

Communauté Urbaine de Bordeaux



Pôle Mobilité

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

Direction des Transports et de la Mobilité Durable
Service Stationnement et Mobilité Durable

Inspection Générale et Audit

RAPPORT D'ACTIVITÉS TRANSPORTS 2012

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

EDITO

Le réseau TBC, dans sa nouvelle configuration, a 3 ans d'âge et les signes évidents d'une réelle vitalité.

Ainsi, en 2010, le réseau tram et bus dépassait la barre symbolique des 100 millions de voyages et en 2012 celle des 115 millions avec 117 millions de voyages pour se rapprocher de celle des 120 millions. La progression entre 2011 et 2012 est due principalement au tramway avec + 10,7% contre seulement + 3% pour le bus. Ce dernier, au bout de 3 ans, n'est pas encore parvenu à avoir une croissance de fréquentation plus dynamique que celle du tramway. Pourtant, dans le cadre des réunions sectorielles (CUB / communes / TBC) qui permettent de rechercher et mettre en œuvre des solutions d'optimisation à enveloppe kilométrique constante, l'enveloppe kilométrique tramway a été abaissée de 1% pour être redéployée sur le bus à hauteur de 0,5% en 2012. Les effets de ces mesures seront sûrement perceptibles en 2013.

Ce dynamisme s'observe également pour le service Vcub avec plus de 2,2 millions de déplacements, en hausse de 9,60 % en comparaison de 2011.

En revanche, pour Mobibus, la fréquentation s'est tassée en 2012. Pour prévenir tout sentiment de relégation, le travail de co-construction de l'offre de service Mobibus engagé avec les associations de personnes handicapées pour l'année 2012 est sous le signe du bilan et de nouvelles actions à conduire. Ainsi, les échanges ont permis à chacun de mesurer les besoins, les contraintes et ont débouché sur des pistes d'amélioration dont nombre d'entre elles ont leurs mises en œuvre programmées en 2013.

Ce jeune réseau TBC semble aussi plus vertueux avec des coûts d'exploitation améliorés de 4,05/km contre 3,95€/km en 2011 augmentant ainsi de 3,5% le taux de couverture des dépenses par les recettes pour atteindre 31,60 %. Il présente également un taux de fraude à la baisse de 10,5% en 2012 contre 11,2% en 2011 et un taux de non-validation qui diminue passant de 9,7% à 8%.

Malgré tout, ces bons résultats sont loin de ceux arrêtés contractuellement et cette non-atteinte des objectifs se traduit par des pénalités conséquentes pour l'exploitant ce qui réinterroge, bien évidemment, l'économie même du contrat et les responsabilités du délégant et du délégataire.

L'effort 2012 a été porté sur la nature et la périodicité des contrôles menés par le délégant. Le contrôle des documents fournis par le délégataire a fait l'objet d'une analyse critique mensuelle renforcée permettant de relever les incongruités requérant alors soit un complément d'information, soit une action corrective à prévoir. La périodicité des contrôles sur le patrimoine transport a également été augmentée. Ainsi, les contrôles conduits, sur la base d'un référentiel, ont une périodicité mensuelle sur les parcs relais et les pôles d'échange et semestrielles sur les stations tramway. De plus, l'examen approfondi des bâtiments liés à l'activité transport a conclu à la nécessité de faire mener un audit sur leur maintenance.

Cet effort est donc à poursuivre en 2013 tout en préparant le renouvellement de la DSP.

SOMMAIRE

Faits marquants	7
Repères	8
Description du service	13
Synthèse de l'activité	32
Analyse économique et financière	71
Contrôles effectués	99

FAITS MARQUANTS

JANVIER 2012

tbc

Mise en place d'une navette bus entre Bassins à flot et Claveau

Renfort de l'offre du réseau de tramway à l'occasion du premier week-end des soldes

Mobibus

Commission d'accessibilité

MAI 2012

tbc

Renfort de l'offre du réseau de bus pour la Foire internationale de Bordeaux

Renouvellement des certifications NF des agences commerciales, du centre d'appel

Mobibus

Renouvellement de la certification NF

SEPTEMBRE 2012

tbc

Adaptations du réseau de bus suite bilan de 2 années d'exploitation

Semaine de la mobilité

FÉVRIER 2012

tbc

Grève nationale, pas de perturbation du réseau

Pas de réseau le 5 et 6 suite aux intempéries

Début des travaux du local commercial au parc relais "Arts et Métiers"

Mobibus

Suite intempéries, annulation de tous les voyages le 5 et 6

JUIN 2012

tbc

création du titre, Pass Pitchoun à destination des enfants de 5 à 9 ans

Mobibus

Réunion tripartite entre la Cub, tbc et les associations sur les futures évolutions de l'offre de service

OCTOBRE 2012

tbc

Mouvement de grève, le réseau est maintenu dans son offre normale

Perturbations du réseau suite à des manifestations

Reconduction de la certification ISO pour le service technique et achats

Mobibus

Commission d'accessibilité

MARS 2012

tbc

Perturbations du réseau suite à des manifestations diverses

JUILLET 2012

tbc

Ouverture d'un poste "TransGironde" à l'agence commerciale de Quinconces

Renfort de l'offre du réseau de tramway à l'occasion du premier week-end des soldes

Mise en place de l'expérimentation d'autorisation dans les P+R la nuit pour des salariés en horaires décalés (Arlac, Galin, Arts et Métiers, Carle Vernet

NOVEMBRE 2012

tbc

Mise en place d'appareils photos dans les espaces commerciaux afin de faciliter les démarches d'abonnement

Reconduction des certifications NF pour les trois lignes de tramway et le service de contrôle

AVRIL 2012

tbc

Journée de grève locale avec mise en place du Plan de Transport adapté

Semaine du développement durable : Promotion du Cité Pass groupé

Mobibus

Commission d'accessibilité

AOÛT 2012

tbc

Fermeture de la gare de Ravezies et création de la ligne 84 reliant cette même gare et la commune de Blanquefort (jusqu'à mise en service du Tram-Train du Médoc)

Nouvelle configuration de voirie de la place Gambetta

Ouverture de l'agence temporaire au parc relais "Arts et Métiers" pendant 2 mois : abonnements de rentrée

DÉCEMBRE 2012

tbc

Reconduction des certifications ISO pour le service technique et achats et le circuit des recettes

Renfort de l'offre pour les fêtes de fin d'année

Mobibus

Commission d'accessibilité

REPÈRES

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

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

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

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

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

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

L'ensemble de ces missions est assuré sur le périmètre des transports urbains (PTU) dont les limites territoriales sont celles de la Cub.

Mis en service en février 2010, le nouveau réseau connaît depuis 3 ans une hausse de fréquentation importante qui traduit son attractivité au regard de l'usage de la voiture.

Le réseau TBC est ainsi aujourd'hui l'un des réseaux de transports urbains français qui a connu les meilleures évolutions sur les trois dernières années. Le nouveau réseau, avec le développement de nouvelles dessertes a été très vite adopté par les usagers qui trouvent dans ces nouvelles offres des réponses adaptées à leurs besoin. Les résultats 2012 des lignes Corols et Citéis confirment cet attrait pour de nouveaux produits transports qui ne sont plus seulement des solutions visant à rejoindre la ville centre.

Le Réseau TBC

L'exploitation kilométrique tramway et bus (en kilomètres commerciaux, ces données sont issues de la comptabilité analytique) :

2012	27 505 454 km	+0,3%
2011	27 429 418 km	+2,7%
2010	26 705 271 km	

L'exploitation kilométrique 2012 est quasiment équivalente à celle de 2011, en lien avec la stabilisation du nouveau réseau mis en place en février 2010, et dont 2011 était la première « année pleine ».

On retiendra que les distances parcourues sont de **22 859 556 kilomètres pour les bus** (22 733 362 km en 2011 soit une hausse de 0,5 %) et de **4 645 898 kilomètres pour le tramway** (soit une baisse de 1 % : **4 696 056 km** en 2011)

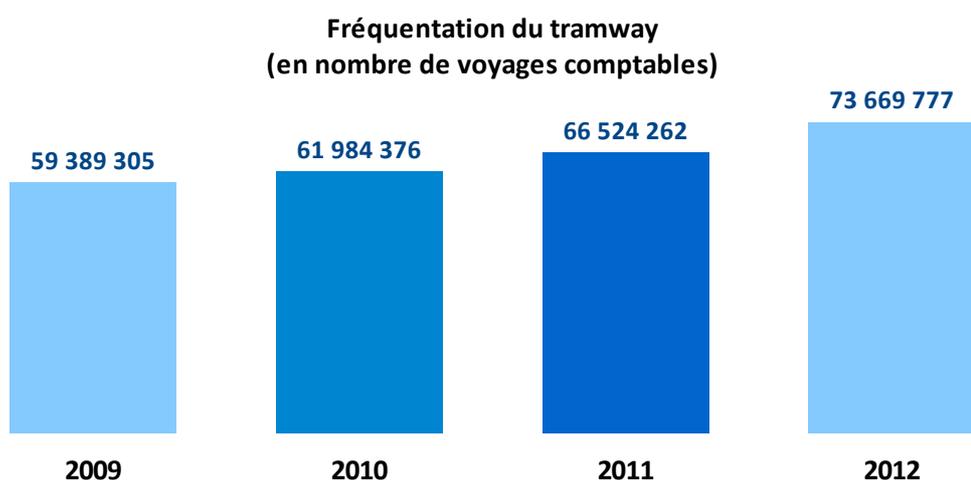
On notera également que **728 627 kilomètres commerciaux ont été effectués par les véhicules Mobibus et 624 109 kilomètres haut-le-pied**

La fréquentation (en nombre de voyages comptables)

Ensemble du réseau Bus + Tramway + Dessertes	Voyages 2012	Evolution sur N-1
TBC 2012	117 262 681	+ 7,7 %
TBC 2011	108 837 763	+ 6,0 %
TBC 2010	102 680 098	+ 8,8 %

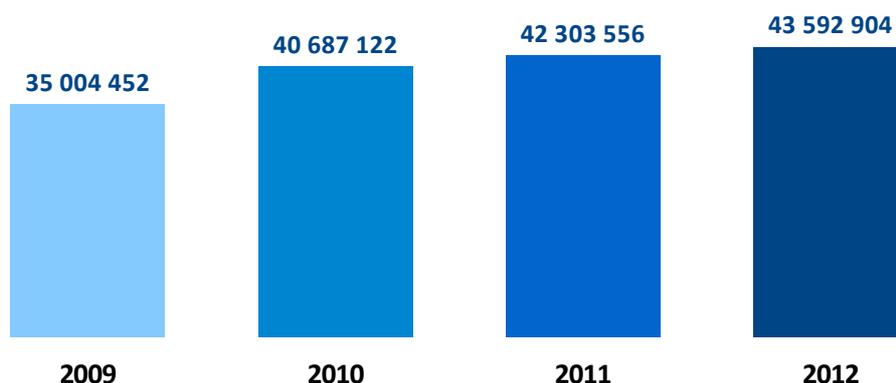
Depuis plus de 8 ans, le réseau communautaire attire chaque année de nouveaux usagers, et a dépassé en 2010 le seuil des 100 millions de voyages annuels. 2012 a confirmé cette tendance puisque la barre symbolique des 115 millions de voyages a été largement dépassée.

L'année 2012 affiche donc une nouvelle fois une hausse de la fréquentation globale de l'ordre de 7,7 %, pour atteindre plus de 117 262 681 millions de voyages annuels.



En hausse depuis 2009, (+12% entre 2009 et 2011), **le réseau tramway voit celle-ci de nouveau augmenter fortement avec 10,7 % de voyages réalisés en plus en 2012, soit une hausse globale de l'ordre de 24 % entre 2009 et 2012.**

**Fréquentation des bus
(en nombre de voyages comptables)**



La **fréquentation des bus a augmenté de 3%**. Cette hausse confirme que les usagers se sont adaptés à ce réseau. Entre 2009 et 2012, le bus a ainsi vu sa fréquentation augmenter de 24,5 %.

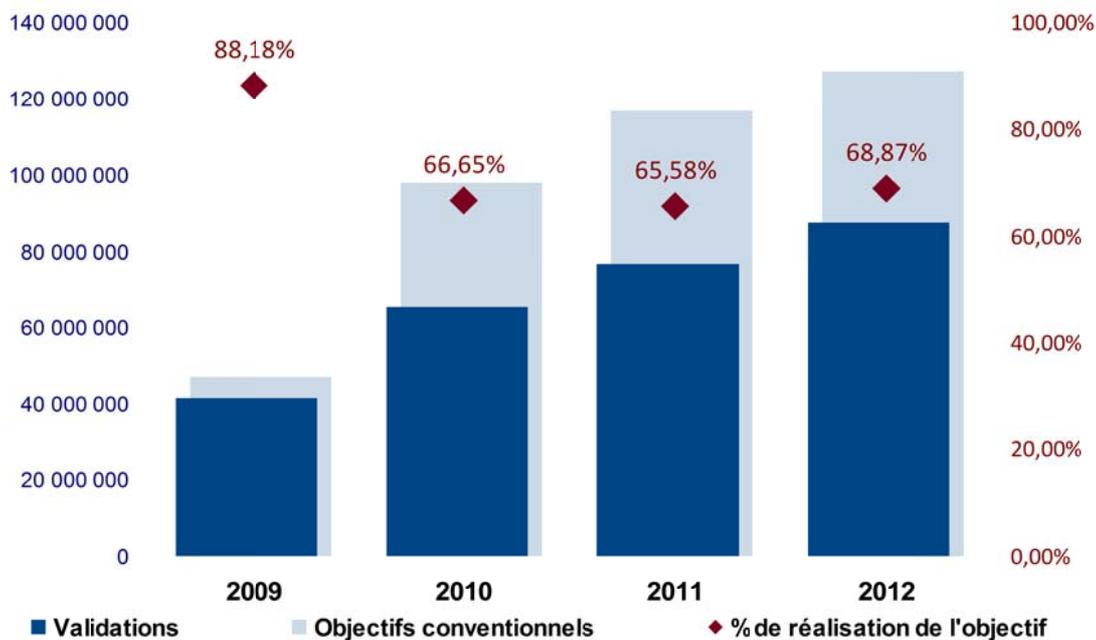
La convention prévoit un intéressement du délégataire à la fréquentation (article 15), déterminé chaque année à partir d'objectifs sur lesquels s'est engagé le délégataire, **exprimés en validations**.

Ainsi pour 2012, les résultats sont les suivants :

	Validations 2012 (hors dessertes spécifiques)	Objectifs contractuels
Tramway	54 945 913	71 248 891
Bus	32 585 854	55 839 004
TOTAL	87 531 767	127 087 895

Malgré un écart de près de 40 000 000 de validations par rapport à l'objectif conventionnel, il convient de noter que l'écart entre validations comptabilisées et validations prévues au contrat diminue avec près de 69% de l'objectif réalisé en 2012 contre à peine 65,5% en 2011. Avec plus de 87,5 millions de validations en 2012, la hausse enregistrée cette année par rapport à 2011 est de 14,4%

Année	Validations	Objectifs conventionnels
2009	41 383 157	46 929 465
2010	65 252 624	97 897 119
2011	76 527 523	116 688 367
2012	87 531 767	127 087 894



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

NB : les 9 grands réseaux de province comptant plus de 450 000 habitants sont : (par ville centre du PTU et par ordre de grandeur décroissant en nombre d'habitants) : Lyon, Lille, Marseille, Toulouse, Bordeaux, Lens, Nantes, Nice, Strasbourg

L'offre : considérant les 714 727 habitants de la CUB dénombrés en 2009, **l'offre du réseau 2012 est de 38,5 kilomètres par habitant**, soit une offre équivalente à celle de 2011 avec 38,3 kilomètres. En tenant compte des kilomètres haut-le-pieds, ce ratio s'élève, pour l'agglomération bordelaise à 40,6 et est supérieure à la moyenne nationale des 9 grands réseaux de province comptant plus de 450 000 habitants, pour lesquels l'offre kilométrique s'élevait en 2011 à 36,3 kilomètres par habitant (*source : UTP, « Les chiffres clés du transport urbain 2011 »*). Ce ratio, dont le biais principal repose sur la configuration des agglomérations, permet d'avoir en termes d'offre, une image du positionnement du réseau de transports de l'agglomération bordelaise par rapport aux réseaux des autres agglomérations françaises de taille équivalente. L'importance de l'offre du réseau TBC en comparaison des autres réseaux peut notamment s'expliquer par la superficie importante de l'agglomération et par conséquent du périmètre des transports urbains.

L'usage : le réseau de transport peut être également appréhendé par son usage c'est-à-dire le nombre de voyages par habitant. Celui-ci, à population équivalente, sur la base du recensement INSEE de 2009, est de **164 voyages par habitant en 2012** contre 152 voyages par habitant en 2011, soit une hausse de 7,9 %. En 2011, au niveau national, cette moyenne, s'établissait à 181 voyages par an pour les 9 agglomérations de plus de 450 000 habitants *source : UTP, « Les chiffres clés du transport urbain 2011 »*).

L'utilisation : avec **4,3 voyages par kilomètre réalisé en 2012**, l'utilisation du réseau est en hausse de 6,6% par rapport à 2011, où 4 voyages par kilomètre avaient été enregistrés. A l'instar de 2011, il est à noter sur le réseau communautaire une distorsion entre la fréquentation du réseau bus et du réseau tramway (1,9 voyages par km pour le bus / 16 voyages par km pour le tramway)

qui peut s'expliquer, comme nous l'avons indiqué précédemment par un fort étalement urbain qui génère donc beaucoup de kilomètres faits par les bus pour garantir une desserte attractive même sur les franges de l'agglomération.

2012, c'est aussi :

- un **coût d'exploitation de 0,95 € par voyage** contre 1,00 € en 2011,
- un **coût d'exploitation de 4,05 € par kilomètre en 2012** contre 3,95 € en 2011,
- une hausse de 3,5 % du **taux de couverture des dépenses par les recettes soit 31,60 %** contre 30,52 % en 2011 (chiffres issus de la comptabilité analytique),
- la **reconduction de la certification AFNOR Services des 3 lignes de tramway, du transport à la demande (service Mobibus) et du Service de Contrôle,**
- la **certification AFNOR Services** pour les **agences commerciales** et le **centre d'information téléphonique,**
- un **taux global de fraude de 10,5 %**, en baisse de 0,7 points par rapport à 2011 (11,2 %),
- un **taux de non-validation évalué à 8 %** contre 9,7 % en 2011,
- un **indice de satisfaction des abonnés de 90,5 %** (+0,4 points par rapport à 2011 : 90,1%) et une **note de satisfaction de 14,9 sur 20** (idem en 2011),
- un **indice de satisfaction des non-abonnés de 91,8 %**, stable (-0,2 points) par rapport à 2011 (92%), et une **note de satisfaction de 15,1 sur 20** (contre 15,1 en 2011),
- un **taux d'occupation moyen des parc-relais de 80 %**,
- les **parcs-mixtes, réservés aux seuls abonnés, connaissent un taux de remplissage moyen de 33 %** (sur les 84 places réservées par parc),
- une **vitesse commerciale moyenne de 18,8 km/h pour les bus**, stable par rapport à 2011 (18,7 km/h) ,
- une **vitesse commerciale moyenne de 18,01 km/h pour le tramway** (en légère baisse pour les lignes A et C liée à la forte hausse des charges sur ces lignes, en hausse sur la ligne B), équivalente à 2011 (17,97 km/h).

Le service MOBIBUS

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

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

2012	1 352 736 km	-1,8%
2011	1 377 572 km	-11%
2010	1 548 978 km	

Les distances réalisées par les véhicules Mobibus ont diminué de 1,8%.

Cette baisse s'explique par une régression des kilomètres réalisés en haut-le-pied (624 109 km contre 649 478 km en 2011 soit une baisse de 3,9%).

L'objectif contractuel de 50 % de kilomètres commerciaux pour l'année 2012 est largement dépassé avec un taux annoncé de 54%. En regard du résultat obtenu, le délégataire se voit allouer une prime d'un montant de 3 500 euros (valeur 2008).

	Kilomètres commerciaux	Kilomètres haut-le-pied	Total
2012	728 627	624 109	1 352 736
	54%	46%	100%
2011	728 094	649 478	1 377 572
	53%	47%	100%
2010	718 941	830 037	1 548 978
	46%	54%	100%

La fréquentation

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

2012	87 935	-0,7 %
2011	88 520	+1,42 %
2010	87 279	

La fréquentation est en légère baisse de 0,7 points par rapport à 2011 (contre +1,42 % entre 2010 et 2011), notamment liée à une baisse de la demande (voir ci-dessous).

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

- **44,4 %** de personnes en fauteuil roulant manuel et électrique,
- **31,6 %** de personnes semi-valides,
- **24,0 %** de personnes non voyantes et semi-valides visuelles.

La demande, l'annulation et le refus

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

2012	118 369
2011	121 188
2010	126 563

En 2012, la demande de transports a diminué de 2,3 %. Une enquête réalisée par Kéolis a permis de mettre en avant une réduction de la mobilité des usagers Mobibus pour des raisons

majoritairement exogènes (changement de domicile, maladie, intempérie), mais également par un report de plus en plus fréquent vers le réseau de tram et bus accessible. Ainsi, il est estimé à 7% le nombre de voyages ayant basculé du service Mobibus vers le réseau Tram et Bus.

Le nombre d'annulations du fait de l'utilisateur est à nouveau en recul (-6,3%) mais reste malgré tout élevé. Ainsi 28 171 voyages ont été invalidés soit un taux d'annulation de 23,8 % (30 058 voyages annulés en 2011 soit 24,8 %). (Rappel : les annulations correspondent aux demandes planifiées mais annulées par les usagers).

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

Pour l'année 2012, le taux de refus présenté par le service mobibus est de 1,9 % soit 2 263 voyages refusé pour 118 369 demandes. Ce taux est en baisse de 0,3 points par rapport à 2011 (2,2% de taux de refus).

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

La commission d'accessibilité

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

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

Au cours de l'année 2012, cette instance s'est réunie à **5 reprises**.

Elle s'est prononcée ainsi sur :

- **77 accords définitifs,**
- **21 accords provisoires,**
- **17 refus.**

Au 31/12/2012, le fichier « clients » Mobibus est composé de 3 093 personnes (contre 2 846 à fin 2011), dont environ 1 167 clients « actifs », c'est-à-dire ayant effectué au moins un voyage au cours de l'année 2012.

2012, c'est aussi ...

– une majorité d'utilisateurs satisfaits du service (96%), avec 37 % des usagers se déclarant très satisfaits, et une note de satisfaction de 15,1 sur 20 (contre 14,9 en 2011),

CHAPITRE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

L'organisation du réseau TBC

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



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

Ce nouveau réseau unifié et hiérarchisé répond à une logique d'articulation simple : **3 lignes de tramway**, des lignes de bus structurantes (**les Lianes**) qui complètent le tramway, des lignes de périphéries à périphéries et de proximité (**les Corols et Principales**), des lignes pour les déplacements à l'intérieur des communes (**les Cités**). **Les Locales** offrent quant à elle un service de proximité en depuis les communes périphériques en rabattement vers le tram ou une lianes. Un service de transport sur mesure (**Flexo, Résago et Mobibus**) et des lignes orientées vers un service scolaire (**les Spécifiques**) complètent cette offre en répondant ainsi aux besoins du plus grand nombre.

Le service de vélo en libre accès (Vcub) constitue quant à lui le quatrième maillon de la chaîne du nouveau réseau de transport 2010 (Tram, Bus, Mobibus, Vélo).

Structuré autour du **réseau de tramway (3 lignes A, B et C)** avec une fréquence de 4 à 6 minutes en heures de pointe et d'un réseau de bus entre lesquels de nombreux nœuds de correspondance

sont proposés. le réseau tbc s'organise autour de **cinq catégories de réseaux** :

1. Un réseau de tramway

Structuré autour de trois lignes (A, B et C), il fonctionne à fréquences variables selon les tranches horaires de la journée et le type de jour (ouvrables, samedi, dimanche). L'ensemble des trois lignes offre un total de **43,9 km de réseau**.

On notera pour chaque ligne les caractéristiques suivantes :

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

On retiendra de cette ligne les caractéristiques suivantes :

- première mise en service en décembre 2003, dernière extension mise en service en mai 2008,
- **liaison entre la rive droite et la rive gauche** avec **3 terminus** tous les trois équipés de parcs-relais et permettant des correspondances avec le réseau de bus,
- **38 stations** dont 28 permettent la correspondance avec le réseau de bus TBC,
- **19 stations Vcub ou Vcub+** situées à proximité des stations ou terminus de la ligne
- une desserte du CHU de Bordeaux (CHU Pellegrin), du quartier de Mériadeck et du centre de Bordeaux
- **8 parcs-relais et 2 parcs-mixtes** offrant 2 839 places de stationnement. (6 situées tout au long de la ligne en plus des 3 situés aux terminus de la ligne),
- une **fréquence de 4 à 6 minutes entre 7h00 et 20h00 en semaine sur le tronçon commun** et de 8 à 12 minutes sur les deux branches de la rive droite,
- une amplitude de circulation de 5h00 à 0h00 en semaine et jusqu'à 1h00 du matin les jeudis, vendredis et samedis.

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

On retiendra de cette ligne les caractéristiques suivantes :

- première mise en service en mai 2004, dernière extension mise en service en octobre 2008,
- **liaison entre les communes situées au Sud de Bordeaux et les quartiers Nord de Bordeaux**,
- **28 stations**, dont 15 permettent la correspondance avec le réseau de bus, **2 terminus** en bout de ligne (Claveau et Pessac Centre) et **1 terminus partiel** (Bordeaux Bassins à Flots) (seuls Bassins à Flots et Pessac Centre permettent des correspondances avec le réseau de bus),
- **correspondance avec les trains TER en direction ou provenance du Bassin d'Arcachon** au niveau du terminus de Pessac Centre,
- **22 stations Vcub ou Vcub+** situées à proximité des stations ou terminus de la ligne
- une desserte du pôle universitaire de Talence (5 stations situées au cœur du campus), du centre de Bordeaux (Victoire, Pey-Berland, Quinconces), des quais et Hangars et des communes de Pessac et Talence,
- **4 parcs-relais et 1 parc-mixte** tout au long de la ligne, offrant 1 320 places de

- stationnement,
- une fréquence de 4 à 6 minutes entre 7h00 et 20h00 en semaine sur le tronçon situé entre Pessac Centre et Bordeaux Bassins à Flots et 9 à 12 minutes vers Claveau.
- une amplitude de circulation de 5h00 à 0h00 en semaine et jusqu'à 1h00 du matin les jeudis, vendredis et samedis.

Nouveauté 2012 : Le pont aval des Bassins à Flots étant inexploitable, la circulation se fait uniquement par le pont amont en voie unique, ce qui entraîne des dysfonctionnements sur la ligne. Les conditions de franchissement du pont amont et l'utilisation de la voie unique pour contourner l'écluse des bassins à flots ne permettent pas d'assurer la fréquence prévue au contrat. Aussi afin de répondre à cette problématique et à la demande des habitants des quartiers Bacalan et Brandenburg, le service entre Bassins à Flots et Claveau est assuré, en heure de pointe, avec les mêmes fréquences qu'une ligne de tramway normale mais réparties entre Tram (un sur trois va jusqu'à Claveau) et une navette bus (ligne 75) qui relie ces deux stations. Ce service de navette fonctionne en complément du tram entre 7h00 et 9h00 et entre 16h00 et 19h00 en semaine. Le reste de la journée, seul un tramway sur trois va jusqu'à Claveau, les autres étant en terminus à Bassins à Flots.

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

On retiendra de cette ligne les caractéristiques suivantes :

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

2. Un réseau du bus structurant composé de :

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

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

Elles fonctionnent **sur une amplitude de 5h00 à 21h00** (en adéquation avec les horaires du tram) avec un service constant (de 10 ou 15 minutes) de 7h00 à 19h00. Après 21h00, elles constituent

l'armature principale du réseau de soirée. Elles disposent à minima de deux points de connexions avec le tramway et desservent le même itinéraire en soirée (après 21h00).

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

3. Un réseau du bus principal composé de :

- **9 lignes Principales**

Elles viennent compléter l'offre des Lianes sur des dessertes importantes de quartier d'habitat et d'équipement (hôpitaux, établissements scolaires ...) en assurant des liaisons entre les communes périphériques et le centre de Bordeaux. Elles circulent de 6h00 à 21h00 avec une fréquence moyenne de 15 à 30 minutes et proposent systématiquement une correspondance avec une Lianes ou le tramway.

- **6 lignes Corols**

Les Corols facilitent les déplacements périphériques entre communes et entre quartiers, sans transiter par le centre de Bordeaux. Elles répondent ainsi à une demande très forte exprimée par les habitants de la Cub et desservent des lieux de fort trafic, des quartiers d'habitat, des pôles d'activités (ex : campus universitaire, centres commerciaux...) tout en assurant une desserte fine à l'intérieur des communes qu'elles traversent. Elles assurent de nombreuses correspondances avec les Lianes et le Tram. Elles fonctionnent du lundi au samedi de 6h00 à 21h00 avec une fréquence de 20 ou 30 minutes

4. Un réseau du bus local composé de :

8 lignes Citéis : ces 8 lignes de bus relient finement entre eux : quartiers d'une même commune, bassins de vie et d'activités, lieux de loisirs, en multipliant les possibilités de déplacement. Elles circulent de 6h30 à 20h00 avec une fréquence de 20, 30 ou 60 minutes. Les Citéis sont pour la plupart organisées en boucle à double-sens.

