BORDEAUX MÉTROPOLE	**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE**	***Délibération***
	Séance publique du 23 septembre 2016	***N° 2016-476***

Convocation du 16 septembre 2016
Aujourd'hui vendredi 23 septembre 2016 à 09h30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Alain JUPPE, Président de Bordeaux Métropole.

ETAIENT PRESENTS :

Mme Emmanuelle AJON, M. Alain ANZIANI, M. Erick AOUIZERATE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, Mme Odile BLEIN, M. Patrick BOBET, M. Jean-Jacques BONNIN, Mme Christine BOST, M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Marie-Christine BOUTHEAU, Mme Anne BREZILLON, M. Nicolas BRUGERE, Mme Virginie CALMELS, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, M. Didier CAZABONNE, M. Max COLES, Mme Brigitte COLLET, M. Jacques COLOMBIER, Mme Emmanuelle CUNY, M. Alain DAVID, M. Jean-Louis DAVID, M. Yohan DAVID, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Michèle DELAUNAY, M. Stéphan DELAUX, M. Arnaud DELLU, Mme Laurence DESSERTINE, M. Gérard DUBOS, M. Michel DUCHENE, M. Christophe DUPRAT, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, Mme Véronique FERREIRA, M. Marik FETOUH, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, M. Max GUICHARD, M. Jean-Pierre GUYOMARC'H, M. Michel HERITIE, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, Mme Dominique IRIART, Mme Anne-Lise JACQUET, M. Franck JOANDET, M. Bernard JUNCA, M. Alain JUPPE, Mme Andréa KISS, M. Michel LABARDIN, Mme Conchita LACUEY, M. Bernard LE ROUX, Mme Anne-Marie LEMAIRE, M. Pierre LOTHAIRE, Mme Zeineb LOUNICI, Mme Claude MELLIER, M. Jacques PADIE, Mme Christine PEYRE, Mme Arielle PIAZZA, M. Michel POIGNONEC, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Patrick PUJOL, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Benoît RAUTUREAU, M. Franck RAYNAL, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Alain SILVESTRE, M. Kévin SUBRENAT, Mme Gladys THIEBAULT, Mme Elisabeth TOUTON, M. Jean TOUZEAU, M. Thierry TRIJOULET, M. Alain TURBY, M. Jean-Pierre TURON, M. Michel VERNEJOUL, Mme Agnès VERSEPUY, Mme Marie-Hélène VILLANOVE, Mme Anne WALRYCK, Mme Josiane ZAMBON.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

Mme Anne-Marie TOURNEPICHE à M. Gérard DUBOS
Mme Karine ROUX-LABAT à M. Daniel HICKEL
M. Jacques GUICHOUX à M. Michel VERNEJOUL
M. Jacques MANGON à M. Jacques BOUTEYRE
Mme Brigitte TERRAZA à Mme Béatrice DE FRANÇOIS
M. Dominique ALCALA à Mme Anne WALRYCK
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Thierry TRIJOULET
Mme Anne-Marie CAZALET à M. Jean-Louis DAVID
Mme Chantal CHABBAT à M. Jean-Jacques BONNIN
M. Gérard CHAUSSET à Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE
Mme Solène CHAZAL-COUCAUD à Mme Elisabeth TOUTON
Mme Magali FRONZES à M. Philippe FRAILE MARTIN
M. Guillaume GARRIGUES à Mme Dominique IRIART
Mme Martine JARDINE à M. Arnaud DELLU
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à M. Patrick BOBET
M. Eric MARTIN à M. Franck RAYNAL
M. Thierry MILLET à Mme Christine PEYRE
M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM à Mme Marie-Hélène VILLANOVE
Mme Marie RECALDE à M. Alain ANZIANI
M. Serge TOURNERIE à Mme Christine BOST

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Patrick PUJOL à Mme Anne-Lise JACQUET à partir de 12h
Mme Claude MELLIER à Mme Léna BEAULIEU à partir de 12h10
Mme Andréa KISS à Mme Josiane ZAMBON à partir de 12h20
Mme Anne BREZILLON à M. Stéphan DELAUX à partir de 10h35
Mme Brigitte COLLET à M. Jean-Pierre GUYOMARC'H à partir de 12h15
M. Yohan DAVID à Mme Nathalie DELATTRE à partir de 11h30
Mme Laurence DESSERTINE à Mme Maribel BERNARD à partir de 12h20
M. Jean-Pierre GUYOMARC'H à Mme Brigitte COLLET jusqu'à 11h15
Mme Anne-Marie LEMAIRE à Mme Frédérique LAPLACE à partir de 12h
Mme Zeineb LOUNICI à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF jusqu'à 10h25
M. Michel POIGNONEC à M. Nicolas FLORIAN à partir de 12h
M. Alain SILVESTRE à Mme Gladys THIEBAULT à partir de 11h45
M. Jacques PADIE à M. Max GUICHARD à partir de 12h

EXCUSE(S) :

Monsieur Fabien ROBERT.

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Jacques COLOMBIER jusqu'à 10h et à partir de 11h20

LA SEANCE EST OUVERTE

BORDEAUX MÉTROPOLE	**Conseil du 23 septembre 2016**	***Délibération***
	Direction générale Mobilité **Direction du réseau transports urbains**	***N° 2016-476***

Présentation du rapport annuel du délégataire "Transports" - Année 2015 - Décision - Autorisation

---

Monsieur Christophe DUPRAT présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Depuis le 1er janvier 2015, Bordeaux Métropole a confié à la société Keolis Bordeaux Métropole, l'exclusivité de l'exploitation du service public de transports de voyageurs sur le périmètre de transport urbain métropolitain, dans le cadre d'une convention de délégation de service public pour une durée de huit (8) ans.

Cette mission comprend l'exploitation d'un réseau multimodal et intégré constitué :

- des lignes de tramway,
- des lignes d'autobus,
- du service de transport des personnes à mobilité réduite (mobibus),
- des parcs relais et pôles d'échanges,
- d'un service de prêt de vélos en libre service (Vcub),
- d'un service de navettes fluviales (Batcub).

