	0,10 %	6,00 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	3,38	3,26	3,24	3,69	37,07	44,48	17,33	14,72
	2011	2,67	3,10	2,96	3,12	51,03	47,45	15,39	22,42
% variation		26,73 %	4,96 %	9,48 %	18,12 %	-27,37 %	-6,26 %	12,64 %	-34,35 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-173 595	-1 833 808	-125 661	-1 520 522	-5 425	-59 474	-8 848	-86 266
	2011	-125 762	-1 773 568	-120 348	-1 450 030	-5 113	-60 659	-5 900	-84 265
% variation		38,03 %	3,40 %	4,41 %	4,86 %	6,12 %	-1,95 %	49,97 %	2,37 %
D - R / VOYAGE	2012	2,94	2,81	2,85	3,27	36,66	43,99	16,92	14,29
	2011	2,22	2,66	2,56	2,72	50,62	47,02	14,97	22,02
% variation		41,23 %	2,51 %	14,64 %	9,29 %	245,61 %	191,28 %	263,40 %	134,85 %
D - R / KMS REELS	2012	5,46	5,11	3,05	3,07	3,00	2,74	3,17	2,49
	2011	3,87	4,99	2,66	2,80	0,87	0,94	0,87	1,06
% variation		41,23 %	2,51 %	14,64 %	9,29 %	245,61 %	191,28 %	263,40 %	134,85 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)	LRESAGO68 ARTIGUES		A		LRESAGO92 AMBES Centre / Ford Lajard A		LSPECIF74A BX Gabriel Fauré - Lycée C.Julian A		LSPECIF74 BX Gabriel Fauré - Lycée C. Jullian	
	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12										
VALIDATIONS BRUTES	2012	0	0	0	0	0	765	5 915	0	0
	2011	0	0	0	0	0	378	2 022	0	4 636
% variation							102,38 %	192,53 %		-100,00 %
VOYAGES	2012	0	0	0	0	0	1 311	9 086	0	0
	2011	0	256	0	0	0	691	3 453	0	8 046
% variation							89,73 %	163,13 %		-100,00 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	0	0	138	1 388	0	138	1 617	0	0
	2011	0	6 384	0	0	0	110	606	0	1 482
% variation							25,45 %	166,83 %		-100,00 %
KILOMETRES REELS	2012	0	0	138	475	0	138	1 615	0	0
	2011	0	6 401	0	0	0	110	606	0	1 437
% variation							25,45 %	166,50 %		-100,00 %
RECETTES	2012	0	0	0	0	0	405	2 774	0	0
	2011	0	114	0	0	0	326	326	210	3 255
% variation								749,75 %	-100,00 %	-100,00 %
DEPENSES	2012	0	0	1 641	7 756	0	2 295	30 860	0	0
	2011	0	11 257	0	0	0	2 034	11 348	0	34 031
% variation							12,83 %	171,94 %		-100,00 %
COUVERTURE R/D en %	2012	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	17,65 %	8,99 %	0,00 %	
	2011		1,01 %				0,00 %	2,88 %		9,57 %
% variation										
VOYAGES / KM	2012	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	9,50	5,63	0,00	
	2011						6,28	5,70		5,60
% variation							51,23 %	-1,26 %		-100,00 %
RECETTES / KM	2012	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	2,94	1,72	0,00	
	2011						0,00	0,54		2,27
% variation								218,86 %		-100,00 %
DEPENSES / KM	2012	0,00	1,76	11,89	16,33	16,63	18,50	19,11	0,00	
	2011						-10,09 %	2,04 %		23,68
% variation										-100,00 %
RECETTES / VOYAGE	2012						0,31	0,31		
	2011		0,45				0,00	0,09		0,40
% variation								222,94 %		-100,00 %
DEPENSES / VOYAGE	2012		43,97				1,75	3,40		4,23
	2011						2,94	3,29		
% variation							-40,55 %	3,35 %		-100,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	0	0	-1 641	-7 756	0	-1 890	-28 087	0	0
	2011	0	-11 143	0	0	0	-2 034	-11 021	210	-30 776
% variation							-7,11 %	154,84 %	-100,00 %	-100,00 %
D - R / VOYAGE	2012		43,53				1,44	3,09		3,82
	2011						2,94	3,19		
% variation							-25,96 %	-4,38 %		-100,00 %
D - R / KMS REELS	2012			11,89	16,33		13,69	17,39		
	2011		1,74				18,50	18,19		21,42
% variation							-25,96 %	-4,38 %		-100,00 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF75 MERIGNAC Beaudésert - C.P.Langevin A		LSPECIF78 EYSINES Ctre/BLANQ.Lycée J.Monnet A		LSPECIF79 EYSINES Le Vigeau/ST AUBIN L.Sud M.A		LSPECIF80 FLOIRAC Dravemont/BX L. F.Mauriac A	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012								
	2011	0	0	326	4 708	886	7 072	153	2 050
% variation		0	0	509	6 448	578	6 709	106	1 581
VOYAGES				-35,95 %	-26,99 %	53,29 %	5,41 %	44,34 %	29,66 %
	2012	0	0	560	7 222	1 458	10 627	253	3 148
	2011	0	0	908	11 342	1 010	11 665	192	2 839
% variation				-38,33 %	-36,33 %	44,36 %	-8,90 %	31,77 %	10,88 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	0	0	312	3 662	1 136	13 283	212	2 482
	2011	0	0	250	3 600	966	12 649	169	3 438
% variation				24,80 %	1,72 %	17,60 %	5,01 %	25,44 %	-27,81 %
KILOMETRES REELS	2012	0	0	356	3 816	1 136	13 262	212	2 552
	2011	0	0	250	3 622	966	12 649	169	3 438
% variation				42,40 %	5,36 %	17,60 %	4,85 %	25,44 %	-25,77 %
RECETTES	2012	0	0	174	2 214	461	3 379	145	1 004
	2011	0	0	286	3 422	318	3 649	57	877
% variation				-39,01 %	-35,31 %	44,79 %	-7,39 %	154,91 %	14,50 %
DEPENSES	2012	0	0	4 029	48 960	5 424	68 467	1 919	23 429
	2011	0	-38	3 877	46 751	5 266	61 397	1 850	28 203
% variation			-100,00 %	3,92 %	4,73 %	3,00 %	11,52 %	3,73 %	-16,93 %
COUVERTURE R/D en %	2012	0,00 %		4,32 %	4,52 %	8,50 %	4,94 %	7,54 %	4,29 %
	2011		0,00 %	7,37 %	7,32 %	6,04 %	5,94 %	3,07 %	3,11 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,00		1,57	1,89	1,28	0,80	1,19	1,23
	2011			3,63	3,13	1,05	0,92	1,14	0,83
% variation				-56,69 %	-39,56 %	22,75 %	-13,11 %	5,04 %	49,38 %
RECETTES / KM	2012	0,00		0,49	0,58	0,41	0,25	0,68	0,39
	2011			1,14	0,94	0,33	0,29	0,34	0,26
% variation				-57,17 %	-38,60 %	23,12 %	-11,67 %	103,21 %	54,25 %
DEPENSES / KM	2012	0,00		11,32	12,83	4,77	5,16	9,05	9,18
	2011			15,51	12,91	5,45	4,85	10,94	8,20
% variation				-27,02 %	-0,60 %	-12,42 %	6,36 %	-17,29 %	11,91 %
RECETTES / VOYAGE	2012			0,31	0,31	0,32	0,32	0,57	0,32
	2011			0,31	0,30	0,32	0,31	0,30	0,31
% variation				-1,11 %	1,59 %	0,30 %	1,65 %	93,45 %	3,26 %
DEPENSES / VOYAGE	2012			7,19	6,78	3,72	6,44	7,58	7,44
	2011			4,27	4,12	5,21	5,26	9,63	9,93
% variation				68,51 %	64,47 %	-28,65 %	22,41 %	-21,26 %	-25,08 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	0	0	-3 855	-46 747	-4 963	-65 088	-1 774	-22 424
	2011	0	38	-3 591	-43 329	-4 948	-57 749	-1 793	-27 326
% variation			-100,00 %	7,34 %	7,89 %	0,30 %	12,71 %	-1,03 %	-17,94 %
D - R / VOYAGE	2012			6,88	6,47	3,40	6,12	7,01	7,12
	2011			3,95	3,82	4,90	4,95	9,34	9,63
% variation				-24,62 %	2,40 %	-14,71 %	7,50 %	-21,10 %	10,55 %
D - R / KMS REELS	2012			10,83	12,25	4,37	4,91	8,37	8,79
	2011			14,36	11,96	5,12	4,57	10,61	7,95
% variation				-24,62 %	2,40 %	-14,71 %	7,50 %	-21,10 %	10,55 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF81 GRADIGNAN Malartic - Coll. Monjous A		LSPECIF86 GRADIGNAN Ornon - Lycée des Graves A		LSPECIF93 AMBES F.Laujard / LORMONT Allende A		LSPECIF94 AMBARES Parabelle/LORMONT Allende A	
2012 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012		0		779		640		6 390
	2011		0		322		405		3 126
% variation					141,93 %		58,02 %		104,41 %
VOYAGES	2012		0		1 283		1 099		10 138
	2011		0		561		744		5 468
% variation					128,70 %		47,72 %		85,41 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012		0		343		1 432		16 809
	2011		0		274		1 142		19 716
% variation					25,18 %		25,39 %		-14,74 %
KILOMETRES REELS	2012		0		343		1 432		16 653
	2011		0		274		1 142		19 310
% variation					25,18 %		25,39 %		-13,76 %
RECETTES	2012		0		411		327		3 208
	2011		0		176		215		1 569
% variation					133,20 %		52,33 %		104,44 %
DEPENSES	2012		0		3 184		5 817		72 003
	2011		0		3 352		5 774		77 835
% variation					-5,01 %		0,74 %		-7,49 %
COUVERTURE R/D en %	2012	0,00 %			12,92 %		5,63 %		4,46 %
	2011		0,00 %		5,26 %		3,72 %		2,02 %
% variation									
VOYAGES / KM	2012	0,00			3,74		0,77		0,61
	2011				2,05		0,65		0,28
% variation					82,69 %		17,80 %		114,99 %
RECETTES / KM	2012	0,00			1,20		0,23		0,19
	2011				0,64		0,19		0,08
% variation					86,29 %		21,48 %		137,06 %
DEPENSES / KM	2012	0,00			9,28		4,06		4,32
	2011				12,23		5,06		4,03
% variation					-24,13 %		-19,66 %		7,27 %
RECETTES / VOYAGE	2012				0,32		0,30		0,32
	2011				0,31		0,29		0,29
% variation					1,97 %		3,12 %		10,27 %
DEPENSES / VOYAGE	2012				2,48		5,29		7,10
	2011				5,98		7,76		14,23
% variation					-58,47 %		-31,80 %		-50,11 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	0	0		-2 772		-5 490		-68 794
	2011	0	114		-3 176		-5 559		-76 265
% variation					-12,71 %		-1,25 %		-9,80 %
D - R / VOYAGE	2012				2,16		5,00		6,79
	2011				5,66		7,47		13,95
% variation					-30,27 %		-21,25 %		-4,60 %
D - R / KMS REELS	2012				8,08		3,83		4,13
	2011				11,59		4,87		3,95
% variation					-30,27 %		-21,33 %		-4,60 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF95 AMBARES Parabelle - Coll.CI.Massé A				LSPECIF96 ST LM Belle Rive / LORMONT Allende A				LZHARMONIKB Lignes Harmonisées Keolis Bus				LZOCCASIOAB Dessertes Occasionnel.Affrétés Bus A			
		MOIS		CUMUL		MOIS		CUMUL		MOIS		CUMUL		MOIS		CUMUL	
VALIDATIONS BRUTES	2012		110		1 521		202		2 119		0		0		0		0
	2011		161		938		139		2 119		0		3 627		0		0
% variation			-31,68 %		62,15 %		45,32 %		0,00 %				-100,00 %				
VOYAGES	2012		186		2 397		320		3 242		0		0		0		0
	2011		290		1 689		236		3 361		0		4 933		0		0
% variation			-35,86 %		41,92 %		35,59 %		-3,54 %				-100,00 %				
KILOMETRES THEORIQUES	2012		341		4 006		742		8 706		0		0		0		0
	2011		273		3 939		594		10 323		0		0		0		0
% variation			24,91 %		1,70 %		24,92 %		-15,66 %								
KILOMETRES REELS	2012		341		4 089		806		8 741		0		0		743		7 284
	2011		273		3 939		594		10 307		0		0		704		7 325
% variation			24,91 %		3,81 %		35,69 %		-15,19 %					5,54 %		-0,56 %	
RECETTES	2012		58		892		105		1 028		0		0		0		0
	2011		85		497		74		1 130		0		2 224		0		0
% variation			-32,46 %		79,43 %		41,45 %		-9,03 %				-100,00 %				
DEPENSES	2012		2 114		25 311		3 645		43 940		0		0		0		0
	2011		2 041		24 404		3 514		48 716		0		55		0		0
% variation			3,58 %		3,72 %		3,73 %		-9,80 %				-100,00 %				
COUVERTURE R/D en %	2012		2,73 %		3,52 %		2,89 %		2,34 %		0,00 %				0,00 %		
	2011		4,18 %		2,04 %		2,12 %		2,32 %				4039,99 %				
% variation													-100,00 %				
VOYAGES / KM	2012		0,55		0,59		0,40		0,37		0,00				0,00		0,00
	2011		1,06		0,43		0,40		0,33						0,00		0,00
% variation			-48,65 %		36,71 %		-0,07 %		13,74 %								
RECETTES / KM	2012		0,17		0,22		0,13		0,12		0,00				0,00		0,00
	2011		0,31		0,13		0,13		0,11								0,00
% variation			-45,92 %		72,85 %		4,24 %		7,26 %								
DEPENSES / KM	2012		6,20		6,19		4,52		5,03		0,00				0,00		0,00
	2011		7,48		6,20		5,92		4,73						0,00		0,00
% variation			-17,07 %		-0,09 %		-23,57 %		6,36 %								
RECETTES / VOYAGE	2012		0,31		0,37		0,33		0,32								
	2011		0,29		0,29		0,32		0,34				0,45				
% variation			5,31 %		26,44 %		4,32 %		-5,69 %				-100,00 %				
DEPENSES / VOYAGE	2012		11,37		10,56		11,39		13,55								
	2011		7,04		14,45		14,89		14,49				0,01				
% variation			61,50 %		-26,92 %		-23,51 %		-6,49 %				-100,00 %				
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012		-2 057		-24 419		-3 539		-42 912		0		0		0		0
	2011		-1 956		-23 907		-3 440		-47 586		0		2 169		0		0
% variation			5,16 %		2,14 %		2,89 %		-9,82 %				-100,00 %				
D - R / VOYAGE	2012		11,06		10,19		11,06		13,24								
	2011		6,74		14,15		14,58		14,16				-0,44				
% variation			-15,81 %		-1,61 %		-24,17 %		6,33 %								
D - R / KIMS REELS	2012		6,03		5,97		4,39		4,91						0,00		0,00
	2011		7,16		6,07		5,79		4,62						0,00		0,00
% variation			-15,81 %		-1,61 %		-24,17 %		6,33 %								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LZOCCASIOKB Dessertes Occasionnelles Keolis Bus			LZSPECIALAB Dessertes Spéciales Affrétés Bus A			LZSPECIALKB Dessertes Spéciales Keolis Bus			LZSPECIALKT Dessertes Spéciales Keolis Tramway		
2012 - 12		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
VALIDATIONS BRUTES	2012		0	0		0	0		0	0		0	0
	2011		0	0		0	0		0	7 495		0	0
	% variation									-100,00 %			
VOYAGES	2012		0	0		0	0		0	0		0	0
	2011		0	0		0	0		0	9 945		0	0
	% variation									-100,00 %			
KILOMETRES THEORIQUES	2012		0	0		0	0		0	0		0	0
	2011		0	0		0	0		0	0		0	0
	% variation												
KILOMETRES REELS	2012	6 363	52 785	0		396	501		4 431	10 253		45 099	
	2011	4 276	32 381	0		0	729		5 742	8 898		21 772	
	% variation	48,81 %	63,01 %				-31,28 %		-22,83 %	15,23 %		107,14 %	
RECETTES	2012	0	0	0		0	0		0	0		0	0
	2011	0	0	0		0	0		5 141	0		0	0
	% variation								-100,00 %				
DEPENSES	2012	45 997	320 449	0		0	902		7 729	100 232		444 271	
	2011	20 211	163 740	0		0	1 186		10 835	68 678		190 658	
	% variation	127,58 %	95,71 %				-23,95 %		-28,67 %	45,94 %		133,02 %	
COUVERTURE R/D en %	2012	0,00 %	0,00 %	0,00 %			0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	
	2011	0,00 %	0,00 %				0,00 %		47,45 %	0,00 %		0,00 %	
	% variation												
VOYAGES / KM	2012	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	
	2011	0,00	0,00				0,00		1,73	0,00		0,00	
	% variation								-100,00 %				
RECETTES / KM	2012	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	
	2011	0,00	0,00				0,00		0,90	0,00		0,00	
	% variation								-100,00 %				
DEPENSES / KM	2012	7,23	6,07	0,00		0,00	1,80		1,74	9,78		9,85	
	2011	4,73	5,06				1,63		1,89	7,72		8,76	
	% variation	52,94 %	20,06 %				10,71 %		-7,55 %	26,66 %		12,49 %	
RECETTES / VOYAGE	2012												
	2011												
	% variation								0,52				
DEPENSES / VOYAGE	2012								-100,00 %				
	2011								1,09				
	% variation								-100,00 %				
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-45 997	-320 449	0		0	-902		-7 729	-100 232		-444 271	
	2011	-20 211	-163 740	0		0	-1 186		-5 694	-68 678		-190 658	
	% variation	127,59 %	95,71 %				-23,91 %		35,75 %	45,94 %		133,02 %	
D - R / VOYAGE	2012												
	2011												
	% variation	52,94 %	20,06 %				10,71 %		75,92 %	26,66 %		12,49 %	
D - R / KMS REELS	2012	7,23	6,07			0,00	1,80		1,74	9,78		9,85	
	2011	4,73	5,06				1,63		0,99	7,72		8,76	
	% variation	52,94 %	20,06 %				10,71 %		75,92 %	26,66 %		12,49 %	