16 lignes locales et 9 lignes spécifiques : elles desservent finement les bassins de vie et d'activité, les lieux d'études et de loisirs. Elles proposent systématiquement une connexion avec une Lianes ou le tramway. Les lignes spécifiques fonctionnent sur le rythme scolaire.

Des lignes Flexo et Résago : solutions de transport sur mesure, elles permettent à l'usager de l'amener au plus près de sa destination. Les Flexo (au nombre de 4 en journée et 6 en soirée) sont des lignes, composées d'un itinéraire fixe aboutissant dans une zone géographique déterminée (zone Flexo) où les arrêts sont desservis à la demande.

Le service Résago (2 zones de service) dessert une zone géographique en rabattement sur une station de tramway ou une Lianes, et nécessite une réservation préalable la veille du départ. Une inscription pluri-hebdomadaire voire pluri-mensuelle peut toutefois être faite sur ce service.

2 lignes locales dites « de substitution » ont été mises en place en 2012 :

- une navette (ligne 75) entre Bassins à Flots et Claveau qui permet de compenser les pertes de fréquences du tram en heure de pointe liées à la problématique des ponts

tournants (mise en service le 2 janvier 2012);

- une ligne (84) entre Ravezies et Blanquefort mise en place à la fin août 2012 et qui remplace la desserte TER entre ces deux gares, suite à la fermeture de la ligne dans le cadre des travaux du futur tram-train du Médoc. Elle est calée sur les horaires d'arrivée et de départ des trains en gare de Blanquefort.

5. Un réseau du bus de soirée composé de :

De 13 Lianes (Lianes de soirées) qui circulent de 21h00 à 0h30 (1h15 les jeudi, vendredi et samedi) en complément du réseau de tramway, elles assurent la même desserte géographique qu'en journée.

Une ligne spécifique de nuit (ligne 58) dédiée à la desserte du campus et des quartiers Victoire et Paludate. Cette ligne 100 % nuit ne circule que du jeudi au samedi à partir de 1h30 jusqu'à 5h30.

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

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

	Tram A	Mérignac Centre <> Thiers Benaugue / La Gardette / Floirac Dravemont
	Tram B	Claveau / Bassins à Flot <> Pessac Centre
	Tram C	Les Aubiers <> Terres Neuves
	Lianes 1	Mérignac Aéroport <> Bordeaux Quinconces
	Lianes 2	Eysines Centre ou Eysines Place Florale <> Bordeaux Quinconces
	Lianes 3	St Médard Issac ou St Médard Gare Routière ou St Aubin Villepreux <> Bordeaux Quinconces
	Lianes 4	Pessac Magonty <> Bordeaux St Louis
	Lianes 5	Le Taillan La Boétie ou Eysines Centre <> Villenave Piscine Chambéry
	Lianes 6	Blanquefort Caychac <> Bordeaux Palais de Justice
	Lianes 7	Ambarès Parabelle <> Bordeaux Les Aubiers
	Lianes 8	Gradignan Malartic <> Bordeaux Hôpital Pellegrin
	Lianes 9	Bordeaux Brandenburg <> Bordeaux Gare St Jean
	Lianes 10	Bouliac Centre Commercial <> Gradignan Beausoleil ou Village 6
	Lianes 11	Le Haillan 5 Chemins ou Mérignac Beaudésert <> Bègles Rives d'Arcins

	Lianes 14	Bordeaux Brandenburg <> Bordeaux Les Aubiers
	Lianes 15	Bordeaux Les Aubiers ou Bordeaux Parc des Expositions <> Villenave Bourg ou Villenave Pont de la Maye
	Lianes 16	Mérignac Centre <> Bordeaux Gare St Jean
	Ligne 20	Thouars <> Bordeaux Victoire
	Ligne 21	Gradignan Ornon <> Talence Peixotto
	Ligne 23	Pessac Toctoucau ou Pessac Romainville <> Mérignac Fontaine d'Arlac ou Pessac Centre
	Ligne 24	Pessac Bognard <> Bordeaux Porte de Bourgogne
	Ligne 26	Bègles Le Dorat <> Bordeaux Quinconces
	Ligne 27	Lormont Buttinière <> Bordeaux Stalingrad
	Ligne 28	Bordeaux Galin <> Bordeaux Stalingrad
	Ligne 29	Blanquefort Ecoparc ou Eysines Lycée Charles Peguy <> Bordeaux Quinconces
	Ligne 30	Lycée Sud Médoc ou Le Haillan Parc Ste Christine ou St Médard Collège F.Mauriac <> Mérignac Cimetière Intercommunal
	Corol 32	Bouliac Centre Commercial <> Bordeaux Bassins à Flot
	Corol 33	Mérignac Soleil <> Bordeaux Les Aubiers
	Corol 34	Mérignac Cité des Pins <> Bègles Rives d'Arcins
	Corol 35	Bordeaux Les Aubiers <> Talence Peixotto
	Corol 36	Pessac Gare ou Villenave Anatole France <> Bègles Terres Neuves
	Corol 37	Lycée Sud Médoc <> Bordeaux Les Aubiers
	Flexo 38	Bordeaux Stalingrad <> Bouliac Vettiner
	Citéis 40	Lormont Buttinière <> Cenon Beausite ou Lormont Lauriers
	Citéis 41	Eysines Place Florale <> Bordeaux Le Tondu
	Citéis 42	Mérignac Centre <> Mérignac Place Mondésir
	Citéis 43	Bègles César Franck <> Bordeaux Victoire

	Cités 44	Pessac Candau <> Pessac Unitec
	Cités 45	Bordeaux Bastide <> Bordeaux Gare Saint Jean
	Cités 46	Le Bouscat Hôpital Suburbain <> Bordeaux cours du Médoc
	Cités 47	Bordeaux Quinconces <> Bordeaux Victoire
	Flexo 48	Pessac Centre <> Mérignac ZI du Phare
	Flexo 49	Ambarès Collège C. Massé <> Ambarès
	Flexo 50	Stalingrad <> Ambarès
	Flexo 51	Bordeaux Galin <> Artigues
	Flexo 52	Bordeaux Galin <> Bouliac
	Flexo 54	Mérignac Fontaine d'Arlac <> Pessac Bougnard
	Flexo 55	St Médard <> St Aubin
	56 Express	Parempuyre Lisière du Vignoble <> Bordeaux Palais de Justice
	Flexo 57	Bordeaux les Aubiers <> Parempuyre
	Ligne 58	Pont St Jean <> Village 6
	Ligne 62	Bouliac Fayzeau <> Bordeaux Stalingrad
	Ligne 64	Artigues Fontderode <> Lormont Buttinière
	Ligne 67	Lormont Buttinière par Artigues <> Cimetière Intercommunal
	Flexo 68	Lormont Buttinière <> Artigues
	Ligne 70	Mérignac IMA <> Mérignac Lycée Daguin
	Ligne 71	Lycée Sud Médoc <> Mérignac Centre
	Ligne 72	Eysines Centre <> Bordeaux Martinique
	Ligne 73	Bruges Villaboies ou Bruges Zone de Fret <> Bordeaux Les Aubiers
	Ligne 74	Place Gabriel Fauré <> Lycée Camille Jullian

	Ligne 75	Navette « Tram B » Bassins à Flots <> Claveau
76	Ligne 76	Parempuyre Lisière du Vignoble <> Bordeaux Bassins à Flot
77	Ligne 77	Parempuyre Lisière du Vignoble <> Blanquefort Lycée du Bâtiment
78	Ligne 78	Eysines Centre <> Lycée Jean Monnet
79	Ligne 79	Le Vigean <> Lycée sud Médoc - Bois de Mont
80	Ligne 80	Floirac Dravemont <> Lycée François Mauriac
83 	Ligne 83	St Aubin Pinsoles <> Bordeaux Quinconces ou St Médard Collège F.Mauriac
84	Ligne 84	Navette Gare de Ravezies <> Gare de Blanquefort
86	Ligne 86	Gradignan Ornon/Malartic <> Lycées des Graves
87	Ligne 87	Villenave Piscine Chambéry <> Pessac Centre
89	Ligne 89	Cadaujac Le Bouscaut <> Villenave d'Ornon Courréjean
90 	Ligne 90	St Louis Belle Rive ou Carbon Blanc Mouline <> Bassens La Chênaie
91	Ligne 91	Ambès Escarraguel <> Bordeaux Stalingrad
92	Ligne 92	Ambès Fort Lajard ou Ambès Escarraguel <> Bordeaux Stalingrad
93	Ligne 93	Ambès Fort Lajard <> Lycée Elie Faure
94	Ligne 94	Ambarès Parabelle <> Lycée Elie Faure
95	Ligne 95	Ambarès Parabelle <> Collège Claude Massé
96	Ligne 96	Saint Louis Belle Rive <> Lycée Elie Faure
	Resago Le Taillan	Le Taillan Tanais <> Le Taillan Mairie ou Lycée Sud Médoc
	Resago Bouliac	Bordeaux Stalingrad <> Bouliac

Prévues dans le cadre du contrat, des dessertes complémentaires sont organisées lors d'événements sportifs, culturels ou festifs (desserte du stade Chaban Delmas, renforts tram lors des soldes ou du 14 juillet...).

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

La sous-traitance

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

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

Seul le tramway ne peut faire l'objet de sous-traitance et doit être intégralement exploité par le délégataire.

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

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

C'est ainsi que les lignes 21, 36, 86, 43 (renforts), 89, 73, 76, 77, 30, 83, 78, 79 du réseau de soirée sont accomplis par la société Keolis Gironde.

Par ailleurs, cette dernière a également en charge depuis le 29 août 2011, la lianes 14 qui s'est substituée à la Lianes 15 dans le secteur de Bordeaux Lac, du fait des travaux de construction de la phase 3 du tramway.

Elle a enfin à charge la desserte de la navette 84 entre Blanquefort et Ravezies.

La société Cars de Bordeaux assure les services de la Citéis 43, et des Flexo 38, 68, 51 et 52 et la ligne 74 qui est affrétée depuis le 01/09/11. Elle assure également la navette 75 entre les Bassins à flots et Claveau.

L'exploitation de la Corol 32, des lignes 80, 70, 71, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, flexo 49 et 50 est réalisée par les transports Citram.

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

Lignes harmonisées

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

Les Parcs Relais

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

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

Le fonctionnement

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

Les conditions d'accès aux parcs relais et parcs mixtes

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

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

Pour les personnes non abonnées à tbc, l'ensemble des parcs relais P+R leurs sont accessibles à l'exception du parc Dravemont et des parcs mixtes. Un tickarte doit être acheté auprès du gardien. Les titres disponibles à l'achat dans ces parcs sont les suivants :

- Le **tickarte parc relais**, au tarif de 3,50€, qui permet de stationner dans le parc et d'effectuer deux trajets dans la journée sur l'ensemble des lignes du réseau. Ce tarif est applicable au véhicule limitée à 2 mètres de hauteur, sans restriction du nombre de passagers.
- Le **tickarte « 1 jour »**, au prix de 4,30€ par personne, qui permet de stationner dans le parc et de naviguer sur l'ensemble du réseau sans limite durant la journée.
- Le **« Pass soirée »**, au prix de 2€ par personne, il permet l'accès au parc-relais et la libre circulation sur le réseau Tram et Bus de la CUB de 19h à 5h du matin. Ce titre est valable uniquement pour une personne.

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

A noter qu'une expérimentation dans les P+R a été mis en place 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.

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

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

Capacité totale

4 980

115

30

552

PMR : places de stationnement réservées aux véhicules portant une carte de stationnement pour personne handicapée.
V.E. : emplacement pour véhicule électrique.

Le service Mobibus



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

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

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

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

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

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

La commission d'accessibilité

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

Elle est composée :

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

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



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

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

Au 31 décembre 2012, 139 stations dont 31 stations Vcub+ et 2 349 vélos qui ont été achetés par le délégataire depuis le début du service. Tous ne sont pas en service dans la mesure où il a fallu remplacer les vélos détériorés ou volés ainsi que prévoir le renouvellement contractuel.

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

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

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

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

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

Le Conseil de Communauté, lors de sa séance du 8 juillet 2011, a décidé l'équipement de l'ensemble des stations en borne de paiement par carte bancaire. L'année 2012 a permis d'équiper la totalité des stations Vcub en service.

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

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

La qualité des services du réseau

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

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

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

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

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

Axe 1 : Le plan de certifications

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

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

La Communauté urbaine de Bordeaux a sollicité le délégataire :

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

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

Au 31 décembre 2012, on notera la situation ci-après :

Services	Normes	Certification (date d'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 Services NF 298	2003	Certification reconduite le 10/10/2012 – valide jusqu'au 31/03/2014
Ligne A	NF Services NF 286	2005	Certification reconduite le 10/10/2012 – valide jusqu'au 31/03/2014
Ligne B	NF Services NF 286	2007	
Ligne C	NF Services NF 286	2005	
Transport à la demande (service Mobibus)	NF Services NF 371	2007	Certification reconduite le 05/06/2012 – valide jusqu'au 04/09/2014
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 NF 281 & 298	2011	Certification obtenue le 04/05/2012 – Valide jusqu'au 16/03/2014
Agences commerciales (Gambetta, Quinconces, St Jean, Buttinière)	NF Service NF 281 & 298	2011	Certification obtenu le 04/05/2012 – Valide jusqu'au 07/04/2014
Certifications en cours :			
23 lignes de bus	NF Service NF 286		Décalage des certifications suite à élaboration de nouvelles normes par l'Afnor début 2012
Service d'échanges Quinconces	NF Service NF 281 & 298		Calendrier de certification en cours de recalage

Concernant la certification des lignes de bus, et afin de donner une réponse plus territorialisée et non plus la simple mise en œuvre d'une certification au regard de la fréquentation du réseau, la Communauté urbaine, a ainsi défini la liste suivante :

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

La certification de ces lignes (échéance en cours de validation suite à la définition de nouvelles normes) se fera selon le référentiel NF Service 286.

Le suivi d'indicateurs

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

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

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

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

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

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

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

- le réseau tbc (5 indicateurs)
- le réseau de bus (8 indicateurs)
- le réseau de tramway (16 indicateurs)
- les parcs relais (4 indicateurs)
- le service Mobibus (7 indicateurs)

On distinguera les indicateurs par leur nature :

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

Tous les indicateurs ne sont donc pas assujettis au régime de prime / pénalité.

La prime s'applique lorsque l'objectif qualité est atteint alors que la pénalité est prise en compte dès lors que le seuil minimum ne l'est pas.

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

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

La mesure de la satisfaction

Dans le cadre du contrat actuel, la mesure de la satisfaction du réseau tbc et du service de transports des personnes à mobilité réduite « Mobibus » est réalisée par enquêtes annuelles menées par la Communauté urbaine.

L'organisation des enquêtes répond à trois objectifs :

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

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

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

SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ

Les principes de la convention

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

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

1. Une contribution forfaitaire annuelle

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

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

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

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

● L'engagement sur la fréquentation

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

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

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

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

● L'engagement sur les recettes tarifaires

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Un engagement sur la diminution du taux de fraude

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

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

4. Le partage des gains de productivité

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

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

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

5. Des engagements sur la qualité des services

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

Les principaux résultats pour 2012

- **L'exploitation du réseau urbain tbc**

Le réseau de tramway

	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages	Coût par voyage	Evolution des voyages sur n-1	V/K	Part des voyages dans le réseau
LIGNE A	2 029 088	3,01 €	29 637 599	0,21 €	8,30%	14,6	25,27%
LIGNE B	1 677 745	2,22 €	27 046 934	0,14 €	11,99%	16,1	23,07%
LIGNE C	893 968	0,64 €	16 985 244	0,03 €	13,19%	19,0	14,48%
TOTAL RESEAU TRAMWAY	4 600 801	2,26 €	73 669 777	0,14 €	10,74%	16,0	62,82%

Après trois années de hausse suite à la mise en place du nouveau réseau en février 2010 , l'année 2012 confirme l'attraction du tramway avec une hausse de fréquentation proche des 11% (66,5 millions en 2011). Ainsi, plus de 70 millions de voyages ont été réalisés sur les trois lignes A, B et C cette année.

Pour rappel, en 2011 la hausse avait été de 7,32%, soit une hausse de 18,9% entre 2010, année de mise en service du nouveau réseau et 2012.

La fréquentation du tramway représente près de 63% des voyages réalisés sur le réseau TBC en 2012.

A noter que le coût par voyage sur le réseau tramway reste très faible, voire quasi nul sur la ligne C.

Le réseau de bus

Après une hausse de 14,2 % en 2010 suite à la mise en place du nouveau réseau de bus, ce dernier a enregistré une nouvelle hausse de l'ordre de 3,05% après celle de 3,95 enregistrée en 2011.

Pour rappel, l'évolution de la fréquentation sur la globalité du réseau bus depuis 2010 est la suivante :

	VOYAGES 2012	EVOLUTION / n-1
BUS 2012	43 592 904	3,05%
BUS 2011	42 303 556	3,97%
BUS 2010	40 687 122	14,20%
BUS 2009	35 004 452	

Au final sur les 4 années du contrat, cela représente une hausse de 24,5% de fréquentation sur le réseau de bus.

Il convient d'appréhender la fréquentation du réseau par la typologie des lignes. On distinguera ainsi le réseau structurant (Lianes et 56exp), le réseau principal (lignes principales et corols), le réseau local (lignes cités, locales et spécifiques), le réseau de soirée (lianes de soirée, flexo de nuit, et ligne 58) et les dessertes occasionnelles ou spéciales.

Le réseau structurant

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2012	Coût par voyage	V / K
1	Lianes journée	716 022	4,23 €	2 275 338	1,33 €	3,2
2	Lianes journée	356 304	4,35 €	1 164 003	1,33 €	3,3
3	Lianes journée	969 286	4,69 €	2 652 501	1,71 €	2,7
4	Lianes journée	1 016 575	4,58 €	3 266 461	1,43 €	3,2
5	Lianes journée	1 260 142	4,55 €	4 061 309	1,41 €	3,2
6	Lianes journée	599 270	4,78 €	1 511 341	1,89 €	2,5
7	Lianes journée	771 095	5,10 €	783 836	5,02 €	1,0
8	Lianes journée	379 194	4,52 €	1 128 524	1,52 €	3,0
9	Lianes journée	669 458	3,99 €	3 099 158	0,86 €	4,6
10	Lianes journée	1 253 612	4,80 €	2 764 395	2,18 €	2,2
11	Lianes journée	839 494	4,79 €	1 562 207	2,58 €	1,9
14	Lianes journée	500 615	3,99 €	641 641	3,12 €	1,3
15	Lianes journée	949 269	4,38 €	2 803 017	1,48 €	3,0
16	Lianes journée	723 030	3,91 €	3 193 007	0,88 €	4,4
TOTAL LIANES JOURNEE		11 003 366	4,52 €	30 906 738	1,61 €	2,8
56	EXPRESS	376 577	4,59 €	518 499	3,33 €	1,4
TOTAL LIGNES EXPRESS		376 577	4,59 €	518 499	3,33 €	1,4
TOTAL RESEAU STRUCTURANT		11 379 943	4,52 €	31 425 237	1,64 €	2,8

Le réseau principal

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2012	Coût par voyage	V / K
32	COROL	577 160	3,00 €	620 042	2,79 €	1,1
33	COROL	246 263	4,66 €	191 845	5,98 €	0,8
34	COROL	611 322	4,46 €	800 743	3,40 €	1,3
35	COROL	599 544	4,77 €	1 251 259	2,28 €	2,1
36	COROL	578 685	2,54 €	353 056	4,16 €	0,6
37	COROL	254 056	4,18 €	178 765	5,94 €	0,7
TOTAL LIGNES COROL		2 867 030	3,83 €	3 395 710	3,24 €	1,2

20	PRINCIPALE	225 488	4,85 €	612 960	1,78 €	2,7
21	PRINCIPALE	182 510	3,33 €	383 342	1,58 €	2,1
23	PRINCIPALE	321 716	5,03 €	361 282	4,48 €	1,1
24	PRINCIPALE	524 065	4,58 €	935 292	2,56 €	1,8
26	PRINCIPALE	332 062	5,19 €	630 654	2,73 €	1,9
27	PRINCIPALE	388 698	4,56 €	454 135	3,90 €	1,2
28	PRINCIPALE	262 918	4,57 €	266 829	4,51 €	1,0
29	PRINCIPALE	358 763	5,11 €	653 441	2,81 €	1,8
30	PRINCIPALE	496 058	3,07 €	464 835	3,27 €	0,9
TOTAL LIGNES PRINCIPALE		3 092 278	4,45 €	4 762 770	2,89 €	1,5

TOTAL RESEAU PRINCIPAL		5 959 308	4,15 €	8 158 480	3,03 €	1,4
-------------------------------	--	------------------	---------------	------------------	---------------	------------

Le réseau local

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2012	Coût par voyage	V / K
40	CITEIS	221 789	4,81 €	149 183	7,15 €	0,7
41	CITEIS	198 041	4,37 €	98 166	8,82 €	0,5
42	CITEIS	207 765	4,66 €	131 007	7,39 €	0,6
43	CITEIS	322 061	3,82 €	464 834	2,65 €	1,4
44	CITEIS	337 107	4,48 €	237 549	6,36 €	0,7
45	CITEIS	258 723	5,62 €	362 471	4,01 €	1,4
46	CITEIS	54 311	4,48 €	21 074	11,54 €	0,4
47	CITEIS	84 848	14,38 €	111 149	10,98 €	1,3
TOTAL CITEIS		1 684 645	5,08 €	1 575 433	5,43 €	0,9

38	FLEXO	14 042	2,65 €	2 121	17,53 €	0,2
48	FLEXO	113 486	5,46 €	48 011	12,90 €	0,4
49	FLEXO	116 361	3,02 €	42 763	8,21 €	0,4
68	FLEXO	22 080	2,77 €	3 872	15,80 €	0,2
TOTAL FLEXO		265 969	4,02 €	96 767	11,05 €	0,4

38	RESAGO	21 737	2,74 €	1 352	43,99 €	0,1
39	RESAGO	38 077	2,27 €	6 035	14,29 €	0,2
92	RESAGO	475	16,33 €	0		0,0
TOTAL RESAGO		60 289	2,55 €	7 387	20,78 €	0,1

62	LOCALES	94 857	4,71 €	73 183	6,11 €	0,8
64	LOCALES	100 446	5,13 €	79 351	5,13 €	0,8
67	LOCALES	72 806	5,28 €	47 166	5,28 €	0,6
70	LOCALES	44 411	5,62 €	27 672	5,62 €	0,6
71	LOCALES	283 597	3,02 €	169 880	3,02 €	0,6
72	LOCALES	163 933	5,39 €	159 265	5,39 €	1,0
73	LOCALES	100 059	5,93 €	65 056	9,12 €	0,7
75	LOCALES	50 630	6,31 €	39 877	8,01 €	0,8
76	LOCALES	84 268	2,89 €	27 462	8,87 €	0,3
77	LOCALES	34 798	4,50 €	14 354	10,91 €	0,4
83	LOCALES	109 165	3,73 €	84 749	4,80 €	0,8
84	LOCALES	18 325	5,46 €	7 280	13,75 €	0,4
87	LOCALES	126 209	6,46 €	154 683	5,27 €	1,2
89	LOCALES	25 886	5,26 €	10 280	13,23 €	0,4
90	LOCALES	415 470	3,19 €	253 186	5,24 €	0,6
91	LOCALES	309 367	2,32 €	120 073	5,97 €	0,4
92	LOCALES	278 941	2,60 €	105 564	6,86 €	0,4
TOTAL LOCALES		2 313 168	3,84 €	1 439 081	6,17 €	0,6

74	SPECIFIQUES	1 615	17,39 €	9 086	3,09 €	5,6
78	SPECIFIQUES	3 816	12,25 €	7 222	6,47 €	1,9
79	SPECIFIQUES	13 262	4,91 €	10 627	6,12 €	0,8
80	SPECIFIQUES	2 552	8,79 €	3 148	7,12 €	1,2
86	SPECIFIQUES	4 020	8,24 €	5 464	6,06 €	1,4
93	SPECIFIQUES	16 653	4,13 €	10 138	6,79 €	0,6
94	SPECIFIQUES	10 766	3,87 €	4 709	8,84 €	0,4
95	SPECIFIQUES	4 089	5,97 €	2 397	10,19 €	0,6
96	SPECIFIQUES	8 741	4,91 €	3 242	13,24 €	0,4
TOTAL SPECIFIQUES		65 514	5,70 €	56 033	6,66 €	0,9

TOTAL RESEAU LOCAL		4 389 585	4,15 €	3 174 701	5,74 €	0,7
---------------------------	--	------------------	---------------	------------------	---------------	------------

Le réseau de soirée

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2012	Coût par voyage	V / K
1	LIANES DE SOIREE	57 431	5,18 €	61 099	4,87 €	1,06
2	LIANES DE SOIREE	28 971	5,39 €	20 730	7,54 €	0,72
3	LIANES DE SOIREE	80 903	5,48 €	63 888	6,94 €	0,79
4	LIANES DE SOIREE	85 269	5,42 €	85 812	5,38 €	1,01
5	LIANES DE SOIREE	96 383	5,37 €	111 645	4,64 €	1,16
6	LIANES DE SOIREE	68 114	5,54 €	44 682	8,44 €	0,66
7	LIANES DE SOIREE	62 258	5,38 €	14 649	22,87 €	0,24
8	LIANES DE SOIREE	31 097	5,23 €	29 959	5,42 €	0,96
9	LIANES DE SOIREE	54 750	5,22 €	75 248	3,80 €	1,37
10	LIANES DE SOIREE	80 520	5,27 €	74 757	5,67 €	0,93
11	LIANES DE SOIREE	68 248	5,19 €	51 970	6,82 €	0,76
14-15	LIANES DE SOIREE	95 803	3,89 €	73 221	5,09 €	0,76
16	LIANES DE SOIREE	59 210	4,97 €	106 265	2,77 €	1,79
TOTAL LIANES DE SOIREE		868 957	5,16 €	813 925	5,51 €	0,94

50	FLEXO SOIREE	56 103	3,52 €	2 125	92,82 €	0,04
51	FLEXO SOIREE	11 330	4,95 €	265	211,72 €	0,02
52	FLEXO SOIREE	21 876	1,95 €	1 271	33,51 €	0,06
54	FLEXO SOIREE	31 480	3,20 €	4 358	23,12 €	0,14
55	FLEXO SOIREE	23 673	4,05 €	1 627	58,96 €	0,07
57	FLEXO SOIREE	27 926	3,54 €	710	139,24 €	0,03
TOTAL FLEXO NUIT		172 388	3,43 €	10 356	57,11 €	0,06

58 LIGNE DE NUIT	24 290	4,53 €	10 205	10,77 €	0,42
-------------------------	---------------	---------------	---------------	----------------	-------------

TOTAL RESEAU SOIREE	1 065 635	4,87 €	834 486	6,21 €	0,78
----------------------------	------------------	---------------	----------------	---------------	-------------

Récapitulatif au global

LIGNE	TYPE DE LIGNE	Kilomètres commerciaux	Coût au km	Voyages 2012	Coût par voyage	V / K	Coûts 2012
Réseau structurant		11 379 943	4,52 €	31 425 237	1,64 €	2,8	51 453 467 €
Réseau principal		5 959 308	4,15 €	8 158 480	3,03 €	1,4	24 757 342 €
Réseau local		4 389 585	4,15 €	3 174 701	5,74 €	0,7	18 228 185 €
Réseau soirée (Lianes soirée + Flexo + 58)		1 065 635	4,87 €	834 486	6,21 €	0,8	5 185 351 €
Total Bus (hors dessertes)		22 794 471	4,37 €	43 592 904	2,29 €	1,9	99 624 345 €

Total Tram (hors dessertes)	4 600 801	2,26 €	73 669 777	0,14 €	16,0	10 414 836 €
------------------------------------	------------------	---------------	-------------------	---------------	-------------	---------------------

TOTAL RESEAU TBC (hors dessertes)	27 395 272	4,02 €	117 262 681	0,94 €	4,28	110 039 181 €
--	-------------------	---------------	--------------------	---------------	-------------	----------------------

Réseau de substitution		3 608	4,39 €				15 853 €
Dessertes occasionnelles bus		60 069	5,33 €				320 449 €
Dessertes occasionnelles tramway		45 099	9,85 €				444 271 €
Dessertes spéciales bus (locations)		4 827	1,60 €				7 729 €
TOTAL DESSERTES		113 603	6,94	0	#DIV/0 !	0,0	788302,00

TOTAL RESEAU TBC (dessertes incluses)	27 508 875	4,03 €	117 262 681	0,95 €	4,26	110 827 483 €
--	-------------------	---------------	--------------------	---------------	-------------	----------------------

Le palmarès 2012 des lignes de bus en termes de voyages est donc le suivant :

Top 2012	LIGNE	TYPE DE LIGNE	Voyages 2012		total	Voyages 2011	Evolution 2011/2012
			journee	soirée			
1	5	LIANES	4 061 309	111 645	4 172 954	4 067 705	2,59%
2	15+14	LIANES	2 803 017	70 139	3 517 879	3 401 124	3,43%
3	4	LIANES	3 266 461	85 812	3 352 273	3 309 518	1,29%
4	16	LIANES	3 193 007	106 265	3 299 272	3 218 718	2,50%
5	9	LIANES	3 099 158	75 248	3 174 406	3 214 808	-1,26%
6	10	LIANES	2 764 395	74 757	2 839 152	2 618 265	8,44%
7	3	LIANES	2 652 501	63 888	2 716 389	2 457 672	10,53%
8	1	LIANES	2 275 338	61 099	2 336 437	2 229 139	4,81%
9	11	LIANES	1 562 207	51 970	1 614 177	1 701 805	-5,15%
10	6	LIANES	1 511 341	44 682	1 556 023	1 550 744	0,34%
11	35	COROL	1 251 259		1 251 259	1 116 913	12,03%
12	2	LIANES	1 164 003	20 730	1 184 733	1 206 455	-1,80%
13	8	LIANES	1 128 524	29 959	1 158 483	1 163 363	-0,42%
14	24	PRINCIPALE	935 292		935 292	960 230	-2,60%
15	34	COROL	800 743		800 743	737 792	8,53%
16	7	LIANES	783 836	14 649	798 485	729 683	9,43%
17	29	PRINCIPALE	653 441		653 441	665 698	-1,84%
18	26	PRINCIPALE	630 654		630 654	574 407	9,79%
19	32	COROL	620 042		620 042	516 073	20,15%
20	20	PRINCIPALE	612 960		612 960	570 612	7,42%
Total top 20			35 769 488	810 843	37 225 054	36 010 724	3,37%

* total lianes 3 + 53 express qui ont fusionné en lianes 3+ en septembre 2011

Ce classement est quasiment identique à celui de 2011, hormis l'absence de la ligne 30, dont la baisse de fréquentation de l'ordre de 12,8% l'a fait sortir du top 20 et chuter en 22ème position. Il convient de noter que cette ligne a été fortement impactée en 2012 par les travaux d'extension du tram A au niveau de l'échangeur 9 notamment, et que l'augmentation des temps de parcours liés à ces perturbations n'a pas joué en sa faveur.