D'une manière générale, la convention fixe les prérogatives respectives de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole. Elle précise également l'offre de service de référence, le niveau de qualité attendu et les objectifs fixés au délégataire. A charge pour ce dernier de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

En 2015, il convient de noter que certaines nécessités d'exploitation ont imposé au délégataire la prise en charge technique mais également financière de coûts non prévus au contrat et le constat de pertes de recettes d'exploitation inhérent à deux évènements :

- la sécurisation et la modification des conditions d'exploitation de la desserte du quartier « Les Aubiers » pour la période du 2 mars au 7 juin 2015,
- la fermeture partielle de la Halle du dépôt d'autobus de Lescure du 26 mars au 2 août 2015.

Sur la base d'un protocole transactionnel (délibération n°2016/275 du Conseil de la Métropole du 27 mai 2016) Bordeaux Métropole a compensé les surcoûts financiers engagés par le délégataire à la suite de ces deux évènements.

De plus, le contrat de délégation de service public a été recalé au travers d'un avenant n°1 suite à la délibération n°2016/387 du Conseil de la Métropole du 08 juillet 2016.

Cet avenant a eu pour objet de traiter les évènements qui ont eu un impact sur l'exploitation du réseau en 2015, en particulier le décalage du calendrier de mises en service des extensions des trois lignes de tramway de la phase III et des services partiels avec effets sur les engagements contractuels de fréquentation et de recettes tarifaires.

En outre, conformément aux dispositions contractuelles de l'article 55 « rapports d'activité » et de l'annexe 29, le délégataire a présenté, pour l'année 2015, les données relatives à l'exploitation du réseau métropolitain et des différents services.

Certaines de ces données ont pu faire l'objet d'une analyse quantitative et qualitative par les services de la Métropole au regard de sa veille administrative, financière et technique.

Sont présentées ci-après les principales caractéristiques du réseau :

I. LE RÉSEAU DE TRANSPORTS URBAINS

I.1 - La fréquentation

La fréquentation se mesure selon deux dimensions : les voyages comptables et les validations.

- **Les voyages comptables**

Les voyages comptables se calculent sur la base du nombre de titres vendus au cours de l'année (titres à décompte et abonnements) que multiplie le coefficient de mobilité propre à chaque titre, tel que fixé à l'annexe 7.1 du contrat. Ces coefficients de mobilité utilisés pour le calcul des voyages comptables sont fixes sur la durée de la délégation.

L'année 2015 totalise 130 742 129 voyages comptables soit une évolution de + 3,9 % en comparaison de 2014.

Cette fréquentation se répartie comme suit :

- 79 552 226 voyages réalisés sur le réseau de tramway soit une évolution de + 5,8 %,
- 50 946 655 voyages au titre du réseau de bus (lignes régulières et lignes affrétées) soit + 0,9 % en comparaison de 2014,
- 243 248 voyages pour le service de navettes fluviales soit 30 % de voyages supplémentaires par rapport à 2014.

Conformément à l'avenant n°1, l'engagement contractuel de fréquentation pour l'année 2015 a été recalé à 130 379 362 voyages comptables. Le délégataire a dépassé légèrement ses engagements soit un écart positif à l'engagement de 0,3 %.

- **Les validations**

Les données de validations sont issues du système billettique.

Pour 2015, le réseau Tbc (Tram et bus de la Cub) a enregistré un total de 85 516 302 validations. En comparaison de 2014, on constate une hausse de celles-ci à hauteur de 1,3 % soit 1 072 457 validations de plus.

Malgré des difficultés liées au système billettique, cette augmentation de validations est notamment liée au lancement, par le délégataire, d'une campagne de remise à jour des anciens valideurs, de la mise en service d'une nouvelle génération de valideurs dans les rames de la phase III ainsi que des extensions des lignes de tramway intervenues au cours de l'année 2015.

Conformément à l'avenant n°1, l'engagement contractuel du délégataire pour 2015 a été également recalé soit un objectif de 97 349 789 validations, cet engagement a ensuite été modifié de différents facteurs (modifications de l'offre, variations calendaires, interruptions du service…).

Ainsi, au titre de 2015, la base définitive calculée est de 92 725 481 validations**. On observe que le délégataire n'a pu respecter son engagement soit un écart à l'engagement de -7,8 %.**

I.2 - L'exploitation kilométrique

Selon les dispositions de l'avenant n°1, l'objectif contractuel du délégataire a été ajusté pour 2015 à 32 812 596 kilomètres commerciaux et Haut-Le-Pied tous services confondus.

Le nombre total de kilomètres parcourus sur le territoire de la Métropole, tous modes confondus (tramway, réseau de bus et navettes fluviales) est de 32 653 868 (kilomètres commerciaux avec voyageurs et kilomètres Haut-Le-Pied c'est-à-dire sans voyageur).

Les kilomètres commerciaux représentent 87,7 % des distances parcourues avec une hausse de 1 % en comparaison de 2014 tandis que le nombre de kilomètres Haut-Le-Pied équivaut à 12,3 % des distances parcourues avec une évolution de 6 %.

Pour 2015, le volume des kilomètres du réseau tramway a logiquement progressé de 27 % suite aux extensions des trois lignes de la phase III tandis que l'offre du réseau de bus a été réduite de 2,9 %.

Le taux d'affrètement (lignes de bus, services Mobibus et navettes fluviales) a été de 18% pour une limite contractuelle fixée à 20 %.

Pour permettre les déplacements des usagers et réaliser l'offre proposée en 2015, Bordeaux Métropole a mis à disposition de Keolis Bordeaux Métropole un parc de 529 véhicules répartis comme suit :

- parc d'autobus : 197 articulés, 171 standards, 22 minibus et 3 microbus soit 65 % de l'ensemble de ce parc circulant au GNV (Gaz naturel véhicule), 5 minibus (navettes électriques),
- parc de rames : 88 Citadis 402 rames longues et 12 Citadis 302 rames courtes,
- parc pour Mobibus : 31 véhicules, ces véhicules sont devenus propriétés de la Métropole au 1er janvier 2015 et sont désormais renouvelés par le délégant.

On notera que le service de navettes fluviales est assuré par deux catamarans avec un navire de réserve en location, location assurée par le délégataire.

Au 31 décembre 2015, les âges moyens des différents parcs, calculés sur la base des véhicules en exploitation sont les suivants :

- parc d'autobus : 8,89 ans,
- parc de rames : 8,53 ans,
- parc Mobibus : 4,57 ans.