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LZSUBSTIT Réseau de Substitution Bus	
2012 - 12		MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2012	0	0
	2011	0	0
	% variation		
VOYAGES	2012	0	0
	2011	0	0
	% variation		
KILOMETRES THEORIQUES	2012	0	0
	2011	0	0
	% variation		
KILOMETRES REELS	2012	389	3 608
	2011	182	3 418
	% variation	113,74 %	5,56 %
RECETTES	2012	0	0
	2011	0	0
	% variation		
DEPENSES	2012	1 858	15 853
	2011	296	28 402
	% variation	527,70 %	-44,18 %
COUVERTURE R/D en %	2012	0,00 %	0,00 %
	2011	0,00 %	0,00 %
	% variation		
VOYAGES / KM	2012	0,00	0,00
	2011	0,00	0,00
	% variation		
RECETTES / KM	2012	0,00	0,00
	2011	0,00	0,00
	% variation		
DEPENSES / KM	2012	4,78	4,39
	2011	1,63	8,31
	% variation	193,37 %	-47,12 %
RECETTES / VOYAGE	2012		
	2011		
	% variation		
DEPENSES / VOYAGE	2012		
	2011		
	% variation		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-1 858	-15 853
	2011	-296	-28 402
	% variation	527,04 %	-44,19 %
D - R / VOYAGE	2012		
	2011		
	% variation		
D - R / KMS REELS	2012	193,37 %	-47,12 %
	2011	4,78	4,39
	% variation	1,63	8,31
	% variation	193,37 %	-47,12 %

Familles de lignes (hors Mobibus)		Tramway			Lianes			Lignes principales			Express			Corol		
2012 - 12		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
VALIDATIONS BRUTES	2012	4 893 427	54 948 913		2 058 936	23 843 020		283 661	3 536 287		31 563	382 247		206 750	2 523 706	
	2011	4 655 061	47 324 273		1 959 124	21 322 002		294 527	3 224 237		30 179	529 905		183 942	2 100 115	
% variation		5,12 %	16,11 %		5,09 %	11,82 %		-3,69 %	9,68 %		4,59 %	-27,86 %		12,40 %	20,17 %	
VOYAGES	2012	6 859 490	73 669 777		2 911 418	31 720 663		410 157	4 762 770		45 571	518 499		299 477	3 395 710	
	2011	6 353 776	66 524 263		2 751 837	30 613 596		424 658	4 730 309		43 347	772 968		268 673	3 107 277	
% variation		7,96 %	10,74 %		5,80 %	3,62 %		-3,41 %	0,69 %		5,13 %	-32,92 %		11,47 %	9,28 %	
KILOMETRES THEORIQUES	2012	402 757	4 594 210		1 048 016	12 019 211		268 652	3 123 462		32 978	381 809		245 485	2 886 990	
	2011	416 858	4 660 245		1 123 291	12 055 719		283 342	3 084 661		34 593	488 806		274 644	2 919 422	
% variation		-3,38 %	-1,42 %		-6,70 %	-0,30 %		-5,18 %	1,26 %		-4,67 %	-21,89 %		-10,62 %	-1,11 %	
KILOMETRES REELS	2012	405 886	4 600 801		1 052 993	11 872 323		268 398	3 092 278		33 043	376 577		246 791	2 867 030	
	2011	421 704	4 674 285		1 068 440	11 707 442		277 791	3 033 434		33 852	475 458		259 055	2 857 770	
% variation		-3,75 %	-1,57 %		-1,45 %	1,41 %		-3,38 %	1,94 %		-2,39 %	-20,80 %		-4,73 %	0,32 %	
RECETTES	2012	2 938 195	32 649 722		1 232 152	13 917 423		161 065	1 969 523		19 390	229 028		111 700	1 324 218	
	2011	2 732 729	29 684 039		1 181 926	13 291 178		171 442	1 935 420		19 035	335 392		101 516	1 186 981	
% variation		7,52 %	9,99 %		4,25 %	4,71 %		-6,05 %	1,76 %		1,86 %	-31,71 %		10,03 %	11,56 %	
DEPENSES	2012	4 319 420	43 064 557		6 514 356	68 128 025		1 444 002	15 738 041		184 717	1 955 855		1 114 247	12 313 047	
	2011	3 855 301	40 162 242		4 836 725	65 753 634		1 124 947	15 056 592		136 193	2 478 382		909 690	11 915 983	
% variation		12,04 %	7,23 %		34,69 %	3,61 %		28,36 %	4,53 %		35,63 %	-21,08 %		22,49 %	3,33 %	
COUVERTURE R/D en %	2012	68,02 %	75,82 %		18,91 %	20,43 %		11,15 %	12,51 %		10,50 %	11,71 %		10,02 %	10,75 %	
	2011	70,88 %	73,91 %		24,44 %	20,21 %		15,24 %	12,85 %		13,98 %	13,53 %		11,16 %	9,96 %	
% variation		0,00 %	0,00 %													
VOYAGES / KM	2012	16,90	16,01		2,76	2,67		1,53	1,54		1,38	1,38		1,21	1,18	
	2011	15,07	14,23		2,58	2,61		1,53	1,56		1,28	1,63		1,04	1,09	
% variation		12,17 %	12,51 %		7,35 %	2,18 %		-0,03 %	-1,23 %		7,70 %	-15,31 %		17,00 %	8,93 %	
RECETTES / KM	2012	7,24	7,10		1,17	1,17		0,60	0,64		0,59	0,61		0,45	0,46	
	2011	6,48	6,35		1,11	1,14		0,62	0,64		0,56	0,71		0,39	0,42	
% variation		11,71 %	11,75 %		5,78 %	3,26 %		-2,77 %	-0,17 %		4,36 %	-13,78 %		15,50 %	11,20 %	
DEPENSES / KM	2012	10,64	9,36		6,19	5,74		5,38	5,09		5,59	5,19		4,51	4,29	
	2011	9,14	8,59		4,53	5,62		4,05	4,96		4,02	5,21		3,51	4,17	
% variation		16,40 %	8,94 %		36,66 %	2,17 %		32,85 %	2,54 %		38,95 %	-0,36 %		28,57 %	3,00 %	
RECETTES / VOYAGE	2012	0,43	0,44		0,42	0,44		0,39	0,41		0,43	0,44		0,37	0,39	
	2011	0,43	0,45		0,43	0,43		0,40	0,41		0,44	0,43		0,38	0,38	
% variation		-0,41 %	-0,68 %		-1,46 %	1,06 %		-2,73 %	1,07 %		-3,11 %	1,80 %		-1,29 %	2,09 %	
DEPENSES / VOYAGE	2012	0,63	0,58		2,24	2,15		3,62	3,30		4,05	3,77		3,72	3,63	
	2011	0,61	0,60		1,76	2,15		2,65	3,18		3,14	3,21		3,39	3,83	
% variation		3,78 %	-3,17 %		27,30 %	-0,01 %		32,90 %	3,81 %		29,01 %	17,65 %		9,89 %	-5,44 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-1 381 225	-10 414 836		-5 282 204	-54 210 602		-1 282 938	-13 768 519		-165 327	-1 726 827		-1 002 547	-10 988 829	
	2011	-1 122 572	-10 478 202		-3 654 798	-52 462 456		-953 505	-13 121 171		-117 158	-2 142 989		-808 174	-10 729 003	
% variation		23,04 %	-0,60 %		44,53 %	3,33 %		34,55 %	4,93 %		41,11 %	-19,42 %		24,05 %	2,42 %	
D - R / VOYAGE	2012	0,20	0,14		1,81	1,71		3,13	2,89		3,63	3,33		3,35	3,24	
	2011	0,18	0,16		1,33	1,71		2,25	2,77		2,70	2,77		3,01	3,45	
% variation					0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	
D - R / KMS REELS	2012	3,40	2,26		5,02	4,57		4,78	4,45		5,00	4,59		4,06	3,83	
	2011	2,66	2,24		3,42	4,48		3,43	4,33		3,46	4,51		3,12	3,75	
% variation		27,84 %	0,98 %		46,65 %	1,90 %		39,26 %	2,94 %		44,57 %	1,74 %		30,22 %	2,09 %	

Familles de lignes (hors Mobibus)		Citésis		Locale		Flexo		Resago		Spécifiques		Flexo soir		Autres	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12															
VALIDATIONS BRUTES	2012	87 846	1 140 446	88 402	1 046 113	6 872	70 140	0	231	4 308	36 381	632	7 283	0	0
	2011	94 366	1 055 988	76 199	875 877	4 858	52 634	116	1 475	3 058	35 274	485	5 743	0	11 122
% variation		-6,91 %	8,00 %	16,01 %	19,44 %	41,46 %	33,26 %	-100,00 %	-84,34 %	40,88 %	3,14 %	30,31 %	26,82 %	0	-100,00 %
VOYAGES	2012	128 961	1 575 433	132 325	1 449 286	10 109	96 767	671	7 387	7 245	56 033	986	10 356	0	0
	2011	140 384	1 597 049	114 254	1 327 095	7 351	79 549	495	5 373	5 371	61 205	774	9 135	0	14 878
% variation		-8,14 %	-1,35 %	15,82 %	9,21 %	37,52 %	21,64 %	35,56 %	37,48 %	34,89 %	-8,45 %	27,39 %	13,37 %	0	-100,00 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	149 072	1 699 420	204 463	2 338 552	23 110	267 715	4 738	57 666	5 569	65 298	14 852	171 928	0	0
	2011	148 780	1 726 796	205 316	2 280 584	24 128	257 801	12 652	150 446	4 508	73 683	14 599	168 904	0	0
% variation		0,20 %	-1,59 %	-0,42 %	2,54 %	-4,22 %	3,85 %	-62,55 %	-61,67 %	23,54 %	-11,38 %	1,73 %	1,79 %	0	0
KILOMETRES REELS	2012	150 459	1 684 645	207 190	2 337 458	23 129	265 969	4 738	56 868	5 677	65 514	15 072	172 388	18 249	113 603
	2011	146 192	1 689 289	204 251	2 272 641	23 978	255 116	12 652	150 479	4 508	73 255	14 773	169 619	14 789	70 638
% variation		2,92 %	-0,27 %	1,44 %	2,85 %	-3,54 %	4,25 %	-62,55 %	-62,21 %	25,93 %	-10,57 %	2,02 %	1,63 %	23,40 %	60,82 %
RECETTES	2012	47 557	611 442	50 008	574 945	3 905	39 684	277	3 203	2 327	17 733	343	4 332	0	0
	2011	53 118	611 868	43 916	518 465	2 946	31 463	204	2 188	1 793	18 913	391	4 241	0	7 365
% variation		-10,47 %	-0,07 %	13,87 %	10,89 %	32,55 %	26,13 %	35,41 %	46,41 %	29,78 %	-6,24 %	-12,38 %	2,15 %	0	-100,00 %
DEPENSES	2012	840 105	9 171 876	849 166	9 559 694	96 094	1 108 661	16 191	156 700	31 905	390 972	49 843	595 809	148 989	788 302
	2011	662 371	9 287 570	691 914	8 782 152	82 385	1 041 721	11 217	158 254	31 151	438 001	48 018	568 163	90 371	393 690
% variation		26,83 %	-1,25 %	22,73 %	8,85 %	16,64 %	6,43 %	44,34 %	-0,98 %	2,42 %	-10,74 %	3,80 %	4,87 %	64,86 %	100,23 %
COUVERTURE R/D en %	2012	5,66 %	6,67 %	5,89 %	6,01 %	4,06 %	3,58 %	1,71 %	2,04 %	7,29 %	4,54 %	0,69 %	0,73 %	0,00 %	0,00 %
	2011	8,02 %	6,59 %	6,35 %	5,90 %	3,58 %	3,02 %	1,82 %	1,38 %	5,76 %	4,32 %	0,81 %	0,75 %	0,00 %	1,87 %
% variation															
VOYAGES / KM	2012	0,86	0,94	0,64	0,62	0,44	0,36	0,14	0,13	1,28	0,86	0,07	0,06	0,00	0,00
	2011	0,96	0,95	0,56	0,58	0,31	0,31	0,04	0,04	1,19	0,84	0,05	0,05	0,00	0,21
% variation		-10,74 %	-1,08 %	14,17 %	6,18 %	42,57 %	16,68 %	261,98 %	263,80 %	7,11 %	2,37 %	24,86 %	11,55 %	0	-100,00 %
RECETTES / KM	2012	0,32	0,36	0,24	0,23	0,17	0,15	0,06	0,06	0,41	0,27	0,02	0,03	0,00	0,00
	2011	0,36	0,36	0,22	0,23	0,12	0,12	0,02	0,01	0,40	0,26	0,02	0,03	0,00	0,10
% variation		-13,01 %	0,21 %	12,26 %	7,82 %	0,12	20,98 %	261,59 %	287,41 %	3,06 %	4,84 %	-14,12 %	0,51 %	0	-100,00 %
DEPENSES / KM	2012	5,58	5,44	4,10	4,09	4,15	4,17	3,42	2,76	5,62	5,97	3,31	3,46	8,16	6,94
	2011	4,53	5,50	3,39	3,86	3,44	4,08	0,89	1,05	6,91	5,98	3,25	3,35	6,11	5,57
% variation		23,24 %	-0,97 %	20,99 %	5,84 %	20,92 %	2,08 %	285,46 %	162,01 %	-18,67 %	-0,19 %	1,74 %	3,18 %	33,61 %	24,51 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,37	0,39	0,38	0,40	0,39	0,41	0,41	0,43	0,32	0,32	0,35	0,42		
	2011	0,38	0,38	0,38	0,39	0,40	0,40	0,41	0,41	0,33	0,31	0,51	0,46		0,50
% variation		-2,54 %	1,30 %	-1,68 %	1,54 %	-3,61 %	3,68 %	-0,11 %	6,49 %	-3,79 %	2,42 %	-31,22 %	-9,90 %		-100,00 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	6,51	5,82	6,42	6,60	9,51	11,46	24,13	21,21	4,40	6,98	50,55	57,53		
	2011	4,72	5,82	6,06	6,62	11,21	13,10	22,66	29,45	5,80	7,16	62,04	62,20		26,46
% variation		38,07 %	0,11 %	5,97 %	-0,32 %	-15,18 %	-12,51 %	6,49 %	-27,98 %	-24,07 %	-2,50 %	-18,52 %	-7,50 %		-100,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D 2012	2012	-792 548	-8 560 434	-799 158	-8 984 749	-92 189	-1 068 977	-15 914	-153 497	-29 579	-373 239	-49 500	-591 477	-148 989	-788 302
	2011	-609 254	-8 675 702	-647 998	-8 263 687	-79 439	-1 010 258	-11 012	-156 067	-29 359	-419 089	-47 627	-563 922	-90 371	-386 325
% variation		30,09 %	-1,33 %	23,33 %	8,73 %	16,05 %	5,81 %	44,51 %	-1,65 %	0,75 %	-10,94 %	3,93 %	4,89 %	64,86 %	104,05 %
D - R / VOYAGE	2012	6,15	5,43	6,04	6,20	9,12	11,05	23,72	20,78	4,08	6,66	50,20	57,11		
	2011	4,34	5,43	5,67	6,23	10,81	12,70	22,25	29,05	5,47	6,85	61,53	61,73		25,97
% variation		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		
D - R / KMS REELS	2012	5,27	5,08	3,86	3,84	3,99	4,02	3,36	2,70	5,21	5,70	3,28	3,43	8,16	6,94
	2011	4,17	5,14	3,17	3,64	3,31	3,96	0,87	1,04	6,51	5,72	3,22	3,32	6,11	5,47
% variation		26,40 %	-1,06 %	21,58 %	5,71 %	20,31 %	1,49 %	285,90 %	160,25 %	-20,00 %	-0,42 %	1,87 %	3,20 %	33,61 %	26,88 %