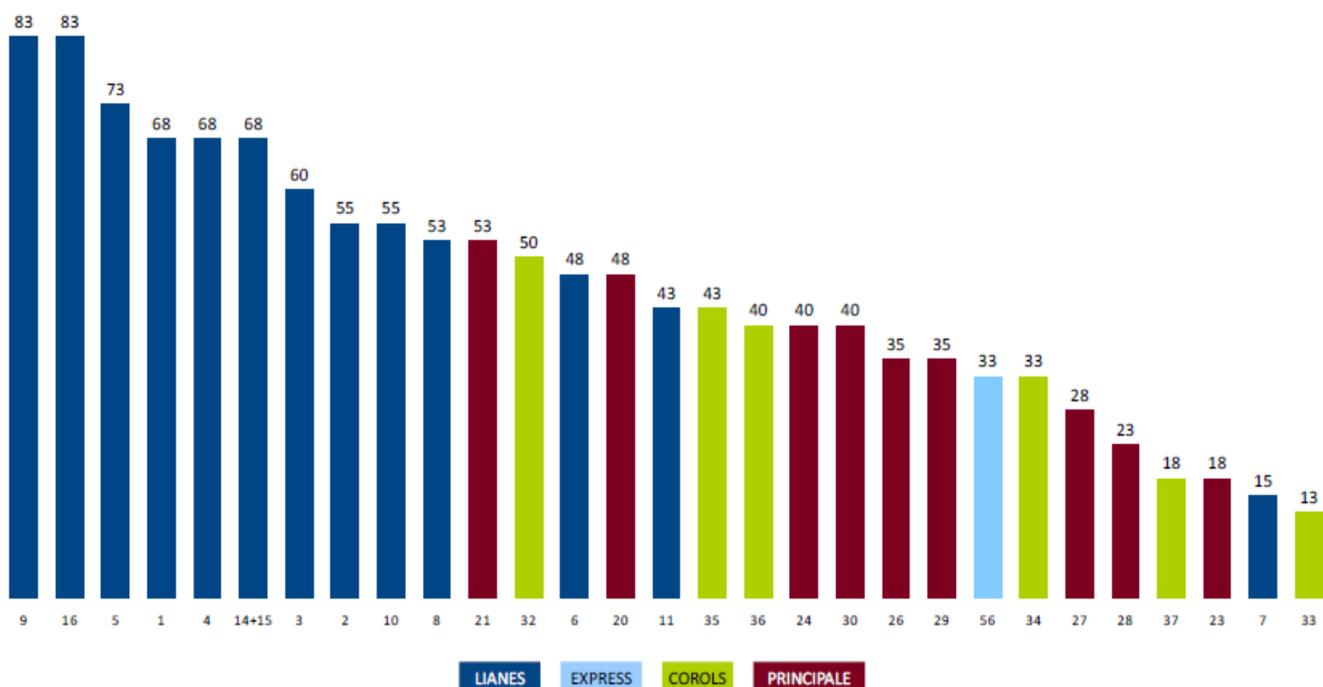
La Corol 32 entre, quant à elle, dans ce classement à la 19ème position enregistrant une hausse de fréquentation importante de l'ordre de +20,15% par rapport à 2011.

Concernant les autres lignes de ce classement il est à noter :

- la forte hausse de fréquentation de la Lianes 3+ avec 10,5% de voyages en plus en 2012, en comparaison du total de fréquentation des Lignes 3 et 53 en 2011
- d'autres hausses prononcées sur la Lianes 10 (+8,5%), la Corol 35 (+12%), la Corol 34 (+8,5%), la Lianes 7 (+9,4%) et les Principales 26 (+9,8%) et 20 (+7,4%).
- la confirmation que les Corols, et le principe de ligne « périphérique », sont bien rentrés dans les mœurs puisque trois d'entre elles se retrouvent dans ce top 20, enregistrant au passage des taux de hausse de fréquentation conséquents.
- une stabilité (entre 0 et +3%) pour les autres lignes hormis la Lianes 11 qui enregistre une baisse de fréquentation de 5,1%, certainement dûe aux nombreuses déviations qu'a connu, pour la seconde année consécutive, cette ligne (Grand Maurian, Bègles...). Il faut ainsi préciser que depuis la mise en service du nouveau réseau en février 2010, le parcours type de la Lianes 11 (tel qu'il est décrit dans l'offre de service du réseau) n'a pu être assuré que sur une période maximale de 5 jours consécutifs.

Toutefois afin d'appréhender au mieux l'efficacité des lignes du réseau il convient de prendre en considération d'autres éléments que la simple fréquentation en nombre de voyages. Aussi, en tenant compte de cette fréquentation mais également du V/K (voyageur par kilomètre) de la ligne, de son coût par voyage et de son coût par kilomètre, le classement suivant peut être réalisé :

Indices de performances 2012 des Lianes - Principales et Corols
(sur base Voyages - VK - Coût/voyages - Coût/kilomètre)



Les parcs-relais et parcs mixtes

	Nb places	TOP 2012	TOP 2011	Evol. Classement	Total véhicules 2012	Total véhicules 2011	Variation 2012 / 2011	Total Voyageurs 2012	Total Voyageurs 2011	Variation 2012 / 2011	TOP	Taux de remplissage
PARCS RELAIS												
Buttinière	603	1	1	➔	223 966	222 786	0,53%	330 665	334 426	-1,12%	3	123%
Galín	399	2	2	➔	146 737	148 453	-1,16%	204 518	207 472	-1,42%	4	121%
Arlac	395	3	3	➔	129 184	121 455	6,36%	178 220	166 038	7,34%	7	108%
Ravezies	369	4	5	➡	127 214	108 175	17,60%	184 293	160 073	15,13%	6	114%
Arts et Métiers	594	5	4	➡	114 272	109 767	4,10%	199 340	192 596	3,50%	12	63%
Quatre Chemins	398	6	8	➡	100 717	89 742	12,23%	176 509	155 425	13,57%	8	84%
Les Aubiers	246	7	6	➡	94 495	94 697	-0,21%	143 172	140 881	1,63%	2	127%
Stalingrad	250	8	7	➡	92 825	90 127	2,99%	119 322	116 419	2,49%	3	123%
La Gardette	390	9	11	➡	78 314	67 038	16,82%	107 583	93 977	14,48%	11	66%
Bougnard	187	10	9	➡	76 521	81 871	-6,53%	119 241	132 204	-9,81%	1	135%
Carle Vernet	206	11	10	➡	74 868	74 753	0,15%	107 349	108 365	-0,94%	5	120%
Unitec	249	12	12	➔	53 451	49 297	8,43%	88 487	81 160	9,03%	10	71%
Lauriers	190	13	13	➔	44 046	38 842	13,40%	74 959	67 261	11,44%	9	77%
Brandenburg	206	14	14	➔	10 788	9 595	12,43%	19 886	16 572	20,00%	14	17%
Dravemont	46	15	15	➔	4 871	2 422	101,11%	4 871	2 422	101,11%	13	35%
TOTAL	4 728				1 372 269	1 309 020	4,83%	2 058 415	1 975 291	4,21%		91%
PARCS MIXTES												
Porte de Bordeaux	84	1	1	➔	10 274	9 356	9,81%	10 274	9 356	9,81%	1	37%
Pessac centre	84	3	3	➔	1 162	1 539	-24,50%	1 162	1 539	-24,50%	3	6%
Mérignac centre	84	2	2	➔	9 430	7 796	20,96%	9 430	7 796	20,96%	2	31%
TOTAL	264				20866	18 691	11,64%	20 866	18 691	11,64%		31%
TOTAL PARCS	4 992				1 393 135	1 327 711	4,93%	2 079 281	1 993 982	4,28%		92%

Pour cette année 2012, la fréquentation des parcs-relais augmente de près de 5% avec des évolutions très disparates suivant les parcs.

Ainsi les plus fortes hausses sont enregistrées, aussi bien en termes de véhicules que de voyageurs, pour les parcs-relais de Ravezies, Quatre Chemins, La Gardette, Lauriers, Brandenburg et Dravemont. Hormis Ravezies qui était à la limite de la saturation en 2011, tous ces parcs sont ceux qui ont une disponibilité en stationnement encore relativement forte, leur permettant d'accueillir encore de nombreux véhicules avant d'atteindre leur seuil de saturation.

Pour les parcs déjà saturés en 2011, on remarque que cette saturation augmente encore mais avec des évolutions plus faibles voire une situation identique à 2011 (Galín, Buttinière, Carle Vernet).

Seul le parc-relais de Bougnard, saturé en 2011 et 2012, voit sa fréquentation baisser en 2012, de part notamment les travaux d'extension de la ligne B et la neutralisation de places de stationnement sur ce parking nécessaire aux travaux.

Le service de transports Mobibus

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

La production kilométrique

En 2012, les véhicules du service Mobibus ont parcouru un total de 1 352 736 kilomètres. Cette donnée annuelle se distribue en 728 627 kilomètres commerciaux soit 53,9% et 624 109 kilomètres haut-le-pied soit 46,1% des distances réalisées.

La répartition de l'offre kilométrique en 2012 par type de jours est décrite ci-dessous :

Offre kilométrique Mobibus	Km	%	Evolution 2011/2012
Jours ouvrables	632 964	46,79%	0,17%
Samedis	45 447	3,36%	-5,66%
Dimanches	44 462	3,29%	6,90%
Jours Fériés	5 754	0,43%	-10,82%
Total Kms commerciaux	728 627	53,86%	0,07%
Haut-le-pied	624 109	46,14%	-3,91%
Total	1 352 736	100%	-1,80%

En comparaison de 2011, on observe une répartition globalement équivalente des distances parcourues en fonction des types de jours.

On constate par ailleurs en 2012 une relative stabilisation de l'offre kilométrique totale (-1,80% contre -11,07% en 2011). L'évolution des kms haut-le pied maintient sa tendance à la baisse (-3,91%) et les kilomètres commerciaux restent stables (+0,07%).

Pour mémoire, par délibération en date du 13 juillet 2012, le Conseil de Communauté a validé la mise en oeuvre de renforts d'offre sur le service Mobibus à compter de la rentrée de septembre par mise à disposition de deux véhicules supplémentaires les après-midi en semaine scolaire et d'un véhicule complémentaire les soirs de semaine scolaire. L'ensemble de ces services est assuré via de la sous-traitance.

Les kilomètres commerciaux

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

Le ratio pour l'année 2012 a été fixé à 50% de distances commerciales. En regard du résultat obtenu de 53,9% c'est-à-dire supérieur à l'objectif contractuel, le délégataire se voit allouer une prime d'un montant de 3 500 euros (valeur 2008).

La fréquentation

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

Les titres spécifiques, délivrés par le service Mobibus, ouvrent droit à la correspondance gratuite sur tbc. Acceptés sur les deux réseaux, ils sont alors comptabilisés pour un voyage sur chacun d'eux.

Le service de transport à la demande Mobibus, affiche pour l'année écoulée, un total de 87 935 voyages selon la base de données de l'exploitant vérifiée par la vente effective des titres de transport.

Pour l'année 2012, l'objectif contractuel était de 94 040 voyages.

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

Usagers	2012	2011	Evolution 2011/2012
Fauteuil roulant	23 318	23 990	-2,8%
Fauteuil électrique	15 693	15 937	-1,5%
Semi valide	27 732	28 416	-2,4%
Semi valide visuel	12	16	-25,0%
Non voyant	21 180	20 161	5,1%
Total	87 935	88 520	-0,7%

Type de jours	2012	2011	Evolution 2011/2012
Jours ouvrables	75 298	76 380	-1,42%
Samedi	6 122	6 208	- 1,39%
Dimanche	5 793	5 131	12,90%
Jours Fériés	722	801	-9,86%
Total	87 935	88 520	-0,7%

Globalement, le service de transport Mobibus enregistre une baisse de sa fréquentation de 0,7% en 2012. Pour mémoire, les années 2010 et 2011 avaient présenté une hausse respective de 5,2% et 1,42%. On constate ainsi un mouvement continu de ralentissement sur la fréquentation du service Mobibus lié notamment à un report sur le réseau de bus du fait des efforts menés en vue de l'amélioration de son accessibilité.

La baisse de la fréquentation, essentiellement marquée sur le 1^{er} semestre de l'année 2012 résulterait en outre, selon une enquête menée par le délégataire en mai 2012, d'une baisse de la mobilité des abonnés au service pour des raisons extérieures à celui-ci (changement de domicile ou d'activité, intempéries, maladie).

En outre, une augmentation a été constatée entre septembre et décembre 2012 (en comparaison de 2011) qui pourrait être générée par les services supplémentaires mis en place les après-midi et soirées les jours de semaine scolaire.

Le service de locations de vélos Vcub

Ce nouveau service a été proposé aux usagers le 20 février 2010. Il comporte 139 stations (mais dont 5 ont été fermées une partie de l'année 2012) avec une moyenne de 1 237 vélos disponibles (nombre moyen de vélos en service par jour).

L'utilisation du Vcub, en 2012, est de 2 205 624 locations soit 2 221 049 déplacements.

En effet, conformément à la convention de délégation de service public, on considère qu'une location de Vcub+ correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station).

En comparaison de 2011, cela représente une hausse de 9,60% du nombre de locations (2 012 431 en 2011) et de autant pour les déplacements (2 027 431 déplacement en 2011).

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

Le coût de ce service est de 1 661 458€ soit un coût par location de 0,75€ en baisse de 0,05% par rapport à 2011 (0,79 € par location.)

Le top 20 des stations les plus fréquentées

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

Nom station	Total mouvements	Nom station	Total mouvements
Place de la Victoire	167 796	Musée d'Aquitaine	72 841
Place Gambetta	135 906	Place du Palais	67 076
Hôtel de Ville	128 322	Grand Théâtre	65 563
Quinconces	94 113	Place de la Bourse	61 193
Gare Saint-Jean	89 628	Jean Jaurès	59 012
Porte de Bourgogne	88 150	Stalingrad	58 194
Place Paul Doumer	83 591	Cours du Médoc	57 192
Mériadeck	81 194	Saint Paul	56 682
Capucins	78 728	Chartrons	56 318
Camille Jullian	75 089	Barrière St Genès	54 103

• La sous-traitance des services bus-tram et Mobibus

	TOTAL 2012	TOTAL 2011	EVOLUTION
Total parc propre TBC	27 011 403	26 864 805	0,55%
TBC			
Tramway	4 735 529	4 774 656	-0,82%
Lignes régulières bus	20 329 513	20 616 463	-1,39%
Occasionnels bus	52 785	34 876	51,35%
Dessertes spéciales tram	45 208	21 772	107,64%
Dessertes spéciales (location bus)	4 321	3 246	33,12%
Substitution	3 898	3 418	14,04%
Mobibus	1 141 487	1 198 051	-4,72%
Lignes 14+84+75*	698 662	212 323	229,06%
Total affrétés	5 364 004	5 531 426	-3,03%
Affrètement courant bus	5 843 737	5 556 903	5,16%
Occasionnels bus	7 284	7 325	4,85%
Dessertes spéciales bus	396		
Mobibus	211 249	179 521	17,67%
Lianes 14	-606 160	-212 323	185,49%
Ligne 75 « Navette Tram B – Bassins à Flots »	-67 981	0	/
Ligne 84 « Navette TER du Médoc »	-24 521	0	/
Total tous mode dont	32 375 407	32 396 231	-0,06%
Tramway	4 780 737	4 796 428	-0,33%
Bus	26 241 934	26 222 231	0,08%
Mobibus	1 352 736		
part parc propre TBC	83,43%	82,93%	0,61%
part affrètement	16,57%	17,07%	-2,96%

En 2012, la part réelle des kilomètres affrétés est de 18,73% du total des kilomètres (commerciaux et haut-le-pied) réalisés sur le réseau TBC bus-tram-Mobibus. Cela s'explique notamment par la mise en place des dessertes de substitution du tram B dans le quartier Bacalan (Ligne 75 « Navette Bassins à Flots »), de la navette de substitution du TER du Médoc sur la liaison Blanquefort – Place Ravezies (Ligne 84), et le service sur une année pleine (4 mois en 2011) de la Lianes 14, créée pour pallier aux difficultés de circulation dans la zone de Bordeaux Lac engendrés par les travaux d'extension des tramway C et B.

Toutefois, ces dessertes ayant été mise en place suite à des modifications d'offre décidées par la CUB, leurs kilométrages respectifs ne rentrent pas dans le calcul de la part d'affrètement mise en place par l'exploitant. **Aussi, hors lignes 14, 75 et 84, la part d'affrètement s'élève à 16,6% pour une limite fixée à 20% dans le contrat.**

En tenant compte du principe que les kilomètres de ces trois lignes spéciales ne sont pas comptabilisés en kilomètres affrétés on arrive à une baisse de 3% de la part des kilomètres affrétés.

Sur parc propre, le nombre de kilomètres est en légère hausse de 0,6%, lié exclusivement à la hausse des services occasionnels et de substitution au tram puisque les services réguliers bus et tram ont quant à eux baissé légèrement (-1,4% pour le bus, -0,8% pour le tramway).

Concernant Mobibus, en comparaison de 2011, l'activité de sous-traitance est en augmentation de 17,67% et représente 15,6% de l'ensemble des kilomètres offerts sur l'année.

- **La gamme tarifaire et la vente de titres en 2012**

La gamme tarifaire

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

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

La gratuité et le tarif réduit

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

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

- les demandeurs d'asile : pas de condition de ressources,
- les stagiaires non rémunérés en stage d'insertion professionnelle : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,

- les bénéficiaires du revenu minimum en formation avec un contrat d’insertion sociale avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- les bénéficiaires d’un contrat Emploi Solidarité ou d’un contrat Emploi Consolidé avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire avec attestation du droit à la couverture,
- les anciens combattants sans condition de ressources,
- les demandeurs d’emplois non secourus : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- les demandeurs d’un premier emploi sans condition de ressources,
- les personnes âgées ayant atteint l’âge de 60 ans avec les conditions suivantes :
 - pour la gratuité, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 10 490.84€ par an pour une personne seule et 20 990.52€ par an pour un couple et 5 245.42€ par an en plus par enfant à charge,
 - pour le tarif réduit, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 19 124.04€ par an pour une personne seule et 28 686.06€ pour un couple et 5 245.42€ par an en plus par enfant à charge.
- les personnes malvoyantes et handicapées, avec les conditions suivantes :
 - pour la gratuité, le montant total des ressources ne doit pas dépasser 10 490.84€ par an pour une personne seule et 20 990.52€ par an pour un couple et 5 245.42€ par an en plus par enfant à charge,
 - pour le tarif réduit, il n’existe pas de condition de ressources.

La vente des titres

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

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

Les recettes tarifaires 2012

	2012		2011	Evol %		
	Nombre	Recettes H.T.				
Titres à décompte	Tickarte 1 Voyage	5 816 397	7 610 239 €	7 027 297 €	8,30%	
	Tarif 1 Voyage MOBIBUS	6 746	15 909 €	13 891 €	14,53%	
	MOBIBUS- facturation mensuel des voyages	83 393	196 379 €	200 276 €	-1,95%	
	Tickarte Plein tarif 5 voyages	266 749	1 429 892 €	1 548 856 €	-7,68%	
	Tickarte Plein tarif 10 Voyages	Plein Tarif	1 119 411	11 560 557 €	10 946 203 €	5,61%
		Tarif Réduit	326 415	1 983 162 €	1 819 004 €	9,02%
	Tickarte Bordeaux Découverte 1 jour	110 209	434 555 €	385 183 €	12,82%	
	Tickarte Hebdo 7 jours	113 109	1 167 973 €	1 144 081 €	2,09%	
	Tickarte Hebdo 7 jours Plus	126	842 €	340 €	147,65%	
	Tickarte parc relais conducteurs	603 923	1 834 886 €	1 717 422 €	6,84%	
	Tickarte parc relais passagers	681 450	0 €	0 €		
	Tickarte JAPD (Journée d'appel de Préparation à la Défense)	559	675 €	844 €	-20,02%	
	Pass Soirée	43 347	81 022 €	65 917 €	22,92%	
Total recettes titres à décompte		-	26 103 805 €	24 869 314 €	4,96%	
Abonnements	Cité Pass Mensuel	Mensuel	19 480	722 820 €	751 376 €	-3,80%
		Annuel	116 620	3 508 679 €	3 220 579 €	8,95%
	Cité Pass Duo	Annuel	3 182	71 519 €	48 116 €	48,64%
	Cité Pass Tbcool (*)	Mensuel	773	18 460 €	8 225 €	-
		Hebdo 7 jours	12 286	93 140 €	75 479 €	23,40%
	Pass Jeune	Mensuel	17 778	473 151 €	419 267 €	12,85%
		Annuel	911 784	13 992 619 €	13 342 127 €	4,88%
	Pass Pitchoun	Annuel	2 828	26 430 €		
	Cité Pass Groupé Annuel	10 à 499 abonnements	49 050	1 175 351 €	831 808 €	41,30%
		à partir de 500 abonnements	187 258	3 923 445 €	3 527 175 €	11,23%
	Modalis Car Bus(*)	Hebdo 7 jours	6 105	47 150 €	57 272 €	-17,67%
		Mensuel	1 394	38 834 €	34 059 €	14,02%
		Annuel	202	4 984 €		
	Modalis Car Bus Jeune(2)	Hebdo 7 jours	483	4 032 €		
		Mensuel	579	13 833 €	12 664 €	9,23%
		Annuel	5 971	93 439 €	71 873 €	30,01%
	Modalis Ter Bus(*)	Hebdo 7 jours	12 695	98 317 €	103 454 €	-4,97%
		Mensuel	11 597	322 002 €	290 472 €	10,85%
		Annuel	5 654	135 741 €	14 851 €	-
	Modalis Ter Bus Jeune(*)	Annuel	9 994	153 633 €	20 948 €	-
	Bordeaux Scolaire Subventionné		15 948	65 268 €	68 276 €	-4,41%
Pass Senior	Hebdo 7 jours	3 500	28 491 €	20 268 €	40,57%	
	Mensuel	3 657	109 360 €	116 018 €	-5,74%	
	Annuel	27 645	629 575 €	452 492 €	39,14%	
Total recettes abonnements			25 750 273 €	23 486 799 €	9,64%	
Titres occasionnels	Cartes Congrès		36 439	70 735 €	49 792 €	42,06%
	Cartes Groupes Enfants moins de 16 ans (lot de 36 tickartes)		4 772	117 638 €	103 867 €	13,26%
	Tickets Foire		849	6 268 €	5 882 €	6,56%
	Tickarte opération exceptionnel		63 374	45 209 €	10 454 €	332,46%
Total recettes titres occasionnels			239 850 €	169 995 €	41,09%	
VCUB	Occasionnels	Adhésion 1 jour	388 622	324 936 €	304 802 €	6,61%
		Adhésion 1 semaine	17 833	74 553 €	70 097 €	6,36%
		Usage du service (gratuité 30 premières min.)	239 106	399 843 €	381 197 €	4,89%
	Abonnés VCUB	Adhésion mensuelle	615	3 599 €	3 969 €	-9,32%
		Adhésion annuelle	53 352	92 933 €	85 722 €	8,41%
	Abonnés tbc + VCUB	Usage du service (gratuité 30 premières min.)	19 698	82 150 €	76 743 €	7,05%
		Adhésion mensuelle	512	1 712 €	1 836 €	-6,75%
	Adhésion annuelle	116 395	123 662 €	109 311 €	13,13%	
Total recettes VCUB			1 103 388 €	1 033 677 €	6,74%	
TOTAL DES RECETTES (hors amendes, pénalités, cartes, harmonisées...)			53 197 316 €	49 559 785 €	7,34%	

Amendes / Pénalités	Défaut de titre (tickarte ou abonnement)				
	Pas de validation de l'abonnement				
	Pas de validation du tickarte en correspondance		1 388 981 €	1 002 574 €	38,54%
	Oubli de l'abonnement				
	Pas de justificatif tarif réduit / Incivilité / Amende P+R				
	Frais de Duplicata		98 286 €	63 336 €	55,18%
	Pénalité pour non respect du règlement public d'usage MOBIBUS en cas d'annulation anticipée	3 356	7 904 €	7 521 €	5,09%
Pénalité pour non respect du règlement public d'usage MOBIBUS en cas d'annulation	759	7 093 €	6 570 €	7,96%	
Total recettes Amendes/Pénalités			1 502 264 €	1 080 001 €	39,10%
autres recettes	Modalis Anciens Combattants (refacturation de la CUB au CG)		0	25 340 €	-100,00%
	Régulation recettes titres (impayés)		-391 411 €	-247 818 €	57,94%
	Lignes harmonisées		0 €	2 225 €	-100,00%
	Vente billétique (recettes dépositaires, renouvellement CB)		-13 646 €	77 546 €	-117,60%
Total autres recettes			-405 057 €	-168 047 €	141,04%
TOTAL DES AUTRES RECETTES (amendes, et autres recettes)			1 097 207 €	911 954 €	20,31%
TOTAL GLOBAL DES RECETTES			54 294 523 €	50 471 739 €	7,57%

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

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

Les recettes H.T. liées à la vente des différents titres du réseau Tbc sont de **53 197 316 €** (hors Mobibus, Harmonisés, frais d'établissement de cartes et hors amendes et pénalités) soit une progression de **7,34 %** en comparaison de 2011.

Les recettes liées aux amendes et infractions ont quant à elles augmenté de 39,10% en 2012, ce qui permet de mettre en avant le travail effectué par le délégataire dans sa lutte contre la fraude, avec un taux de contrôle enregistré en 2012 de près de 5% des validations sur le réseau TBC.

Au total, **les recettes 2012 s'élèvent à 54 294 523 €** soit une hausse de 7,57% par rapport à 2011.

- **Le parc de véhicules tbc et Mobibus**

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

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

Énergie et motorisation

Le parc de bus s'est modernisé en 2012 avec la livraison de 17 bus à énergie hybride (diesel + électrique) en remplacement de bus standards à énergie thermique. Plus respectueux de l'environnement, ces premiers véhicules ont été affectés sur les Lianes 11 et 15 ainsi que sur la Citéis 45. 13 autres véhicules étaient inclus dans la commande et seront livrés en 2013.

Le parc de véhicules

Au 31 décembre 2012, le parc présenté ci-dessous, correspond aux véhicules exploités; ceux en attente de réforme ne sont pas pris en compte.