L'âge moyen du parc autobus reste stable suite à la mise en exploitation de 25 nouveaux articulés, tandis que celui des rames et des véhicules de Mobibus a augmenté d'une année.

I.3 - Les points d'arrêts d'autobus et les stations de tramway

Au 31 décembre 2015, le réseau de bus comptait 3 291 points d'arrêt répartis comme suit :

- 1 525 avec abris voyageurs,
- 1 677 avec poteaux d'arrêts fixes,

- 63 avec poteaux mobiles,

- 23 arrêts divers, non matérialisés ou équipés d'un abri voyageurs particulier.

126 nouveaux poteaux ont été implantés en 2015 suite à la création de nouveaux arrêts ou pour implanter définitivement des arrêts auparavant gérés en poteaux mobiles.

Le réseau de tramway comptait à fin 2015, 111 stations toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite.

I.4 - L'exploitation des parcs relais

En complément de l'offre de transport, des parcs relais sont réservés aux véhicules des particuliers afin d'accéder aux différents services du réseau métropolitain.

A fin 2015, le réseau met à disposition des usagers, un total de 19 parcs relais pour une capacité de 5 476 places, **ces structures ont accueilli 1 422 061 véhicules**.

Leur fréquentation est en augmentation de + 5,6 % avec un taux d'occupation moyen de 73 %.

Du fait de l'automatisation des parcs, la fréquentation en nombre de voyageurs n'est plus disponible.

Il convient de noter en 2015, la mise en service de quatre nouveaux parcs : Le Haillan Rostand (194 places), Les Pins (223 places), Gare de Bègles (193 places) et Gare de Pessac Alouette (148 places).

Les trois parcs mixtes de Pessac centre, Porte de Bordeaux et Mérignac centre, réservés aux seuls abonnés du réseau, ont permis le stationnement de 21 150 véhicules.

Leur fréquentation reste stable avec un taux d'occupation moyen de 40%.

I.5 - Le service de location de vélos en libre service Vcub

Onze nouvelles stations VCub ont été mises en service au cours de l'année 2015, portant ainsi à 166 leur nombre total depuis février 2010.

On notera toutefois que pour des raisons notamment de travaux de voirie à proximité ou du fait d'accidents, certaines stations ont été partiellement fermées au cours de l'année 2015.

En termes de fréquentation, **les emprunts au nombre de 2 451 592 connaissent une certaine stabilisation de + 0,3 %.**

Le nombre de déplacements, calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant qu'un emprunt de VCub+, du lundi au vendredi, correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station), **se caractérise également par une stabilisation de + 0.3 % soit 2 467 431 déplacements.**
Le service VCub comptait 16 375 abonnés à fin décembre 2015, soit une légère augmentation par rapport à 2014 (+1,7 %).

Les abonnements mensuels Vcub représentent moins de 1 % de l'ensemble des abonnés au service, 79 % des abonnés VCub sont également abonnés bus et tram, ce qui démontre une vraie complémentarité entre les différents modes de déplacement.

I.6 - La mesure du taux de fraude et de non validation en 2015

Dans le cadre de la diminution de la fraude et conformément à l'article 9.6 de la convention et à l'article 1.1 de l'annexe 21, le délégataire s'est engagé sur une diminution pluriannuelle du taux de fraude.

Pour 2015, l'objectif du taux de fraude était fixé à 9,5 %. **Le taux de fraude global mesuré en 2015 est de 10,1 %, le délégataire n'a donc pu atteindre l'objectif malgré une baisse significative du taux en comparaison de 2014 (taux de 11,2%).**

D'une manière générale, on constate, une fraude dure, toujours aussi forte puisque 86 % des fraudeurs n'ont pas de titre sur eux, en particuliers les voyageurs occasionnels.

Au cours de cette même enquête, il est mesuré également le taux de non validation, pour 2015, ce dernier est de 6,8 % contre 9.1 % en 2014.

D'une manière générale, les effets de la validation encouragée à l'entrée, ainsi que la campagne de communication du délégataire ont eu un impact significatif sur la baisse du taux de fraude ainsi que sur celui du taux de non validation.

I.7 - L'évolution des recettes

•Les recettes tarifaires

Le Conseil de Bordeaux Métropole a décidé, en mai 2015, l'augmentation des tarifs 2015-2016 à compter du 1er juillet soit une hausse moyenne de 3,1 % conformément à la politique tarifaire prévisionnelle inscrite dans le contrat de Délégation de service public (DSP), qui prévoit une hausse moyenne des tarifs de 3 % chaque année.
C'est plus particulièrement sur les abonnements que l'effort a été porté, et parmi ceux-ci, les abonnements annuels qui ont augmenté de 4,29 % (Pass annuel jeune, Cité Pass annuel, et Pass annuel senior). L'augmentation la plus conséquente concerne le ticket « 1 jour », qui passe de 4,30 € à 4,60 € (+ 6,9 %).

A noter enfin les augmentations d'un peu plus de 3 % des Tickartes « 10 voyages » et de l'hebdo 7 jours.

Les recettes tarifaires (Tbc, mobibus et Vcub), reversées par le délégataire en 2015, s'élèvent à 62,1 millions d'euros soit une progression très nette de 9,5 % en comparaison de 2014.

L'ensemble des recettes tarifaires se déclinent de la manière suivante :

- 60 172 549 € de recettes pour le réseau Tbc soit + 9,2 %,
- 224 836 € de recettes pour le service Mobibus soit + 0,9 %,
- 1 749 361 € pour le service Vcub soit + 22,9 %.

Pour les recettes, l'objectif théorique sur 2015 a été ajusté (effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et des variations calendaires, des pertes de recettes identifiées dans le protocole transactionnel et l'avenant n°1) d'un montant total de 3 062 819 € soit un objectif d'intéressement porté à 61 683 960 €.

Pour l'année 2015, les recettes encaissées par le délégataire à hauteur de 62 146 746 € sont supérieures de 462 786 € en comparaison de la base définitive d'intéressement et conformément aux dispositions contractuelles, ce montant a été reversé au délégataire par Bordeaux Métropole.

•Les recettes de publicité

Dans le cadre du contrat, le délégataire s'est engagé sur un niveau pluriannuel minimum de recettes publicitaires telles que définies à l'article 9.12 de la convention soit 1 126 827 €.

Pour 2015, le montant des recettes publicitaires perçues par le délégataire s'élève à 1 117 255 €.