Récapitulatif (hors Mobibus)		Tramway		Structurante		Principale		Locale		Autres	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
2012 - 12											
VALIDATIONS BRUTES	2012	4 893 427	54 948 913	2 090 499	24 225 267	490 411	6 059 993	188 060	2 300 594	0	0
	2011	4 655 061	47 324 273	1 989 303	21 851 907	478 469	5 324 352	179 082	2 026 991	0	11 122
% variation		5,12 %	16,11 %	5,09 %	10,86 %	2,50 %	13,82 %	5,01 %	13,50 %		-100,00 %
VOYAGES	2012	6 859 490	73 669 777	2 956 989	32 239 162	709 634	8 158 480	280 297	3 195 262	0	0
	2011	6 353 776	66 524 263	2 795 184	31 386 564	693 331	7 837 586	268 629	3 079 406	0	14 878
% variation		7,96 %	10,74 %	5,79 %	2,72 %	2,35 %	4,09 %	4,34 %	3,76 %		-100,00 %
KILOMETRES THEORIQUES	2012	402 757	4 594 210	1 080 994	12 401 020	514 137	6 010 452	401 804	4 600 579	0	0
	2011	416 858	4 660 245	1 157 884	12 544 525	557 986	6 004 083	409 983	4 658 214	0	0
% variation		-3,38 %	-1,42 %	-6,64 %	-1,14 %	-7,86 %	0,11 %	-1,99 %	-1,24 %		
KILOMETRES REELS	2012	405 886	4 600 801	1 086 036	12 248 900	515 189	5 959 308	406 265	4 582 842	18 249	113 603
	2011	421 704	4 674 285	1 102 292	12 182 900	536 846	5 891 204	406 354	4 610 399	14 789	70 638
% variation		-3,75 %	-1,57 %	-1,47 %	0,54 %	-4,03 %	1,16 %	-0,02 %	-0,60 %	23,40 %	60,82 %
RECETTES	2012	2 938 195	32 649 722	1 251 542	14 146 451	272 764	3 293 741	104 416	1 251 338	0	0
	2011	2 732 729	29 684 039	1 200 961	13 626 570	272 957	3 122 401	102 368	1 187 137	0	7 365
% variation		7,52 %	9,99 %	4,21 %	3,82 %	-0,07 %	5,49 %	2,00 %	5,41 %		-100,00 %
DEPENSES	2012	4 319 420	43 064 557	6 699 073	70 083 880	2 558 249	28 051 088	1 883 304	20 983 711	148 989	788 302
	2011	3 855 301	40 162 242	4 972 918	68 232 015	2 034 637	26 972 575	1 527 056	20 275 862	90 371	393 690
% variation		12,04 %	7,23 %	34,71 %	2,71 %	25,73 %	4,00 %	23,33 %	3,49 %	64,86 %	100,23 %
COUVERTURE R/D en %	2012	68,02 %	75,82 %	18,68 %	20,19 %	10,66 %	11,74 %	5,54 %	5,96 %	0,00 %	0,00 %
	2011	70,88 %	73,91 %	24,15 %	19,97 %	13,42 %	11,58 %	6,70 %	5,85 %	0,00 %	1,87 %
% variation		0,00 %	0,00 %								
VOYAGES / KM	2012	16,90	16,01	2,72	2,63	1,38	1,37	0,69	0,70	0,00	0,00
	2011	15,07	14,23	2,54	2,58	1,29	1,33	0,66	0,67	0,00	0,21
% variation		12,17 %	12,51 %	7,37 %	2,16 %	6,65 %	2,90 %	4,37 %	4,39 %		-100,00 %
RECETTES / KM	2012	7,24	7,10	1,15	1,15	0,53	0,55	0,26	0,27	0,00	0,00
	2011	6,48	6,35	1,09	1,12	0,51	0,53	0,25	0,26	0,00	0,10
% variation		11,71 %	11,75 %	5,77 %	3,26 %	4,13 %	4,28 %	2,02 %	6,04 %		-100,00 %
DEPENSES / KM	2012	10,64	9,36	6,17	5,72	4,97	4,71	4,64	4,58	8,16	6,94
	2011	9,14	8,59	4,51	5,60	3,79	4,58	3,76	4,40	6,11	5,57
% variation		16,40 %	8,94 %	36,73 %	2,16 %	31,02 %	2,81 %	23,36 %	4,11 %	33,61 %	24,51 %
RECETTES / VOYAGE	2012	0,43	0,44	0,42	0,44	0,38	0,40	0,37	0,39		
	2011	0,43	0,45	0,43	0,43	0,39	0,40	0,38	0,39		0,50
% variation		-0,41 %	-0,68 %	-1,49 %	1,07 %	-2,37 %	1,34 %	-2,25 %	1,59 %		-100,00 %
DEPENSES / VOYAGE	2012	0,63	0,58	2,27	2,17	3,61	3,44	6,72	6,57		
	2011	0,61	0,60	1,78	2,17	2,93	3,44	5,68	6,58		26,46
% variation		3,78 %	-3,17 %	27,34 %	-0,00 %	22,85 %	-0,09 %	18,20 %	-0,26 %		-100,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-1 381 225	-10 414 836	-5 447 532	-55 937 429	-2 285 485	-24 757 348	-1 778 888	-19 732 373	-148 989	-788 302
	2011	-1 122 572	-10 478 202	-3 771 957	-54 605 445	-1 761 679	-23 850 174	-1 424 889	-19 088 725	-90 371	-386 325
% variation		23,04 %	-0,60 %	44,42 %	2,44 %	29,73 %	3,80 %	24,86 %	3,37 %	64,86 %	104,05 %
D - R / VOYAGE	2012	0,20	0,14	1,84	1,74	3,22	3,03	6,35	6,18		
	2011	0,18	0,16	1,35	1,74	2,54	3,04	5,30	6,20		25,97
% variation				0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		
D - R / KMS REELS	2012	3,40	2,26	5,02	4,57	4,44	4,15	4,38	4,31	8,16	6,94
	2011	2,66	2,24	3,42	4,48	3,28	4,05	3,51	4,14	6,11	5,47
% variation		27,84 %	0,98 %	46,58 %	1,89 %	35,19 %	2,62 %	24,89 %	3,99 %	33,61 %	26,88 %

TBC		TBC		Affrété	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
		7 430 516	84 567 773	231 881	2 986 994
		7 052 174	74 176 052	249 741	2 362 593
% variation		5,36 %	14,01 %	-7,15 %	25,58 %
		10 471 403	113 283 884	335 007	3 978 797
		9 753 975	105 365 283	356 945	3 477 414
% variation		7,36 %	7,52 %	-6,15 %	14,42 %
		1 976 624	22 752 004	423 068	4 854 257
		2 099 279	23 312 370	443 432	4 554 697
% variation		-5,84 %	-2,40 %	-4,59 %	6,58 %
		2 000 327	22 615 513	431 298	4 889 941
		2 047 023	22 855 244	434 962	4 574 182
% variation		-2,28 %	-1,05 %	-0,84 %	6,90 %
		4 442 148	49 756 709	124 769	1 584 542
		4 168 973	46 264 086	140 042	1 363 426
% variation		6,55 %	7,55 %	-10,91 %	16,22 %
		14 110 305	145 436 566	1 498 731	17 534 973
		11 089 050	140 871 487	1 391 233	15 164 897
% variation		27,25 %	3,24 %	7,73 %	15,63 %
		31,48 %	34,21 %	8,32 %	9,04 %
		37,60 %	32,84 %	10,07 %	8,99 %
% variation					
		5,23	5,01	0,78	0,81
		4,76	4,61	0,82	0,76
% variation		9,86 %	8,66 %	-5,35 %	7,03 %
		2,22	2,20	0,29	0,32
		2,04	2,02	0,32	0,30
% variation		9,04 %	8,69 %	-10,15 %	8,71 %
		7,05	6,43	3,47	3,59
		5,42	6,16	3,20	3,32
% variation		30,22 %	4,33 %	8,64 %	8,16 %
		0,42	0,44	0,37	0,40
		0,43	0,44	0,39	0,39
% variation		-0,75 %	0,03 %	-5,07 %	1,57 %
		1,35	1,28	4,47	4,41
		1,14	1,34	3,90	4,36
% variation		18,53 %	-3,98 %	14,78 %	1,06 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-9 668 156	-95 679 857	-1 373 962	-15 950 431
	2011	-6 920 076	-94 607 401	-1 251 191	-13 801 470
% variation		39,71 %	1,13 %	9,81 %	15,57 %
		0,92	0,84	4,10	4,01
		0,71	0,90	3,51	3,97
% variation		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
		4,83	4,23	3,19	3,26
		3,38	4,14	2,88	3,02
% variation		42,97 %	2,21 %	10,75 %	8,11 %

Récapitulatif (hors Mobibus)	Réseau de bus			Réseau de tram			Total tous services			Dont réseau de soirée bus		
	MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
2012 - 12												
VALIDATIONS BRUTES	2012	32 585 854		4 893 427	54 948 913		7 662 397	87 534 767		52 049	616 002	
	2011	29 214 372		4 655 061	47 324 273		7 301 915	76 538 645		42 349	507 939	
	% variation	11,54 %		5,12 %	16,11 %		4,94 %	14,37 %		22,90 %	21,27 %	
VOYAGES	2012	43 592 904		6 859 490	73 669 777		10 806 410	117 262 681		75 405	838 978	
	2011	42 318 434		6 353 776	66 524 263		10 110 920	108 842 697		63 225	761 783	
	% variation	3,01 %		7,96 %	10,74 %		6,88 %	7,74 %		19,26 %	10,13 %	
KILOMETRES THEORIQUES	2012	1 996 935		402 757	4 594 210		2 399 692	27 606 261		95 615	1 076 394	
	2011	2 125 853		416 858	4 660 245		2 542 711	27 867 067		92 814	1 051 335	
	% variation	-6,06 %		-3,38 %	-1,42 %		-5,62 %	-0,94 %		3,02 %	2,38 %	
KILOMETRES REELS	2012	2 015 486		416 139	4 645 900		2 431 625	27 505 454		95 983	1 065 635	
	2011	2 051 383		430 602	4 696 057		2 481 985	27 429 426		91 505	1 028 721	
	% variation	-1,75 %		-3,36 %	-1,07 %		-2,03 %	0,28 %		4,90 %	3,59 %	
RECETTES	2012	1 628 721		2 938 195	32 649 722		4 566 917	51 341 251		30 636	367 507	
	2011	1 576 286		2 732 729	29 684 039		4 309 016	47 627 512		25 405	321 595	
	% variation	3,33 %		7,52 %	9,99 %		5,99 %	7,80 %		20,59 %	11,17 %	
DEPENSES	2012	11 189 383		4 419 652	43 508 828		15 609 036	162 971 538		539 081	5 642 875	
	2011	8 556 303		3 923 980	40 352 899		12 480 283	156 036 384		370 479	5 261 509	
	% variation	30,77 %		12,63 %	7,82 %		25,07 %	4,44 %		45,51 %	5,35 %	
COUVERTURE R/D en %	2012	14,56 %		66,48 %	75,04 %		29,26 %	31,50 %		5,68 %	6,45 %	
	2011	18,42 %		69,64 %	73,56 %		34,53 %	30,52 %		6,86 %	6,11 %	
	% variation			0,00 %	0,00 %							
VOYAGES / KM	2012	1,96		16,48	15,86		4,44	4,26		0,79	0,79	
	2011	1,83		14,76	14,17		4,07	3,97		0,69	0,74	
	% variation	6,92 %		11,71 %	11,94 %		9,09 %	7,44 %		13,69 %	6,32 %	
RECETTES / KM	2012	0,81		7,06	7,03		1,88	1,87		0,32	0,34	
	2011	0,77		6,35	6,32		1,74	1,74		0,28	0,31	
	% variation	5,17 %		11,26 %	11,18 %		8,18 %	7,50 %		14,95 %	7,32 %	
DEPENSES / KM	2012	5,55		10,62	9,36		6,42	5,93		5,62	5,20	
	2011	4,17		9,11	8,59		5,03	5,69		4,05	5,11	
	% variation	33,10 %		16,55 %	8,98 %		27,66 %	4,16 %		38,71 %	1,70 %	
RECETTES / VOYAGE	2012	0,41		0,43	0,44		0,42	0,44		0,41	0,43	
	2011	0,42		0,43	0,45		0,43	0,44		0,40	0,42	
	% variation	-1,64 %		-0,41 %	-0,68 %		-0,84 %	0,06 %		1,11 %	0,94 %	
DEPENSES / VOYAGE	2012	2,83		0,64	0,59		1,44	1,39		7,15	6,61	
	2011	2,28		0,62	0,61		1,23	1,43		5,86	6,91	
	% variation	24,49 %		4,33 %	-2,64 %		17,02 %	-3,06 %		22,01 %	-4,35 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2012	-9 560 662		-1 481 457	-10 859 107		-11 042 119	-111 630 287		-508 444	-5 185 367	
	2011	-6 980 017		-1 191 250	-10 668 860		-8 171 267	-108 408 872		-345 074	-4 939 914	
	% variation	36,97 %		24,36 %	1,78 %		35,13 %	2,97 %		47,34 %	4,97 %	
D - R / VOYAGE	2012	2,42		0,22	0,15		1,02	0,95		6,74	6,18	
	2011	1,86		0,19	0,16		0,81	1,00		5,46	6,48	
	% variation	0,00 %					0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	
D - R / KMS REELS	2012	4,74		3,56	2,34		4,54	4,06		5,30	4,87	
	2011	3,40		2,77	2,27		3,29	3,95		3,77	4,80	
	% variation	39,41 %		28,68 %	2,88 %		37,93 %	2,69 %		40,45 %	1,33 %	