Parc au 31/12/2012 (accessibilité comptabilisé dans le cadre du marché 2012)	NOMBRE	ENERGIE				dont PMR*	
		HYBRIDE	GNV	GAZOLE / GECAM	ELECTRICITE		
Articulés	172		129	43		172	
Standards	189	17	145	27		135	
Gabarits réduits	22			22		22	
Navette	6				6	0	
Minibus Gruau	4			4		4	
TOTAL PARC BUS	393	17	274	96	6	333	<i>soit % du parc :</i> 84,73%

Citadis TGA 402 (longue)	62				62	62	
Citadis TGA 302 (courte)	12				12	12	<i>soit % du parc :</i>
TOTAL PARC TRAMWAY	74	0	0	0	74		100 %

Jumper	6			6		
Master 5 FR	6			6		
Master 3 FR	13			13		
Kangoo 1 FR	6			6		
TOTAL PARC PMR	31	0	0	31	0	

Les autobus se répartissent sur trois dépôts :

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

Les rames de tramway se répartissent sur deux dépôts :

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

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

Par ailleurs, le parc des lignes affrétées est composé de 122 véhicules (réserve comprise) dont 61% sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- **Evolution des dessertes et principaux aménagements du service**

Des réunions sectorielles ont eu lieu en mars 2012 avec toutes les communes de la CUB. Ces réunions ont permis de dresser un bilan du réseau existant et d'étudier des adaptations possibles. Aussi, certaines, après validations des mairies ont été mises en service à la rentrée de septembre 2012 :

- extension de la **Citéis 43** jusqu'au nouveau Lycée Vaclav Havel à Bègles, en complément des Lianes 5 et 15 déjà présentes à proximité du lycée ; en parallèle, évolution du tracé de cette même ligne sur le Chemin des Orphelins et Chemin de Leysotte à Villenave ;
- mise en place de renforts sur la **Lianes 10** (depuis le campus) et la **ligne C du tramway** afin de mieux desservir la gare Saint-Jean ;
- renfort de l'offre à destination de la gare sur l'ensemble des dimanches soirs hiver et été sur le **tramway et les Lianes 9 et 16**
- desserte de la ZA Magellan à Pessac par la **ligne 24** (6 passages par jour) afin de desservir au plus près la zone d'activité et notamment l'ESAT ;
- desserte de l'entreprise GESTFORM par la **ligne 71** (un aller-retour par jour ouvrable)
- desserte du parc Majolan à Blanquefort par la **Ligne 29** les samedis et dimanches avec création d'un nouveau terminus) ;
- desserte du camping international en soirée par le **Flexo 57**
- resserrement de fréquence sur la **Lianes 7** en heure de pointe du matin et sur la **Lianes 4** le dimanche matin conformément aux autres Lianes
- resserrement des parcours pour fréquence accrue en heure de pointe sur les **Lianes 3 et 15 et sur la Citéis 43** ;
- nouvelle organisation du **pôle d'échanges bus de Gambetta** sur la base du nouveau plan de circulation et de l'amélioration des conditions d'accueil des voyageurs (nouveau quai, pose d'abris...) ;
- prolongation de la **Ligne 58** jusqu'aux quais de Paludate, permettant de se rapprocher des établissements de nuit, avec un aller-retour supplémentaire.

Par ailleurs, deux dessertes dites de substitution ont été mises en place en 2012 :

- **une navette (ligne 75)** entre Bassins à Flots et Claveau qui permet de compenser les pertes de fréquences du tram en heures de pointe, liées à la problématique des ponts tournants (mise en service le 2 janvier 2012) ;
- **une ligne (84)** entre Ravezies et Blanquefort mise en place à la fin août 2012 et qui remplace la desserte TER entre ces deux gares, suite à la fermeture de la ligne dans le cadre des travaux du futur tram-train du Médoc. Elle est calée sur les horaires d'arrivée et de départ des trains en gare de Blanquefort.

- **Vitesse commerciale en vigueur en 2012**

Vitesse commerciale du réseau Tramway

La calcul des vitesses commerciales du tramway est issu du Système d'Aide à l'Exploitation (SAE) 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. On distinguera la mesure en heures de pointe (HP) et heures creuses (HC) pour tous les jours de circulation sur toute l'amplitude quotidienne.

TRAMWAY		2008	2009	2010	2011	2012	Évolution 2011-2012
Ligne A	HC	18,85	18,89	18,72	18,80	18,77	-0,16%
Ligne A	HP	18,22	18,30	18,16	18,21	18,16	-0,27%
Sous-total		18,59	18,66	18,51	18,58	18,54	-0,22%
Ligne B	HC	19,00	18,36	18,20	17,97	18,16	1,06%
Ligne B	HP	18,27	17,84	17,65	17,44	17,61	0,97%
Sous-total		18,70	18,16	18,00	17,77	17,94	0,96%
Ligne C	HC	16,89	17,03	17,11	17,21	17,16	-0,29%
Ligne C	HP	16,69	16,78	16,78	16,87	16,77	-0,59%
Sous-total		16,81	16,93	16,99	17,08	17,02	-0,35%
TOTAL TRAM		18,20	18,08	18,00	17,97	18,01	0,22%

La vitesse commerciale sur le réseau Tram est en légère augmentation en 2012 (+0,22%).

La vitesse commerciale est en hausse sur la ligne B ce qui peut s'expliquer par un repositionnement par le délégataire des panneaux de vitesse, entraînant ainsi une amélioration des reprises de vitesse. Ce gain aurait pu être plus important sans le dysfonctionnement du pont aval des Bassins à Flots, l'itinéraire de déviation par le pont amont, avec 4 virages à 90° entraînant une importante perte de vitesse.

Les baisses de vitesses commerciales enregistrées sur les lignes A et C sont à mettre en corrélation avec les fortes hausses de fréquentation, et par conséquent de charge, enregistrées en 2012 sur ces deux lignes.

En effet, avec la hausse de la fréquentation, les temps d'attente et d'échanges de passagers aux stations sont accrus.

Vitesse commerciale du réseau Bus

La vitesse commerciale des lignes de bus présentée dans le tableau ci-dessous est calculée pour les horaires d'un jour ouvrable tel que mis en œuvre après le 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.

Les évolutions positives ou négatives des vitesses commerciales peuvent être la conséquence de modifications du tracé des lignes, de travaux, de déviations pérennes, ou de mise en service d'aménagement en faveur de la circulation des bus (couloirs bus, feu anticipé, détection des bus aux feux...).

La vitesse commerciale moyenne sur le réseau de bus au 17 septembre 2012 est de 18,69 km/h, équivalente à celle de 2011.

LIGNES TBC en parc propre	2012	2011	Evolution 2011-2012	LIGNES AFFRETEES	2012	2011	Evolution 2011-2012
1	15,90	15,89	0,1%	14	23,04	22,97	0,3%
2	14,57	14,53	0,3%	21	21,18	19,84	6,8%
3	20,78	20,35	2,1%	30	21,07	22,22	-5,2%
4	17,40	17,24	0,9%	32	19,35	19,37	-0,1%
5	16,95	16,95	0,0%	36	23,58	23,62	-0,2%
6	18,52	18,55	-0,2%	38	16,28	16,28	0,0%
7	25,84	24,47	5,6%	39	32,59	32,55	0,1%
8	20,73	20,75	-0,1%	43	14,37	13,16	9,2%
9	13,30	13,31	-0,1%	49	19,59	19,59	0,0%
10	17,64	17,84	-1,1%	50	26,31	25,99	1,2%
11	17,01	17,28	-1,6%	51	19,43	19,45	-0,1%
15	15,00	14,44	3,9%	52	30,88	30,78	0,3%
16	14,18	14,34	-1,1%	54	30,55	30,64	-0,3%
20	15,63	15,63	0,0%	55			
23	24,43	23,36	4,6%	57	29,82	29,82	0,0%
24	18,20	17,11	6,4%	70	23,26	20,68	12,5%
26	14,39	15,73	-8,5%	71	28,50	29,23	-2,5%
27	21,72	21,70	0,1%	73	19,07	19,85	-3,9%
28	24,14	22,48	7,4%	74	15,45	15,31	0,9%
29	18,85	17,90	5,3%	75	20,60		
33	18,22	17,67	3,1%	76	30,54	30,53	0,0%
34	20,99	21,44	-2,1%	77	25,57	25,58	0,0%
35	19,92	19,51	2,1%	78	19,51	19,51	0,0%
37	29,31	28,94	1,3%	79	24,41	24,18	1,0%
40	27,19	27,13	0,2%	80	15,74	15,67	0,4%
41	21,14	21,40	-1,2%	83	23,01	23,52	-2,2%
42	21,76	20,43	6,5%	84	29,41		
44	23,19	23,20	0,0%	86	20,13	20,46	-1,6%
45	13,42	13,85	-3,1%	89	22,44	22,45	0,0%
46	15,61	15,51	0,6%	90	21,72	21,97	-1,1%
47	8,90	8,97	-0,8%	91	37,03	36,82	0,6%
48	17,59	22,13	-20,5%	92	34,52	34,36	0,5%
56	20,40	20,20	1,0%	93	31,91	31,91	0,0%
58	21,01	21,70	-3,2%	94	22,82	22,82	0,0%
62	24,51	19,89	23,2%	95	27,28	27,28	0,0%
64	18,28	18,07	1,2%	96	20,49	20,47	0,1%
67	22,86	22,52	1,5%	total affrétés	22,32	22,57	-1,1%
72	18,00	18,16	-0,9%				
87	22,56	22,53	0,1%				
total ligne sur parc propre	17,96	17,85	0,62%	TOTAL TOUTES LIGNES	18,69	18,69	0,00%

Les enquêtes annuelles

L'enquête fraude

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

Principe

La méthode retenue, pour répondre aux objectifs communautaires, repose sur un questionnaire «en embarqué» réalisé auprès de voyageurs selon un tirage au sort des personnes qui montent dans le bus.

La mesure s'est déroulée sur une période de 7 jours du 11 au 17 décembre 2012, et au total, ce sont 5 645 personnes qui ont été interviewées pour 5 557 questionnaires exploités.

L'étude portait sur les 25 plus fortes lignes du réseau en termes de trafics : Tram A, Tram B, Tram C, les lianes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, les Corols 32, 34 et 35, les lignes principales 20, 24, 26, 29 et la ligne 56 express.

On distinguera taux de fraude et taux de non-validation. Le tableau ci-après reprend les éléments permettant de différencier ces deux situations d'irrégularité.

TICKARTE	PASS SANS CONTACT
Tickarte en cours et validé et au bon tarif OK	Abonnement personnel en cours et validé OK
NON VALIDATION :	
Tickarte non validé en correspondance	Abonnement en cours et non validé Abonnement en cours et non validé en correspondance
FRAUDE :	
Tickarte 7 j.-Découverte 1 j. ou Pass soirée jamais activé	Aucun abonnement en cours
Tickarte périmé (dépassement horaire ou jour)	Abonnement périmé (date validité dépassée)
Tickarte non valable (déchiré, falsifié)	Abonnement hebdo ou 1 jour jamais activé
Problème justificatif	Carte périmée
Tickarte non validé	Utilisation par un non propriétaire de la carte (photo différente)
Crédit de voyages jamais activé	
Titre réduit non justifié	
Validation lors du contrôle ou repasse	
Validation lors du contrôle avec un crédit de voyage jamais activé	
Absence de titre	

Le taux de fraude et son évolution

Le **taux de fraude global pour 2012 est de 10,49%** avec 10,80% pour le réseau de bus et 10,30% pour le réseau de tramway. Avec un intervalle de confiance de l'ordre de +/- 0,8 points on obtient donc un taux de fraude compris entre 9,69 % et 11,29%.



En comparaison de 2011, on retiendra les éléments suivants :

- baisse généralisée du taux de fraude sur le réseau avec un taux de 10,49 contre 11,20 en 2011 , soit le taux le plus bas observé depuis 2008;
- une **baisse du taux de fraude de 0,7 points pour le tramway** (10,30 contre 11,00 en 2011) et de **0,9 points sur le réseau bus** (10,80 contre 11,70 en 2011) ;
- un **taux de fraude sur le Tram C qui remonte** et se détache des autres lignes de tram : 12,6% soit une hausse de 2 points par rapport à 2011 ;
- une **baisse du taux de fraude sur les Lignes A et B du tram**, dans la continuité des années 2009, 2010, et 2011 : 10% sur le tram A (contre 11,4% en 2011) et 9,3% sur le tram B (contre 10,7% en 2011) ;
- un **taux de fraude qui continue de baisser sur les Lianes** (10,9% contre 12,1% en 2011) ; La Lianes 1 (17%), la Lianes 5 (13,8%), la Lianes 9 (12,6%) et la Lianes 16 (15,1%) sont les Lianes qui enregistrent les plus forts taux de fraude, alors que la Lianes 2 enregistre quant à elle un taux de fraude inférieure à 4%.
- un **taux qui reste stable à 10,5 % sur les lignes Principales** (contre 10,6% en 2011) ;
- les **Corols enregistrent quant à elles une hausse de 1,1 points** par rapport à 2011 pour

atteindre, en 2012, un taux de fraude de 9,5%, hausse relativement faible comparé à la forte baisse qu'avait enregistré ces lignes en 2011 (baisse de 8,5 points).

Les enseignements :

- les hommes (**15,4%** pour 41% de représentativité) ont une tendance à la fraude plus élevée que les femmes (**7,2%** pour 59% de représentativité). Le taux baisse toutefois de 0,5 points par rapport à 2011 aussi bien pour les hommes (15,9 % en 2011) que pour les femmes (7,7 % en 2011) ;
- **les populations « jeunes » (moins de 19, 19-24 et 25-34 ans) sont celles qui fraudent le plus** avec respectivement 13,3% de fraude enregistrée chez les 19-24 ans et 15% pour les 25-34 ans
Elle est de **11,6% pour les moins de 19 ans**, en baisse de 1,2 points par rapport à 2011.
En revanche **le taux chez les 19-24 (13,3 % contre 13 % en 2011) et les 25-34 ans (15% contre 14,2 % en 2011) est en légère hausse.**
Le taux de fraude chez les **35-44 ans** est, quant à lui, **en forte baisse (7,8% en 2012 contre 10,6 en 2011). Il baisse également pour les 45-59 ans** mais dans une moindre mesure (**5,2% en 2012 contre 5,9% en 2011**).
Enfin, après trois années de hausse consécutive, **il baisse de 1,7 points chez les personnes âgées de 60 ans, pour atteindre 3,1% et retrouver son niveau de 2009.**
- en termes de catégories socioprofessionnelles, **la fraude est plus particulièrement marquée chez les inactifs avec 20,5%, mais a fortement baissé en 2012**, avec une différence de 8 points en comparaison de 2011 (28,9%).
Le taux reste stable chez les étudiants et les scolaires avec un taux de 10,3% (10,4 % en 2011), et chez les actifs avec un taux de 9,6% en 2012 (9,3 % en 2011)
Chez les retraités le taux de fraude baisse, quant à lui de 1,4 points, atteignant 3,5% en 2012 contre 4,9% l'an passé.
- **les clients occasionnels du réseau (moins d'une fois par mois) sont ceux qui fraudent le plus avec un taux de 17,4%**, en hausse de 1,4 points par rapport à 2011.
La fraude chez les clients qui utilisent le réseau tous les jours est en baisse de 0,7 points pour atteindre 9,3% en 2012.
- **ce sont les clients qui ne font aucune correspondance qui obtiennent le taux de fraude le plus élevé avec 11,1%**, contre 9,5% ou 8,5% pour ceux réalisant des correspondances en fonction du positionnement de l'enquête par rapport à la correspondance (avant ou après).
- **les trajets les plus courts (moins de trois arrêts) semblent être propices à la fraude puisque 18% des usagers enquêtés sur ce critère sont en situation de fraude.** Ce taux est en légère diminution par rapport à 2011 (18,6%).
A l'inverse les usagers effectuant un parcours supérieur à 5 arrêts ont un taux de fraude inférieur à 9% (8,9%).
- **la fraude est plus élevée le dimanche mais baisse toutefois fortement pour la seconde année consécutive** (12,9% en 2012 contre 15,7% en 2011 et 25,9% en 2010). En semaine ce taux atteint 10,3% (10,7% en 2011) et a fortement baissé le samedi (10,8% en 2012 contre

13,7% en 2011).

- si le taux est stable selon l'horaire de la journée, il est toutefois important de noter que celui-ci dépasse les 20% (21,6% en 2012 soit plus de 10 points supplémentaires comparés à 2011) avant 7 heures du matin. La difficulté pour mobiliser des équipes de contrôle sur un créneau horaire où l'offre est réduite et la fréquentation réduite peuvent expliquer en partie ce taux important.

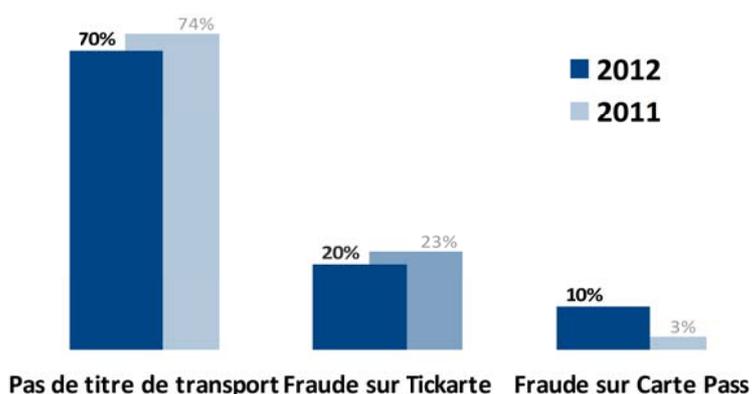
Il se stabilise ensuite autour de 10-11% en journée avec une légère baisse à 8,9% sur le créneau 12h-14h. Ainsi, alors qu'en 2011 il était équivalent en heures de pointe et en heures creuses (autour de 11,2%), il convient de noter une dissociation entre ces deux créneaux pour 2012 : s'il reste stable en heures creuses (11,4% en 2012 contre 11,3% en 2011), il a baissé de 1,4 points en heures de pointe (9,8% contre 11,2 en 2011).

- le taux de fraude en soirée reste quant à lui élevé avec 24,6% d'usagers en état de fraude parmi les personnes interrogées. Ce taux est en légère hausse de 0,4 points par rapport à 2011.

On notera la répartition du taux global de 10,49% en :

- 5,34% pour absence de titre
- 1,84% pour ticket non validé (tickarte ou ticket sur carte pass)
- 2,02% pour titre oublié ou égaré
- 1,02% pour titre périmé ou plus de voyages (sur cartes ou tickartes)
- 0,22% pour non valide pour le porteur
- 0,05% pour absence de justificatif de tarif réduit

Cette répartition par support est la suivante :



soit : 7,34% de la fraude réalisée par des usagers n'ayant aucun titre, 2,1% par des détenteurs d'un tickarte et 1,05% par des détenteurs de carte Pass

Quand on analyse les raisons de la fraude deux items sont souvent cités par les usagers en situation de fraude : le manque ou absence de monnaie (16% des raisons cités) et surtout l'oubli à 41,3%. L'absence de temps est quant à elle évoquée dans 6 cas sur 100.

La fraude purement délibérée représente 13 % des raisons évoquées mais grimpe à 27% si on y

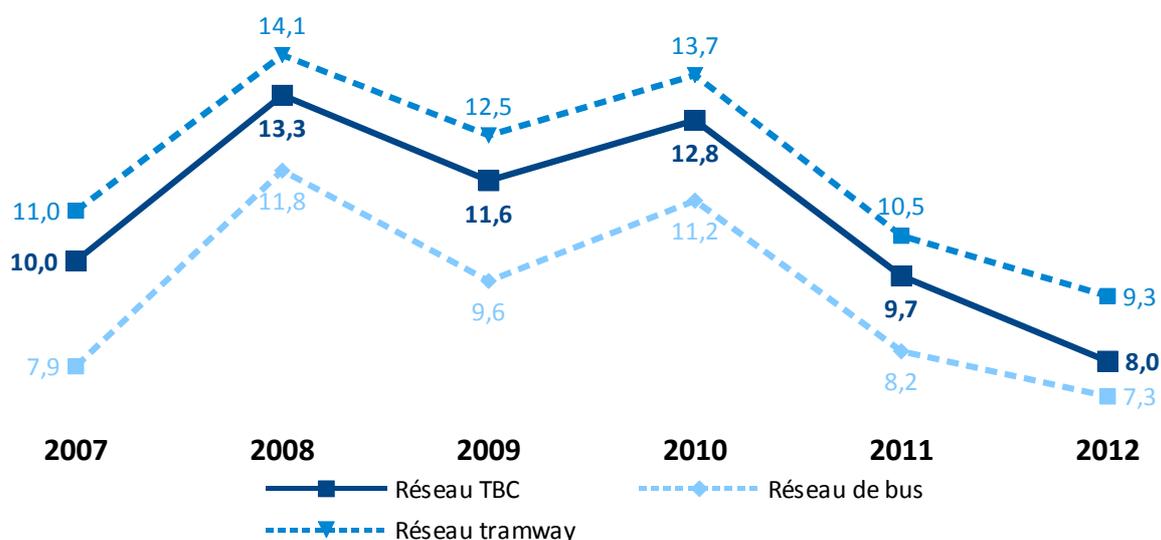
ajoute des raisons proches de la fraude délibérée (« fraude délibérée » + « peu d'arrêts » + « trop cher » + « pas de contrôleur » + « insatisfaction du service »)

Le taux de non validation et son évolution

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

Le taux global pour 2012 est de 8 % avec 7,3 % pour le réseau de bus et 9,3 % pour le réseau de tramway.

Avec un intervalle de confiance de l'ordre de +/- 0,7 points on obtient donc un taux de non validation compris entre 7,3 % et 8,3 %



En comparaison de 2011, on retiendra les éléments suivants :

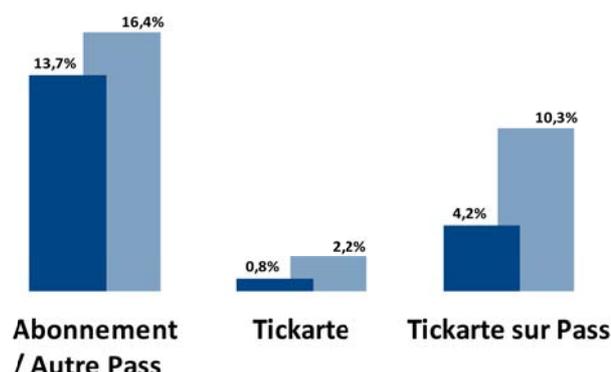
- **baisse généralisée du taux de non-validation sur le réseau avec un taux de 8,0 %** contre 9,7% en 2011 , soit le taux le plus bas jamais observé depuis 2007;
- une **baisse de ce taux pour le réseau de bus de l'ordre de 0,9 points (7,3% en 2012** contre 8,2% en 2011) **et 1,2 points pour le réseau de tramway (9,3% en 2012** contre 10,5% en 2011).

Les enseignements :

- à l'inverse de 2011, le taux de non validation est plus marqué chez les femmes (8,2%, en baisse de 0,8 points) que chez les hommes (7,4% en baisse de 3,3 points par rapport à 2011)
- la **non-validation est plus marquée chez les étudiants et scolaires (12,5%)** alors qu'elle est **d'à peine 2,5% pour les retraités**. Alors que **chez les inactifs** le taux de fraude est très élevé, la non validation est quant à elle très faible pour cette CSP avec un taux de **seulement 3,2%**

- **la non-validation est plus significative chez les moins de 19 ans (13,3% mais en baisse de 1,6 points par rapport à 2011) et les 19-24 ans (10,1% mais en baisse de 0,7).**
Elle baisse de moitié chez les 25-34 ans, atteignant 5,3 en 2012 contre 10,3% en 2011.
Elle reste inférieure à 5% pour les plus de 45 ans (4,7 pour les 45-59 ans et 3% pour les plus de 60 ans) et un peu au-dessous de la moyenne pour les 35-44 ans (7,4%).
- **la non-validation est plus fréquente chez les usagers quotidiens du réseau (10,2 %) et a tendance à baisser avec le caractère occasionnel du voyage (4,3% pour les usagers hebdomadaires, 1,5% pour les occasionnels mensuels et 1,3% chez les usagers qui utilisent les transports moins d'une fois par mois.)**
- **la durée du trajet ne permet pas de mettre en évidence un lien entre nombre d'arrêts et taux de non-validation.** En effet s'il est bien supérieur pour les trajets de 3 à 5 arrêts (10% de non-validation), il est égal pour les trajets courts de moins de trois arrêts (7,3%) et ceux plus longs (supérieurs à 5 arrêts ; 7,4%). A noter toutefois que pour les courts et longs trajets ce taux a baissé de plus de 2 points entre 2011 et 2012. Pour les trajets moyens (3-5 arrêts) il perd 1 point entre 2011 et 2012.
- **la non-validation est plus perceptible la semaine (8,2%)** et est caractérisée par une diminution les samedis (6,4%) et les dimanches (7,3%). En semaine, les vendredis (9,9%) et lundi (9,1%) sont les jours où la non-validation est la plus importante. A l'inverse, celle-ci est beaucoup plus faible (autour de 6,3%) les jeudis et samedis.
- **l'heure de pointe est celle qui enregistre le plus haut taux de non-validation (11,7%),** et essentiellement sur le créneau 7h-9h (10,8%). En heures creuses, ce taux baisse à 8,7%, et descend même à 6,3% sur le créneau du midi (12h-14h)
- **la non-validation est quasiment identique sur les trois lignes de tram (A: 10% ; B : 9% ; C : 8,7%) .**
- sur le réseau de bus, **ce sont les lignes Lianes 8 (11%), Principale 24 (13%) et Corol 34 (12,8%) qui enregistrent les taux de non-validation les plus élevés.** A l'inverse, la Lianes 10 (1,9%), la Lianes 14 (2,6%) et la Principale 20 (2,2%) sont les trois lignes qui ont les taux les plus bas.

La répartition de la non-validation par support est la suivante :



L'enquête mobilité

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

Principe

Cette étude a été menée auprès de 3 938 abonnés du réseau tbc du 14 janvier 2013 au 2 mars 2013, uniquement le soir, afin d'éviter le sur-représentation des voyageurs mobiles qui rentrent chez eux le midi.

Objectifs

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

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

Les titres étudiés

Titres enquêtés	Nombre de titre en circulation (déc.2012)	Poids du titre %	Objectifs de l'enquête	Volume enquêté	%
Cité Pass mensuel	1 650	1,2%	300	341	8,7%
Cité Pass annuel	9 117	6,8%	400	472	12,0%
Cité Pass groupe	18 537	13,9%	400	491	12,5%
Scolaires subventionnés	1 203	0,9%	300	352	8,9%
Pass Jeune mensuel	1 258	0,9%	300	364	9,2%
Pass Jeune annuel	73 195	54,7%	500	591	15,0%
Pass Sénior annuel	1 989	1,5%	300	386	9,8%
Demandeurs d'emploi	12 544	9,4%	350	455	11,6%
Titres sociaux	14 310	10,7%	350	486	12,3%
GLOBAL	133 803	100,0%	3 200	3 938	100,0%

La mobilité en déplacements et en voyages

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

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

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

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

Les modes de calcul

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

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

Enseignements sur la mobilité en déplacements et voyages

La mobilité en déplacements :

Titres	Coefficient de mobilité					
	EN DEPLACEMENTS (sur population entière)					
	Hebdo			Mensuel		
	2012	2011	évolution	2012	2011	évolution
Cité Pass mensuel	10,03	10,53	↘	43,45	45,57	↘
Cité Pass annuel	9,31	8,45	↗	40,30	36,61	↗
Cité Pass groupé	8,00	8,09	↘	34,63	35,04	↘
Scolaires subventionnés	8,79	8,13	↗	38,04	35,22	↗
Pass Jeune mensuel	11,07	10,13	↗	47,93	43,85	↗
Pass Jeune annuel	9,53	8,53	↗	41,29	36,93	↗
Pass Sénior annuel	7,65	9,05	↘	33,13	39,18	↘
Demandeurs d'emploi	7,99	6,97	↗	34,59	30,20	↗
Titres sociaux	3,64	4,14	↘	15,77	17,94	↘

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

- Une mobilité plus importante en JOB pour la majorité des titres mais plus élevée le

mercredi pour les Cité Pass mensuels, Cité Pass groupés et les titres sociaux. Une part de déplacement le mercredi plus importante que l'année passée (17.9% des déplacements contre 16.8% en 2011).