Comme les recettes réelles de publicité sont inférieures à la base définitive de l'engagement de - 0,85 %, le délégataire est resté tenu par son engagement et a reversé Bordeaux Métropole le manque à gagner soit 9 572 €.

•Les contrôles du délégataire et les recettes des amendes.

Le taux global des contrôles menés par les contrôleurs sur le réseau Tbc est en légère baisse (4.29 % en 2015 contre 4.95 % en 2014) mais reste au-dessus de l'objectif contractuel de 4 %.

L'ensemble des 6 sous réseaux (tramway, bus structurant, bus principal, bus local, bus soirée, Batcub) enregistrent également des résultats conformes aux objectifs (supérieur à 2,5% pour le réseau structurant et principal, supérieur à 2% pour le réseau local, BatCub et soirée, et supérieur à 4% pour le réseau tramway) à trois exceptions, intervenues sur les deux mois d'été.

Globalement, l'ensemble des sous-réseaux a enregistré une baisse du nombre de voyageurs contrôlés par rapport à l'année 2014, tout en restant conforme aux objectifs.

Ces résultats sont consécutifs aux nouvelles dispositions contractuelles en matière de lutte contre la fraude qui imposent au délégataire un taux de contrôle répressif de 70 % minimum (contre 60 % lors de la précédente délégation) et de contrôle dissuasif au maximum de 40 % (contre 30 %) corrélés à l'augmentation des validations.

Le nombre de procès-verbaux émis est stationnaire (79 777 en 2015 contre 79 782 en 2014).

Les verbalisations au motif de « sans titre de transport » sont en diminution de 2,03 % et les verbalisations au motif de « titres non validés » ont aussi baissé de 3,07 %.

Les défauts de présentations d'abonnements sont en baisse de 3,57 % et représentent 9,64 % des infractions constatées (identique à 2014).

Le délégataire a enregistré une baisse de 12,6 % des verbalisations pour non-validation d'un abonnement et non-validation en correspondance. Cette baisse se poursuit depuis 3 ans, elle est imputable aux actions d'incitation à la validation (VSE) ainsi qu'à la pratique par les conducteurs de bus de la Validation encouragée à l'entrée (VEE).

Le taux de recouvrement enregistre une légère augmentation (45,78 % contre 45,26 % en 2014), il prend en compte les amendes payées directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle ainsi que les PV qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

Pour Keolis Bordeaux Métropole, l'intéressement aux recettes liées aux procès verbaux (amendes sur le réseau Tbc, amendes pour incivilité et amendes sur les parcs relais) est corrélé à la réalisation du taux annuel de contrôles des usagers.

Le taux de contrôles 2015 étant de 4,30 % pour un objectif fixé à 4 %, le délégataire a bénéficié d'un intéressement à hauteur de 20 % des recettes amendes encaissées. Il conviendra de noter que ces recettes ont progressé de 1,5 % en comparaison de 2014.

I.8 - La qualité des services

La démarche qualité est définie dans l'annexe 22.1 de la DSP, elle s'articule autour des cinq axes suivants :

1. **Le Plan qualité « chaîne de la mobilité » :** ce plan a été neutralisé pour 2015. En effet, des réunions de travail entre Bordeaux Métropole et le délégataire se sont tenues durant l'année pour préciser et affiner le référentiel et les grilles de mesures.

2. **Le Plan qualité d'exploitation :** ce plan s'articule autour de neuf indicateurs de suivi :

- **Contrôles voyageurs :** les objectifs des taux de contrôle ont tous été atteints pour les mois de janvier, février, mars, avril, mai, juin, septembre, octobre, novembre, et décembre. En juillet et août, le taux de contrôle du réseau atteint respectivement 3,5 % et 3,6 % pour un objectif à 4 %. Le taux de contrôle global annuel 2015 (4,3 % en moyenne) est supérieur à l'objectif fixé.

- **Respect de l'offre bus, parcours perdus :** le résultat moyen (1,34 % de parcours perdus) est au-dessus de l'objectif fixé à 0,7 %.

- **Régularité/ponctualité bus et navette :** cet indicateur a été neutralisé en 2015.

- **Régularité/ponctualité tramway :** cet indicateur a été neutralisé en 2015.

- **Régularité/ponctualité TPMR :** l'objectif de 97 % a été atteint avec un résultat annuel moyen de 97,8 %.

- **Disponibilité du service TPMR :** le taux de refus annuel est de 2,1 % pour un objectif à 2 %.

- **Disponibilité du tramway :** l'objectif est de 0,86 % avec un seuil à 1,47 %. Le résultat moyen annuel est de 1,15 % avec les résultats suivants : les mois de mai et juin qui atteignent l'objectif et les mois juillet et août qui n'atteignent pas le seuil fixé. Les autres mois se situent entre l'objectif et le seuil.

- **Kilomètres perdus des navettes fluviales :** le résultat annuel moyen est de 2,36 % pour un objectif à 0,3 %.

- **Services tramway non couverts :** cet indicateur distingue la performance en heures creuses et heures pleines. L'objectif est de 0,5 % en heures creuses, il a été atteint pour tous les mois de l'année. L'objectif est également de 0,5 % en heures pleines, il a été atteint pour tous les mois de l'année à l'exception de novembre**.**

3. **Le plan qualité de maintenance :** des réunions de travail entre le délégant et le délégataire se sont tenues durant l'année pour élaborer le plan qualité de maintenance.

Les indicateurs suivants ont été intégrés dans les réunions de travail d'élaboration du plan qualité de maintenance : contrôle réglementaire, maintenance règlementaire, traitement des non- conformités réglementaires, suivi du plan de maintenance interne et externe.

Les indicateurs liés au suivi des détections des boucles de tramway et au suivi du plan de l'état des stations et plateformes ont été mesurés et ont fait l'objet de réunions de travail pour affiner leur méthode de suivi. Ils ont été neutralisés pour 2015.

4. **Les indicateurs de suivi du réseau** : ces derniers sont fournis par le délégataire conformément à la demande de Bordeaux Métropole : suivi des réclamations, suivi du taux de non acceptation du service TPMR, accidentologie, suivi de l'exploitation : les mains courantes existantes ont été fournies selon la périodicité demandée.