Mobibus	PMR85 PERSONNEL A MOBILITE REDUITE A		
	2012 - 12	MOIS	CUMUL
VOYAGES			
2012	7 117		87 935
2011	6 859		88 520
% variation	3,76 %		-0,66 %
KILOMETRES REELS			
2012	57 883		728 627
2011	55 852		728 094
% variation	3,64 %		0,07 %
RECETTES			
2012	20 637		227 285
2011	19 597		228 262
% variation	5,31 %		-0,43 %
DEPENSES			
2012	278 182		3 723 938
2011	238 802		3 590 687
% variation	16,49 %		3,71 %
COUVERTURE R/D en %			
2012	7,42 %		6,10 %
2011	8,21 %		6,36 %
% variation			
VOYAGES / KM			
2012	0,12		0,12
2011	0,12		0,12
% variation	0,12 %		-0,73 %
RECETTES / KM			
2012	0,36		0,31
2011	0,35		0,31
% variation	1,61 %		-0,50 %
DEPENSES / KM			
2012	4,81		5,11
2011	4,28		4,93
% variation	12,40 %		3,64 %
RECETTES / VOYAGE			
2012	2,90		2,58
2011	2,86		2,58
% variation	1,49 %		0,23 %
DEPENSES / VOYAGE			
2012	39,09		42,35
2011	34,82		40,56
% variation	12,27 %		4,40 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D			
2012	-257 545		-3 496 653
2011	-219 205		-3 362 425
% variation	17,49 %		3,99 %
D - R / VOYAGE			
2012	36,19		39,76
2011	31,96		37,98
% variation	0,00 %		0,00 %
D - R / KMS REELS			
2012	4,45		4,80
2011	3,92		4,62
% variation	13,37 %		3,92 %

PARCS RELAIS	PR01 PARC-RELAIS GALIN			PR02 PARC-RELAIS LAURIERS			PR03 PARC-RELAIS DRAVEMONT			PR04 PARC-RELAIS BUTTINIÈRE		
	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL
2012 - 12												
NB DE PLACES												
2012	399		399	190		190	46		46	603		603
2011	399		399	190		190	46		46	603		603
% variation	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %
NB DE VEHICULES												
2012	13 638		146 737	4 191		44 046	574		4 871	20 841		223 966
2011	13 902		148 453	4 146		38 842	27		2 422	20 852		222 786
% variation	-1,90 %		-1,16 %	1,09 %		13,40 %	2025,93 %		101,11 %	-0,05 %		0,53 %
Nb DE VOYAGEURS												
2012	21 074		204 518	7 619		74 959	574		4 871	34 190		330 665
2011	21 838		207 492	7 588		67 261	27		2 422	34 996		334 426
% variation	-3,50 %		-1,43 %	0,41 %		11,44 %	2025,93 %		101,11 %	-2,30 %		-1,12 %
RECETTES												
2012	16 731		168 139	8 449		84 343	0		0	27 467		292 338
2011	16 712		162 764	7 641		77 746	0		0	27 805		288 448
% variation	0,12 %		3,30 %	10,58 %		8,48 %				-1,22 %		1,35 %
DEPENSES												
2012	13 198		151 146	23 886		192 036	133		1 595	22 233		290 359
2011	12 497		147 153	18 155		180 196	48		751	24 989		311 092
% variation	5,61 %		2,71 %	31,57 %		6,57 %	177,08 %		112,38 %	-11,03 %		-6,66 %
COUVERTURE REC/DEP												
2012	1,27		1,11	0,35		0,44	0,00		0,00	1,24		1,01
2011	1,34		1,11	0,42		0,43	0,00		0,00	1,11		0,93
% variation	0,00 %		0,00 %							0,00 %		0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D												
2012	3 533		16 993	-15 437		-107 693	-133		-1 595	5 234		1 979
2011	4 215		15 610	-10 514		-102 449	-48		-751	2 816		-22 645
% variation	-16,17 %		8,86 %	46,82 %		5,12 %	174,63 %		112,46 %	85,90 %		-108,74 %
Tx d'occupation jours ouvrés												
2012	127,07		123,89	86,32		78,38	52,17		38,04	125,54		121,48
2011	129,57		125,08	83,16		68,60	2,17		17,21	125,37		122,40
% variation	-1,93 %		-0,95 %	3,80 %		14,26 %	2300,00 %		121,05 %	0,13 %		-0,76 %
Tx d'occupation samedi												
2012	124,06		79,68	65,79		47,11	4,35		3,62	128,86		92,10
2011	84,96		81,12	49,47		43,95	0,00		0,91	93,86		85,30
% variation	46,02 %		-1,78 %	32,98 %		7,19 %			300,00 %	37,28 %		7,97 %
Tx d'occupation dim/fêtes												
2012	42,86		21,37	25,79		14,61	28,26		12,14	50,41		26,40
2011	51,63		22,85	27,37		13,38	0,00		15,22	57,88		26,33
% variation	-16,99 %		-6,49 %	-5,77 %		9,18 %			-20,24 %	-12,89 %		0,26 %
Tx d'occupation global												
2012	110,26		100,48	71,15		63,34	40,25		28,93	111,49		101,48
2011	112,39		101,93	70,39		56,01	1,89		14,43	111,55		101,22
% variation	-1,90 %		-1,43 %	1,09 %		13,09 %	2025,93 %		100,57 %	-0,05 %		0,25 %
Nb voyageurs par véhicule												
2012	1,55		1,39	1,82		1,70	1,00		1,00	1,64		1,48
2011	1,57		1,40	1,83		1,73	1,00		1,00	1,68		1,50
% variation	-1,63 %		-0,28 %	-0,67 %		-1,72 %	0,00 %		0,00 %	-2,25 %		-1,65 %

PARCS RELAIS	PR05 PARC-RELAIS UNITEC			PR06 PARC-RELAIS BOUGNARD			PR07 PARC-RELAIS ARTS ET METIERS			PR08 PARC-RELAIS STALINGRAD		
	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL
2012 - 12												
NB DE PLACES												
2012	249	249	187	187	187	594	594	594	250	250	250	250
2011	249	249	187	187	187	594	594	594	250	250	250	250
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES												
2012	5 901	53 451	7 098	76 521	114 272	8 633	114 272	8 633	8 633	8 633	92 825	92 825
2011	5 743	49 297	7 799	81 871	109 767	8 853	109 767	8 853	8 853	8 853	90 127	90 127
% variation	2,75 %	8,43 %	-8,99 %	-6,53 %	4,10 %	-2,49 %	4,10 %	-2,49 %	-2,49 %	-2,49 %	2,99 %	2,99 %
Nb DE VOYAGEURS												
2012	10 579	88 487	12 461	119 241	199 340	119 322	199 340	119 322	119 322	119 322	116 419	116 419
2011	10 611	81 160	13 899	132 204	192 596	116 419	192 596	116 419	116 419	116 419	116 419	116 419
% variation	-0,30 %	9,03 %	-10,35 %	-9,81 %	3,50 %	2,49 %	3,50 %	2,49 %	2,49 %	2,49 %	2,49 %	2,49 %
RECETTES												
2012	13 316	106 636	12 103	111 569	216 366	7 337	216 366	7 337	7 337	7 337	68 592	68 592
2011	11 227	88 880	11 002	127 186	198 578	6 822	198 578	6 822	6 822	6 822	65 463	65 463
% variation	18,61 %	19,98 %	10,01 %	-12,28 %	8,96 %	4,78 %	8,96 %	4,78 %	4,78 %	4,78 %	4,78 %	4,78 %
DEPENSES												
2012	12 250	147 126	8 990	125 615	184 654	21 484	184 654	21 484	21 484	21 484	248 613	248 613
2011	12 708	151 073	12 867	152 307	180 491	24 791	180 491	24 791	24 791	24 791	230 803	230 803
% variation	-3,60 %	-2,61 %	-30,13 %	-17,53 %	2,31 %	-13,34 %	2,31 %	-13,34 %	-13,34 %	-13,34 %	7,72 %	7,72 %
COUVERTURE REC/DEP												
2012	1,09	0,72	1,35	0,89	1,17	0,34	1,17	0,34	0,34	0,34	0,28	0,28
2011	0,88	0,59	0,86	0,84	1,10	0,28	1,10	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D												
2012	1 067	-40 490	3 112	-14 046	31 712	-180 021	31 712	-180 021	-180 021	-180 021	-180 021	-180 021
2011	-1 481	-62 193	-1 865	-25 121	18 087	-165 340	18 087	-165 340	-165 340	-165 340	-165 340	-165 340
% variation	-172,02 %	-34,90 %	-266,92 %	-44,09 %	66,77 %	75,33 %	66,77 %	75,33 %	-21,27 %	-21,27 %	8,88 %	8,88 %
Tx d'occupation jours ouvrés												
2012	88,76	71,89	126,74	127,50	59,60	119,83	59,60	119,83	119,83	119,83	119,83	119,83
2011	87,15	65,36	148,13	137,57	57,39	118,77	57,39	118,77	118,77	118,77	118,77	118,77
% variation	1,84 %	9,98 %	-14,44 %	-7,32 %	3,84 %	0,90 %	3,84 %	0,90 %	0,90 %	0,90 %	0,90 %	0,90 %
Tx d'occupation samedi												
2012	76,31	46,55	156,68	120,54	59,36	100,17	59,36	100,17	100,17	100,17	100,17	100,17
2011	53,41	46,49	124,06	123,35	56,44	82,70	56,44	82,70	82,70	82,70	82,70	82,70
% variation	42,86 %	0,14 %	26,29 %	-2,28 %	5,17 %	21,12 %	5,17 %	21,12 %	21,12 %	21,12 %	21,12 %	21,12 %
Tx d'occupation dim/fêtes												
2012	35,34	13,52	78,61	40,33	17,51	26,60	17,51	26,60	26,60	26,60	26,60	26,60
2011	30,52	14,49	73,80	43,54	17,27	27,40	17,27	27,40	27,40	27,40	27,40	27,40
% variation	15,79 %	-6,70 %	6,52 %	-7,37 %	1,38 %	-2,92 %	1,38 %	-2,92 %	-2,92 %	-2,92 %	-2,92 %	-2,92 %
Tx d'occupation global												
2012	76,45	58,65	122,44	111,80	52,56	101,45	52,56	101,45	101,45	101,45	101,45	101,45
2011	74,40	54,24	134,54	119,95	50,63	98,77	50,63	98,77	98,77	98,77	98,77	98,77
% variation	2,75 %	8,13 %	-8,99 %	-6,79 %	3,82 %	2,71 %	3,82 %	2,71 %	2,71 %	2,71 %	2,71 %	2,71 %
Nb voyageurs par véhicule												
2012	1,79	1,66	1,76	1,56	1,74	1,29	1,74	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29
2011	1,85	1,65	1,78	1,61	1,98	1,40	1,98	1,40	1,40	1,40	1,29	1,29
% variation	-2,97 %	0,55 %	-1,49 %	-3,50 %	-0,58 %	-0,49 %	-0,58 %	-0,49 %	-0,49 %	-0,49 %	-0,49 %	-0,49 %

PARCS RELAIS	PR09 PARC-RELAIS LES AUBIERS			PR10 PARC-RELAIS CARLE VERNET			PR11 PARC-RELAIS ARLAC			PR12 PARC-RELAIS LA GARDETTE		
	MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
2012 - 12												
NB DE PLACES												
2012	246	246	246	206	206	206	395	395	395	390	390	390
2011	246	246	246	206	206	206	395	395	395	390	390	390
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES												
2012	8 894	96 495	96 495	6 885	74 868	74 868	11 915	129 184	129 184	6 709	78 314	78 314
2011	8 960	94 697	94 697	7 184	74 753	74 753	11 750	121 455	121 455	6 844	67 038	67 038
% variation	-0,74 %	1,90 %	1,90 %	-4,16 %	0,15 %	0,15 %	1,40 %	6,36 %	6,36 %	-1,97 %	16,82 %	16,82 %
Nb DE VOYAGEURS												
2012	14 876	143 172	143 172	11 787	107 389	107 389	18 526	178 220	178 220	9 955	107 583	107 583
2011	15 169	140 881	140 881	11 706	108 365	108 365	18 252	166 038	166 038	10 316	93 977	93 977
% variation	-1,93 %	1,63 %	1,63 %	0,69 %	-0,90 %	-0,90 %	1,50 %	7,34 %	7,34 %	-3,50 %	14,48 %	14,48 %
RECETTES												
2012	11 262	110 664	110 664	7 759	76 508	76 508	13 800	134 169	134 169	9 097	100 623	100 623
2011	13 191	108 077	108 077	7 561	89 641	89 641	12 654	116 510	116 510	8 701	86 430	86 430
% variation	-14,63 %	2,39 %	2,39 %	2,62 %	-14,65 %	-14,65 %	9,06 %	15,16 %	15,16 %	4,54 %	16,42 %	16,42 %
DEPENSES												
2012	12 128	145 349	145 349	20 877	220 075	220 075	15 664	182 936	182 936	12 839	154 541	154 541
2011	12 600	145 931	145 931	21 742	196 333	196 333	15 105	178 833	178 833	12 773	154 290	154 290
% variation	-3,75 %	-0,40 %	-0,40 %	-3,98 %	12,09 %	12,09 %	3,70 %	2,29 %	2,29 %	0,52 %	0,16 %	0,16 %
COUVERTURE REC/DEP												
2012	0,93	0,76	0,76	0,37	0,35	0,35	0,88	0,73	0,73	0,71	0,65	0,65
2011	1,05	0,74	0,74	0,35	0,46	0,46	0,84	0,65	0,65	0,68	0,56	0,56
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %				0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D												
2012	-866	-34 685	-34 685	-13 118	-143 567	-143 567	-1 863	-48 767	-48 767	-3 743	-53 918	-53 918
2011	592	-37 854	-37 854	-14 181	-106 692	-106 692	-2 451	-62 323	-62 323	-4 071	-67 859	-67 859
% variation	-246,44 %	-8,37 %	-8,37 %	-7,50 %	34,56 %	34,56 %	-24,00 %	-21,75 %	-21,75 %	-8,08 %	-20,54 %	-20,54 %
Tx d'occupation jours ouvrés												
2012	122,36	124,53	124,53	111,65	115,21	115,21	112,15	109,56	109,56	71,54	70,94	70,94
2011	127,24	123,54	123,54	122,82	117,27	117,27	109,62	104,37	104,37	69,49	60,06	60,06
% variation	-3,83 %	0,80 %	0,80 %	-9,09 %	-1,76 %	-1,76 %	2,31 %	4,97 %	4,97 %	2,95 %	18,11 %	18,11 %
Tx d'occupation samedi												
2012	153,66	108,57	108,57	145,15	99,92	99,92	106,84	71,16	71,16	38,97	29,40	29,40
2011	117,89	99,46	99,46	106,80	88,92	88,92	77,72	62,55	62,55	30,51	27,35	27,35
% variation	30,34 %	9,16 %	9,16 %	35,91 %	12,37 %	12,37 %	37,46 %	13,76 %	13,76 %	27,73 %	7,50 %	7,50 %
Tx d'occupation dim/fêtes												
2012	67,07	34,08	34,08	63,11	32,12	32,12	40,25	20,86	20,86	15,64	9,87	9,87
2011	63,82	34,35	34,35	62,62	33,41	33,41	43,80	18,40	18,40	17,95	9,34	9,34
% variation	5,10 %	-0,79 %	-0,79 %	0,78 %	-3,87 %	-3,87 %	-8,09 %	13,42 %	13,42 %	-12,86 %	5,72 %	5,72 %
Tx d'occupation global												
2012	116,63	107,17	107,17	107,81	99,30	99,30	97,31	89,36	89,36	55,49	54,86	54,86
2011	117,49	105,46	105,46	112,50	99,42	99,42	95,96	84,24	84,24	56,61	47,09	47,09
% variation	-0,74 %	1,62 %	1,62 %	-4,16 %	-0,12 %	-0,12 %	1,40 %	6,07 %	6,07 %	-1,97 %	16,50 %	16,50 %
Nb voyageurs par véhicule												
2012	1,67	1,48	1,48	1,71	1,43	1,43	1,55	1,38	1,38	1,48	1,37	1,37
2011	1,69	1,49	1,49	1,63	1,45	1,45	1,55	1,37	1,37	1,51	1,40	1,40
% variation	-1,20 %	-0,27 %	-0,27 %	5,06 %	-1,05 %	-1,05 %	0,10 %	0,91 %	0,91 %	-1,56 %	-2,01 %	-2,01 %