- Des abonnés mensuels toujours plus mobiles avec un coefficient de mobilité hebdomadaire de 11.07 pour les Pass Jeune mensuels et 10.03 pour les Cité Pass mensuels. Suivis par leurs homologues annuels : 9.53 pour les Pass Jeune annuels et 9.31 pour les Cité Pass annuels. Des déplacements moins récurrents chez les titres les plus abordables (3.64 pour les titres sociaux, 7.99 pour les demandeurs d'emploi).
- Une mobilité globalement en hausse : la mobilité hebdomadaire est plus élevée pour les Cité Pass annuels, les scolaires subventionnés, les Pass Jeune mensuels et annuels et les demandeurs d'emploi. En légère baisse chez les Cité Pass groupés et en baisse plus importante pour les Cité Pass mensuels, les Pass Sénior Annuel et les titres sociaux.
- 80% des personnes interrogées ont utilisé les transports en communs TBC lors des trois derniers jours précédents l'enquête :

	Non utilisateur TC		TC Utilisateur		TOTAL
	nombre	%	nombre	%	
Cite Pass Mensuel	104	4,91%	842	9,89%	946
Cité Pass Annuel	215	10,15%	1 050	12,33%	1 265
Cité Pass Groupe	257	12,13%	1 057	12,41%	1 314
Scolaires subventionnés	106	5,00%	874	10,26%	980
Pass Jeune mensuel	92	4,34%	916	10,75%	1 008
Pass Jeune annuel	210	9,92%	1 407	16,52%	1 617
Pass Sénior Annuel	199	9,40%	852	10,00%	1 051
Demandeurs d'emploi	250	11,80%	946	11,11%	1 196
Titres sociaux	685	32,34%	573	6,73%	1 258
TOTAL 2012	2 118	19,92%	8 517	80,08%	10 635
<i>Rappel 2011</i>	<i>2 145</i>	<i>21,47%</i>	<i>7 847</i>	<i>78,53%</i>	<i>9 992</i>
Evolution 2012/2011	↗		↗		↗

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

Coefficients de mobilité selon le titre et le type de jour (en déplacements et sur base population entière)									
	CITE PASS MENSUEL	CITE PASS ANNUEL	CITE PASS GROUPE	SCOLAIRES SUBVENTIONNES	PASS JEUNE MENSUEL	PASS JEUNE ANNUEL	PASS SENIOR ANNUEL	DEMANDEURS D'EMPLOI	TITRES SOCIAUX
JOB	1,80	1,71	1,44	1,62	1,94	1,67	1,31	1,38	0,59
Mercredi	1,83	1,64	1,48	1,60	1,84	1,63	0,99	1,08	0,64
Samedi	0,77	0,58	0,56	0,58	1,09	0,85	0,85	1,04	0,49
Dimanche	0,25	0,24	0,19	0,12	0,40	0,37	0,57	0,34	0,13

La mobilité en voyages :

Titres	Coefficient de mobilité					
	EN VOYAGES (sur population entière)					
	Hebdo			Mensuel		
	2012	2011	évolution	2012	2011	évolution
Cité Pass mensuel	14,80	15,19	↘	64,10	65,78	↘
Cité Pass annuel	12,63	11,58	↗	54,69	50,16	↗
Cité Pass groupé	10,96	10,40	↗	47,46	45,04	↗
Scolaires subventionnés	11,02	9,85	↗	47,73	42,65	↗
Pass Jeune mensuel	14,68	13,24	↗	63,58	57,31	↗
Pass Jeune annuel	12,28	11,72	↗	53,17	50,76	↗
Pass Sénior annuel	10,77	12,25	↘	46,65	53,03	↘
Demandeurs d'emploi	11,01	9,70	↗	47,67	41,99	↗
Titres sociaux	4,93	5,61	↘	21,36	24,30	↘

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

- Comme pour la mobilité en déplacements, des coefficients de mobilité plus élevés en JOB.
- Des coefficients de mobilité en voyages en JOB supérieurs à 2 pour la majorité des titres enquêtés (Cité Pass mensuel, Cité Pass annuel, Cité Pass groupé, scolaires subventionnés, Pass jeune mensuel et annuel).
- 4 titres avec une forte mobilité en voyages (supérieure à 12 voyages/semaine) : Les Cité Pass mensuels et annuels et les Pass Jeune mensuels et annuels.
- 6 titres en progression en ce qui concerne la mobilité en voyages : Cité Pass annuel, Cité Pass groupé, scolaires subventionnés, Pass jeune mensuel, Pass Jeune annuel et demandeurs d'emploi. Contre 3 titres en baisse : Cité Pass mensuel, Pass Sénior annuel et les titres sociaux.

Le taux de correspondance

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

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

Enseignements sur le taux de correspondance

Titres	Taux de correspondance														
	JOB			Mercredi			Samedi			Dimanche			HEBDOMADAIRE		
	2012	2011	évo.	2012	2011	évo.	2012	2011	évo.	2012	2011	évo.	2012	2011	évo.
Cité Pass mensuel	1,49	1,45	↗	1,54	1,53	→	1,24	1,26	→	1,36	1,33	↗	1,44	1,42	→
Cité Pass annuel	1,39	1,37	↗	1,30	1,39	↘	1,15	1,39	↘	1,33	1,33	→	1,33	1,37	↘
Cité Pass groupé	1,38	1,29	↗	1,42	1,33	↗	1,18	1,12	↗	1,11	1,24	↘	1,32	1,26	↗
Scolaires subventionnés	1,25	1,22	↗	1,26	1,16	↗	1,28	1,47	↘	1,35	1,00	↗	1,27	1,22	↗
Pass Jeune mensuel	1,34	1,32	↗	1,32	1,34	↘	1,28	1,16	↗	1,27	1,29	→	1,32	1,30	→
Pass Jeune annuel	1,29	1,41	↘	1,30	1,36	↘	1,25	1,18	↗	1,21	1,21	→	1,28	1,34	↘
Pass Sénior annuel	1,40	1,37	↗	1,48	1,40	↗	1,34	1,26	↗	1,44	1,18	↗	1,41	1,33	↗
Demandeurs d'emploi	1,37	1,40	↘	1,40	1,54	↘	1,37	1,27	↗	1,40	1,34	↗	1,38	1,39	→
Titres sociaux	1,35	1,35	→	1,37	1,45	↘	1,32	1,32	→	1,50	1,15	↗	1,37	1,33	↗

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

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

- Des taux de correspondance plus élevés en semaine sur la quasi-totalité des titres, exceptés pour les scolaires subventionnés et les titres sociaux qui effectuent plus de correspondances lors de leurs déplacements le dimanche.
- Des taux de correspondance en hausse pour 6 titres : Cité Pass mensuel, Cité Pass groupé, scolaires subventionnés, Pass Jeune mensuel, Pass Sénior annuel et les titres sociaux. Stables pour les demandeurs d'emploi et en baisse pour les Cité Pass annuels et les Pass jeune annuels.
- 2 titres effectuant davantage de correspondance : les Cité Pass mensuels et les Pass sénior annuels.

Synthèse globale sur l'étude mobilité

- Une mobilité globalement en hausse avec 5 titres en progression pour la mobilité en déplacements, et des hausses importantes chez les utilisateurs des titres Cité Pass annuels, Pass Jeune mensuels, Pass Jeune annuels et demandeurs d'emploi. 2 titres particulièrement mobiles avec plus de 10 déplacements par semaine : les Cité Pass mensuel et les Pass Jeune mensuels
- Une mobilité en voyages également en progression avec 6 titres en hausse. Et des coefficients de mobilité hebdomadaire élevés pour 4 titres (Cité Pass mensuel, Cité Pass annuel, Pass Jeune mensuel et Pass Jeune annuel).
- Des taux de correspondance qui progressent également (pour 6 titres) et particulièrement élevés chez 2 titres (Cité Pass mensuel et Pass Sénior annuel).
- Une utilisation du réseau stable pour la majorité des titres mais en hausse pour 3 titres (scolaires subventionnés, Pass Jeune annuels et demandeurs d'emploi). Seul un titre est en baisse sur ce point (les titres sociaux).

Les enquêtes de satisfaction et de notoriété du réseau TBC

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

Cette démarche doit inciter fortement le délégataire à progresser conformément aux attentes des usagers. L'image du réseau et de chaque composante détaillées ci-dessous constitue les piste d'actions à améliorer pour le délégataire pour 2013.

Le contexte et la méthodologie

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

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

Les études, réalisées par téléphone ont été menées du 21 janvier au 22 février 2013 de 12h à 14h et de 17h à 20h auprès de 2 200 utilisateurs du réseau, portaient :

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

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

La satisfaction globale

	ABONNES			NON ABONNES		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
1 Taux de satisfaction	86,9%	90,1%	90,5%	88,9%	92,0%	91,8%
2 Indice de recommandation <i>% des usagers qui recommandent le réseau à leur entourage</i>	98,0%	98,3%	98,0%	98,6%	98,3%	98,3%
3 Indice de préférence <i>% des usagers qui recommandent le réseau à un autre moyen de locomotion en situation de choix</i>	91,3%	93,0%	81,0%	92,8%	93,8%	91,1%
4 Indice de fidélité <i>(1+2+3)</i>	83,3%	85,3%	74,7%	86,6%	88,3%	86,7%
Note de satisfaction globale	14,7	14,9	14,9	14,9	15,1	15,1
Bonne ou très bonne image du réseau	96,4%	97,3%	97,8%	97,3%	97,2%	98,1%
Pensent utiliser le réseau de plus en plus souvent	13,0%	14,8%	15,0%	Non mesuré	24,0%	24,0%

Pour la troisième année consécutive, le taux de satisfaction des abonnés est en augmentation avec 0,4 points de plus par rapport à 2011. Le taux de satisfaction chez les non-abonnés reste, quant à lui, quasiment stable à 91,8 % en 2012 contre 92 % en 2011.

Stable depuis 3 ans, le taux de recommandation, aussi bien pour les abonnés que pour les occasionnels reste élevé à 98% environ, ce qui permet de mettre en évidence que les usagers jugent le réseau efficace au point d'inciter leur entourage à son utilisation.

Toutefois, il convient de noter que l'indice de préférence des abonnés a chuté de près de 12 points passant de 93% en 2011 à 81 %, mettant en avant un sentiment moins fort d'efficacité du bus en comparaison de la voiture. Pour les occasionnels cet indice chute également, mais dans des proportions moindres (91,1 % en 2012, en baisse de 2,7 points). La mise en place du nouveau réseau en 2010 et le développement des aménagements en faveur des bus en 2011 peuvent laisser penser qu'ils ont eu pour effet d'augmenter chez l'utilisateur le sentiment d'efficacité du bus en comparaison à la voiture. La banalisation dans les esprits des usagers de ces mesures en faveur des bus peuvent, sans doute et en partie, expliquer la baisse de ce taux de préférence. Les problématiques de vitesse commerciale réduite et de régularité tributaires de nombreux travaux en 2012 peuvent également expliquer ce sentiment.

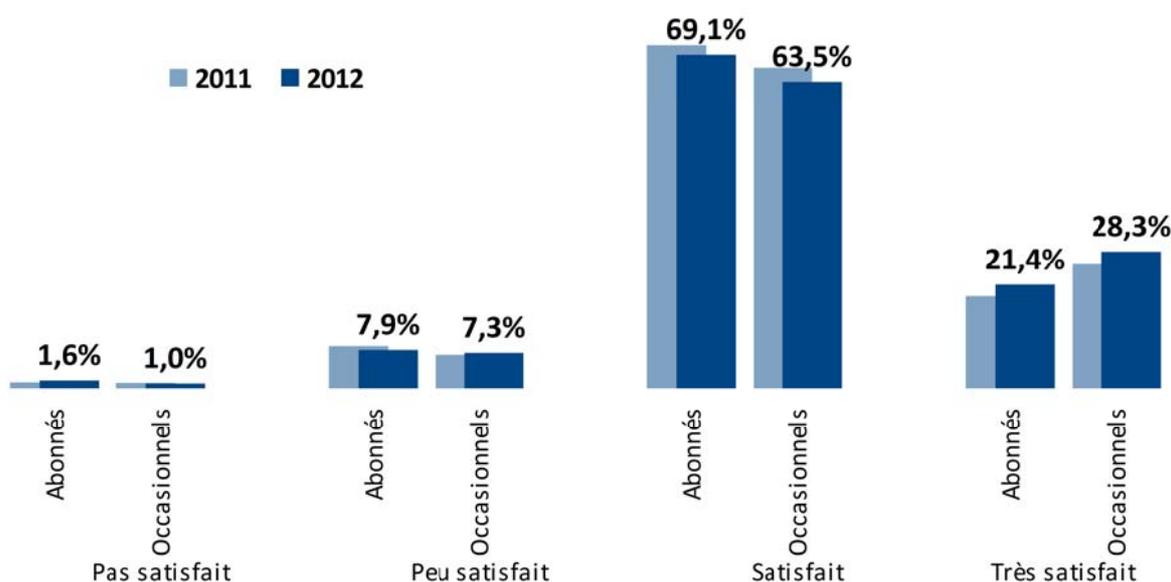
Au final, et compte tenu de la forte baisse de cet indice de préférence, c'est l'indice de fidélité au

réseau qui est fortement en baisse en 2012 avec une perte de 10,6 points pour les abonnés (74,7 % en 2012) et de 1,6 points pour les non-abonnés.

Toutefois, il faut noter que malgré ces baisses, la note de satisfaction globale du réseau et l'image qu'ont les utilisateurs de leur réseau reste très satisfaisante. Ainsi avec respectivement 14,9 et 15,1 sur 20, aussi bien les abonnés que les occasionnels donnent une note de satisfaction très positive au réseau. Cela se confirme, de plus, par l'image qu'ils ont du réseau puisqu'ils sont environ 98% à avoir une très bonne image de celui-ci. A tel point que le nombre d'abonnés qui pensent utiliser encore plus souvent le réseau sont de plus en plus nombreux (15% en 2012 contre 14,8% en 2011) et toujours aussi nombreux chez les occasionnels (24%, identique à 2011).

Les niveaux de satisfaction

Par usage du réseau : abonnés et non-abonnés



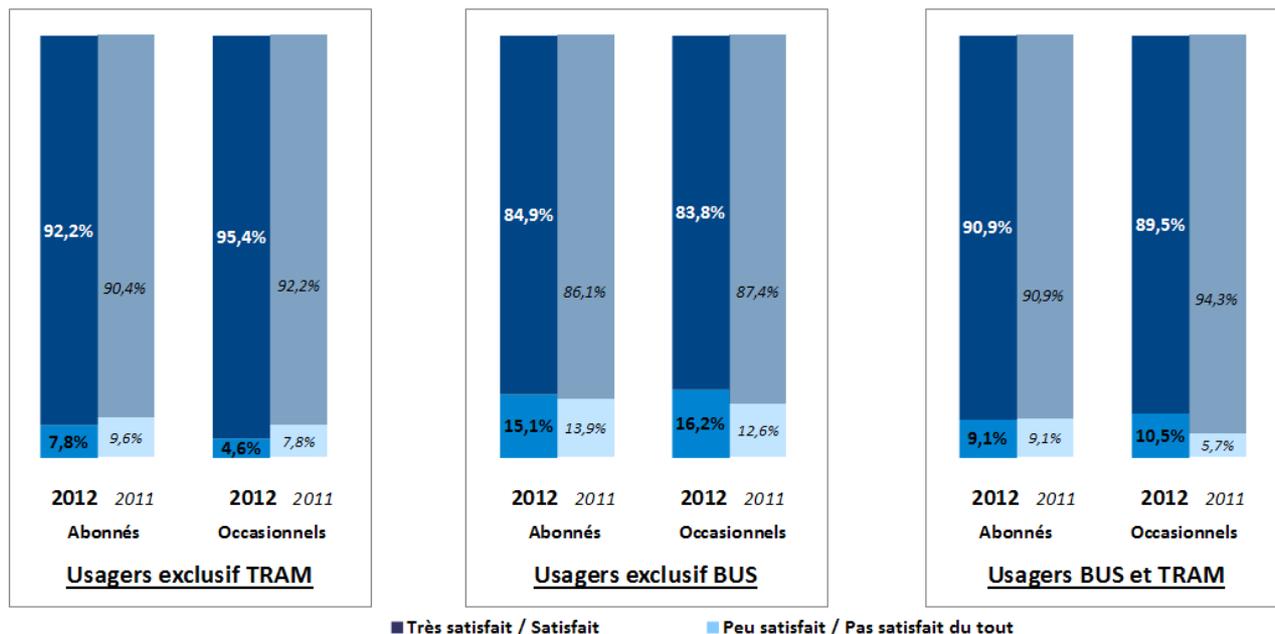
		2012	2011
Pas ou peu satisfait	Abonnés	9,50%	9,90%
	Occasionnels	8,30%	8,00%
Satisfait ou très satisfait	Abonnés	90,50%	90,10%
	Occasionnels	91,80%	92,00%

Le niveau global de satisfaction reste sensiblement le même à celui de 2011, autour de 92% pour les usagers occasionnels et 90,5% pour les usagers abonnés (90,5% en 2012 contre 90,1% en 2011).

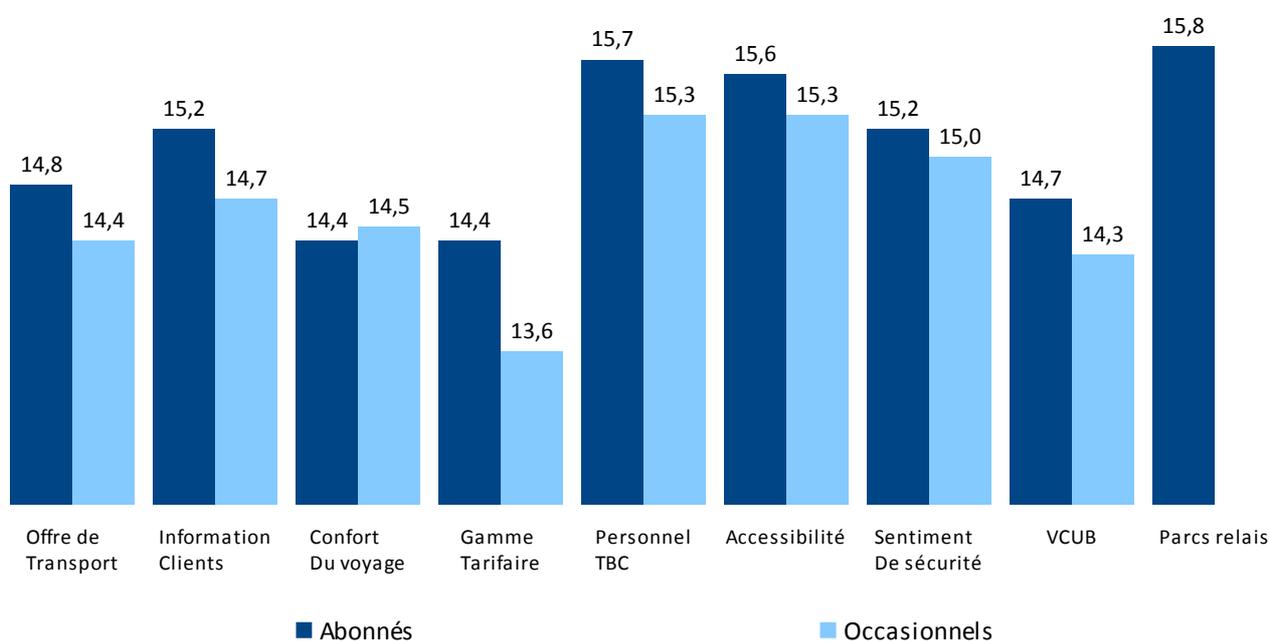
Peu d'évolutions notoires sont à relever, hormis le probable report du sentiment de satisfaction normale vers un sentiment de satisfaction supérieure, si on s'en tient à l'augmentation du nombre d'usagers très satisfaits alors que dans le même temps, ceux qui se sont dit « satisfaits » ont légèrement baissé.

Ainsi, en 2012 plus de 9 usagers sur 10 se déclarent satisfaits voire très satisfaits du réseau TBC. Comme en 2011, la satisfaction des clients occasionnels (91,8%) est légèrement supérieure à celle des abonnés (90,5%)

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



La satisfaction détaillée



La satisfaction des abonnés

- **L'offre de transport** : même si l'attente porte toujours sur une amélioration de la fréquence de passage des bus et trams les dimanches et les jours fériés, ainsi qu'en soirée, ces items ont bien progressé. Globalement, tous les critères liés à la fréquence sont mieux jugés, ce qui permet à ce thème « offre de transport » de gagner 0,7 points au global (note de 14,8). Un des critères les moins satisfaisants reste toujours la ponctualité des bus, avec un niveau stable par rapport à 2011

(note de 12,9). Par contre, sur le tram, ce problème de ponctualité ne se présente pas. A souligner aussi que le choix des itinéraires est bien apprécié.

- **L'information clients** est appréciée des abonnés qui lui attribuent la note de **15.2/20**, ce qui constitue une stabilité par rapport à 2010 et 2011. Tous les items sont pourtant légèrement en progression, et surtout l'information et solutions en cas de perturbation. Toutefois, l'efficacité des solutions en cas de panne du tramway reste en recul, avec une note moyenne inférieure à 13. Le site internet est très apprécié, et conquis de plus en plus d'adeptes.

- Le **confort du voyage**, malgré une progression de 0,3 points est le thème qui récolte la moins bonne note moyenne. Cela s'explique essentiellement par la mise en avant de l'affluence, autant dans les bus que dans les trams. En termes d'évolutions, on constate une forte croissance de la satisfaction pour repérer les places prioritaires (+2.4 points), la propreté des arrêts de bus et stations, ainsi que la conduite des conducteurs de tramway.

- La **gamme tarifaire et les critères composant ce thème restent stables**. La facilité d'avoir un titre adapté à ses besoins est largement reconnue. Et si l'aspect prix est moins bien jugé, les notes moyennes restent tout à fait convenables car proches de 15/20. Toutefois, cette appréciation est largement influencée par l'ensemble des titres « aidés » (titres sociaux, demandeurs d'emploi, jeunes et seniors) ; l'abonnement Cité Pass mensuel révélant une tarification pas vraiment jugée abordable.

- Le **personnel Tbc** satisfait les usagers et connaît une bonne progression, avec une note moyenne de **15,7/20**. L'amabilité des contrôleurs et conducteurs, et surtout la disponibilité de ces derniers ont fortement progressé. Le personnel en agence et à l'accueil téléphonique est très apprécié aussi. Le temps d'attente en agence a gagné 0,5 points ; cette évolution peut aussi s'expliquer par une moins forte fréquentation du lieu (baisse de la fréquentation qui peut sans doute être rapprochée du recours plus fort à internet).

- **L'accessibilité** qui était déjà un thème bien perçu, gagne 0,4 points (moyenne de **15,6/20**).

- Le **sentiment de sécurité** obtient une note satisfaisante : 14,6. Le sentiment d'insécurité n'apparaît que sur les déplacements en soirée.

- **La perception de la fraude** obtient toujours des moyennes assez basses ; toutefois la satisfaction sur la fraude dans le bus est passée de 9,5 à 10,9.

- Pour finir, les **services spécifiques (Vcub et Parcs Relais)** satisfont les abonnées qui attribuent, respectivement, les notes de **14,7** et **15,8/20**. Les places disponibles sur les parcs relais progressent de 0,8 point et atteignent la note de 14,3/20, pourtant le taux d'utilisateurs a légèrement augmenté : 26% contre 22%

La satisfaction des usagers occasionnels

- **L'offre du réseau** obtient **14,4/20** avec 3 critères particulièrement bien perçus : la ponctualité des trams, sa régularité et le temps des trajets. 2 items sont en baisse au regard de 2011 : la ponctualité des bus (- 0.7 point) et la fréquence de passage en semaine (- 0.5 point). A l'inverse, les correspondances bus-tram progressent de 0.7 point. On peut également noter sur l'ensemble des critères relatifs à la fréquence, une satisfaction moindre des usagers bus.

- **L'information client** obtient une note moyenne de **14.7/20**. L'information du réseau est toujours jugée claire, compréhensible et facilement accessible. Comme en 2011, l'information en cas de

perturbations sur les lignes de bus et les solutions proposées en cas de panne du tramway obtiennent des notes en deçà des autres critères du thème avec respectivement 12.1 et 12.3/20, les 2 critères évoluant à l’opposé : le premier perd 0.9 point quand le second gagne 0.6 point. Le site internet Tbc est quant à lui toujours aussi bien perçu avec l’ensemble des critères au dessus de 15/20.

- **Le confort du voyage** obtient **14,5/20**. Les véhicules sont jugés confortables et propres, tout comme les points d’arrêts et les stations. L’affluence demeure toujours problématique pour un certain nombre de clients qui attribue des notes plus faibles à la disponibilité des places, aussi bien dans les bus que dans les trams. Le repérage des places PMR et la conduite des chauffeurs de bus obtiennent également des notes plus faibles que la moyenne du thème et à noter que ces 2 critères sont en baisse depuis 2011.

- **La gamme tarifaire** obtient la note la plus faible en satisfaction déclarée avec **13,6/20** mais les critères composant le thème sont beaucoup mieux jugés et sont compris entre 13.9 (la tarification est abordable) et 15.5/20 (on peut se procurer facilement son titre de transport).

- **Le personnel Tbc** est l’un des thèmes les mieux jugés de l’étude avec **15,3/20**. L’ensemble des critères est bien jugé et les notes sont comprises entre 14.6/20 (amabilité des contrôleurs) et 15.3/20 (amabilité des conducteurs).

C’est l’un des seuls thèmes où les usagers exclusifs bus se montrent plus satisfaits que les utilisateurs des autres modes.

- **L’accessibilité** obtient **15.3/20** et est également l’un des thèmes les mieux notés. On observe de meilleures notes chez les clients exclusifs tram et chez les scolaires et retraités.

- **Le sentiment de sécurité** obtient **15,0/20**. Les items sont stables depuis 2011 et seul un critère se positionne sous la barre des 14/20 (sentiment de sécurité sur les déplacements en soirée), preuve que le réseau est jugé sûr par une grande majorité de non abonnés.

- **La contribution à la qualité de vie au sein de l’agglomération** obtient la meilleure note de l’enquête avec **15.9/20**. Les clients attribuant les meilleures notes sont les usagers trams, les clients très réguliers (tous les jours) et les scolaires.

L'enquête de satisfaction du service Mobibus

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

Le contexte et la méthodologie

L’étude, réalisée par téléphone a été menée du 7 au 14 janvier 2013 de 12h à 14h et de 17h à 20h auprès d’un échantillon représentatif de plus de 300 usagers du service.

Chaque année, l’enquête de satisfaction permet :

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

Le profil des usagers

Le client type du service Mobibus est une femme qui se déplace en fauteuil roulant et qui réside dans une commune de la CUB hors Bordeaux.

47,9% des personnes interrogées sont en fauteuil roulant (contre 45,1% en 2011), 24,3% semi valides (contre 31,4% en 2011) et 27,8% non ou mal voyants (contre 23,5% en 2010).

Tous les âges sont représentés (contre une sur-représentation des plus de 60 ans les années précédentes) et de ce fait les actifs sont plus nombreux (25% contre 17% en 2011).

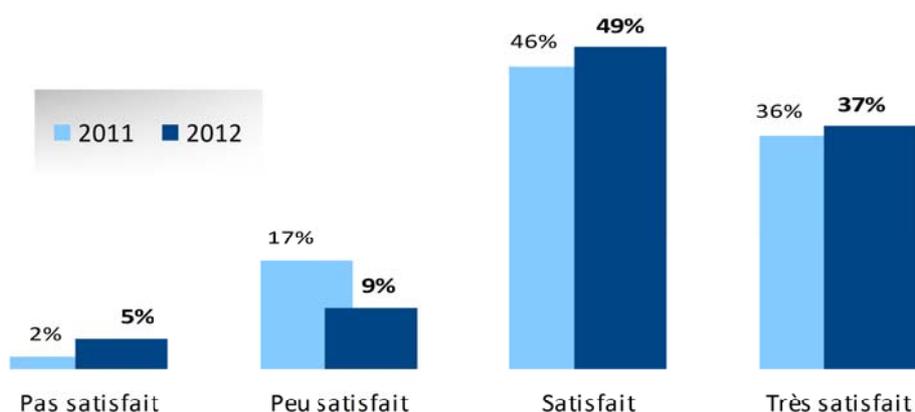
Près de la moitié des clients font appel à Mobibus au moins une fois par semaine et 13% utilisent le service de façon quasi-quotidienne. Ces utilisateurs quotidiens sont surtout des actifs (70% se déplacent régulièrement) et principalement des personnes semi-valides ou présentant un handicap visuel.

53 % des clients utilise le service Mobibus depuis plus de 5 ans, les personnes semi-valides étant les usagers les plus récents.

Les déplacements effectués sont principalement liés à des démarches médicales ou administratives mais aussi pour des loisirs.

Les modes de transports « tous publics » sont également utilisés par les clients de Mobibus (42% prennent le tramway et 32% le bus). Ainsi, si l'utilisation du bus reste stable, celle du tramway est en légère augmentation. Les utilisateurs de voiture particulière en tant que passagers ont, quant à eux, nettement diminué (34% contre 43% en 2011).

La satisfaction globale



La satisfaction globale est, cette année encore, plus importante en fin de questionnaire qu'au début. Elle passe de 15,1/20 à 15,9/20 en fin de questionnaire. L'écart tend toutefois à diminuer; l'image spontanée du service correspond ainsi de plus en plus à son appréciation détaillée.

On remarque que les clients les plus anciens sont les plus insatisfaits (90% de satisfaits chez les nouveaux clients contre 84% chez les usagers inscrits depuis plus de 5 ans).

Le principal motif d'insatisfaction demeure le manque de disponibilité du service. On constate toutefois une nette amélioration du thème réservation puisque la satisfaction globale sur ce thème est de 86% contre 68% en 2011. Dans ce cadre, trois items sont mieux notés à savoir l'amabilité et le professionnalisme du planificateur et la disponibilité du service.

On constate une perte de satisfaction concernant les véhicules, tant en ce qui concerne l'état, le confort ou le sentiment de sécurité des passagers.

Les items concernant le personnel demeurent globalement satisfaisant puisque plus de 98% des usagers se disent satisfaits vis-à-vis des chauffeurs. On notera toutefois une légère baisse de certains critères, notamment le confort de conduite et l'amabilité du chauffeur.

Les items relatifs à la tarification sont stables avec un taux de satisfaction de près de 94%.

En ce qui concerne l'évolution du service depuis 1 an, 29% jugent que le service s'est amélioré (contre 27% en 2011) et à l'inverse, 13% pensent qu'il s'est dégradé (contre 20% en 2011).

ANALYSE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

Résumé :

L'exercice 2012 est la seconde année complète d'exploitation du réseau de transport profondément remanié et déployé par Keolis Bordeaux en février 2010.

La comparaison des résultats par rapport à l'exercice précédent permet de constater une augmentation des voyages comptables (+7.7 %) et des recettes (+7.5 %). Il n'en est pas de même si l'on compare les réalisations aux prévisions contractuelles qui confirment un décalage persistant (-17 % sur les voyages comptables et -14 % sur les recettes).