5. **Le plan de certification :** les certifications fixées au plan qualité ont été renouvelées : la certification NF services 371 et 281 pour les services de transport à la demande (mobibus), NF services 298 et 281 pour les services de contrôle et ISO 9001 version 2008 pour le cycle des recettes.

Les certifications non contractualisées ont été maintenues et étendues dans l'entreprise telles que : l'ISO 9001 version 2008 pour la maintenance matériel roulant et infrastructures et l'ISO environnement 14001, ce certificat a été étendu à toutes les activités de l'entreprise dans le cadre du projet de certification des filiales du Groupe Keolis.

D'une manière générale, cette démarche de qualité de service identifie des seuils de qualité minimale en dessous desquels le délégataire doit payer des pénalités et des objectifs «qualité» au dessus desquels le délégataire perçoit des primes pour un ensemble d'indicateurs. L'intéressement financier est donc prévu en fonction des résultats obtenus par le délégataire au regard de ses objectifs contractuellement fixés.

II. LE TRANSPORT A LA DEMANDE « mobibus »

Mobibus est un service de transport de porte à porte, spécialisé à destination des Personnes à Mobilité Réduite, il permet les déplacements de ces personnes à l'intérieur du périmètre des transports urbains de Bordeaux Métropole.

Les personnes ayant accès à ce service sont :

•Les personnes handicapées ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements,

•Les personnes non-voyantes,

•Les personnes dont la demande, sur présentation d'un dossier, est acceptée provisoirement ou définitivement par la commission d'accessibilité.

En 2015, les inscriptions définitives sont en hausse par rapport à 2014 (282 contre 258 en 2014, soit + 9 %).

Elles sont en légère hausse chez les moins de 35 ans (+ 2,3 %), stable chez les 36-70 ans avec -0,5 %. La tranche des personnes de plus de 70 ans est en légère baisse (-1,8 %) mais représente près de la moitié des inscriptions.

Les nouvelles entrées en 2015 se décomposent en :

- 107 inscriptions via la commission d'accessibilité au service, en hausse de 26 % soit 22 usagers de plus qu'en 2014,

- 175 inscriptions d'ayants-droits directs (stable). A noter que, parmi les nouveaux ayants-droits directs, la plus forte proportion reste les personnes en fauteuil (85 %) par rapport aux non voyants.

La commission d'accessibilité s'est réunie 5 fois en 2015, et a reçu 15 personnes.

Au total, 24 dossiers présentés cette année ont été refusés, contre 28 l'année précédente. Il est cependant à noter que la commission a octroyé davantage d'accords provisoires (9 cette année contre 3 l'an passé).

II.1 - La fréquentation

Celle-ci est de 98 221 voyages, se décomposant comme suit : 90 378 adhérents au service, 7 082 accompagnants gratuits et payants et 756 voyages planifiés mais annulés « sur place ».

Dans le cadre du nouveau contrat, pour le calcul de la fréquentation du service, il est pris en compte les accompagnants ainsi que les annulations (déplacement du véhicule mais annulation sur place).

La fréquentation de Mobibus selon les usagers (hors accompagnants et annulations sur place) se décline selon :

- 22 306 personnes en fauteuils roulants soit -5,3 %,
- 22 126 personnes non-voyantes soit + 5,8 %,
- 32 039 personnes semi-valides soit + 3,2 %,
- 13 907 personnes en fauteuils roulants électrique soit -5,7 %.

D'une manière générale, la fréquentation du service se maintient pour l'année 2015 avec + 0.1 %, et reste au dessus de la barre des 90 000 voyages, passée pour la première fois en 2013.

Toutefois, ce résultat cache une année en deux temps : une demande de transports à la baisse les huit premiers mois de l'année (-1.8 %) puis une nette reprise de la demande sur le dernier quadrimestre (+ 4.1 %).

Le service Prompto, stable depuis des années autour des 4 000 voyages annuels connaît une augmentation de 7.8 % (4 584 en 2015 contre 4 250 en 2014) qui s'explique essentiellement par l'ouverture du service à toutes les communes de l'agglomération depuis septembre, avec plus de 32.5 % sur cette seule période.

II.2 - La demande, le refus et l'annulation

En 2015, les demandes restent relativement stables en comparaison de 2014 (-0,1 %) soit 122 889 demandes de transports.

Sur cet ensemble, 2 643 transports ont été refusés (+ 30 %) et 30 068 transports annulés (-4,6 %).
Pour 2015, le taux de refus est de 2,1 % et le taux d'annulation de 24,4 %.

Le taux de refus, stable en 2012 et 2013 avec 2 %, retrouve ce niveau en 2015 après une année 2014 à la baisse. Très lié à la fréquentation, il est le plus élevé sur le dernier quadrimestre 2015 (2,4 % contre 1,9 % pour la même période en 2014).

Concernant le taux d'annulation, il est pour la première fois en baisse, passant de 24,4 % contre 25,5 % l'année précédente. Cette baisse est également visible sur les annulations hors délai (moins de 24h) ainsi que sur les annulations sur place.

Pour 2015, le taux d'annulation étant de 24,4 % et supérieur à l'objectif contractuel de 24 %, le délégataire a été assujetti à une pénalité.

II.3 - L'exploitation du service

Pour l'année écoulée, le service de transports à la demande pour les personnes à mobilité réduite a parcouru **un total de 1 385 606 kilomètres** (distances commerciales et haut-le-pied) sur le territoire de la Métropole soit une augmentation de 0,2 %.

Conformément aux engagements, la base d'intéressement pour 2015 était fixée à 55,5 % de kilomètres commerciaux (avec voyageurs) par rapport à la production kilométrique annuelle c'est-à-dire les kilomètres commerciaux et les kilomètres Haut-le-pied (distances parcourues sans voyageur en entrée et sortie de dépôt).

Pour 2015, le nombre de kilomètres commerciaux est de 750 655 soit un ratio de 54,2 %, inférieur à l'objectif contractuel. Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire a été assujetti à une pénalité.

III - LES EFFECTIFS DU DELEGATAIRE

Au 31 décembre 2015, l'effectif du délégataire se compose de 2 464 personnes répartit selon les catégories suivantes :

- 1 600 conducteurs-receveurs,
- 393 ouvriers,
- 389 agents de maîtrise et techniciens,
- 48 employés,
- 3 hautes maîtrises,
- 31 cadres.