PARCS RELAIS	PR13 PARC-RELAIS QUATRE CHEMINS			PR14 PARC-RELAIS RAVEZIES			PR15 PARC-RELAIS BRANDENBURG			PR80 PARC MIXTE MERIGNAC CENTRE		
	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL
2012 - 12												
NB DE PLACES												
2012	398		398	369		369	206		206	84		84
2011	398		398	369		369	206		206	84		84
% variation	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %
NB DE VEHICULES												
2012	10 576		100 717	12 954		127 214	1 276		10 788	679		9 430
2011	9 619		89 742	12 274		108 175	1 101		9 595	646		7 796
% variation	9,95 %		12,23 %	5,54 %		17,60 %	15,89 %		12,43 %	5,11 %		20,96 %
Nb DE VOYAGEURS												
2012	20 379		173 509	20 355		184 293	2 695		19 886	679		9 430
2011	18 727		155 425	20 173		160 073	2 044		16 572	646		7 796
% variation	8,82 %		11,64 %	0,90 %		15,13 %	31,85 %		20,00 %	5,11 %		20,96 %
RECETTES												
2012	19 901		186 049	16 708		155 300	2 931		23 591	0		0
2011	17 266		158 231	20 218		136 809	1 925		13 765	0		0
% variation	15,26 %		17,58 %	-17,36 %		13,52 %	52,24 %		71,38 %			
DEPENSES												
2012	15 729		180 929	15 833		185 735	28 736		305 528	0		0
2011	15 342		183 142	18 213		185 619	25 737		258 897	0		0
% variation	2,52 %		-1,21 %	-13,07 %		0,06 %	11,65 %		18,01 %			
COUVERTURE REC/DEP												
2012	1,27		1,03	1,06		0,84	0,10		0,08	0,00		
2011	1,13		0,86	1,11		0,74	0,07		0,05			
% variation	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %						
RESULTAT ANALYTIQUE R-D												
2012	4 172		5 121	875		-30 435	-25 805		-281 937	0		0
2011	1 924		-24 911	2 005		-48 810	-23 812		-245 133	0		0
% variation	116,82 %		-120,55 %	-56,35 %		-37,65 %	8,37 %		15,01 %			
Tx d'occupation jours ouvrés												
2012	90,95		77,99	126,02		113,05	21,36		16,42	40,48		44,44
2011	83,17		70,04	119,78		95,82	17,96		14,85	34,52		36,61
% variation	9,37 %		11,36 %	5,20 %		17,98 %	18,92 %		10,63 %	17,24 %		21,41 %
Tx d'occupation samedi												
2012	113,82		76,63	132,79		85,79	24,27		14,44	0,00		0,00
2011	78,14		67,32	98,10		71,97	22,33		11,85	0,00		0,00
% variation	45,66 %		13,84 %	35,36 %		19,20 %	8,70 %		21,84 %			
Tx d'occupation dim/fêtes												
2012	44,97		25,50	54,20		23,31	12,14		5,54	0,00		0,00
2011	49,50		22,65	49,59		22,40	8,25		4,85	0,00		0,00
% variation	-9,14 %		12,57 %	9,29 %		4,03 %	47,06 %		14,17 %			
Tx d'occupation global												
2012	85,72		69,14	113,24		94,19	19,98		14,31	26,08		30,67
2011	77,96		61,78	107,30		80,32	17,24		12,76	24,81		25,43
% variation	9,95 %		11,92 %	5,54 %		17,28 %	15,89 %		12,13 %	5,11 %		20,63 %
Nb voyageurs par véhicule												
2012	1,93		1,72	1,57		1,45	2,11		1,84	1,00		1,00
2011	1,95		1,73	1,64		1,48	1,86		1,73	1,00		1,00
% variation	-1,03 %		-0,53 %	-4,39 %		-2,10 %	13,77 %		6,73 %	0,00 %		0,00 %

PARCS RELAIS	PR81 PARC MIXTE PORTE DE BORDEAUX			PR82 PARC MIXTE PESSAC CENTRE			PR99 PARC-RELAIS A REPARTIR			ENSEMBLE DES PARCS		
	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL	MOIS		CUMUL
2012 - 12												
NB DE PLACES												
2012	84	84	84	84	84	84	0	0	0	4 980		4 980
2011	84	84	84	84	84	84	0	0	0	4 980		4 980
% variation	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %				0,00 %		0,00 %
NB DE VEHICULES												
2012	865	10 274	114	114	1 162	1 162	0	0	0	133 961		1 395 135
2011	801	9 356	92	92	1 539	1 539	0	0	0	133 080		1 327 711
% variation	7,99 %	9,81 %	23,91 %	23,91 %	-24,50 %					0,66 %		5,08 %
Nb DE VOYAGEURS												
2012	865	10 274	114	114	1 162	1 162	0	0	0	223 135		2 076 321
2011	801	9 356	92	92	1 539	1 539	0	0	0	224 013		1 994 002
% variation	7,99 %	9,81 %	23,91 %	23,91 %	-24,50 %					-0,39 %		4,13 %
RECETTES												
2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	194 073		1 834 886
2011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	185 502		1 718 527
% variation										4,62 %		6,77 %
DEPENSES												
2012	0	0	0	0	0	0	65 109	165 534	304 311	2 881 770		2 881 770
2011	0	0	0	0	0	0	7 224	68 681	250 379	2 725 592		2 725 592
% variation							801,29 %	141,02 %	21,54 %	5,73 %		5,73 %
COUVERTURE REC/DEP												
2012	0,00		0,00	0,00			0,00	0,00	0,64	0,64		0,64
2011							0,00	0,00	0,74	0,63		0,63
% variation									0,00 %	0,00 %		0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D												
2012	0	0	0	0	0	-165 534	-65 109	-110 238	-1 046 884	-1 046 884		-1 046 884
2011	0	0	0	0	0	-68 681	-7 224	-64 877	-1 007 065	-1 007 065		-1 007 065
% variation							801,30 %	141,02 %	69,92 %	3,95 %		3,95 %
Tx d'occupation jours ouvrés												
2012	51,19	48,41	7,14	5,56					96,91	91,59		91,59
2011	42,86	43,65	4,76	7,14					96,95	87,58		87,58
% variation	19,44 %	10,91 %	50,00 %	-22,22 %					-0,04 %	4,58 %		4,58 %
Tx d'occupation samedi												
2012	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,46			68,85	68,85		68,85
2011	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	74,18			63,25	63,25		63,25
% variation						35,44 %			8,85 %	8,85 %		8,85 %
Tx d'occupation dim/fêtes												
2012	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	41,63			20,63	20,63		20,63
2011	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	42,05			20,40	20,40		20,40
% variation						-1,00 %			1,08 %	1,08 %		1,08 %
Tx d'occupation global												
2012	33,22	33,42	4,38	3,78		86,77			76,54	76,54		76,54
2011	30,76	30,52	3,53	5,02		86,20			73,04	73,04		73,04
% variation	7,99 %	9,51 %	23,91 %	-24,70 %		0,66 %			4,79 %	4,79 %		4,79 %
Nb voyageurs par véhicule												
2012	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,67	0,00		1,49	1,49		1,49
2011	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,68			1,50	1,50		1,50
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	-1,05 %			-0,90 %	-0,90 %		-0,90 %

Vélos	VLS97 VELOS EN LIBRE SERVICE DE LA CUB		
	2012 - 12	MOIS	CUMUL
NB DE LOCATIONS			
2012	135 448		2 205 624
2011	120 269		2 012 431
% variation	12,62 %		9,60 %
RECETTES			
2012	65 672		1 103 389
2011	59 512		1 033 682
% variation	10,35 %		6,74 %
DEPENSES			
2012	333 799		2 764 846
2011	335 953		2 625 634
% variation	-0,64 %		5,30 %
COUVERTURE REC/DEP			
2012	0,20		0,40
2011	0,18		0,39
% variation			
RESULTAT ANALYTIQUE R-D			
2012	-268 127		-1 661 457
2011	-276 441		-1 591 952
% variation	-3,01 %		4,37 %
D - R / NB LOCATION			
2012	1,98		0,75
2011	2,30		0,79
% variation	0,00 %		0,00 %

TOTAL	Tram et bus (hors Mobibus)			Mobibus			Parcs relais			Vélos			TOTAL		
	MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL		MOIS	CUMUL	
2012 - 12															
RECETTES															
2012	4 566 917	51 341 251		20 637	227 285		194 073	1 834 886		65 672	1 103 389		4 847 299	54 506 811	
2011	4 309 016	47 627 512		19 597	228 262		185 502	1 718 527		59 512	1 033 682		4 573 628	50 607 983	
% variation	5,99 %	7,80 %		5,31 %	-0,43 %		4,62 %	6,77 %		10,35 %	6,74 %		5,98 %	7,70 %	
DEPENSES															
2012	15 609 036	162 971 538		278 182	3 723 938		304 311	2 881 770		333 799	2 764 846		16 525 328	172 342 092	
2011	12 480 283	156 036 384		238 802	3 590 687		250 379	2 725 592		335 953	2 625 634		13 305 418	164 978 296	
% variation	25,07 %	4,44 %		16,49 %	3,71 %		21,54 %	5,73 %		-0,64 %	5,30 %		24,20 %	4,46 %	
COUVERTURE REC/DEP															
2012	0,29	0,32		0,07	0,06		0,64	0,64		0,20	0,40		0,29	0,32	
2011	0,35	0,31		0,08	0,06		0,74	0,63		0,18	0,39		0,34	0,31	
% variation							0,00 %	0,00 %							
RESULTAT ANALYTIQUE R-D															
2012	-11 042 119	-111 630 287		-257 545	-3 496 653		-110 238	-1 046 884		-268 127	-1 661 457		-11 678 029	-117 835 281	
2011	-8 171 267	-108 408 872		-219 205	-3 362 425		-64 877	-1 007 065		-276 441	-1 591 952		-8 731 790	-114 370 313	
% variation	35,13 %	2,97 %		17,49 %	3,99 %		69,92 %	3,95 %		-3,01 %	4,37 %		33,74 %	3,03 %	

RESULTAT ANALYTIQUE TOUTES ACTIVITES

Période demandée : 2012-12

		RECETTES		DEPENSES		RESULTAT ANALYTIQUE	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
Redevance pour publicité	2012	97 650	970 368			97 650	970 368
	2011	277 944	979 535			277 944	979 535
Contribution Economique Territoriale	2012			212 169	2 339 438	- 212 169	- 2 339 438
	2011			250 680	2 928 563	- 250 680	- 2 928 563
TOTAL non imputé sur les lignes	2012	97 650	970 368	212 169	2 339 438	- 114 519	- 1 369 070
	2011	277 944	979 535	250 680	2 928 563	27 264	- 1 949 028
Total Services Régul. Occas. et Temp. BUS	2012	1 628 721	18 691 529	11 189 383	119 462 710	- 9 560 662	- 100 771 181
	2011	1 576 286	17 943 473	8 556 304	115 683 484	- 6 980 017	- 97 740 011
Total PMR	2012	20 637	227 285	278 182	3 723 938	- 257 545	- 3 496 653
	2011	19 597	228 262	238 802	3 590 687	- 219 205	- 3 362 425
Total Services Réguliers TRAM	2012	2 938 195	32 649 722	4 419 652	43 508 828	- 1 481 457	- 10 859 107
	2011	2 732 729	29 684 039	3 923 980	40 352 899	- 1 191 250	- 10 668 860
Total Parcs relais	2012	194 073	1 834 886	304 311	2 881 770	- 110 238	- 1 046 884
	2011	185 502	1 718 527	250 379	2 725 592	- 64 877	- 1 007 065
Total vélos	2012	65 672	1 103 389	333 799	2 764 846	- 268 127	- 1 661 457
	2011	59 512	1 033 682	335 953	2 625 634	- 276 441	- 1 591 952
Total Réseau BUS + TRAM + PMR+ Parcs + vélos	2012	4 847 299	54 506 811	16 525 328	172 342 092	- 11 678 029	- 117 835 281
	2011	4 573 628	50 607 983	13 305 418	164 978 296	- 8 731 790	- 114 370 313
Impôt sur les sociétés	2012						
	2011						
TOTAL D'EXPLOITATION	2012	4 944 950	55 477 179	16 737 497	174 681 530	- 11 792 547	- 119 204 351
	2011	4 851 572	51 587 518	13 556 098	167 906 859	- 8 704 526	- 116 319 341
	% Variation	1,92 %	7,54 %	23,47 %	4,03 %	35,48 %	2,48 %



ANNEXE 3

Comptes sociaux format liasse fiscale



AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux		Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois* 12						
Adresse de l'entreprise 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX		Durée de l'exercice précédent* 12						
Numéro SIRET* 5 0 9 7 5 2 2 1 8 0 0 0 2 4			Néant ☐ *					
		Exercice N clos le, 31122012	N-1 31122011					
		Brut 1	Amortissements, provisions 2					
		Net 3	Net 4					
Capital souscrit non appelé (I)		AA						
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB	AC				
		Frais de développement *	CX	CQ				
		Concessions, brevets et droits similaires	AF	850 984	AG	512 169	338 815	385 888
		Fonds commercial (1)	AH		AI			
		Autres immobilisations incorporelles	AJ	179 740	AK		179 740	173 827
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL		AM			
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN		AO			
		Constructions	AP	3 102 140	AQ	811 464	2 290 675	2 478 836
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	750 833	AS	153 200	597 633	431 765
		Autres immobilisations corporelles	AT	9 562 282	AU	3 498 164	6 064 118	6 671 685
		Immobilisations en cours	AV	1 614 836	AW		1 614 836	336 727
		Avances et acomptes	AX		AY			
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS		CT			
		Autres participations	CU	5 000	CV		5 000	5 000
		Créances rattachées à des participations	BB		BC			
		Autres titres immobilisés	BD		BE			
Prêts		BF		BG				
Autres immobilisations financières*		BH	41 243	BI		41 243	57 681	
TOTAL (II)		BJ	16 107 058	BK	4 974 996	11 132 062	10 541 409	
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	3 576 067	BM	31 803	3 544 264	3 901 169
		En cours de production de biens	BN		BO			
		En cours de production de services	BP		BQ			
		Produits intermédiaires et finis	BR		BS			
		Marchandises	BT		BU			
	CRÉANCES	Avances et acomptes versés sur commandes	BV	5 430	BW		5 430	6 035
		Clients et comptes rattachés (3)*	BX	2 332 555	BY		2 332 555	10 166 791
		Autres créances (3)	BZ	29 642 847	CA		29 642 847	6 241 903
	DIVERS	Capital souscrit et appelé, non versé	CB		CC			
		Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :)	CD		CE			
Disponibilités		CF	49 643	CG		49 643	3 463 323	
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*	CH	122 601	CI		122 601	122 781	
	TOTAL (III)	CJ	35 729 142	CK	31 803	35 697 339	23 902 003	
	Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW						
	Primes de remboursement des obligations (V)	CM						
	Écarts de conversion actif* (VI)	CN						
	TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)	CO	51 836 200	IA	5 006 799	46 829 401	34 443 412	
Renvois : (1) Dont droit au bail :		(2) part à moins d'un an des immobilisations financières nettes :		(3) Part à plus d'un an		CR	41 243	
Clause de réserve de propriété :*	Immobilisations :	Stocks :		Créances :				