À la clôture de ses comptes sociaux 2012, l'exploitant affiche un résultat déficitaire de 1.5 M€ Les pertes cumulées par Keolis Bordeaux depuis le début du contrat s'élèvent à 13.3 M€ après avoir intégré l'impact financier de 2 protocoles transactionnels avec la Cub qui lui ont été favorables à hauteur de 24.9 M€

L'analyse des ratios d'activité réalisée par la collectivité fait ressortir en première analyse un taux de couverture (recettes/Dépenses) en progression par rapport à 2011 de 1 point. Néanmoins, il n'est pas en adéquation avec l'objectif contractuel pour 2012 (33.9 % en réalisé contre 40.8 % en prévisionnel).

Ce ratio intègre par ailleurs le montant des garanties sur recettes non atteintes, dues à la Communauté urbaine par l'exploitant, pour un montant de 8 M€.

Or, cette garantie n'a pas été maintenue en l'état dans le cadre du second protocole transactionnel validé au conseil du 27 septembre 2013 qui a eu pour effet de réduire les engagements sur recettes de l'exploitant à compter de l'exercice 2009.

Le taux de couverture Recettes/Dépenses moyen depuis le début du contrat, en intégrant les indemnités complémentaires accordées par la Cub au délégataire dans le cadre des protocoles transactionnels s'élève donc, en seconde analyse, à 31.01% pour un prévisionnel de 37.56%.

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

La constatation de charges de personnel dans les comptes de l'exploitant très au-delà des prévisions contribue également à la formation de ces résultats déficitaires.

Ce rapport financier annuel est constitué de deux analyses :

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

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

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

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

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

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

Partie 1- Analyse financière des comptes sociaux du délégataire

1- Préambule

1.1- Recalage des éléments financiers du contrat

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

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

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

Quatre autres avenants supplémentaires sont venus à ce jour amender la convention initiale dont :

L'avenant n°2 relatif à la mise à jour du règlement public d'usage et à l'établissement d'une convention d'échange de données numériques ;

- L'avenant n°3 portant sur la compensation financière des retards d'investissements et de maintenance du précédent exploitant et sur l'autorisation de la Cub à Keolis Bordeaux pour acquérir des navettes fluviales ;
- L'avenant n°4 qui, pour l'essentiel traite de la compensation à Keolis Bordeaux des coûts liés aux travaux de la phase 3 du tramway et à l'acquisition des navettes fluviales mais également aux conséquences financières liées à l'indisponibilité du pont aval traversant les écluses des bassins à flot ;
- L'avenant n°5 relatif aux évolutions d'offres consécutives à la mise en service du Pont Chaban Delmas, à l'extension du PTU à la commune de Martignas-sur-Jalle, la desserte de la nouvelle station Berges du Lac et d'autres mesures d'offres diverses. Par ailleurs, cet avenant prend en compte de nouvelles missions confiées au délégataire comme la pré-exploitation de la phase III du tramway, la mise en œuvre du futur SAEIV bus ainsi que la reprise de maintenance de l'APS.

2- Les principales orientations du contrat

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

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

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

➤ La communauté :

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

➤ Le délégataire :

- **Assure** l'exploitation du service public des transports urbains et du service de transport des personnes à mobilité réduite.
- **Met en œuvre** les moyens appropriés pour atteindre les objectifs fixés par la communauté et contracte à cet égard une obligation de résultat.
- **Supporte** toutes les charges d'exploitation, y compris celles des opérations d'entretien et de maintenance de l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation en contrepartie de la contribution forfaitaire qui lui est versée par la collectivité.
- **Perçoit** les recettes et les reverse intégralement à la communauté.
- **S'engage** sur des niveaux de fréquentation et de recettes (recettes tarifaires, de publicité et d'infraction).
- **Peut être pénalisé ou intéressé** au regard des objectifs qui lui ont été fixés en matière de qualité, d'évolution du taux de fraude et de recettes.
- **Partage** éventuellement avec la collectivité ses gains de productivité allant au-delà des prévisions inscrites au contrat et les produits financiers qu'il a réalisés s'ils sont supérieurs à ceux prévus au contrat.

3- Le bilan de la société dédiée Keolis Bordeaux

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

Le bilan et le tableau de financement du délégataire au 31 décembre 2012 s'établissent comme suit :

ACTIF	Réalisé 2011	Réalisé 2012	PASSIF	Réalisé 2011	Réalisé 2012
Immobilisations brutes	13 869 155	16 107 058	Capital	300 000	18 058 070
Amortissements cumulés	3 327 747	4 974 996	Résultat	23 332	-1 488 263
Immobilisations nettes	10 541 408	11 132 062	Report à nouveau	-11 888 100	-11 864 767
<i>Total Biens stables</i>	10 541 408	11 132 062	Provision pour risques et charges	1 105 230	1 252 672
Fonds de roulement négatif	21 000 946	5 174 350	<i>Total Financements stables</i>	-10 459 538	5 957 712
Net stocks	3 901 169	3 544 264	Fonds de roulement positif		
Net clients	10 166 791	2 332 555	Dettes fournis et cptes rattachés	16 256 731	16 293 937
Autres créances	3 735 156	3 013 364	Dettes fiscales et sociales	17 765 324	18 359 118
Charges constatées d'avance	122 781	122 601	Autres dettes	10 074 440	4 930 937
<i>Total Biens circulants</i>	17 925 897	9 012 784	Dettes sur immobilisations	806 454	659 340
Besoin en fonds de roulement			<i>Total financement d'exploitation</i>	44 902 949	40 243 332
Disponibilités	3 463 325	49 643	Excédent de financement d'exploitation	26 977 052	31 230 548
Compte courant associé	2 512 782	26 634 912	Disponibilités	0	628 357
<i>Total liquidités</i>	5 976 107	26 684 555	<i>Total financement à court terme</i>	0	628 357
Trésorerie positive	5 976 107	26 056 198	Trésorerie négative		
Total des biens à financer	34 443 412	46 829 401	Total des financements	34 443 411	46 829 401

TABEAU DES FLUX	Réalisé 2011	Réalisé 2012		Réalisé 2011	Réalisé 2012
Emplois			Ressources		
Distribution de dividendes sur l'exercice			Capacité d'autofinancement de l'exercice	2 049 473	720 256
Renouvellement des équipements	1 809 440	2 751 263	+ Résultat net	23 332	-1 488 263
Remboursement des dettes financières			+ Dotation aux amort.et provisions	2 144 467	2 315 348
			- Reprises	-118 326	-106 829
			Cessions d'équipement (vnc)	33 258	82 479
			Produits de cessions d'actif	3 919	42 933
			Augmentation des capitaux propres	0	17 758 070
			Subventions	0	0
			Aug des dettes financières s/emprunt	0	0
Variation du besoin en Fonds de roulement	-424 869	-4 253 496	Total des ressources	2 086 650	18 603 738
Total des emplois	1 384 571	-1 502 233			
Variation de trésorerie				-702 079	-20 105 971

3.1- Analyse globale de la structure du bilan

Le haut de bilan présente **un fonds de roulement négatif pour 5.2 M€** en 2012 contre 21 M€ en 2011. Cette amélioration fait suite à l'augmentation du capital de la structure par le groupe Keolis pour 17.7 M€. Si les pertes d'exploitation des 3 premières années n'ont pas été purgées (report des déficits pour 11.8 M€), cette recapitalisation a cependant permis de redresser la situation nette du bilan qui redevient positive.

Le bas de bilan met en évidence **un excédent de financement d'exploitation qui s'élève à 31 M€** en augmentation de 3 M€ par rapport à celui de l'exercice précédent (28M€).

Cette situation est structurelle et s'explique essentiellement par les spécificités du cycle d'activité et la forme du contrat (stocks non significatifs au regard des achats ; très peu d'en-cours clients ; des échéances fournisseurs entre 30 et 60 jours ; des dettes sociales conséquentes en fin d'année).

Pour les raisons évoquées ci-dessus, **la trésorerie nette ressort positive pour 26 M€** Elle est bien évidemment en forte augmentation du fait de l'apport de fonds du groupe Keolis à

l'occasion de la recapitalisation de la société Keolis Bordeaux. Le compte courant d'associés, assimilé à de la trésorerie s'élève, fin 2012, à 26.6 M€ contre 2.5 M€ fin 2011.

3.2- Analyse de certains postes du bilan

3.2.1- Immobilisations

L'actif immobilisé a évolué comme suit :

		Au 1/01/2012	Acquisitions	Cessions	Au 31/12/2012
205000	Logiciels	703 263	147 721	0	850 984
	<i>Sous total</i>	703 263	147 721	0	850 984
213500	Inst agenc constructions	373 003	68 725	0	441 728
213800	Ouvrages d'infrastructure/Voies	2 610 698	49 714	0	2 660 412
215100	Instal Complexes spécialisées	23 243	42 677		65 920
215400	Matériel industriel	464 751	184 180		648 931
215500	Outillage industriel	28 917	7 064		35 981
217100	Matériel de transport/bus	1 097 499	19 979	170 165	947 313
217120	Véhicules de service	171 691	119 959		291 650
217500	Vélos	1 157 315	336 769	300 262	1 193 822
217600	Matériel transport annexe	166 955			166 955
218100	Instal gale agenc.instal	306 561	63 720		370 281
218300	Matériel de bureau	42 604	3 328		45 932
218350	Matériel informatique	259 333	101 591		360 924
218400	Mobilier	103 065	19 085		122 150
218422	Mobilier urbain	5 787 022	276 233		6 063 255
	<i>Sous total</i>	12 592 657	1 293 024	470 427	13 415 254
231000	Immo corporelles en cours	336 726	1 292 503	14 394	1 614 835
232000	Immo incorporelles en cours	173 827	25 913	20 000	179 740
	<i>Sous total</i>	510 553	1 318 416	34 394	1 794 575
261400	Titre de participation hors groupe	5 000			5 000
275000	Dépôts et cautionnements versés	57 681	26 495	42 933	41 243
	<i>Sous Total</i>	62 681	26 495	42 933	46 243
	Total Actif Immobilisé	13 869 154	2 785 656	547 754	16 107 056

En 2012 Keolis Bordeaux a procédé à des investissements qui se sont élevés à 2.7 M€ comprenant 1.3 M€ d'immobilisations en cours de réalisations (navettes fluviales Dubourdiou/logiciel Mainta et stations vélos Effia).

Il est à noter que le passif du bilan comprend 500 K€ de dettes sur immobilisations et 159 K€ de factures d'immobilisations non parvenues.

Le cumul des investissements bruts depuis le début du contrat s'élève à 14.9 M€, hors en cours et à 16.6 M€ en les intégrant, à comparer au plan prévisionnel d'investissements d'un montant de 14.4 M€₂₀₀₈.

Les principales acquisitions en 2012 ont été relatives aux achats de nouveaux vélos, de terminaux de paiements, de logiciels et matériels informatiques, d'agencements divers et de véhicules de services.

Huit véhicules de services de type « Cito » ont été mis au rebut et 441 vélos détruits représentant 470 K€ en valeur brute.

S'agissant des amortissements, il est constaté depuis le début du contrat un retard cumulé des comptabilisations des dotations de plus de 1,2 M€.

Deux raisons expliqueraient ce retard :

- La pratique de durées d'amortissements sur certains biens plus longues que prévues (exemple des poteaux d'arrêts amortis sur 10 ans alors que l'article 9.6 de la convention précise que ces biens devront être amortis au terme du contrat) ce qui est de nature à générer une valeur nette comptable en fin de contrat.
- La mise en service ou l'acquisition de biens en décalage avec le prévisionnel contractuel.

En fin de contrat, la collectivité devra tenir compte de ce différentiel d'amortissements lors de la reprise des biens de retours non amortis puisqu'elle finance cette charge au travers de la contribution forfaitaire annuelle d'exploitation.

Par ailleurs, il est prévu au terme du contrat, le recouvrement au profit de la collectivité des montants correspondants aux opérations éventuellement non réalisées par l'exploitant. Un comparatif des biens acquis par le délégataire au regard du prévisionnel contractuel devra être réalisé en fin de contrat.

Pour information, la prévision contractuelle (périmètre avenant 5) de la valeur nette comptable des biens non amortis au 30 avril 2014 s'élèverait à 10.2 M€₂₀₀₈. Cette VNC, qui n'était pas prévue à l'origine du contrat au plan prévisionnel d'investissement, est due principalement aux acquisitions supplémentaires faites par le délégataire à la demande de la Cub. A titre d'exemple, les navettes fluviales, mises en service en 2013, ne seront quasiment pas amorties au cours de ce contrat et devront faire l'objet d'une indemnisation au délégataire.

3.2.2- Stocks

Ils s'élèvent à 3,5 M€ fin 2012 contre 3,9 M€ l'année précédente avec une provision pour dépréciation de 32 K€.

Pour mémoire, la valeur du stock mis à disposition par la Cub s'élève à 3.7 M€, dont 29 K€ de dotation au cours de l'exercice 2012.

Il est à noter que depuis 2011, Keolis Bordeaux comptabilise les flux de stocks entre la date d'inventaire (19 déc. en 2012) et la date de clôture des comptes sociaux (31 déc.2012) ; ainsi, les variations comptables de stocks de l'exercice ne correspondent pas aux variations théoriques du stock d'une année à l'autre.

Suite à l'audit des stocks réalisé par l'IGA en 2011, il a été constaté en juin 2013 que l'ensemble des recommandations de cet audit n'ont pas encore été mises en œuvre à cette date. Cette situation est de nature à générer des discussions sur le niveau des stocks à reprendre au terme du contrat.

Le délégataire s'est engagé d'ici fin 2013 à finaliser avec les services de la Cub :

- La méthode de provision pour dépréciation des stocks ;
- La production de la liste des organes relais suivis en stocks mais non valorisés ;
- L'actualisation de la procédure de gestion de stocks du délégataire à l'occasion du changement du logiciel de gestion des stocks (Mainta)
- L'actualisation de la procédure de remises de pièces de rechange par la Cub à Keolis Bordeaux.

3.2.3- Clients

Le poste clients s'élève à 2.3 M€ en 2012 contre 10.1 M€ l'exercice précédent.

Il est constitué essentiellement de factures à établir à la Cub pour 1.9 M€ ht. Ce montant correspond au solde de la CFE 2012 attendue de la Cub, calculée et arrêtée par le délégataire dans ses comptes pour la somme de 7.5 M€ duquel il faut déduire le solde de la CFE 2011 dû à la Cub pour un montant de 5.6 M€ et toujours non payée au 31 décembre 2012 par Keolis Bordeaux.

Il est à noter, que depuis le début de ce contrat, la contribution forfaitaire d'exploitation a toujours été différente dans les comptes du délégataire de celle arrêtée par la Cub.

L'historique de ces écarts est expliqué au chapitre 4.1.1 de ce rapport.

Enfin, l'application des deux protocoles transactionnels, l'un adopté en juillet 2012, et l'autre en septembre 2013, devraient conduire à mettre en cohérence les données comptables de la Cub avec celles de son exploitant.

Pour information, la facture à établir à Veolia Transport Bordeaux (datant de 2009) pour 545 K€ au titre d'une partie des primes exceptionnelles salariés réglées par Keolis Bordeaux en 2009 a été annulée comptablement sans paiement par Veolia. En contrepartie, une somme sensiblement équivalente due par Keolis Bordeaux à Veolia et comptabilisée en autres dettes a été également annulée.

3.2.4- Autres créances

D'un montant de 3 M€, elles sont constituées essentiellement :

- des comptes de tva (déductible, sur factures à recevoir...) pour 1.5 M€,
- des dépôts de garantie versés aux assurances, destinés à couvrir le montant de la franchise en responsabilité civile pour 1M€
Compte tenu du fait d'un décalage entre le constat et la clôture de certains sinistres, les dépôts versés couvrent la période du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2012.

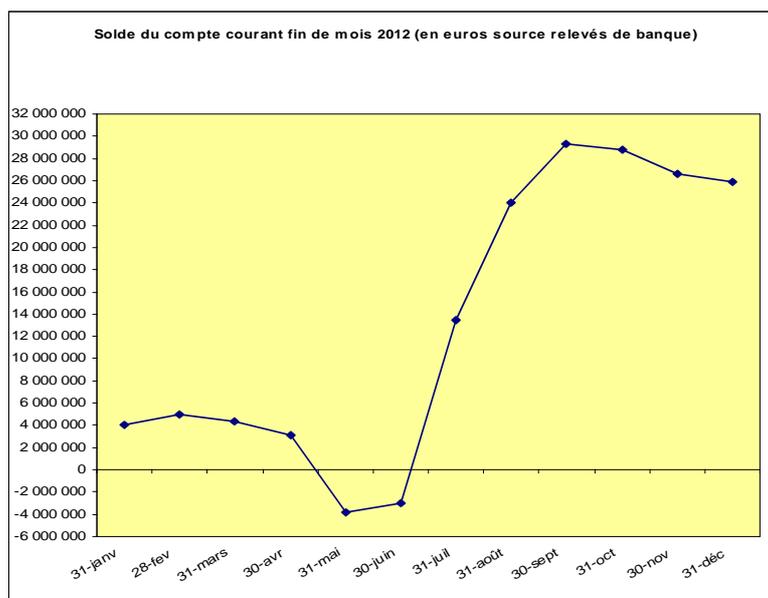
3.2.5- Trésorerie et compte courant d'associé

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

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

Le taux Eonia ayant chuté en dessous de 0.25 à compter du mois de juillet 2012, il n'y a eu aucune rémunération du compte courant à compter de cette date, bien que la position de trésorerie de Keolis Bordeaux ait été en moyenne de 25 M€ jusqu'à la fin de l'exercice.

En 2012, le compte courant d'associés a évolué comme suit :



L'année 2011 avait été marquée par la baisse significative du compte courant qui était devenu créditeur pour la première fois depuis le début du contrat, signe de difficultés de l'exploitant compte tenu de ses résultats déficitaires cumulés.

Jusqu'au milieu de l'exercice 2012 la situation s'est fortement dégradée.

Ce n'est qu'après la constatation d'une augmentation de capital en juillet 2012 pour la somme de 17.7 M€ et le versement par la Cub d'un montant de 10 M€ au titre du protocole transactionnel du 24 juillet 2012 que le compte courant est redevenu débiteur.

Les produits financiers générés par ces placements ont été quasiment inexistantes et ont même été absorbés par les frais financiers.

Pour mémoire, les prévisions contractuelles annuelles de Keolis Bordeaux au titre des produits financiers attendus étaient de 650 K€₂₀₀₈.

Il faut rappeler :

- Que la crise bancaire persistante depuis l'entrée en exploitation de Keolis Bordeaux a généré un effondrement des taux de rémunération des placements de trésorerie et notamment de celui du taux Eonia qui ne s'est pas redressé ;
- Que les difficultés rencontrées par l'exploitant pour atteindre ses objectifs contractuels ont générés des pertes d'exploitation importantes depuis le début du contrat générant un découvert bancaire.

En 2012, la moyenne annuelle du taux Eonia s'est élevée à 0,229 alors qu'en 2008, date de la remise de l'offre de Keolis Bordeaux, elle était de 3.857.

3.2.6- Provisions pour risques et charges

Il s'agit essentiellement des provisions constituées pour pallier les dépenses futures au titre des médailles du travail du personnel de la structure (997 K€) et de divers risques sur litiges dans l'entreprise (255 K€).

Il est à noter que la provision pour médailles du travail n'est pas transmissible d'un délégataire à l'autre.

3.2.7- Fournisseurs et comptes rattachés

Les dettes fournisseurs s'élèvent à 16 M€ dont 8.7 M€ de factures à recevoir représentant 54,4% du poste.

Globalement, les provisions s'apurent pour la plupart en 2013 (hormis les provisions d'assurances sinistres qui cumulent à elles seules plus de 1.5 M€ pour la période 2011 à 2012).

Néanmoins, il a été relevé que le prestataire Alstom ne facture pas les changements de boitiers depuis au moins le mois d'avril 2012 : les provisions constituées fin décembre 2012 pour ce seul fournisseur s'élèvent à 550 K€.

Il ressort par ailleurs de l'analyse de la « balance âgée des fournisseurs » au 31 mars 2013 qu'il subsiste plusieurs factures anciennes non réglées dont l'échéance de paiement est dépassée depuis de nombreux mois. Ainsi, on peut relever, entre autres, les fournisseurs Alstom pour 48 K€ (factures 2011 et 2012) ; A2C pour 32 K€ (factures 2009 à 2012) ou encore Frainrail système ferroviaire pour 51 K€ (factures 2011).

3.2.8- Dettes fiscales et sociales

D'un montant de 18.3 M€, elles comprennent essentiellement :

- 6.8 M€ de dettes sociales relatives à la valorisation des jours de congés et d'ARTT dus aux salariés ;
- 6,7 M€ de dettes aux caisses sociales obligatoires correspondant, en fonction des caisses, aux bordereaux du mois de décembre ou du dernier trimestre 2012.

S'agissant des congés payés, on relève une baisse symbolique du nombre de jours dus aux salariés (-1.28 j/salarié) malgré la mise en œuvre d'un plan d'action par le délégataire pour réduire le volume des compteurs individuels.

Les efforts consentis par l'exploitant paraissent donc insuffisants et l'on peut s'interroger sur l'apurement de ce retard d'ici la fin du contrat. Par ailleurs, il est rappelé que la Cub, dans le cadre du protocole transactionnel du 24 juillet 2012, a aidé financièrement le délégataire à « purger les compteurs » en lui versant une indemnité de 437 K€.

Pour mémoire, fin 2008, les salariés de Veolia Transport Bordeaux accusaient un retard important dans la prise des droits à congés et repos compensateurs estimé à 14,73 jours/salariés.

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

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

Fin 2010, malgré un effectif moyen en hausse de 113 E.T.P, ce passif social s'était encore accru et fin 2011, la situation s'était stabilisée.

Le tableau ci-dessous représente l'évolution des heures et des jours de repos des 4 dernières années, comparé à l'exercice 2008 intégralement assuré par Veolia Transport Bordeaux.

L'effectif moyen à fin décembre est passé de 2 189 salariés en 2011 à 2 203 salariés en 2012.

La moyenne des jours de congés dus aux salariés fin 2012 ressortirait à 19.8 jours par personne contre 21.08 jours par personne fin 2011.

Comparatif Dettes sociales Keolis à fin décembre	Kéolis 2012		Kéolis 2011		Kéolis 2010		Kéolis 2009		Variation 2011/2012		Variation 2010/2011		Variation 2009/2010		Rappel Véolia 2008	
	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours	Provision	nbre de jours						
Repos compensés	170 949	11 238	165 256	11 187	146 798	10 652	118 391	8 876	5 693	51	18 458	535	28 407	1 776	114 362	9 074
Récup sur fiches	0	0	1 160	74	1 220	88	1 230	89	-1 160	-74	-59	-14	-11	-2	1 237	94
Comm diverses (représ du personnel)	0	0	11 791	820	12 719	936	11 083	806	-11 791	-820	-928	-116	1 636	130	7 288	560
Bonification (loi Aubry avant 35 H)	12 025	738	13 518	844	12 738	885	13 427	947	-1 493	-106	780	-41	-689	-62	14 466	1 049
Repos compensateurs	70 604	4 788	75 912	5 272	83 267	5 994	56 795	4 059	-5 308	-484	-7 355	-722	26 472	1 934	46 834	3 458
rtt	1 123 232	78 984	1 197 342	86 824	1 088 799	82 685	712 353	54 734	-74 110	-7 840	108 543	4 139	376 446	27 951	671 202	53 247
repos compensateurs travail de nuit	98 664	6 990	67 329	4 900					31 335	2 090	67 329	4 900				
Total des heures (en valeur)	1 475 474	102 738	1 532 309	109 920	1 345 541	101 239	913 279	69 511	-56 835	-7 182	186 768	8 681	432 261	31 727	855 390	67 482
Sous Total en jours (à raison de 7HJ)		14 677		15 703		14 463		9 930		-1 026		1 240		4 532		9 640
Jours complémentaires si non maladie ex N	286 922	2 690	283 662	2 706	304 710	3 008	278 842	2 774	3 261	-16	-21 049	-302	25 868	234	260 779	2 670
Jours complémentaires si non maladie ex N-1	157 853	1 369	165 384	1 492	139 891	1 352	104 689	1 036	-7 531	-123	25 494	141	35 202	316	90 338	931
Jours repos fériés	2 109 648	20 327	2 161 598	21 268	1 926 584	19 444	1 376 055	14 033	-51 950	-941	235 014	1 825	550 530	5 411	1 057 151	11 202
Jours repos médailles	22 095	190	20 655	180	20 080	202	16 321	165	1 440	11	575	-22	3 759	37	12 171	126
Jours de congés	486 770	4 368	514 284	4 786	659 139	6 456	421 710	4 232	-27 514	-418	-144 855	-1 670	237 429	2 225	388 719	4 037
Total des jours (en valeur)	3 063 288		3 145 583		3 050 404		2 197 617		-82 295		95 179		852 788		1 809 158	
Sous Total des jours		28 944		30 432		30 461		22 239		-1 488		-29		8 222		18 966
Provision au 31/12	4 538 762		4 677 892		4 395 945		3 110 896		-139 130		281 947		1 285 049		2 664 548	
Taux de charges	51,60%		50,70%		49,90%		49,80%								47,50%	
Charges sur provisions	2 342 001		2 371 691		2 193 577		1 549 226		-29 690		178 115		644 350		1 265 660	
Provisions toutes charges comprises	6 880 763		7 049 583		6 589 521		4 660 122		-168 820		460 062				3 930 208	
Total des jours dus		43 621		46 134		44 923		32 169		-2 513		1 211		12 754		28 606
Effectif moyen à fin décembre (TBC + MOBIBUS)	2 203		2 189		2 180		2 067		14		9		113		1 942	
Nombre de jours dus par salarié		19,80		21,08		20,60		15,56		-1,27		0,47		5		14,73
Provisions par salarié hors taux de charges	2 060		2 137		2 016		1 505		-77		121		511		1 372	
Provisions par salarié toutes charges comprises	3 123		3 220		3 022		2 255		-97		198		768		2 024	

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

3.2.9- Autres dettes

Les dettes diverses, qui s'élèvent à 4.9 M€ comprennent essentiellement les stocks et dépôts à reverser à la CUB (mise à disposition du stock de départ au 1^{er} mai complété des dotations de nouvelles pièces en 2009, 2010 et 2012 pour un montant de 3,7 M€) et le solde des recettes de titres de décembre 2012 à reverser à la Cub pour 1 M€.