En 2015, l'effort de recrutement du délégataire s'est maintenu notamment pour répondre aux besoins générés par les différents projets de la Métropole.

Au total, ce sont 131 salariés qui ont été embauchés en contrat à durée indéterminée. Cela a concerné principalement la catégorie des conducteurs-receveurs (CR) bus et tramway avec 91 embauches (dont 33 en contrat de professionnalisation « conducteur transport routier de voyageurs » et 19 en périodes de professionnalisation). 14 embauches ont été réalisées dans les services matériels roulants tram et infrastructures.

Sur 2015, dans le cadre de l'accord sur les contrats de génération, et afin de faciliter l'intégration des nouveaux conducteurs, des « tuteurs-référents » ont été repérés et formés.

Ainsi, 38 salariés sont devenus « tuteurs-référents ». Cette démarche sera poursuivie pour le nouveau personnel dans les autres directions.

70 mobilités internes et évolutions de qualifications ont été actées marquant ainsi les évolutions d'organisation au regard du nouveau contrat de DSP.

Dans son effort de recrutement et d'intégration du personnel, le délégataire a été récompensé dans le cadre du « TOP 100 des entreprises qui recrutent » en 2015.

Ceci étant exposé, il vous demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis, adopter les termes de la délibération suivante :

Le Conseil de Bordeaux Métropole,

VU l'article L1413-1 du Code général des collectivités territoriales,

VU la présentation à la Commission consultative des services publics locaux en date du 22 septembre 2016,

ENTENDU le rapport de présentation,

CONSIDERANT QU'il est nécessaire de prendre acte des termes du rapport annuel présenté par le délégataire Keolis Bordeaux Métropole,

DECIDE

Article unique : de prendre acte des termes du rapport annuel pour l'année 2015 présenté par le délégataire, la société Keolis Bordeaux Métropole, joint à la présente.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 23 septembre 2016

REÇU EN PRÉFECTURE LE : **5 OCTOBRE 2016** **PUBLIÉ LE :** **5 OCTOBRE 2016**	Pour expédition conforme, le Vice-président, Monsieur Christophe DUPRAT

Rapport annuel 2015

Synthèse **V2**

29 FÉVRIER 2016















BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Sommaire

Sommaire du rapport

CHAPITRE I. SOCIETE EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL 7

I.1. Dénomination 7
I.2. Siège social 7
I.3. Montant et mouvements du capital 7
I.4. Mandataires sociaux 8
I.5. Organigramme 9
I.6. Cadre contractuel de la DSP 9
I.7. Gouvernance contractuelle entre la Métropole et le Délégataire 12

CHAPITRE II. ELEMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS AU COURS DE L'EXERCICE 19

II.1. Vie du contrat de délégation 19
II.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service 21
II.3. Tarification 23
II.4. Sécurité 23
II.5. Social 24
II.6. Autres éléments significatifs 25

CHAPITRE III. FONCTIONS D'ETUDES ET DE PLANIFICATION ET MISSIONS D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL 33

III.1. Etudes et planification 33
III.2. Missions d'assistance et de conseil 35

CHAPITRE IV. SERVICE OFFERT 55

IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes 55
IV.2. Vitesse commerciale en vigueur et indication des modalités de calcul de cette vitesse 59
IV.3. Motivation des décisions de changement de consistance de l'offre 66

Sommaire

IV.4. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre 66

IV.5. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années 74

IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries 74

CHAPITRE V. FREQUENTATION 77

V.1. Fréquentation du réseau Tbc 77

V.2. Fréquentation du service Mobibus 84

V.3. Fréquentation des parcs relais 87

V.4. Fréquentation du service VCub 90

V.5. Fréquentation des boxs fermés à vélos 92

V.6. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titres (et évolution sur 3 ans) .. 93

V.7. Compte-rendu sur l'exploitation des services ayant fait l'objet d'une création ou de modifications significatives 96

V.8. Propositions de mesures visant à améliorer qualité et fréquentation du réseau 106

CHAPITRE VI. RELATIONS AVEC LA CLIENTELE 107

VI.1. Politique tarifaire 107

VI.2. Ventes et recettes par titre 109

VI.3. Information du public 112

VI.4. Commercialisation et politique commerciale 156

VI.5. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle 161

VI.6. Réclamations clients 171

VI.7. Contrôle des voyageurs 174

VI.8. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU (lignes harmonisées) 179

CHAPITRE VII. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS, ET SURETE DE FONCTIONNEMENT 181

VII.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions) 181

VII.2. Déploiement de la VEE 185

VII.3. Convention avec la Police Municipale de Bordeaux 189

Sommaire

VII.4. Observatoire de sûreté des transports en commun de l'agglomération bordelaise 190
VII.5. PIMMS 191
VII.6. Accidentalité 192
VII.7. Sécurité des systèmes de transport guidé 195

CHAPITRE VIII. GESTION DES VEHICULES ET AUTRES EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION PAR BORDEAUX METROPOLE OU PROPRIETE DE L'EXPLOITANT.....197

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre 197
VIII.2. Age moyen du parc de véhicules 200
VIII.3. Mouvements de parc (entrées / sorties) 200
VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tram 201
VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients 203
VIII.6. Détail des pannes par cause 206
VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans 210
VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule 211
VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégant : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés 213
VIII.10. VCub : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations 220
VIII.11. Automatisation des Parcs Relais 231

CHAPITRE IX. INVESTISSEMENTS REALISES PAR BORDEAUX METROPOLE.....233

IX.1. Suivi des investissements réalisés 233
IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat 233

CHAPITRE X. INVESTISSEMENTS REALISES PAR L'EXPLOITANT 235

X.1. Investissements réalisés (dont GER) 235

CHAPITRE XI. ORGANISATION ET GESTION.....243

XI.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau 243
XI.2. Organisation du contrôle 244

Sommaire

XI.3. Service Méthodes : moyens et organisation 245
XI.4. Systèmes d'information 248

CHAPITRE XII. GESTION DU PERSONNEL 253

XII.1. Effectifs 253
XII.2. Recrutement 257
XII.3. Absentéisme et accidents du travail 258
XII.4. Salaires 261
XII.5. Compte-rendu du plan de formation 262
XII.6. Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement 265
XII.7. Eléments de gestion sociale 266
XII.8. Engagement de non-discrimination et de diversité 267
XII.9. Rôle de l'assistante sociale 268
XII.10. Communication interne 269