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise <u>Keolis Bordeaux</u>				Néant ☐ *		
				Exercice N		
				Exercice N - 1		
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé :18 058 070.....)			DA	18 058 070	300 000
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...			DB		
	Ecart de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)			DC		
	Réserve légale (3)			DD		
	Réserves statutaires ou contractuelles			DE		
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours B1)			DF		
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)			DG		
	Report à nouveau			DH	(11 864 767)	(11 888 100)
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)			DI	(1 488 263)	23 332
	Subventions d'investissement			DJ		
	Provisions réglementées *			DK		
	TOTAL (I)			DL	4 705 040	(11 564 767)
	Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs			DM	
Avances conditionnées			DN			
TOTAL (II)			DO			
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques			DP	204 670	121 317
	Provisions pour charges			DQ	1 048 002	983 913
	TOTAL (III)			DR	1 252 672	1 105 230
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles			DS		
	Autres emprunts obligataires			DT		
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)			DU	628 357	
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)			DV		
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			DW	749	1 861
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés			DX	16 293 937	16 256 731
	Dettes fiscales et sociales			DY	18 359 118	17 765 324
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			DZ	659 340	806 454
	Autres dettes			EA	4 930 188	10 072 579
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)			EB		
TOTAL (IV)			EC	40 871 689	44 902 949	
Ecart de conversion passif* (V)			ED			
TOTAL GÉNÉRAL (I à V)			EE	46 829 401	34 443 412	
RENOIS	(1)	Écart de réévaluation incorporé au capital		1B		
	(2)	Dont	Réserve spéciale de réévaluation (1959)	1C		
			Ecart de réévaluation libre	1D		
			Réserve de réévaluation (1976)	1E		
	(3)	Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *		EF		
	(4)	Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an		EG	37 137 930	41 193 491
(5)	Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP		EH	628 357		

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : <u>Keolis Bordeaux</u>							Néant ☐ *		
			Exercice N				Exercice (N - 1)		
			France	Exportations et livraisons intracommunautaires	Total				
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA	1 013 010	FB		FC	1 013 010		
	Production vendue	{ biens * services *	FD		FE		FF		
			FG	173 193 267	FH		FI	173 193 267	167 926 860
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	174 206 277	FK		FL	174 206 277	167 926 860	
	Production stockée*					FM			
	Production immobilisée*					FN			
	Subventions d'exploitation					FO		1 200	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)					FP	2 017 818	1 942 996	
	Autres produits (1) (11)					FQ	304 473	187 585	
	Total des produits d'exploitation (2) (I)						FR	176 528 568	170 058 640
	CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*					FS	1 014 092	5 219
Variation de stock (marchandises)*					FT				
Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*					FU	8 292 762	8 213 734		
Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*					FV	409 677	(98 340)		
Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*					FW	50 462 512	47 927 253		
Impôts, taxes et versements assimilés*					FX	6 792 248	7 599 103		
Salaires et traitements*					FY	74 552 930	74 257 072		
Charges sociales (10)					FZ	34 058 632	33 203 648		
DOTATIONS D'EXPLOITATION		Sur immobilisations	– dotations aux amortissements*			GA	2 035 198	1 846 759	
			– dotations aux provisions*			GB			
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*					GC	31 803	5 924
Pour risques et charges : dotations aux provisions					GD	248 347	297 708		
Autres charges (12)					GE	29 991	(39 636)		
Total des charges d'exploitation (4) (II)						GF	177 928 190	173 218 445	
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)						GG	(1 399 622)	(3 159 805)	
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée*			(III)	GH				
	Perte supportée ou bénéfice transféré*			(IV)	GI				
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)					GJ			
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)					GK			
	Autres intérêts et produits assimilés (5)					GL	4 755	23 469	
	Reprises sur provisions et transferts de charges					GM			
	Différences positives de change					GN			
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement					GO			
	Total des produits financiers (V)						GP	4 755	23 469
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*					GQ			
	Intérêts et charges assimilées (6)					GR	5 574		
	Différences négatives de change					GS			
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement					GT			
	Total des charges financières (VI)						GU	5 574	
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)						GV	(820)	23 469	
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)						GW	(1 400 442)	(3 136 336)	

(RENVOIS : voir tableau n° 2053) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Désignation de l'entreprise										Keolis Bordeaux		Néant		*					
												Exercice N		Exercice N - 1					
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion										HA		3 200 000						
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *										HB		3 888						
	Reprises sur provisions et transferts de charges										HC								
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)										HD		3 203 888						
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)										HE	5 342	6 674						
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *										HF	82 479	37 546						
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions										HG								
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)										HH	87 821	44 220						
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)												HI	(87 821)	3 159 668					
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise										(IX)	HJ								
Impôts sur les bénéfices *										(X)	HK								
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)										HL	176 533 323	173 285 997							
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)										HM	178 021 586	173 262 665							
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)												HN	(1 488 263)	23 332					
RENVIS	(1)	Dont produits nets partiels sur opérations à long terme										HO							
	(2)	Dont	produits de location immobilières										HY						
			produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)										IG						
	(3)	Dont	- Crédit-bail mobilier *										HP						
			- Crédit-bail immobilier										HQ						
	(4)	Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)										1H							
	(5)	Dont produits concernant les entreprises liées										1J	4 755	23 469					
	(6)	Dont intérêts concernant les entreprises liées										1K	5 574						
	(6bis)	Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)										HX							
	(9)	Dont transferts de charges										A1	1 910 989	1 801 443					
	(10)	Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)										A2							
	(11)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)										A3							
	(12)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)										A4							
	(13)	Dont primes et cotisations complémentaires personnelles : facultatives										A6		obligatoires		A9			
	(7)	Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le joindre en annexe) :										Exercice N							
											Charges exceptionnelles		Produits exceptionnels						
(8)	Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :										Exercice N								
										Charges antérieures		Produits antérieurs							

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

(Ne pas reporter le montant des centimes)*

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux										Néant ☐ *	
CADRE A		IMMOBILISATIONS				Valeur brute des immobilisations au début de l'exercice 1		Augmentations			
								Consécutives à une réévaluation pratiquée au cours de l'exercice ou résultant d'une mise en équivalence 2		Acquisitions, créations, apports et virements de poste à poste 3	
INCORP.	Frais d'établissement et de développement TOTAL I				CZ		D8		D9		
	Autres postes d'immobilisations incorporelles TOTAL II				KD	877 090	KE		KF	153 634	
CORPORELLES	Terrains				KG		KH		KI		
	Constructions	Sur sol propre	Dont Composants	L9		KJ	2 610 698	KK		KL	49 714
		Sur sol d'autrui	Dont Composants	M1		KM		KN		KO	
		Installations générales, agencements et aménagements des constructions *		Dont Composants	M2		KP	373 003	KQ		KR
	Installations techniques, matériel et outillage industriels		Dont Composants	M3		KS	516 912	KT		KU	227 299
	Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers *				KV	306 560	KW		KX	63 376
		Matériel de transport*				KY	2 593 460	KZ		LA	476 708
		Matériel de bureau et mobilier informatique				LB	6 192 024	LC		LD	391 051
		Emballages récupérables et divers *				LE		LF		LG	
	Immobilisations corporelles en cours				LH	336 727	LI		LJ	1 294 263	
	Avances et acomptes				LK		LL		LM		
	TOTAL III				LN	12 929 384	LO		LP	2 571 134	
	FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence				8G		8M		8T	
		Autres participations				8U	5 000	8V		8W	
		Autres titres immobilisés				1P		1R		1S	
Prêts et autres immobilisations financières				1T	57 681	1U		1V	26 495		
TOTAL IV				LQ	62 681	LR		LS	26 495		
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)				0G	13 869 155	0H		0J	2 751 263		
CADRE B		IMMOBILISATIONS		Diminutions		Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice 3		Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence			
				par virement de poste à poste 1				Valeur d'origine des immobilisations en fin d'exercice 4			
INCORP.	Frais d'établissement et de développement TOTAL I		IN		C0		D0		D7		
	Autres postes d'immobilisations incorporelles TOTAL II		IO		LV		LW	1 030 724	IX		
CORPORELLES	Terrains		IP		LX		LY		LZ		
	Constructions	Sur sol propre	IQ		MA		MB	2 660 411	MC		
		Sur sol d'autrui	IR		MD		ME		MF		
		Inst. gales, agencets et am. des constructions	IS		MG		MH	441 728	MI		
	Installations techniques, matériel et outillage industriels		IT	(6 622)	MJ		MK	750 833	ML		
	Autres immobilisations corporelles	Inst. gales., agencets, aménagements divers	IU	(345)	MM		MN	370 281	MO		
		Matériel de transport	IV		MP	470 427	MQ	2 599 741	MR		
		Matériel de bureau et informatique, mobilier	IW	(9 186)	MS		MT	6 592 261	MU		
		Emballages récupérables et divers *	IX		MV		MW		MX		
	Immobilisations corporelles en cours		MY	16 153	MZ		NA	1 614 836	NB		
	Avances et acomptes		NC		ND		NE		NF		
TOTAL III		IY		NG	470 427	NH	15 030 091	NI			
FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence		IZ		0U		M7		0W		
	Autres participations		I0		0X		0Y	5 000	0Z		
	Autres titres immobilisés		I1		2B		2C		2D		
	Prêts et autres immobilisations financières		I2		2E	42 933	2F	41 243	2G		
	TOTAL IV		I3		NJ	42 933	NK	46 243	2H		
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)		I4		0K	513 360	0L	16 107 058	0M			

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise <u>Keolis Bordeaux</u>										Néant ☐ *					
CADRE A		SITUATIONS ET MOUVEMENTS DE L'EXERCICE DES AMORTISSEMENTS TECHNIQUES (OU VENANT EN DIMINUTION DE L'ACTIF) *													
IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES		Montant des amortissements au début de l'exercice		Augmentations : dotations de l'exercice		Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises		Montant des amortissements à la fin de l'exercice							
Frais d'établissement et de développement TOTAL I		CY		EL		EM		EN							
Autres immobilisations incorporelles TOTAL II		PE	317 375	PF	194 794	PG		PH	512 169						
Terrains		PI		PJ		PK		PL							
Constructions	Sur sol propre	PM	469 930	PN	264 373	PO		PQ	734 303						
	Sur sol d'autrui	PR		PS		PT		PU							
	Inst. générales, agencements, aménagement des constructions	PV	34 936	PW	42 226	PX		PY	77 162						
Installations techniques, matériel et outillage industriels		PZ	85 148	QA	68 052	QB		QC	153 200						
Autres immobilisations corporelles	Inst. générales., agencements, aménagement divers	QD	45 493	QE	34 790	QF		QG	80 282						
	Matériel de transport	QH	1 215 421	QI	716 052	QJ	387 948	QK	1 543 525						
	Matériel de bureau et informatique, mobilier	QL	1 159 445	QM	714 912	QN		QO	1 874 357						
	Emballages récupérables et divers	QP		QR		QS		QT							
TOTAL III		QU	3 010 371	QV	1 840 404	QW	387 948	QX	4 462 828						
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)		ØN	3 327 747	ØP	2 035 198	ØQ	387 948	ØR	4 974 996						
CADRE B		VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DÉROGATOIRES													
Immobilisations amortissables		DOTATIONS			REPRISES			Mouvement net des amortissements à la fin de l'exercice							
		Colonne 1 Différentiel de durée et autres	Colonne 2 Mode dégressif	Colonne 3 Amortissement fiscal exceptionnel	Colonne 4 Différentiel de durée et autres	Colonne 5 Mode dégressif	Colonne 6 Amortissement fiscal exceptionnel								
Frais établissements TOTAL I		M9		N1		N2		N3		N4		N5		N6	
Autres immob. incorporelles TOTAL II		N7		N8		P6		P7		P8		P9		Q1	
Terrains		Q2		Q3		Q4		Q5		Q6		Q7		Q8	
Constructions	Sur sol propre	Q9		R1		R2		R3		R4		R5		R6	
	Sur sol d'autrui	R7		R8		R9		S1		S2		S3		S4	
	Ins. gales, agenc et am. des const.	S5		S6		S7		S8		S9		T1		T2	
Inst. techniques mat. et outillage		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9	
Autres immobilisations corporelles	Inst. gales, agenc am. divers	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7	
	Matériel de transport	U8		U9		V1		V2		V3		V4		V5	
	Mat. bureau et inform. mobilier	V6		V7		V8		V9		W1		W2		W3	
	Emballages récup. et divers	W4		W5		W6		W7		W8		W9		X1	
TOTAL III		X2		X3		X4		X5		X6		X7		X8	
Frais d'acquisition de titres de participation TOTAL IV		NL					NM					NO			
Total général (I+II+III+IV)		NP		NQ		NR		NS		NT		NU		NV	
Total général non ventilé (NP+NQ+NR)		NW	Total général non ventilé (NS+NT+NU)			NY	Total général non ventilé (NW-NY)			NZ					
CADRE C		MOUVEMENTS DE L'EXERCICE AFFECTANT LES CHARGES RÉPARTIES SUR PLUSIEURS EXERCICES*													
		Montant net au début de l'exercice		Augmentations		Dotations de l'exercice aux amortissements		Montant net à la fin de l'exercice							
Frais d'émission d'emprunt à étaler						Z9		Z8							
Primes de remboursement des obligations						SP		SR							

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise <u>Keolis Bordeaux</u>							Néant ☐ *		
Nature des provisions		Montant au début de l'exercice 1		AUGMENTATIONS : Dotations de l'exercice 2		DIMINUTIONS : Reprises de l'exercice 3		Montant à la fin de l'exercice 4	
Provisions réglementées	Provisions pour reconstitution des gisements miniers et pétroliers	3T		TA		TB		TC	
	Provisions pour investissement (art. 237 bis A-II)	3U		TD		TE		TF	
	Provisions pour hausse des prix (1) *	3V		TG		TH		TI	
	Amortissements dérogatoires	3X		TM		TN		TO	
	Dont majorations exceptionnelles de 30 %	D3		D4		D5		D6	
	Provisions fiscales pour implantations à l'étranger constituées avant le 1.1.1992 *	IA		IB		IC		ID	
	Provisions fiscales pour implantations à l'étranger constituées après le 1.1.1992 *	IE		IF		IG		IH	
	Provisions pour prêts d'installation (art. 39 quinquies H du CGI)	IJ		IK		IL		IM	
	Autres provisions réglementées (1)	3Y		TP		TQ		TR	
	TOTAL I	3Z		TS		TT		TU	
Provisions pour risques et charges	Provisions pour litiges	4A	121 317	4B	99 853	4C	16 500	4D	204 670
	Provisions pour garanties données aux clients	4E		4F		4G		4H	
	Provisions pour pertes sur marchés à terme	4J		4K		4L		4M	
	Provisions pour amendes et pénalités	4N		4P		4R		4S	
	Provisions pour pertes de change	4T		4U		4V		4W	
	Provisions pour pensions et obligations similaires	4X	932 680	4Y	148 494	4Z	84 405	5A	996 769
	Provisions pour impôts (1)	5B		5C		5D		5E	
	Provisions pour renouvellement des immobilisations *	5F		5H		5J		5K	
	Provisions pour gros entretien et grandes révisions	EO		EP		EQ		ER	
	Provisions pour charges sociales et fiscales sur congés à payer *	5R		5S		5T		5U	
	Autres provisions pour risques et charges (1)	5V	51 233	5W		5X		5Y	51 233
	TOTAL II	5Z	1 105 230	TV	248 347	TW	100 905	TX	1 252 672
Provisions pour dépréciation	sur immobilisations { – incorporelles – corporelles – titres mis en équivalence – titres de participation – autres immobilisations financières (1)*	6A		6B		6C		6D	
		6E		6F		6G		6H	
		02		03		04		05	
		9U		9V		9W		9X	
		06		07		08		09	
	Sur stocks et en cours	6N	5 924	6P	31 803	6R	5 924	6S	31 803
	Sur comptes clients	6T		6U		6V		6W	
	Autres provisions pour dépréciation (1) *	6X		6Y		6Z		7A	
	TOTAL III	7B	5 924	TY	31 803	TZ	5 924	UA	31 803
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)		7C	1 111 154	UB	280 150	UC	106 829	UD
Dont dotations et reprises	– d'exploitation	UE	280 150	UF	106 829				
	– financières	UG		UH					
	– exceptionnelles	UJ		UK					
Titres mis en équivalence : montant de la dépréciation à la clôture de l'exercice calculé selon les règles prévues à l'article 39-1-5° du C.G.I.								10	

(1) à détailler sur feuillet séparé selon l'année de constitution de la provision ou selon l'objet de la provision.