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

Les comptes sociaux du délégataire comparés aux comptes prévisionnels des 4 premiers exercices du contrat se présentent comme suit :

COMPTE DE RESULTAT (EN K€)	Prévision 2009 8 mois	Prévision 2010 12 mois	Prévision 2011 12 mois	Prévision 2012 12 mois	Cumul Réalisé 2009/2012	Cumul Prév.Inflétées 2009/2012	Réalisé 2009 (9 mois)	Réalisé 2010 (12 mois)	Réalisé 2011 (12 mois)	Réalisé 2012 (12 mois)	Cumul Réalisé 2009/2012	Ecart Réalisé./Prévis.	Ecart Réalisé./Prévis. (en %)
PRODUITS													
RECETTES D'EXPLOITATION													
Contribution forfaitaire	91 193	151 908	153 887	155 314	552 302	567 987	92 003	153 541	164 998	170 854	581 396	13 409	2,36%
Remboursement Taxe Professionnelle	0	2 817	2 837	2 827	8 481	8 767	0	1 945	2 929	2 339	7 213	-1 554	-17,72%
Autres recettes d'exploitation						0	1	0	1 013	1 013	1 014	1 014	
Sous Total chiffre d'affaires	91 193	154 725	156 724	158 141	560 783	576 754	92 004	155 486	167 927	174 206	589 623	12 869	2,23%
Produits du trafic	28 313	52 698	58 997	62 759	202 767	208 875	27 817	44 774	49 468	53 117	175 176	-33 699	-16,13%
Autres produits : publicité	1 098	1 638	1 638	1 638	6 012	6 179	594	1 015	930	912	3 451	-2 728	-44,15%
Autres produits : infractions	559	702	614	614	2 489	2 553	650	901	1 139	1 389	4 079	1 526	59,79%
Autres produits : redevance de sous-occupation					0	0		108	53	62	223	223	
Recettes titres et abonnements	29 970	55 038	61 249	65 011	211 268	217 607	29 061	46 798	51 590	55 480	182 929	-34 678	-15,94%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	121 163	209 763	217 973	223 152	772 051	794 360	121 065	202 284	219 517	229 686	772 552	-21 808	-2,75%
CHARGES													
Recettes tarifaires reversées à la Communauté	29 970	55 038	61 249	65 011	211 268	217 607	29 061	46 798	51 590	55 480	182 929	-34 678	
60 achats	9 756	16 481	16 874	16 412	59 523	61 207	9 624	15 988	17 248	18 773	61 633	426	
Carburants et lubrifiants	3 881	6 751	6 880	6 781	24 293	24 985	3 453	5 875	6 789	7 333	23 450	-1 535	
dont GNV	2 400	4 953	5 188	5 186	17 727	18 250	1 968	3 352	3 882	4 086	13 288	-4 962	
Fluides: Electricité+Gaz+Eau+Fuel	459	684	684	684	2 511	2 581	627	1 397	1 486	1 134	4 644	2 063	
Electricité tramways	1 469	2 340	2 342	2 342	8 493	8 731	1 488	2 465	2 608	2 681	9 242	511	
Fournitures Bus et Tram	3 071	5 188	5 184	5 084	18 527	19 048	2 688	4 203	4 473	4 582	15 946	-3 102	
Autres Achats	876	1 518	1 784	1 521	5 699	5 862	1 368	2 048	1 892	3 043	8 351	2 489	
61 services extérieurs	12 813	20 501	21 745	23 549	78 608	80 898	14 651	27 137	28 315	30 286	100 389	19 491	
Locations	342	559	609	548	2 058	2 116	624	1 086	1 026	931	3 667	1 551	
Sous-traitance ligne de bus	8 201	11 945	13 181	15 072	48 399	49 825	7 272	13 658	15 443	17 936	54 309	4 484	
dont sous-traitance groupe		0			0	0	2 468	6 490	8 316	10 470	27 744	27 744	
Sous-traitance entretien bus Tramways	1 808	4 141	4 099	4 097	14 145	14 561	2 002	4 851	4 250	4 200	15 303	742	
dont sous-traitance groupe		0			0	0	0	0	0	0	0	0	
Sous-traitance pneumatiques	278	524	544	544	1 890	1 945	266	419	542	519	1 746	-199	
Divers	1 069	1 594	1 572	1 548	5 783	5 942	2 879	5 635	5 672	5 434	19 620	13 678	
Assurances (primes+provisions)	1 115	1 738	1 740	1 740	6 333	6 510	1 608	1 488	1 382	1 266	5 744	-766	
dont assurances groupe		0			0	0	59	54	51	51	164	164	
62 autres services extérieurs	7 158	11 890	10 563	10 530	40 141	41 230	5 533	9 684	9 763	10 341	35 321	-5 909	
Frais de siège (assistance technique)	1 446	2 253	2 258	2 248	8 205	8 434	1 982	3 531	3 781	3 752	13 046	4 612	
dont facturation de personnel groupe	613	915	915	915	3 358	3 451	1 161	2 205	2 347	2 284	7 997	4 546	
dont autres frais de siège	833	1 338	1 343	1 333	4 847	4 983	820	1 326	1 435	1 468	5 049	66	
Publicité-opérations promotionnelles	187	313	275	280	1 055	1 084	302	788	371	518	1 979	895	
Gardiennage parcs relais et autres					0	0	3 249	5 365	5 611	6 071	20 296	20 296	
Sous-total: Divers services extérieurs	5 525	9 324	8 030	8 002	30 881	31 713	0	0	0	0	0	-31 713	
dont lavage nettoyage bus -tramway - stations	1 638	2 406	2 414	2 421	8 879	9 125	0	0	0	0	0	-9 125	
dont frais pédagogiques formation	633	862	847	822	2 968	3 042	0	0	0	0	0	-3 042	
dont communication - information clientèle	667	1 662	961	882	4 172	4 275	0	0	0	0	0	-4 275	
dont coûts distribution titres et encaissement	577	850	973	1 042	3 442	3 543	0	0	0	0	0	-3 543	
dont divers maintenance	486	725	725	733	2 669	2 743	0	0	0	0	0	-2 743	
dont charges externes inventaire	0	245	37	37	319	325	0	0	0	0	0	-325	
dont contribution employeur restauration	273	427	426	422	1 548	1 591	0	0	0	0	0	-1 591	
dont contrôle - médiation	120	485	225	225	1 055	1 081	0	0	0	0	0	-1 081	
dont autres	1 131	1 662	1 422	1 614	5 829	5 987	0	0	0	0	0	-5 987	
												0	
VALEUR AJOUTEE	61 466	105 853	107 542	107 650	382 511	393 418	62 196	102 677	112 601	114 806	392 280	-1 138	-0,29%
63 impots et taxes	2 470	6 925	6 896	6 874	23 165	23 863	2 962	6 388	7 600	6 789	23 739	-124	
Charges fiscales sur salaires	2 268	3 811	3 719	3 708	13 506	13 884	2 762	4 131	4 288	4 027	15 208	1 324	9,53%
Taxe professionnelle	0	2 817	2 836	2 827	8 480	8 766	0	1 944	2 929	2 339	7 212	-1 554	
Autres impôts et taxes	202	297	341	339	1 179	1 213	200	313	383	423	1 319	106	
64 charges de personnel (hors charges fiscales)	59 069	95 793	97 232	97 274	349 368	359 231	63 428	103 812	107 460	108 612	383 312	24 081	6,70%
Salaires	41 222	66 836	67 689	67 598	243 345	250 207	43 835	72 121	73 958	74 607	264 521	14 314	
Charges sociales	17 847	28 957	29 543	29 676	106 023	109 024	19 593	31 691	33 502	34 005	118 791	9 767	
Subvention d'exploitation autres (Remboursement OPCA...)	692	1 067	1 065	1 056	3 870	3 978	1 203	1 169	1 079	1 130	4 581	603	
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	609	4 202	4 479	4 558	13 848	14 302	-2 991	-6 354	-1 380	535	-10 190	-24 492	-171,25%
65/75 charges et produits divers de gestion							-1	47	-227	-274	-455	-455	
68/78 dotations s/ amort et provisions													
Dotation aux amortissements des biens	178	1 865	2 014	2 145	6 202	6 411	116	1 420	2 009	2 035	5 580	-831	
Dotations aux prov pour charges retraite							59	92	64	215	215	215	
Dotation aux prov.pour risques et charges							8	83	91	91	91	91	
Dotations aux prov pour dépréciation							13	10	26	49	49	49	
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	120 732	207 426	215 508	220 739	764 405	786 469	124 243	210 215	217 295	231 085	782 838	-3 631	-0,46%
RESULTAT D'EXPLOITATION	431	2 337	2 465	2 413	7 646	7 891	-3 178	-7 931	-3 162	-1 399	-15 670	-23 561	-298,58%
Charges financières	8	435	451	401	1 295	1 338	0			6	6	-1 332	
Produits Financiers	402	635	646	645	2 328	2 393	18	18	23	5	64	-2 329	
RESULTAT FINANCIER	394	200	195	244	1 033	1 056	18	18	23	-1	58	-998	-94,51%
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	825	2 537	2 660	2 657	8 679	8 947	-3 160	-7 913	-3 139	-1 400	-15 612	-24 559	-274,50%
ELEMENTS EXCEPTIONNELS							-769	-46	3 160	-88	2 257	2 257	
Participation des salariés aux résultats	169	540	592	595	1 896	1 955	0				0	-1 955	
Impôt société	275	789	707	689	2 460	2 532	0				0	-2 532	
RESULTAT NET COMPTABLE	381	1 208	1 361	1 373	4 323	4 460	-3 929	-7 959	21	-1 488	-13 355	-17 815	-399,47%

En préambule, il y a lieu de rappeler que le compte de résultat prévisionnel valorisé en €₂₀₀₈ a été recalé des impacts des avenants 3, 4 et 5.

Pour une meilleure appréhension des écarts entre le compte d'exploitation prévisionnel et le réalisé, le prévisionnel a été actualisé à l'inflation (indice de septembre inflation 2009 à 0,1 % ; inflation 2010 à 1,20 % ; inflation 2011 à 2,1 % et enfin inflation 2012 à 2%).

Cette méthode de comparaison appliquée en 2010, 2011 et 2012 (l'inflation 2009 était trop faible pour entraîner un effet mesurable) est par ailleurs identique à celle pratiquée lors du précédent contrat de transports. Elle permet d'identifier les écarts au regard du prévisionnel.

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

L'exercice 2012 confirme les analyses financières des années antérieures et jointes aux rapports d'activité transports de la Communauté urbaine produits pour chaque exercice.

Si la valeur ajoutée au terme des 4 premières années du contrat apparaît comme étant proche du prévisionnel, l'excédent brut d'exploitation, qui ressort négatif pour 10 M€, est très éloigné des prévisions (- 24 M€ d'écart) et s'explique clairement par des coûts supplémentaires liés aux charges de personnel.

Pourtant, ces coûts ont été atténués par leurs prises en charge par la Cub, au travers de 2 protocoles transactionnels (dont l'un datant de novembre 2013 mais comptabilisé par anticipation dans ses comptes par le délégataire en 2012) pour un montant total de 11.2 M€.

Le résultat financier est neutre compte tenu de la baisse des taux monétaires depuis le début du contrat ; Keolis Bordeaux prévoyait à ce titre 1 M€ de gains.

Après la constatation d'une subvention exceptionnelle versée par le groupe Keolis pour un montant de 3 M€ en 2011, le délégataire affiche, un résultat cumulé déficitaire sur 4 ans de 13.3 M€ après comptabilisation de la totalité des indemnités prévues par les protocoles transactionnels ou obtenues de la Cub pour un montant de 24.9 M€.

En résumé, si la Cub n'avait pas compensé une partie des pertes du délégataire, Keolis Bordeaux aurait affiché sur 4 ans un résultat cumulé déficitaire de 41 M€ (en intégrant la subvention exceptionnelle de 3 M€ versée par le groupe Keolis).

Cette situation interroge donc la pertinence de l'offre initiale de Keolis Bordeaux, compte tenu des résultats déficitaires constatés depuis le début du contrat résultant principalement d'écarts importants sur la masse salariale et de prévisions de recettes surestimées.

4.1- Analyse de certains postes du compte de résultat 2012

4.1.1- La contribution forfaitaire

Le chiffre d'affaires total comptabilisé dans les comptes de Keolis Bordeaux s'élève à 174 M€ dont 1 M€ au titre de la vente de pneus revendus dans le cadre d'un changement de prestataire (cette recette est compensée par une charge du même montant).

L'arrêté de la CFE 2012 dans les comptes du délégataire se décompose comme suit :

selon détails arrêté des comptes keolis 2012	
Contribution forfaitaire	169 608 792
divers selon fiches pole mobilité	184 352
pénalités qualité	354 961
Intéressement PMR	3 774
Intéressement redevances occup.	10 000
CET	2 318 729
convention pole intermodaux	149 253
<i>Sous Total</i>	172 629 861
NAO+primes exceptionnelles 2012	3 216 028
<i>Sous total</i>	175 845 889
Pénalités 2012 (selon état cub déc)	-4 852 204
<i>sous total</i>	170 993 685
demande du cac (risque de non accord)	-500 000
<i>sous total</i>	170 493 685
rembt pénalités 2009 à 2011	7 332 445
extourne prov nao et regul 2011	-4 632 862
<i>Sous total</i>	2 699 583
Chiffre d'affaires 2012	173 193 268

La collectivité a, de son côté, arrêté le montant de la contribution forfaitaire 2012 à 163.5 M€.

Il est donc constaté un écart avec les enregistrements comptables du délégataire qui s'élève à 9.5 M€. Cette situation devrait se rétablir en 2013, lorsque la Cub aura inscrit les conséquences financières du second protocole transactionnel approuvé au conseil du 27 septembre 2013.

Le tableau ci-dessous retrace les écarts sur la CFE constatés depuis le début du contrat dans les comptes de la Cub et dans ceux du délégataire.

Années	contribution forfaitaire		
	Chez Keolis	Chez Cub	Ecarts
2009	92 002 617	90 416 741	1 585 876
2010	155 486 346	153 185 188	2 301 158
2011	167 926 860	157 200 154	10 726 706
2012	173 193 267	163 598 904	9 594 363
	588 609 090	564 400 987	24 208 103
protocole transactionnel 2009/2011 versé en juill 2012		9 982 018	-9 982 018
<i>Sous Total</i>	588 609 090	574 383 005	14 226 085
protocole transactionnel 2009/2012 versé en nov 2013		14 897 489	-14 897 489
Total	588 609 090	589 280 494	-671 404

Depuis le début du contrat, le délégataire a constaté des produits à recevoir de la part de la Cub avant même de recevoir son accord.

Pour information, le chiffre d'affaires de Keolis Bordeaux en 2013 tiendra compte de 671 K€ de chiffres d'affaires complémentaire non comptabilisé en 2012 (dont 500 K€ par règle de prudence demandé par le commissaire aux comptes du délégataire), ce qui implique que la cub versera plus d'indemnités que celles prévues par le délégataire dans ses comptes à fin 2012.

4.1.2- Le niveau de recettes du trafic encaissées

Les engagements pris par Keolis Bordeaux s'agissant des recettes prévisionnelles contractuelles en 2012 dites " produits du trafic " pour un montant de 62.7 M€ (sans actualisation) comparés aux recettes encaissées, font apparaître une différence brute par rapport aux objectifs de 9,6 M€.

Il y a lieu cependant de corriger cet écart. Les bases contractuelles d'engagements de recettes doivent en effet être ajustées chaque année des éléments suivants :

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

Sous l'effet des 4 critères d'ajustement ci-dessus, l'arrêté des comptes 2012 déterminé par la collectivité fait état d'une base brute d'engagements de recettes diminuée de 2 M€ et ramenée à 60.7 M€.

Les recettes reversées par Keolis Bordeaux à la Cub s'élevant à 53.1 M€, le délégataire se trouve pénalisé et doit à la Communauté urbaine au titre de la garantie de recettes sur laquelle il s'est engagé un total de 7,6 M€.

2012	Base Théorique contractuelle	Base définitive	Ecarts Base Théorique/Base définitive	Recettes Réelles	Ecarts Base définitive/Recettes réelles
Recettes TBC	61 884 951	59 878 799	2 006 152	51 787 156	8 091 643
Recettes PMR	236 981	239 151	-2 170	227 285	11 866
Recettes V3	653 004	660 683	-7 679	1 103 389	-442 706
Total (en €)	62 774 936	60 778 633	1 996 303	53 117 830	7 660 803

Cette pénalité, actée dans l'arrêté des comptes de la Cub le 28 juin 2013, a fait l'objet d'une atténuation à hauteur de 3.2 M€ en faveur du délégataire dans le cadre du protocole transactionnel validé au conseil de septembre 2013.

4.1.3- Précisions sur certains postes de charges

➤ Sous-traitance lignes de bus

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

En 2012, le poste représente une charge de 17.9 M€, en augmentation de 16.2 % par rapport à 2011 dont 58.4 % (contre 54 % sur n-1) pour le groupe Keolis (filiale Keolis Gironde) et 38.2 % (contre 43 % sur n-1) pour le groupe Veolia (filiale Citram).

Cette augmentation est due en partie à la mise en place en août 2011 de la liane 14 dans le cadre des travaux de la phase 3 du tramway. Cette ligne est exploitée par Keolis Gironde et n'entre pas, par dérogation, dans le calcul du quota contractuel plafonnant à 20 % de l'offre commerciale les kilomètres sous-traités.

Plusieurs autres contrats d'affrètement, dans le cadre de l'indisponibilité du pont aval et de la desserte Gare de Blanquefort, ont été également mis en place.

Pour mémoire, la sous-traitance de l'exploitation des navettes électriques initialement sous-traitée par l'exploitant, a été reprise en direct par Keolis Bordeaux en septembre 2010.

➤ Frais de siège

Ils s'élèvent à 1.4 M€ en 2012 comme en 2011.

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

La vérification de la valorisation des frais de siège, n'appelle pas de commentaire particulier.

➤ Personnel mis à disposition

Il était prévu au contrat la mise à disposition de 7 personnes salariées du groupe Keolis pour un coût prévisionnel en 2012 de 915 K€₂₀₀₈.

Finalement, 15 personnes sont mises à disposition en 2012 pour un montant de 2.3 M€, ce qui représente des coûts supplémentaires par rapport au prévisionnel supérieurs à 1 M€.

Cette charge supplémentaire vient encore confirmer la constatation faite au point 4 du rapport sur les évolutions importantes des charges de personnel au regard de l'évaluation initiale de l'exploitant.

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

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

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

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

Un coefficient de 1,14 est appliqué par le groupe à la base salariale au titre des frais de gestion de carrière et d'administration.

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

– La transparence et le contrôle de la charge à compenser n'est pas vérifiable de façon analogue à celle inscrite dans les comptes de la société dédiée (les facturations du groupe à sa filiale ne sont ni détaillées ni individualisées).

– Les 14 % de frais de gestion perçus par le siège au titre de la gestion de ces emplois sont probablement supérieurs aux coûts réels de gestion si ce personnel était salarié de la structure

Bordelaise.

– Il existe un risque de départ sans préavis, en cas de changement de délégataire, de ces salariés, majoritairement cadres supérieurs nécessaires à l'exploitation et à la continuité du service public. Si ces cadres étaient salariés de Keolis Bordeaux, ils bénéficieraient d'un transfert automatique de leurs contrats de travail au nouvel exploitant.

➤ Les frais de personnel

C'est le poste de charges qui apparaît le plus en décalage par rapport au prévisionnel (un prévisionnel pour 100,9 M€₂₀₀₈ charges fiscales comprises contre un réalisé pour 112.6 M€ soit un écart de plus de 11 M€ avant prise en compte des compensations diverses versées par la Communauté urbaine dans le cadre des deux protocoles transactionnels précités.

Il y a donc lieu de s'interroger sur ce différentiel de charges significatif.

Plusieurs raisons expliqueraient l'évolution des rémunérations constatées dans les comptes du délégataire :

- Un effectif nécessaire au service supérieur au prévisionnel ;
- Des charges d'exploitation probablement mal appréhendées compte tenu de la mise en place d'un réseau innovant.

Les augmentations de rémunérations, supérieures à celles prévues au contrat (NAO 2009 négociée par Veolia transport Bordeaux) ont fait l'objet d'une compensation financière intégrale par la Cub.

4.1.4- Le résultat financier

Le résultat financier est négatif pour 1 K€ pour une prévision positive de 244 K€₂₀₀₈.

Comme il a été décrit au paragraphe 3.2.5, le taux de rentabilité des fonds disponibles a été particulièrement faible sur l'exercice et cela d'ailleurs depuis le début du contrat.

Dans la mesure où le taux Eonia a été inférieur à 0.25 à compter du mois de juillet 2012, il n'y a plus eu de rémunération du compte courant financier de Keolis bordeaux par le groupe Keolis.

Il est rappelé que la convention prévoit un partage des produits financiers avec la collectivité s'ils sont supérieurs aux prévisions. Cela n'a jamais été le cas depuis 2009.

5- Conclusion

L'exercice 2012 n'a pas permis à Keolis Bordeaux de redresser l'exploitation fortement dégradée des deux exercices précédents.

Le délégataire affiche encore un résultat déficitaire de 1.5 M€ et cumule donc des pertes depuis le début du contrat à hauteur de 13.3 M€.

Cette situation serait d'autant plus importante (perte de 41 M€) si :

- **D'une part, la Cub n'avait pas accepté de compenser des charges et de revoir les pénalités contractuelles du délégataire dans le cadre de deux protocoles transactionnels pour un montant total de 24.9 M€;**
- **D'autre part, si Keolis Bordeaux n'avait pas perçu en 2011 de son actionnaire principal une subvention d'équilibre d'un montant de 3 M€**

Partie 2 – Analyse économique d'exploitation du contrat

1- Les éléments clefs du contrat

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

Ceux-ci permettent de mettre en exergue au cours du contrat les éventuels points d'attention (évolution du niveau de recettes ; dérive de la contribution forfaitaire ; objectifs de validations ou de voyages comptables non atteints par le délégataire, niveau de la fraude..).

Afin d'analyser économiquement le contrat de la délégation, il est nécessaire de retracer ci-après les indicateurs utilisés et de rappeler leurs impacts financiers pour le délégant et le délégataire.

Indicateurs contractuels	Définition (non contractuelles)	Principes contractuels	Pénalités contractuelles	Intéressement contractuel
Validations brutes	Données issues du système billettique recensant le nombre d'usagers ayant confirmé leur présence même en correspondance, dans les rames et/ou les bus, par la lecture de leur abonnement (carte à puce) ou le compostage de leur ticket aux valideurs mis à leur disposition	Engagement sur nombre de validations : intéressement ou pénalité (article 15.2) la base théorique d'engagement est corrigée chaque année des modifications de l'offre kilométrique, des interruptions de services (grève nationale), des variations calendaires.	Article 10-2 maximum 150K€ indexé chaque année	Article 10-2 maximum 100 K€ indexé chaque année
Voyages comptables	Ensemble des trajets effectués par les usagers	Le nombre de voyages comptables exprimant les objectifs de fréquentation du délégataire est stipulé à l'article 4 du contrat. Selon l'article 10.1.3 e)) de l'annexe 10, le nombre de voyages comptables se calcule par l'application aux quantités de titres vendus d'un coefficient de mobilité par titre.	Pas de pénalité mais impact financier possible sur le calcul de la base définitive de l'engagement de recettes	Pas d'intéressement mais impact financier possible sur le calcul de la base définitive de l'engagement de recettes
Recettes de titres	Recettes tarifaires versées par le délégataire à la collectivité	La base d'intéressement aux recettes est l'engagement de reversement minimum de recettes défini à l'article 13.1.3 du contrat. Il est spécifié à l'article 10-1 de l'annexe 10 que cette base de calcul définitive de l'intéressement est chaque année comparée à la recette réelle de l'année n. Afin de déterminer la base définitive annuelle des recettes, il y a lieu de prendre en compte chaque année : - Les modifications de l'offre de référence (impact de la variation des kms par mode) - Les variations calendaires (selon calendrier des jours AB) - L'effet de la gratuité en faveur des demandeurs d'emploi et en situation précaire (évolution de la gratuité d'une année sur l'autre) - Les effets des interruptions de service pour cause de grève nationale (poids des kms non effectués par rapport au calendrier des jours AB) - Les évolutions tarifaires (comparaison entre la recette unitaire moyenne de n et la recette unitaire moyenne de référence) Il y a lieu également de tenir compte du niveau d'inflation (élasticité)	Si les recettes réelles sont inférieures à l'engagement n du délégataire, celui-ci est tenu par son engagement et reverse le différence à la collectivité	Si les recettes réelles dépassent de 1,5% l'engagement du délégataire l'année n, le surplus est partagé par moitié entre la collectivité et le délégataire
Offre kilométrique	Kilomètres théoriques contractuels actualisés des modifications d'offres décidées par la collectivité.	Le contrat est basé sur une offre de référence de transport bus et tramway décrite en annexe 1 du contrat. Le niveau d'offre kilométrique réparti en kms commerciaux et kms haut le pied est précisé à l'article 4 du contrat. La contribution forfaitaire de référence est modulée chaque année (article 6,-3) en fonction de 6 modifications de l'offre dont 3 prépondérantes : - Modification de l'offre inférieure ou égale à 0,5% en volume par mode : aucune modification de la CFE. - Modification de l'offre supérieure à 0,5% et inférieure ou égale à 10% en volume par mode : Application des coûts unitaires tels que définis à l'article 14-2-1-3. L'engagement du délégataire sur la fréquentation et les recettes est ajusté forfaitairement par application des coefficients définis à l'annexe 10. - Modification de l'offre supérieure à 10% en volume par mode : Dans ce cas, les 2 parties s'entendent dans le cadre d'un avenant au contrat.	Pas de pénalités mais impact financier possible d'une part pour le calcul de la CFE et d'autre part dans la détermination de la base d'engagements des recettes	Pas d'intéressement mais impact financier possible d'une part pour le calcul de la CFE et d'autre part dans la détermination de la base d'engagements des recettes

Précisions sur les validations brutes issues du système billettique :

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

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

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

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

En 2012, selon le délégataire, il n'y aurait pas eu de dysfonctionnement du système billettique.

Le délégataire n'atteignant pas ses objectifs (- 30.6 % de validations constatés en 2012 par rapport à l'engagement prévisionnel), il subit de ce fait une pénalité financière contractuelle maximum de 150 K€₂₀₀₈.

Les régularisations fréquentes des validations fragilisent à la marge (3% à 5%) les données recueillies et la présentation qui peut en découler.

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

La Cub a décidé d'investir dans un nouveau système billettique qui devrait être opérationnel au plus tard en 2015.

Précision sur les voyages comptables :

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

Méthodologie de dénombrement des voyages comptables

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

L'avenant 4 est venu corriger cette imprécision, en complétant l'article 10.1.3 e) de l'annexe 10 qui précise :

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

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

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

Sur ce plan l'écriture du contrat et la méthode pratiquée ont donc évolué positivement.

Impact financier résultant du dénombrement des voyages comptables

Le total des voyages comptables 2012, déterminés conformément à la convention, s'élève à 117 262 679v : Ils sont inférieurs de 16,9 % à l'engagement contractuel de Keolis Bordeaux pour 2012 (soit 141 172 864v).

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

L'arrêté des comptes 2012 a été affecté par le dénombrement des voyages qui a pesé sur l'engagement de recettes de l'exploitant à hauteur de 1,7 M€ (effets de la gratuité), dont le détail figure ci-après.

Précision sur les engagements de recettes de titres

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

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

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

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

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

Les ajustements à la baisse de l'engagement de Keolis Bordeaux sur les recettes de TBC en 2012 se sont élevés à 2 M€ répartis comme suit :

Ajustements du socle d'engagement de recettes	en Euros
Modifications de l'offre de référence	-282 612
Interruption de service (grèves nationales)	-123 665
Effets de la gratuité en faveur des demandeurs d'emplois	-1 716 658
Evolutions tarifaires	460 619
Conséquences des travaux phase 3	-343 836
Total (en €)	-2 006 152

Ainsi la base de l'engagement de recettes prévue initialement sur l'ensemble du contrat pour un montant de 62.8 M€ en 2012 a été ramenée, sous l'effet de cet ajustement, à 60.8 M€

2012	Base Théorique contractuelle	Base définitive	Ecart Base Théorique/Base définitive	Recettes Réelles	Ecart Base définitive/Recettes réelles
Recettes TBC	61 884 951	59 878 799	2 006 152	51 787 156	8 091 643
Recettes PMR	236 981	239 151	-2 170	227 285	11 866
Recettes V3	653 004	660 683	-7 679	1 103 389	-442 706
Total (en €)	62 774 936	60 778 633	1 996 303	53 117 830	7 660 803

Deux points d'ajustements de l'engagement de recettes au titre de l'exercice 2012 ont été vérifiés : l'effet de la gratuité et les évolutions tarifaires ; leurs impacts financiers représentant 63 % de l'ajustement annuel.

Effet de la gratuité en faveur des demandeurs d'emplois

1) Dénombrement des voyages gratuits

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

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

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

En 2012, le délégataire a comptabilisé les titres gratuits en circulation (comprenant les titres sociaux pour 195 083 et les demandeurs d'emploi pour 200 913) au nombre de 395 996.

Cela représenterait une moyenne mensuelle de 33 000 personnes (395 996/12) bénéficiant de la gratuité.

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

Il ressort de ce calcul un nombre de voyages gratuits pour 2012 qui s'élèverait à 11 044 235 voyages.

Valorisé à 0.4416 € le voyage comptable en 2012 (recettes totales/nbre total de voyages comptables), l'accès gratuit au transport coûterait à la collectivité la somme de 4 877 134 € en 2012 contre 4 440 721 € en 2011, soit une évolution de 9.8%.

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

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

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

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

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

– En prenant en compte le pourcentage d'augmentation des voyages comptables prévus contractuellement entre 2008 et 2012 (91 475 304 voyages pour 2008/132 600 417 voyages pour 2011/141 208 771 pour 2012) soit 54.37 % pour actualiser de ce taux d'évolution la part des voyages gratuits de l'engagement initial de voyages comptables.

La prévision contractuelle des voyages comptables gratuits de 2008 (9 691 675 v) actualisés de 54.37 % ressort ainsi pour 2012 à 14 960 864 voyages.

– En déterminant la variation entre les voyages gratuits prévisionnels actualisés (soit les 14 960 864 voyages ci-dessus) et les voyages gratuits constatés pour 2012 qui s'élèvent à 11 044 235 voyages, on obtient une variation de 3 916 629 voyages.

– En valorisant cette variation des voyages par la recette unitaire contractuelle de référence de 0.4383€ ce qui représente un montant de 1 716 658 €.

En conclusion, l'engagement de recettes contractuelles 2012 corrigé de l'évolution du transport gratuit a été réduit de 1 716 658 €

Ce mode de calcul revient à dire que la gratuité théorique augmente selon les mêmes proportions que l'évolution globale contractuelle prévisionnelle des voyages prévus entre 2008 et 2012 (+54.37 %) et qu'elle a été valorisée dans l'offre.

Du fait d'une augmentation réelle en 2012 des voyages gratuits par rapport à 2008 à hauteur de 13.95% (socle 2008 pour 9 691 675 voyages comptables sociaux), il y a lieu de corriger la base d'engagement des recettes afin de neutraliser l'écart entre les voyages gratuits prévisionnels et le réalisé.

Effet des évolutions tarifaires

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

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

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

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

Pour 2012, la recette unitaire moyenne s'élèverait à 0.4416€ (total recettes/total voyages soit 51 787 156€/117 262 679v).

Compte tenu d'une recette unitaire de référence 2008 qui s'élève au contrat à 0.4383€, il y a lieu de corriger la base de l'engagement de recettes de Keolis Bordeaux sur 2012 en la réajustant à la hausse de l'évolution de la recette unitaire moyenne représentant 467 149 €: (61 884 951€(1-0.4383/0.4416)).

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

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

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

Fin 2012, l'écart entre la hausse moyenne pondérée cumulée des tarifs de 10.1 % (1.53 % en

2009 ; 2.95 % en 2010 ; 1,50 % en 2011 et 4.12 % en 2012) et l'inflation cumulée de 5.44 % (source INSEE) s'élève à 4.66 %.