CHAPITRE XIII. SUIVI DE LA QUALITE 275

XIII.1. Analyse des résultats du plan qualité 275
XIII.2. Indicateurs de suivi du réseau 277
XIII.3. Résultats du plan de certification 277
XIII.4. Gestion des énergies et suivi des consommations 277

CHAPITRE XIV. PLAN QUALITE MAINTENANCE 279

XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance 279
XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments 280

CHAPITRE XV. DONNEES SPECIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE 283

XV.1. Recettes tarifaires 283
XV.2. Parc de véhicules et âge moyen du parc 283

Sommaire

XV.3. Effectifs par catégories et gestion du personnel 284
XV.4. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des usagers 285
XV.5. Services sous-traités 285
XV.6. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice 286
XV.7. Service offert et relations avec les usagers 286
XV.8. Fréquentation du service 289
XV.9. Sécurité et Accidents 289
XV.10. Les investissements réalisés par l'exploitant 290
XV.11. L'organisation et la gestion du service 290
XV.12. Suivi de la qualité 291

CHAPITRE XVI. STATISTIQUES 293

XVI.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente 293
XVI.2. Nombre de PKO offertes 293
XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années 293

CHAPITRE XVII. RATIOS 297

XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant) 297
XVII.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent roulant 297
XVII.3. Ratios financiers 298

CHAPITRE XVIII. COMPTES DE L'EXPLOITATION 301

XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels 301
XVIII.2. Liasse fiscale 303

CHAPITRE XIX. CONTRATS DU DELEGATAIRE 305

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau 305
XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance 306

Sommaire



1 Société exploitante et rappel du cadre contractuel

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre I

Chapitre I. Société exploitante et rappel du cadre contractuel

I.1. Dénomination

Le Délégataire est la société Keolis Bordeaux Métropole, société anonyme inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 808 227 052.

La société Keolis Bordeaux Métropole a été immatriculée au Greffe du Tribunal de commerce de Bordeaux le 24 novembre 2014.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une nouvelle société dédiée a été créée pour exploiter le contrat de délégation 2015-2022 : ***Keolis Bordeaux Métropole****.*

Son objet social est limité à l'exécution de la convention de délégation de service public de transports urbains pour le compte de Bordeaux Métropole. La société n'exerce donc aucune autre activité.

I.2. Siège social

Le siège social de Keolis Bordeaux Métropole est situé 12 boulevard Antoine Gautier, à Bordeaux.

I.3. Montant et mouvements du capital

Son capital social est de 5 000 000 €. Il est réparti entre sept actionnaires, de la façon suivante :

Actionnaire	Nb d'actions	% de détention
Keolis S.A	49 994	99.9880%
Frédéric BAVEREZ	1	0.0020%
Eric CHAREYRON	1	0.0020%
Bruno DANET	1	0.0020%
Jean-Pierre FARANDOU	1	0.0020%
Michel LAMBOLEY	1	0.0020%
Anne LIEURE	1	0.0020%
Total	**50 000**	**100.0000%**

Montant du capital	**5 000 000**
Nominal d'une action	**100.00**

Il n'a pas varié entre la création de la société et le 31 décembre 2015.

I.4. Mandataires sociaux

Depuis la création de la société, le Conseil d'Administration est composé de 6 membres, représentant les actionnaires.

Bien que n'ayant aucune obligation en la matière, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité assurer une présence de représentants des salariés au sein de son Conseil d'Administration.

En effet, la société ne tombe pas dans le champ d'application de la loi n°83-675 du 26 juillet 1983 relative à la démocratisation du secteur public. Cette obligation incombant aux sociétés qui emploient en moyenne, et ce pendant deux exercices consécutifs, au moins 200 salariés, Keolis Bordeaux Métropole n'aurait donc été soumise à cette obligation qu'à compter du 1er janvier 2017.

Toutefois, dans un premier temps, 3 salariés ont été conviés en tant qu'invités aux séances du Conseil tenues en 2015. Ces trois salariés étaient précédemment membres de plein exercice du Conseil d'Administration du précédent délégataire.

Dans un second temps, les statuts de Keolis Bordeaux Métropole ont été modifiés par décision de son Assemblée Générale en date du 19 novembre 2015, pour faire entrer volontairement la société dans les dispositions de la loi n°83-675 du 26 juillet 1983 relative à la Démocratisation du Secteur Public, et faire entrer des représentants du personnel de l'entreprise au Conseil d'Administration à travers trois administrateurs élus par les salariés de l'entreprise.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***3 salariés** représentent le personnel **au Conseil d'Administration** de la société Délégataire.*