NOTA : Les charges à payer ne doivent pas être mentionnées sur ce tableau mais être ventilées sur l'état détaillé des charges à payer dont la production est prévue par l'article 38 II de l'annexe III au CGI.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

[illegible]

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux										Néant ☐ *	
CADRE A		ÉTAT DES CRÉANCES		Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'un an 3			
DE L'ACTIF IMMOBILISÉ		Créances rattachées à des participations		UL		UM		UN			
		Prêts (1) (2)		UP		UR		US			
		Autres immobilisations financières		UT	41 243	UV		UW	41 243		
DE L'ACTIF CIRCULANT		Clients douteux ou litigieux		VA							
		Autres créances clients		UX	2 332 555		2 332 555				
		Créance représentative de titres (Provision pour dépréciation prêts ou remis en garantie * (antérieurement constituée* UO)		ZI							
		Personnel et comptes rattachés		UY	254 652		254 652				
		Sécurité sociale et autres organismes sociaux		UZ	176 413		176 413				
	Etat et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices		VM							
		Taxe sur la valeur ajoutée		VB	1 492 698		1 492 698				
		Autres impôts, taxes et versements assimilés		VN							
		Divers		VP	58 270		58 270				
		Groupe et associés (2)		VC	26 634 912		26 634 912				
		Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pension de titres)		VR	1 025 901		1 025 901				
		Charges constatées d'avance		VS	122 601		122 601				
	TOTAUX				VT	32 139 246	VU	32 098 003	VV	41 243	
RENVIS	(1)	Montant des	– Prêts accordés en cours d'exercice	VD							
			– Remboursements obtenus en cours d'exercice	VE							
	(2)	Prêts et avances consentis aux associés (personnes physiques)		VF							
CADRE B		ÉTAT DES DETTES		Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'1 an et 5 ans au plus 3		A plus de 5 ans 4	
		Emprunts obligataires convertibles (1)		7Y							
		Autres emprunts obligataires (1)		7Z							
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (1)	à 1 an maximum à l'origine		VG	628 357		628 357				
		à plus d'1 an à l'origine		VH							
		Emprunts et dettes financières divers (1) (2)		8A							
		Fournisseurs et comptes rattachés		8B	16 293 937		16 293 937				
		Personnel et comptes rattachés		8C	5 802 365		5 802 365				
		Sécurité sociale et autres organismes sociaux		8D	11 932 421		11 915 328		17 093		
État et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices		8E								
	Taxe sur la valeur ajoutée		VW	612 131		612 131					
	Obligations cautionnées		VX								
	Autres impôts, taxes et assimilés		VQ	12 201		12 201					
		Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		8J	659 340		659 340				
		Groupe et associés (2)		VI							
		Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)		8K	4 930 188		1 214 271		3 715 917		
		Dette représentative de titres empruntés ou remis en garantie *		ZZ							
		Produits constatés d'avance		8L							
TOTAUX				VY	40 870 941	VZ	37 137 930		3 733 011		
RENVIS	(1)	Emprunts souscrits en cours d'exercice	VJ		(2)	Montant des divers emprunts et dettes contrac- tés auprès des associés personnes physiques		VL			
		Emprunts remboursés en cours d'exercice	VK		* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032						

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : <u>Keolis Bordeaux</u>										Néant ☐ *		Exercice N, clos le : <u>31122012</u>		
I. RÉINTÉGRATIONS										BÉNÉFICE COMPTABLE DE L'EXERCICE		WA		
Charges non admises en déduction du résultat fiscal	Rémunération du travail (entreprises à l'IR)		de l'exploitant ou des associés						à réintégrer :		WB			
			de son conjoint				moins part déductible*				WC			
	Avantages personnels non déductibles* (sauf amortissements à porter ligne ci-dessous)		WD				Amortissements excédentaires (art. 39-4 du C.G.I.) et autres amortissements non déductibles		WE 4 064		XE 46 317			
	Autres charges et dépenses somptuaires (art. 39-4 du C.G.I.)		WF				Taxe sur les voitures particulières des sociétés (entreprises à l'IS)		WG 42 253					
	Provisions et charges à payer non déductibles (cf. tableau 2058-B, cadre III)		WI 281 400				Charges à payer liées à des états et territoires non coopératifs non déductibles (cf. 2067-BIS)		XX		XW 284 242			
	Amendes et pénalités		WJ 2 842											
	Réintégrations prévues à l'article 155 du CGI*												XY	
	Impôt sur les sociétés (cf. page 9 de la notice 2032)												I7	
Quote-part	Bénéfices réalisés par une société de personnes ou un GIE		WL				Résultats bénéficiaires visés à l'article 209 B du CGI		L7		K7			
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Moins-values nettes à long terme										I8			
											ZN			
	Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs*										WN			
											WO			
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)												XR		
Réintégrations diverses à détailler sur feuillet séparé DONT *	Intérêts excédentaires (art. 39-1-3 et 212 du C.G.I.)		SU				Zones d'entreprises* (activité exonérée)		SW		WQ			
	Déficits étrangers antérieurement déduit par les PME (art. 209C)		SX				Quote-part de 12 % des plus-values à taux zéro		M8					
										TOTAL I		WR 330 559		
II. DÉDUCTIONS										PERTE COMPTABLE DE L'EXERCICE		WS 1 488 263		
Quote-part dans les pertes subies par une société de personnes ou un G.I.E. *												WT		
Provisions et charges à payer non déductibles, antérieurement taxées, et réintégrées dans les résultats comptables de l'exercice (cf. tableau 2058-B, cadre III)												WU 260 550		
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Plus-values nettes à long terme										WV			
											WH			
											WP			
											WW			
											XB			
											I6			
Autres plus-values imposées au taux de 19 %												WZ		
Fraction des plus-values nettes à court terme de l'exercice dont l'imposition est différée*												XA		
Régime des sociétés mères et des filiales * (Quote-part des frais et charges restant imposable à déduire des produits nets de participation 2A)												ZY		
Mesures d'incitation	Dédution autorisée au titre des investissements réalisés dans les collectivités d'Outre-mer*.												XD	
	Majoration d'amortissement*												XF	
	Entreprises nouvelles - (Reprise d'entreprises en difficultés 44 septies)		K9		Entreprises nouvelles 44 sexies		L2		Jeunes entreprises innovantes (art. 44 sexies A)		L5			
	Pôle de compétitivité (art. 44 undecies)		L6		Sociétés d'investissement immobiliers cotées (art. 208C)		K3		Zone franche Corse (art. 44 decies)		ØT			
Zone franche urbaine (art. 44 octies et octies A)		ØV		Bassin d'emploi à redynamiser (art. 44 duodecies)		IF		Zone franche d'activité (art. 44 quaterdecies)		XC				
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)												XS		
Déductions diverses à détailler sur feuillet séparé		Déficits filiales et succursales étrangères article 209C		ØT				Créance dérogée par le report en arrière du déficit		ZI		XG		
III. RÉSULTAT FISCAL										TOTAL II		XH 1 748 813		
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables :						bénéfice (I moins II)		XI		XJ 1 418 254				
						déficit (II moins I)								
Déficit de l'exercice reporté en arrière (entreprises à l'IS)*								ZL						
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (entreprises à l'IS)*										XL				
RÉSULTAT FISCAL BÉNÉFICE (ligne XN) ou DÉFICIT reportable en avant (ligne XO)								XN		XO 1 418 254				

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Désignation de l'entreprise <u>Keolis Bordeaux</u>			Néant ☐ *	
I. SUIVI DES DÉFICITS				
Déficits restant à reporter au titre de l'exercice précédent (1)			K4	2 000
Déficits imputés (total lignes XB et XL du tableau 2058-A)			K5	
Déficits reportables (différence K4-K5)			K6	2 000
Déficits de l'exercice (tableau 2058 A, ligne XO)			YJ	
Total des déficits restant à reporter (somme K6 + YJ)			YK	2 000
II. INDEMNITÉS POUR CONGÉS À PAYER, CHARGES SOCIALES ET FISCALES CORRESPONDANTES				
Montant déductible correspondant aux droits acquis par les salariés pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39-1. 1 ^e bis Al. 1 ^{er} du CGI, dotations de l'exercice			ZT	6 880 764
III. PROVISIONS ET CHARGES À PAYER, NON DÉDUCTIBLES POUR L'ASSIETTE DE L'IMPÔT				
(à détailler sur feuillet séparé)		Dotations de l'exercice		Reprises sur l'exercice
Indemnités pour congés à payer, charges sociales et fiscales correspondantes non déductibles pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39-1. 1 ^e bis Al. 2 du CGI *		ZV		ZW
Provisions pour risques et charges *				
		8X		8Y
		8Z		9A
		9B		9C
Provisions pour dépréciation *				
		9D		9E
		9F		9G
		9H		9J
Charges à payer				
ORGANIC		9K	281 400	9L
		9M		9N
		9P		9R
ORGANIC		9S	281 400	9T
TOTAUX (YN = ZV à 9S) et (YO = ZW à 9T) à reporter au tableau 2058-A :		YN	281 400	YO
			↓ ligne WI	↓ ligne WU

CONSÉQUENCES DE LA MÉTHODE PAR COMPOSANTS (art. 237 septies du CGI)

Montant de la réintégration ou de la déduction	Montant au début de l'exercice		Imputations	Montant net à la fin de l'exercice
	L1			

CRÉDITS D'IMPÔTS

Crédit d'impôt en faveur de la recherche	JQ		Crédit d'impôt en faveur de la formation des dirigeants	JR		Crédit d'impôt famille	JS	
Réduction d'impôt en faveur du mécénat	JT		Crédit d'impôt investissement en Corse	JU		Crédit d'impôt en faveur de l'apprentissage	JV	
Crédit d'impôt afférent aux valeurs mobilières (BIC)	JW		Autres imputations	JX				

ENTREPRISES DE TRANSPORT INSCRITES AU REGISTRE DES TRANSPORTS (art. L3113-1 du code des Transports) (case à cocher)

xu

☒

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

(1) Cette case correspond au montant porté sur la ligne YK du tableau 2058 B déposé au titre de l'exercice précédent.

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise <u>Keolis Bordeaux</u>															Néant ☐ *	
ORIGINES	Report à nouveau figurant au bilan de l'exercice antérieur à celui pour lequel la déclaration est établie					0C (11 888 100)		AFFECTATIONS	Affectations aux réserves		- Réserve légale		ZB			
	Résultat de l'exercice précédant celui pour lequel la déclaration est établie					0D 23 332					- Autres réserves		ZD			
	Prélèvements sur les réserves								Dividendes				ZE			
	(à détailler)								Autres répartitions				ZF			
	Sous-total (à reporter dans la colonne de droite)					0E			Report à nouveau				ZG (11 864 767)			
TOTAL I					0F (11 864 767)		TOTAL II				ZH (11 864 767)					
DISTRIBUTIONS (Article 235ter ZCA)																
Montant total des sommes distribuées devant donner lieu au paiement de la contribution prévue à l'article 235 ter ZCA au titre de l'exercice															XV	
RENSEIGNEMENTS DIVERS																
ENGAGEMENTS	— Engagements de crédit-bail mobilier (Précisez le prix de revient des biens pris en crédit-bail										J7		YQ			
	— Engagements de crédit-bail immobilier												YR			
	— Effets portés à l'escompte et non échus												YS			
DÉTAILS DES POSTES AUTRES ACHATS ET CHARGES EXTERNNES	— Sous-traitance										YT		17 935 575		15 443 057	
	— Locations, charges locatives (dont montant des loyers des biens pris en location pour une durée > 6 mois										J8 788 014		XQ		931 385 1 026 007	
	— Personnel extérieur à l'entreprise										YU		3 387 842		3 645 201	
	— Rémunérations d'intermédiaires et honoraires (hors rétrocessions)										SS		2 645 995		1 952 380	
	— Rétrocessions d'honoraires, commissions et courtages										YV					
	— Autres comptes (dont cotisations versées aux organisations syndicales et professionnelles										ES		ST		25 561 716 25 860 608	
	Total du poste correspondant à la ligne FW du tableau n° 2052										ZJ		50 462 512		47 927 253	
	IMPÔTS ET TAXES	— Taxe professionnelle *, CFE, CVAE										YW		2 339 438		2 928 563
— Autres impôts, taxes et versements assimilés (dont taxe intérieure sur les produits pétroliers										ZS		9Z		4 452 810 4 670 540		
Total du compte correspondant à la ligne FX du tableau n° 2052										YX		6 792 248		7 599 103		
T. V. A.	— Montant de la T.V.A. collectée										YY		13 177 817		9 311 325	
	— Montant de la T.V.A. déductible comptabilisée au cours de l'exercice au titre des biens et services ne constituant pas des immobilisations										YZ		9 446 783		8 176 402	
	— Montant brut des salaires (cf. dernière déclaration annuelle souscrite au titre des salaires DADS 1 ou modèle 2460 de 2012) *										0B		73 665 223			
	— Montant de la plus-value constatée en franchise d'impôt lors de la première option pour le régime simplifié d'imposition *										0S					
	— Effectif moyen du personnel * (dont : apprentis : 3, 69 handicapés) :										YP		2202,35		2207,45	
	— Effectif affecté à l'activité artisanale										RL					
DIVERS	— Taux d'intérêt le plus élevé servi aux associés à raison des sommes mises à la disposition de la société *										ZK		3,39 %		3,99 %	
	— Numéro du centre de gestion agréé *										XP					
	— Filiales et participations: (Liste au 2059-G prévu par art. 38 II de l'ann. III au CGI)												Si oui cocher 1 Sinon 0		ZR 0	
RÉGIME DE GROUPE *	Société : résultat comme si elle n'avait jamais été membre du groupe.					JA (1 418 254)		Plus-values à 15%		JK		Plus-values à 0%		JL		
								Plus-values à 19%		JM		Imputations		JC		
	Groupe : résultat d'ensemble.					JD		Plus-values à 15%		JN		Plus-values à 0%		JO		
								Plus-values à 19%		JP		Imputations		JF		
	Selon le cas, indiquer 1 si le bénéfice consolidé, 2 si le bénéfice intégré, 3 si régime de groupe.					JG 3		Indiquer 1 pour société mère, 2 pour filiale		JH 2		N° SIRET de la société mère		JJ 4 9 4 3 2 1 2 7 6 0 0 0 2 9		

(1) Ce cadre est destiné à faire apparaître l'origine et le montant des sommes distribuées ou mises en réserve au cours de l'exercice dont les résultats font l'objet de la déclaration. Il ne concerne donc pas, en principe, les résultats de cet exercice mais ceux des exercices antérieurs, qu'ils aient ou non déjà fait l'objet d'une précédente affectation.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032 (et dans la notice n° 2058-NOT pour le régime de groupe).