Cet écart étant supérieur à 4 %, Il y a donc lieu d'apporter une correction de 30 % sur la variation de la recette unitaire moyenne, soit $(4.66\% \times 30\% \times 467149) - 6\,530 \text{ €}$

En conclusion, la base d'engagements des recettes contractuelles a été rehaussée des effets des évolutions tarifaires et de l'élasticité pour un montant total de 460 619 € (467 149 € - 6 530 €).

Pour mémoire, la Cub a toujours été en désaccord avec Keolis Bordeaux sur le calcul de l'élasticité. Pour la première fois en 2012, l'interprétation faite par la Cub a été retenue dans l'arrêté des comptes annuels.

En effet, en 2010 et 2011, Keolis Bordeaux ne partageait pas la même lecture du principe de calcul de l'élasticité et de l'application de cette clause contractuelle.

Cela avait conduit à voir baisser la garantie de recettes 2010 de 469 256 € au lieu de 15 256 € au détriment de la collectivité de même qu'en 2011 pour un montant de 516 653 €

Dans le cadre du protocole transactionnel de septembre 2013, les arrêtés des comptes des 2 dernières années du contrat tiendront compte de la méthode arrêtée par la Cub en 2012.

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

Le tableau ci-dessous permet de comparer en colonnes l'évolution des principaux ratios sur les 4 premières années du contrat avec ceux prévus initialement.

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

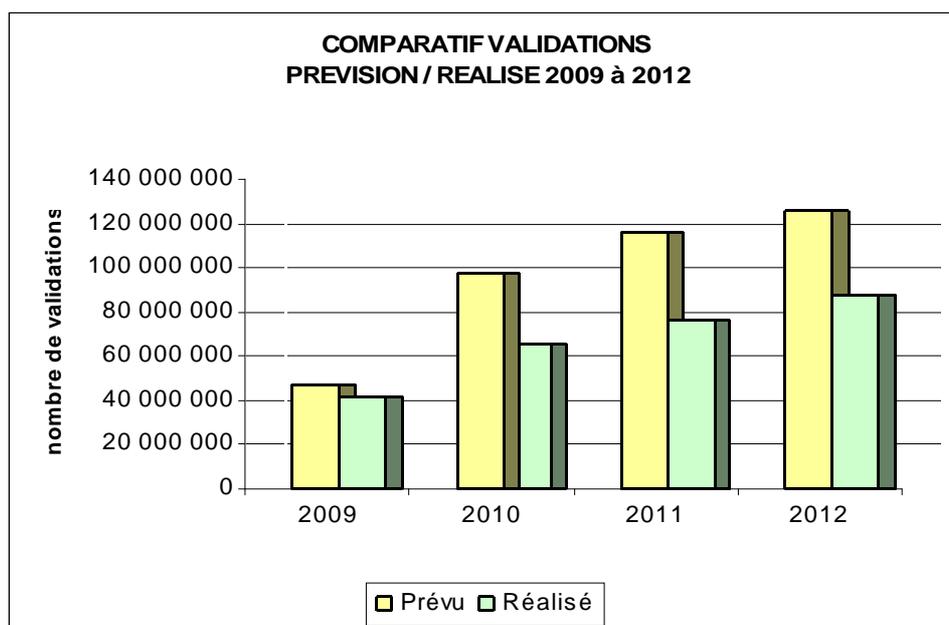
Il est à noter que les données financières prévisionnelles ci-dessous tiennent compte de l'avenant 5 de la convention et sont exprimées en euros 2008.

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

	Contrat (en k€2008)				Réalisé (en k€courant)				Ecart Réalisé/Contrat				Ecart (en %)			
	2009 (8 mois)	2010	2011	2012	2009 (8 mois)	2010	2011	2012	2009 (8 mois)	2010	2011	2012	2009 (8 mois)	2010	2011	2012
Validations brutes TBC	46 929 465	97 897 119	116 449 984	126 123 030	41 383 157	65 252 624	76 538 645	87 534 767	-5 546 308	-32 644 495	-39 911 339	-38 588 263	-11,82%	-33,35%	-34,27%	-30,60%
Voyages comptables TBC	64 286 939	118 663 174	132 329 528	141 172 864	61 529 003	102 680 079	108 842 694	117 262 679	-2 757 936	-15 983 095	-23 486 834	-23 910 185	-4,29%	-13,47%	-17,75%	-16,94%
Total Voyages	64 286 939	118 663 174	132 329 528	141 172 864	61 529 003	102 680 079	108 842 694	117 262 679	-2 757 936	-15 983 095	-23 486 834	-23 910 185	-4,29%	-13,47%	-17,75%	-16,94%
Kms Totaux TBC (service offert)	17 138 620	29 986 881	30 740 101	30 650 556	16 567 905	29 288 181	31 050 115	31 001 769	-570 715	-698 700	310 014	351 213	-3,33%	-2,33%	1,01%	1,15%
Kms Totaux PMR (service offert)	1 079 337	1 642 361	1 671 924	1 707 828	1 046 345	1 548 978	1 377 572	1 352 736	-32 992	-93 383	-294 352	-355 092	-3,06%	-5,69%	-17,61%	-20,79%
Total Kms	18 217 957	31 629 242	32 412 025	32 358 384	17 614 250	30 837 159	32 427 687	32 354 505	-603 707	-792 083	15 662	-3 879	-3,31%	-2,50%	0,05%	-0,01%
Charges (contribution forfaitaire)	91 193 k€	154 725 k€	156 724 k€	158 141 k€	90 942 k€	157 729 k€	165 397 k€	172 064 k€	-251 k€	3 004 k€	8 673 k€	13 923 k€	-0,28%	1,94%	5,53%	8,80%
Pénalités sur recettes tarifaires non atteintes					17 k€	3 766 k€	7 470 k€	7 661 k€	17 k€	3 766 k€	7 470 k€	7 661 k€				
Pénalités sur recettes de publicité non atteintes					508 k€	778 k€	727 k€	804 k€	508 k€	778 k€	727 k€	804 k€				
Net Charges (contribution forfaitaire)	91 193 k€	154 725 k€	156 724 k€	158 141 k€	90 417 k€	153 185 k€	157 200 k€	163 599 k€	-776 k€	-1 540 k€	476 k€	5 458 k€	-0,85%	-1,00%	0,30%	3,45%
Recettes du trafic (hors vis)	28 312 k€	52 230 k€	58 225 k€	61 590 k€	27 816 k€	43 806 k€	48 435 k€	52 014 k€	-496 k€	-8 424 k€	-9 790 k€	-9 576 k€	-1,75%	-16,13%	-16,81%	-15,55%
Recettes du trafic vis	0 k€	468 k€	653 k€	653 k€	0 k€	967 k€	1 034 k€	1 103 k€	0 k€	499 k€	381 k€	450 k€		106,62%	58,35%	68,91%
Autres recettes (infraction+pub)	1 657 k€	2 340 k€	2 252 k€	2 252 k€	1 247 k€	1 798 k€	2 137 k€	2 352 k€	-410 k€	-542 k€	-115 k€	100 k€	-24,74%	-23,16%	-5,11%	4,44%
Total recettes	29 969 k€	55 038 k€	61 130 k€	64 495 k€	29 063 k€	46 571 k€	51 606 k€	55 469 k€	-906 k€	-8 467 k€	-9 524 k€	-9 026 k€	-3,02%	-15,38%	-15,58%	-13,99%
Déficit d'exploitation CUB	61 224 k€	99 687 k€	95 594 k€	93 646 k€	61 354 k€	106 614 k€	105 594 k€	108 130 k€	130 k€	6 927 k€	10 000 k€	14 484 k€	0,21%	6,95%	10,46%	15,47%
Déficit d'exploitation CUB (ramené en €2008)	61 224 k€	99 687 k€	95 594 k€	93 646 k€	61 298 k€	104 735 k€	101 797 k€	102 125 k€	74 k€	5 048 k€	6 203 k€	8 479 k€	0,12%	5,06%	6,49%	9,05%
Ratios																
Charges/km	5,01 €/km	4,89 €/km	4,84 €/km	4,89 €/km	5,13 €/km	4,97 €/km	4,85 €/km	5,06 €/km	0,13 €/km	0,08 €/km	0,01 €/km	0,17 €/km	2,55%	1,55%	0,26%	3,46%
Recettes/km	1,65 €/km	1,74 €/km	1,89 €/km	1,99 €/km	1,65 €/km	1,51 €/km	1,59 €/km	1,71 €/km	0,00 €/km	-0,23 €/km	-0,29 €/km	-0,28 €/km	0,30%	-13,21%	-15,62%	-13,98%
Déficit d'exploitation/km (en Euro courant)	3,36 €/km	3,15 €/km	2,95 €/km	2,89 €/km	3,48 €/km	3,46 €/km	3,26 €/km	3,34 €/km	0,12 €/km	0,31 €/km	0,31 €/km	0,45 €/km	3,65%	9,70%	10,41%	15,48%
Charges/Voyage	1,42 €/voy	1,30 €/voy	1,18 €/voy	1,12 €/voy	1,47 €/voy	1,49 €/voy	1,44 €/voy	1,40 €/voy	0,05 €/voy	0,19 €/voy	0,26 €/voy	0,27 €/voy	3,59%	14,42%	21,95%	24,55%
Recettes/voyage	0,466 €/voy	0,464 €/voy	0,462 €/voy	0,457 €/voy	0,472 €/voy	0,454 €/voy	0,474 €/voy	0,473 €/voy	0,006 €/voy	-0,010 €/voy	0,012 €/voy	0,016 €/voy	1,32%	-2,21%	2,64%	3,54%
V/K (Voyages/Kilomètre)	3,53 voy/km	3,75 voy/km	4,08 voy/km	4,36 voy/km	3,49 voy/km	3,33 voy/km	3,36 voy/km	3,62 voy/km	-0,04 voy/km	-0,42 voy/km	-0,73 voy/km	-0,74 voy/km	-1,01%	-11,25%	-17,79%	-16,93%
R/D (Recettes/Dépenses)	32,86%	35,57%	39,00%	40,78%	32,14%	30,40%	32,83%	33,91%								

2.1- Les Validations

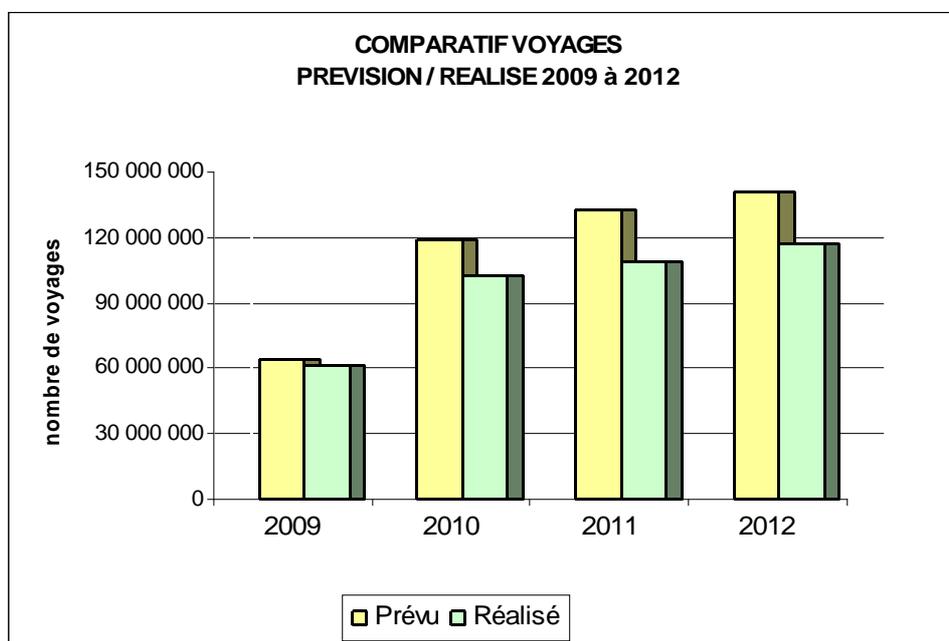
Comparées à l'exercice 2011, elles sont en progression de 14.4 % mais elles restent en dessous des objectifs contractuels 2012 à hauteur de 31 %, ce qui représente, en valeur absolue 38.5 millions de validations en moins.



2.2- Les Voyages

En progression de 7.7 % par rapport à l'exercice précédent, même si la tendance croissante se stabilise, ils restent en dessous des prévisions contractuelles à hauteur de 17 %.

Ils s'élèvent à 117.2 millions de voyages contre 141.1 millions prévus au contrat.



2.3- Les kilomètres

Globalement, ils correspondent à l'enveloppe de l'offre et des kilomètres offerts en 2012.

Si au regard des enquêtes menées par la Cub et l'exploitant auprès des usagers, l'offre de service qualitative apparaît comme satisfaisante, il ne ressort pas que l'offre quantitative ait singulièrement évoluée.

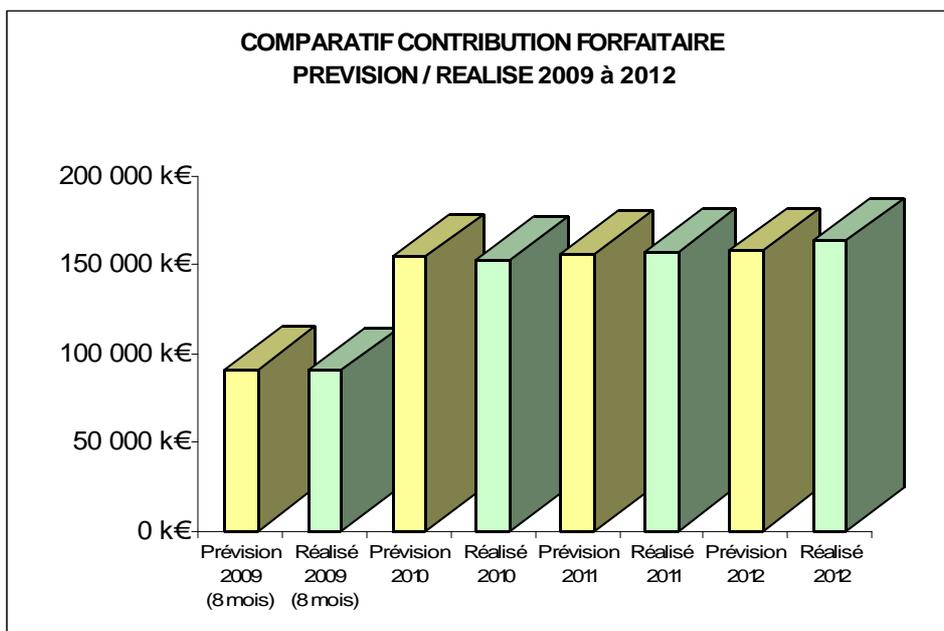
2.4- La contribution forfaitaire

Hors pénalités au titre de la garantie sur recettes, elle est en augmentation de 4.03 % par rapport à l'exercice 2011.

Cette situation est due, d'une part aux évolutions positives des indices et plus particulièrement à celles de l'indice gaz (+23.31 % depuis 2008) et électricité (+31.69 % depuis 2008) et d'autre part aux effets des avenants 4 et 5 générant des coûts supplémentaires (travaux phase 3 du tramway et pont aval).

Les pénalités sur recettes tarifaires et de publicité appliquées au délégataire et qui s'élèvent à 8,5 M€ viennent comptablement réduire la contribution forfaitaire de l'exercice à 163.5 M€ en 2012 contre 158 M€ prévue au contrat (+3.45 %).

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

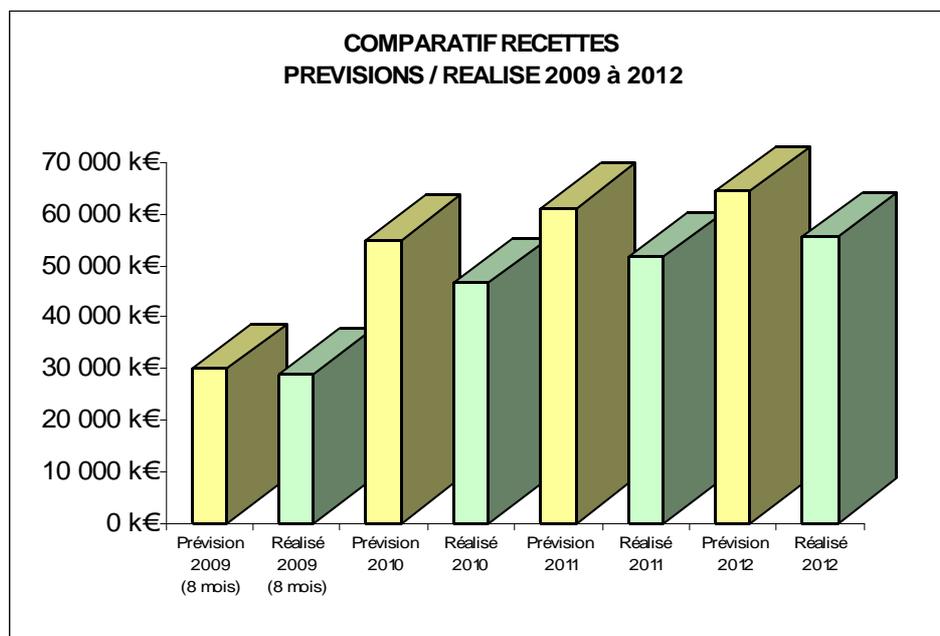


2.5- Les recettes

Elles sont en augmentation de 7.5 % par rapport à l'exercice 2011 mais en diminution de 14 % au regard du prévisionnel contractuel.

Sur les recettes de trafic, 15.5 % concerne uniquement les recettes de trafic TBC et PMR.

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



2.6- Le déficit d'exploitation de la collectivité

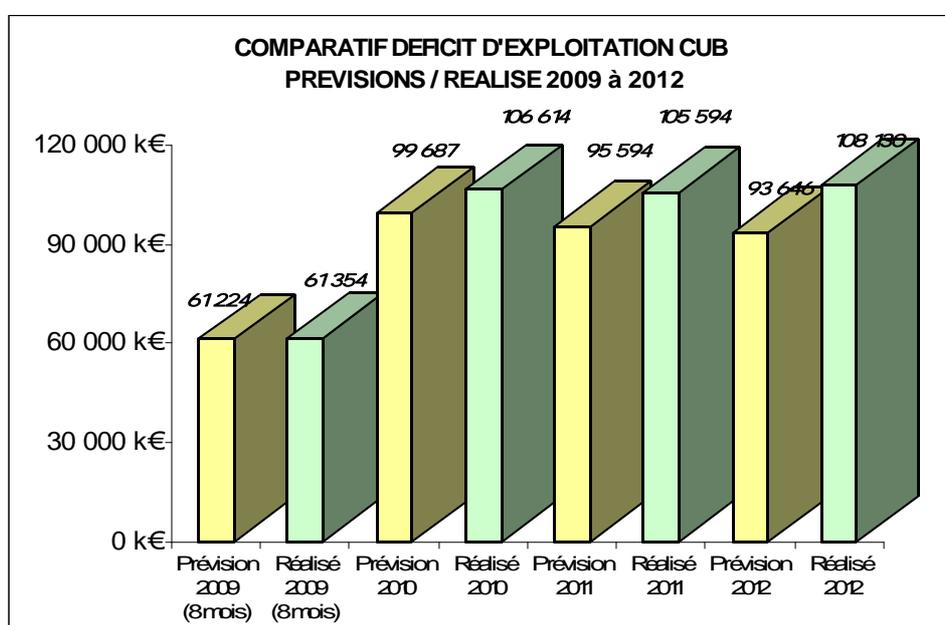
Le déficit d'exploitation de la collectivité se calcule par différence entre les recettes et la contribution forfaitaire d'exploitation corrigée elle-même des variables contractuelles.

En 2012, il s'élève à 108.1M€ contre 93.6 M€ en prévisionnel ; il a donc augmenté de 15.4 %.

Ce constat résulte, d'une absence de corrélation entre les évolutions tarifaires et l'augmentation des charges. Par ailleurs, les coûts supplémentaires non prévus au contrat initialement (préparation phase 3 du tramway et pont aval) ne généreront aucune recette sur ce contrat.

Si l'on valorise ce déficit en €₂₀₀₈, l'écart avec le déficit prévisionnel n'est plus que de 9 % et représente 8.4 M€ en valeur absolue.

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



2.7- Zoom sur les ratios

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

	Contrat (en k€ ₂₀₀₈)				Réalisé (en k€ _{courant})			
	2009 (8 mois)	2010	2011	2012	2009 (8 mois)	2010	2011	2012
Ratios								
Charges/km	5,01 €/km	4,89 €/km	4,84 €/km	4,89 €/km	5,13 €/km	4,97 €/km	4,85 €/km	5,06 €/km
Recettes/km	1,65 €/km	1,74 €/km	1,89 €/km	1,99 €/km	1,65 €/km	1,51 €/km	1,59 €/km	1,71 €/km
Déficit d'exploitation/km (en Euro courant)	3,36 €/km	3,15 €/km	2,95 €/km	2,89 €/km	3,48 €/km	3,46 €/km	3,26 €/km	3,34 €/km
Charges/Voyage	1,42 €/voy	1,30 €/voy	1,18 €/voy	1,12 €/voy	1,47 €/voy	1,49 €/voy	1,44 €/voy	1,40 €/voy
Recettes/voyage	0,466 €/voy	0,464 €/voy	0,462 €/voy	0,457 €/voy	0,472 €/voy	0,454 €/voy	0,474 €/voy	0,473 €/voy
V/K (Voyages/Kilomètre)	3,53 voy/km	3,75 voy/km	4,08 voy/km	4,36 voy/km	3,49 voy/km	3,33 voy/km	3,36 voy/km	3,62 voy/km
R/D (Recettes/Dépenses)	32,86%	35,57%	39,00%	40,78%	32,14%	30,40%	32,83%	33,91%

Comparés aux ratios réalisés en 2011, on relève une amélioration de certains des indicateurs, et notamment le ratio recettes/dépenses qui a progressé de 1.08 points.

Du fait de l'augmentation de la contribution forfaitaire, le ratio « charges au kilomètre » se dégrade par rapport à l'exercice précédent et par rapport au prévisionnel (+3.46 %).

Celui des « recettes au kilomètre » s'améliore compte tenu de la progression des voyages en 2012 mais il est loin des prévisions contractuelles (-14 %), ce qui génère un déficit d'exploitation au kilomètre en augmentation de 15,4 %.

Le ratio « charges au voyage » se dégrade de 24.5 % par rapport au prévisionnel contrairement au ratio « recettes au voyage » qui s'améliore de +3.5 %.

Le nombre de voyages au kilomètre réalisé ressort à 3.62voy/km contre 4,36voy/km au prévisionnel, en baisse de 16.9 %.

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

En effet, alors qu'il était prévu un taux de couverture pour la collectivité de 40.8 %, le ratio n'est que de 33.9 % en 2012.

Il est pourtant en amélioration par rapport à 2011 mais ceci est dû aux mécanismes contractuels qui permettent à la collectivité d'appliquer au délégataire des pénalités sur recettes non atteintes.

3- Le taux réel de couverture Recettes/Dépenses intégrant l'impact cumulé des compensations liées aux protocoles transactionnels

Deux protocoles transactionnels ont été actés par les conseils du 22 juin 2012 et du 27 septembre 2013.

Ces deux protocoles, portant sur la période 2009/2012, ont eu pour effet :

- D'indemniser le délégataire de charges complémentaires qu'il n'aurait pas chiffré dans son offre ;
- De rétrocéder au délégataire, dans le cadre de l'article 28 du contrat, une partie des pénalités contractuelles majoritairement représentées par les pénalités sur recettes non atteintes.

Compte tenu de l'intégration de ces accords dans la comptabilité du délégataire fin 2012 et de leur période de couverture, il est apparu nécessaire de porter un regard sur la situation réelle du taux de couverture Recettes/Dépenses pour la Cub.

Afin de ne pas impacter uniquement l'année 2012, ce qui fausserait les données car l'application des accords transactionnels portent sur les exercices 2009 à 2012, le tableau ci-dessous reprend en cumul les dépenses et recettes réelles afin de déterminer un seul ratio moyen sur la période 2009/2012.

Enfin, le ratio est comparé au prévisionnel contractuel.

Années	Avec Protocole		Sans Protocole	
	Réalisé	Prévisions	Réalisé	Prévisions
2009	90 416 741	91 193 000	90 416 741	91 193 000
2010	153 185 188	154 725 000	153 185 188	154 725 000
2011	157 200 154	156 724 000	157 200 154	156 724 000
2012	163 598 904	158 141 000	163 598 904	158 141 000
	564 400 987	560 783 000	564 400 987	560 783 000
protocole transactionnel 2009/2011 versé en juill 2012	9 982 018			
Sous Total	574 383 005	560 783 000	564 400 987	560 783 000
protocole transactionnel 2009/2012 versé en nov 2013	14 897 489			
Total Dépenses	589 280 494	560 783 000	564 400 987	560 783 000
Total Recettes	182 709 000	210 632 000	182 709 000	210 632 000
Déficit Net	406 571 494	350 151 000	381 691 987	350 151 000
Ratio R/D	31,01%	37,56%	32,37%	37,56%

En y intégrant les deux protocoles transactionnels, le taux de couverture moyen R/D depuis le début du contrat se dégrade de plus d'un point (-1,36) et ressort à 31.01% contre un prévisionnel contractuel de 37.56%.

Pour mémoire, en 2008, le taux de couverture R/D ressortait à 29.6% (rapport d'activité des services de la Cub).

4- Conclusion

L'analyse des ratios 2012 met en évidence une amélioration en gestion par rapport à 2011 des indicateurs validations/voyages du réseau TBC. A l'inverse le taux de couverture se dégrade.

En revanche, ils confirment les analyses des 2 dernières années qui concluaient déjà à la constatation d'écarts significatifs entre les prévisions et les réalisations.

Compte tenu des charges de la pré-exploitation de la phase 3 qui prendront leur plein effet en 2013 et 2014 et de la probable stabilisation des recettes sur ces mêmes années, il est à prévoir que ces ratios poursuivront les tendances structurelles constatées en 2012.

CONTRÔLES EFFECTUÉS

Le réseau tbc

La réception des documents

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

Les indicateurs mensuels se composent principalement :

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

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

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

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

Le contrôle des documents

Les indicateurs mensuels contractuels et du plan qualité, font l'objet d'une vérification complète et d'un suivi statistique. **Cette veille administrative est réalisée par le centre de contrôles des DSP de la DCGC et par le Service de l'Organisation du Transport Urbain de la DTMD.**

Le centre de contrôles effectue, en regard des pièces réceptionnées, un suivi particulier des recettes perçues par le délégataire et restituées à la Communauté urbaine, telles que les recettes tarifaires (tbc, Mobibus, Vcub et autres recettes), les recettes émanant des constats d'infractions et d'incivilités sur le réseau et enfin les recettes de publicité.

D'autre part, le centre de la DCGC assure le contrôle et la validation de l'arrêté des comptes transmis par le délégataire : cohérence des dépenses et des recettes déclarées au cours de l'année, vérification des indices d'actualisation, investissements du délégataire ...

Dans le cadre de l'exploitation du réseau et de ses différents services, chaque indice est recensé sur la base d'un tableau de bord (suivi quantitatif et analyse qualitative) avec examen de la conformité attendue par rapport au seuil minimum exigé.

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

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

Le contrôle sur le réseau

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

Au cours de l'année 2012, le Service de l'Organisation du Transport Urbain a distingué deux types de vérifications :

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

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

Ces référentiels sont basés principalement sur l'état des biens immobiliers (dépôts local Chauffeur, SSR...) et des biens mobiliers (bus, tramways, stations...). Ces fiches contrôle permettent d'évaluer selon une périodicité mensuelle pour les parcs relais ou semestrielle pour les stations les performances de maintenance du délégataire. Ces fiches contrôles sont par la suite transmises au délégataire pour mise en place de plans d'actions correctifs

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

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

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

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

D'autre part depuis 2011, des contrôles semestriels sur les stations sont réalisés par le SOTU.

Ce dispositif a permis d'améliorer la qualité des stations par une réactivité du délégataire sur les points suivants :

- Modification des nez de quai par un élément bisoté.
- Remplacement progressif de l'éclairage station par des élément leds.
- Changement des modes de nettoyage sur les stations.
- Modification des vitres des stations par des éléments plus économes.

Résultats des contrôles stations du SOTU :

Depuis 2012, un contrôle annuel de l'état des plateformes tramway est mis en place. Ce dispositif en cours de traitement par le SOTU permettra d'évaluer l'état de maintenance de ces plateformes.

Les réclamations

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

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

Pour l'année 2012, le SOTU comptabilise une centaine de réclamations.

Le service Mobibus

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

Compte tenu de la procédure de certification AFNOR Services qui inclut l'ensemble des éléments d'exploitation de Mobibus et de la spécificité du service (transport à la demande avec réservation et prise en charge des usagers à leurs domiciles), aucune procédure de contrôle n'a été instaurée pour l'instant.

Au vu des résultats de l'enquête de satisfaction et des réclamations émises par les usagers, une réflexion sera engagée en 2013 sur la mise en place de contrôle. La propreté et l'état des véhicules pourrait ainsi faire l'objet de contrôles trimestriels, compte tenu des remontées des usagers sur ces items.