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : <u>Keolis Bordeaux</u>						Néant ☒ *	
A - DÉTERMINATION DE LA VALEUR RÉSIDUELLE							
Nature et date d'acquisition des éléments cédés*		Valeur d'origine*	Valeur nette réévaluée*	Amortissements pratiqués en franchise d'impôt	Autres amortissements*	Valeur résiduelle	
①		②	③	④	⑤	⑥	
I. Immobilisations*	1	Véh. transp. pers. 01052009	169 083		146 360	22 723	
	2	Véh. de service 07052010	1 081		934	146	
	3	Vélos 20022010	245 336		219 113	26 222	
	4	Vélos 01072011	48 330		20 152	28 178	
	5	Vélos 01042012	5 831		1 270	4 561	
	6	Vélo 01072012	763		116	647	
	7						
	8						
	9						
	10						
	11						
	12						
B - PLUS-VALUES, MOINS-VALUES			Qualification fiscale des plus et moins-values réalisées*				
Prix de vente		Montant global de la plus-value ou de la moins-value	Court terme	Long terme			Plus-values taxables à 19 % (1)
⑦		⑧	⑨	⑩			⑪
				19 %	15 % ou 16 %	0 %	
I. Immobilisations*	1		(22 723)	(22 723)			
	2		(146)	(146)			
	3		(26 222)	(26 222)			
	4		(28 178)	(28 178)			
	5		(4 561)	(4 561)			
	6		(647)	(647)			
	7						
	8						
	9						
	10						
	11						
	12						
II - Autres éléments	13	Fraction résiduelle de la provision spéciale de réévaluation afférente aux éléments cédés	+				
	14	Amortissements irrégulièrement différés se rapportant aux éléments cédés	+				
	15	Amortissements afférents aux éléments cédés mais exclus des charges déductibles par une disposition légale	+				
	16	Amortissements non pratiqués en comptabilité et correspondant à la déduction fiscale pour investissement, définie par les lois de 1966, 1968 et 1975, effectivement utilisée	+				
	17	Résultats nets de concession ou de sous concession de licences d'exploitation de brevets faisant partie de l'actif immobilisé et n'ayant pas été acquis à titre onéreux depuis moins de deux ans					
	18	Provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins-values à long terme devenues sans objet au cours de l'exercice					
	19	Dotations de l'exercice aux comptes de provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins-values à long terme					
	20	Divers (détail à donner sur une note annexe) *					
	CADRE A : plus ou moins-value nette à court terme (total algébrique des lignes 1 à 20 de la colonne) ⑨						
	CADRE B : plus ou moins-value nette à long terme (total algébrique des lignes 1 à 20 de la colonne) ⑩			(A)	(B) (ventilation par taux)		(C)
CADRE C : autres plus-values taxables à 19 % ⑪							

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

(1) Ces plus-values sont imposables au taux de 19 % en application des articles 238 bis JA, 208 C et 210 E du CGI.

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux

Néant☒

A ÉLÉMENTS ASSUJETTIS AU RÉGIME FISCAL DES PLUS-VALUES À COURT TERME

(à l'exclusion des plus-values de fusion dont l'imposition est prise en charge par les sociétés absorbantes) (cf. cadre B)

Origine		Montant net des plus-values réalisées*	Montant antérieurement réintégré	Montant compris dans le résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
Plus-values réalisées au cours de l'exercice	Imposition répartie sur 3 ans (entreprises à l'IR)				
	sur 10 ans				
	sur une durée différente (art 39 quaterdecies 1 ter et 1 quater CGI)				
	TOTAL 1				
	Plus-values réalisées au cours des exercices antérieurs	Imposition répartie	Montant net des plus-values réalisées à l'origine	Montant antérieurement réintégré	Montant rapporté au résultat de l'exercice
sur 3 ans au titre de		N-1			
		N-2			
Sur 10 ans ou sur une durée différente (art. 39 quaterdecies 1ter et 1 quater du CGI) (à préciser) au titre de :		N-1			
		N-2			
		N-3			
		N-4			
		N-5			
		N-6			
		N-7			
		N-8			
N-9					
TOTAL 2					

B PLUS-VALUES REINTÉGRÉES DANS LES RÉSULTATS DES SOCIÉTÉS BÉNÉFICIAIRES DES APPORTS

Cette rubrique ne comprend pas les plus-values afférentes aux biens non amortissables ou taxées lors des opérations de fusion ou d’apport.

☐ Plus-values de fusion, d’apport partiel ou de scission (personnes morales soumises à l’impôt sur les sociétés seulement)

☐ Plus-values d’apport à une société d’une activité professionnelle exercée à titre individuel (toutes sociétés)

Origine des plus-values et date des fusions ou des apports	Montant net des plus-values réalisées à l'origine	Montant antérieurement réintégré	Montant rapporté au résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
TOTAL				

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Désignation de l'entreprise : Keolis BordeauxNéant ☒ *

Rappel de la plus ou moins-value de l'exercice relevant du taux de 15 % ❶ ou 16 % ❷.

❶ Entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés

❷ Entreprises soumises à l'impôt sur le revenu

Gains nets retirés de la cession de titres de sociétés à prépondérance immobilières non cotées
exclus du régime du long terme (art. 219 I a *sexies-0 bis* du CGI) ❶ *.Gains nets retirés de la cession de certains titres dont le prix de revient est supérieur à 22,8 M€
(art. 219 I a *sexies-0* du CGI) ❶ *.**I - SUIVI DES MOINS-VALUES DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LE REVENU**

Origine ❶	Moins-values à 16 % ❷	Imputations sur les plus-values à long terme de l'exercice imposables à 16 % ❸	Solde des moins-values à 16 % ❹
Moins-values nettes N			
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1		
	N-2		
	N-3		
	N-4		
	N-5		
	N-6		
	N-7		
	N-8		
	N-9		
	N-10		

II - SUIVI DES MOINS-VALUES À LONG TERME DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS *

Origine ❶	Moins-values			Imputations sur les plus-values à long terme	Imputations sur le résultat de l'exercice ❹	Solde des moins-values à reporter col ❷ = ❷ + ❸ + ❹ - ❺ - ❻
	À 19 %, 16,5 % ⁽¹⁾ ou à 15 % ❷	À 19% ou 15 % imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a <i>sexies-0</i> du CGI) ❸	À 19% ou 15 % imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a <i>sexies-0 bis</i> du CGI) ❹	À 15 % Ou À 16,5 % ⁽¹⁾ ❺		
Moins-values nettes N						
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montant restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1					
	N-2					
	N-3					
	N-4					
	N-5					
	N-6					
	N-7					
	N-8					
	N-9					
	N-10					

(1) Les plus-values et les moins-values à long terme afférentes aux titres de SPI cotées imposables à l'impôt sur les sociétés relèvent du taux de 16,5 % (article 219 I a du CGI), pour les exercices ouverts à compter du 31 décembre 2007.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

(personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés seulement)*

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux					Néant ☒ *	
I SITUATION DU COMPTE AFFECTÉ A L'ENREGISTREMENT DE LA RÉSERVE SPÉCIALE POUR L'EXERCICE N						
		Sous-comptes de la réserve spéciale des plus-values à long terme				
		taxées à 10 %	taxées à 15 %	taxées à 18 %	taxées à 19 %	taxées à 25 %
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice précédent (N - 1)	1					
Réserves figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'exercice	2					
TOTAL (lignes 1 et 2)	3					
Prélèvements opérés { - donnant lieu à complément d'impôt sur les sociétés - ne donnant pas lieu à complément d'impôt sur les sociétés	4					
	5					
TOTAL (lignes 4 et 5)	6					
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice (ligne 3 - ligne 6)	7					
II RÉSERVE SPÉCIALE DES PROVISIONS POUR FLUCTUATION DES COURS* (5°, 6°, 7° alinéas de l'art. 39-1-5° du CGI)						
montant de la réserve à l'ouverture de l'exercice ①	réserve figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'année ②	montants prélevés sur la réserve		montant de la réserve à la clôture de l'exercice ⑤		
		donnant lieu à complément d'impôt ③	ne donnant pas lieu à complément d'impôt ④			

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Désignation de l'entreprise : <u>Keolis Bordeaux</u>		Néant ☐ *	
Exercice ouvert le : <u>01.01.2012</u>		et clos le : <u>31.12.2012</u>	
Durée en nombre de mois		<u>12</u>	
I Production de l'entreprise			
Ventes de marchandises	OA	1 013 010	
Production vendue – Biens	OB		
Production vendue – Services	OC	173 193 267	
Production stockée	OD		
Production immobilisée à hauteur des seules charges déductibles ayant concouru à sa formation	OE		
Subventions d'exploitation reçues et abandons de créances à caractère financier (en partie)	OF		
Autres produits de gestion courante hors quote-parts de résultat sur opérations faites en commun	OH	304 473	
Transferts de charges refacturées et transferts de charges déductibles de la valeur ajoutée	OI	1 910 989	
Redevances pour concessions, brevets, licences et assimilés	OK		
Plus-values de cession d'éléments d'immobilisations corporelles et incorporelles, si rattachées à une activité normale et courante	OL		
Rentrées sur créances amorties lorsqu'elles se rapportent au résultat d'exploitation	XT		
TOTAL 1	OM	176 421 739	
II Consommation de biens et services en provenance de tiers (1)			
Achats de marchandises (droits de douane compris)	ON	1 014 092	
Variation de stocks (marchandises)	OO		
Achats de matières premières et autres approvisionnements (droits de douane compris)	OP	8 292 762	
Variation de stocks (matières premières et approvisionnements)	OQ	409 677	
Autres achats et charges externes, à l'exception des loyers et redevances	OR	49 531 127	
Loyers et redevances, à l'exception de ceux afférents à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location-gérance ou de crédit-bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois.	OS	143 371	
Charges déductibles de la valeur ajoutée afférente à la production immobilisée déclarée	OU		
Autres charges de gestion courante hors quote-parts de résultat sur opérations faites en commun	OW	29 991	
Abandons de créances à caractère financier (en partie)	OX		
Moins-values de cession d'éléments d'immobilisations corporelles et incorporelles, si rattachées à une activité normale et courante	OY		
Taxes sur le C.A. autre que la TVA, contributions indirectes (droits sur les alcools et les tabacs...), T.I. P.P.	OZ		
Fraction des dotations aux amortissements afférents à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location-gérance ou de crédit-bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois	O9		
TOTAL 2	OJ	59 421 019	
III Valeur ajoutée produite			
Calcul de la Valeur Ajoutée	TOTAL 1 - TOTAL 2	OG	117 000 719
Valeur ajoutée assujettie à la CVAE (à reporter sur le 1329 et la 1330-CVAE)		SA	117 000 719
Pour les entreprises de crédit, les entreprises de gestion d'instruments financiers, les entreprises d'assurance, de capitalisation et de réassurance de toute nature, cette fiche sera adaptée pour tenir compte des modalités particulières de détermination de la valeur ajoutée ressortant des plans comptables professionnels (extraits de ces rubriques à joindre).			

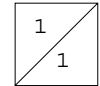
(1) Attention, il ne doit pas être tenu compte dans les lignes ON à OS, OW et OZ des charges déductibles de la valeur ajoutée, afférente à la production immobilisée déclarée ligne OE, portées en ligne OU.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire
(article 38 de l'ann. III au CGI)

N° de dépôt

(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait
détenant directement au moins 10 % du capital de la société)

(1)

Néant ☐ *

EXERCICE CLOS LE

31122012

N° SIRET

5 0 9 7 5 2 2 1 8 0 0 0 2 4

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE

Keolis Bordeaux

ADRESSE (voie)

12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX

CODE POSTAL

33000 BORDEAUX

VILLE

BORDEAUX

Nombre total d'associés ou actionnaires personnes morales de l'entreprise P1 1

Nombre total de parts ou d'actions correspondantes P3 1 805 801

Nombre total d'associés ou actionnaires personnes physiques de l'entreprise P2 6

Nombre total de parts ou d'actions correspondantes P4 6

I – CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES MORALES :

Forme juridique

SA

Dénomination

KEOLIS

N° SIREN (si société établie en France)

552111809

% de détention

99,99

Nb de parts ou actions

1 805 801

Adresse :

N°

9

Voie

rue Caumartin

Code Postal

75320

Commune

PARIS CEDEX 9

Pays

FR

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Nb de parts ou actions

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Nb de parts ou actions

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Nb de parts ou actions

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

II – CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES PHYSIQUES :

Titre (2)

Nom patronymique

Prénom(s)

Nom marital

% de détention

Nb de parts ou actions

Naissance : Date

N° Département

Commune

Pays

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Titre (2)

Nom patronymique

Prénom(s)

Nom marital

% de détention

Nb de parts ou actions

Naissance : Date

N° Département

Commune

Pays

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

(1) Lorsque le nombre d'associés excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numéroté chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

(2) Indiquer : M pour Monsieur, MME pour Madame ou MLE pour Mademoiselle.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

AGREMENT DGFIP C5113.10017

Formulaire obligatoire
(art. 38 de l'ann. III au C.G.I.)(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait
dont la société détient directement au moins 10 % du capital)

(1)

Néant ☐ *

N° de dépôt

EXERCICE CLOS LE 31122012

N° SIRET

5 0 9 7 5 2 2 1 8 0 0 0 2 4

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE

Keolis Bordeaux

ADRESSE (voie)

12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX

CODE POSTAL

33000 BORDEAUX

VILLE

BORDEAUX

NOMBRE TOTAL DE FILIALES DÉTENUES PAR L'ENTREPRISE

P5

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

(1) Lorsque le nombre de filiales excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numéroté chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032



ANNEXE 4

Contrats dépassant l'échéance de la DSP



1. ENGAGEMENTS EXISTANTS AU 31/12/2012

Objet du contrat	Co-contractant	Échéance
AOT accordées à des tiers		
Local commercial dans le P+R Arts et Métiers	JFCP Atlantique SARL	31/12/15
Locaux		
Porte de Bordeaux	SAS Neva Invest 2	30/06/16
UPA Gambetta	SCI Immobilière de Développement	31/07/14
Local CR Pompidou	SCI Ardiaco	tacite reconduc°
Divers bungalows et sanitaires	Divers	Divers
Contrats divers		
Affichage publicitaire	CBS Outdoor	31/12/16
Divers contrats réseaux et téléphonie	Orange	31/12/14
Locations de TPE	Verifone	26/04/15
Locations de véhicules légers	Divers	Divers
Copieurs	Ricoh	02/07/16
Location machine à affranchir	SECAP	30/09/17
Location hydroveil	Lyonnaise des eaux	30/06/14

Ne sont pas listés les contrats et conventions courantes dans le cadre de l'exploitation de la DSP (contrats dépositaires, conventions Cité Pass groupés, conventions avec les AOT, partenariats...)

2. ENGAGEMENTS EN PREVISION D'ICI LA FIN DE LA DSP

Objet du contrat	Co-contractant	Échéance prévisionnelle
AOT accordées à des tiers		
Local commercial Quinconces	Relay France	31/12/14
Affrètement		
Armement des navettes fluviales	Inter-Rives Bordeaux	01/05/16
Locaux		
Parkings Porte de Bordeaux	Parcub	Diverses
UPA Stalingrad	Domofrance	31/12/16
Local CR Michelet	SCI Immobilière de Développement	31/03/16
Local CR Palais de Justice	SCI Juin Lecoq Belfort	31/03/16
Mérignac cité des pins	Gironde Habitat	31/07/14
Divers		
Location-maintenance des batteries des navettes fluviales	Sodetrel	30/04/21
Location d'un navire	Armor navigation	30/04/16
Redevance / Maintenance / Hébergement annuels logiciels et matériels informatiques	Divers	Divers
Contrôles / maintenance annuels de divers équipements techniques	Divers	Divers
Copieur offset	A déterminer	A déterminer
Fourniture de GNV	Gaz de Bordeaux	31/12/14