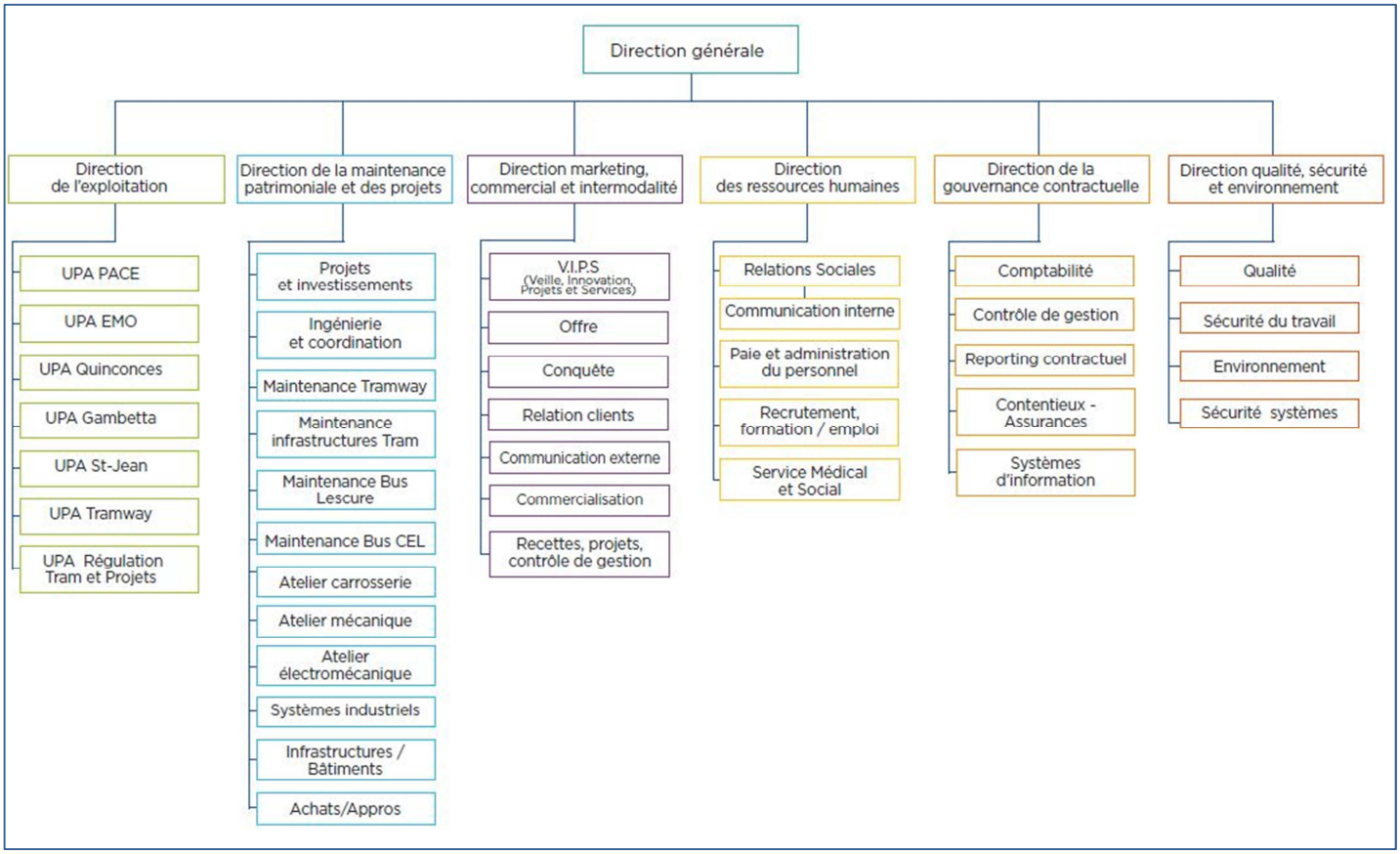
Pour élire ces trois représentants, des élections ont été fixées au 28 janvier 2016 (date également retenue pour les élections professionnelles). Ces administrateurs élus jouiront des mêmes droits et obligations que les autres administrateurs nommés par l'Assemblée Générale pour représenter les actionnaires.

La composition du Conseil d'Administration sera donc modifiée en 2016. Le Conseil sera alors composé de six administrateurs représentant les actionnaires, et de trois administrateurs représentant les salariés.

Chapitre I

I.5. Organigramme

L'organigramme de Keolis Bordeaux Métropole au 31 décembre 2015 est le suivant :



I.6. Cadre contractuel de la DSP

Le cadre contractuel qui régit l'activité de Keolis Bordeaux Métropole est celui de la « Convention de délégation de service public de transports urbains » signée en date du 19 novembre 2014.

Le contrat a démarré le 1er janvier 2015 pour une durée fixée à huit ans, soit jusqu'au 31 décembre 2022. Dans ce cadre, Keolis Bordeaux Métropole a succédé au précédent exploitant, Keolis Bordeaux, ce qui s'est notamment traduit par la reprise de l'ensemble des salariés.

La convention fixe les principes contractuels dont les principaux sont détaillés ci-dessous.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Un **nouveau contrat de DSP** a démarré le 1er janvier 2015, pour une durée de **8 ans**.*
Keolis Bordeaux Métropole a succédé au précédent délégataire, en reprenant tout son personnel.

Le service est exploité sous les dénominations suivantes :

- Tbc (tramway et bus de la CUB, ancien nom de Bordeaux Métropole jusqu'au 31 décembre 2014) pour les tramways et les bus,
- Mobibus pour le transport des PMR (personnes à mobilité réduite),
- VCub pour le système de vélos en libre-service,
- BatCub pour les navettes fluviales.

Aucun avenant n'a été conclu au cours de l'année 2015. Un protocole et un premier avenant étaient toutefois en cours de mise au point, et seront finalisés en 2016 (voir plus loin).

I.6.1. Missions déléguées

La convention de délégation de service public a pour objet de confier au Délégataire l'exclusivité de l'exploitation du service public de transport de voyageurs sur le périmètre de transport urbain, à savoir les 28 communes composant Bordeaux Métropole.

Le Délégataire assure l'exploitation du réseau Tbc constitué :

- de lignes de tramway,
- de lignes d'autobus,
- de services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite,
- de parcs-relais et pôles d'échange,
- d'un service de station/location de vélos en libre-service (VCub),
- d'un service de navettes fluviales (BatCub).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le contrat de DSP de la Métropole bordelaise est un contrat, par essence, **multimodal**.*

La convention fixe les prérogatives respectives du Délégataire (Keolis Bordeaux Métropole) et du Délégant (Bordeaux Métropole).

La convention précise également l'offre de service de référence, le niveau de qualité de service attendu et les objectifs fixés au Délégataire.

Le Délégataire est en charge de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

Il convient toutefois de préciser que la majeure partie des biens lui sont fournis par le Délégant (matériel roulant et infrastructure du tramway, autobus, dépôts, … ainsi que tous les biens existants en date du 1er janvier 2015, qu'ils aient été directement financés par la Métropole ou rachetés aux précédents exploitants), le Délégataire ayant la charge de les entretenir dans les limites fixées au contrat, et d'en renouveler certains dans le cadre du plan d'investissement prévisionnel annexé au contrat (vélos VCub, outillages, véhicules de services, informatique non industrielle,…).

Par ailleurs, le Délégataire a la charge de réaliser les investissements relatifs à l'extension du système de vélos en libre-service VCub, ainsi que certaines opérations de gros entretiens et réparations (GER) principalement sur les rames de tramways, et sur la série des bus Citelis GNV.

I.6.2. Forfait de charges

Le contrat fixe le montant annuel du forfait de charges que la Métropole alloue au Délégataire pour l'exercice de ses missions.

Les montants contractuels, indiqués en euros valeurs 2013, sont traduits en euros courants par le biais de formules d'actualisation prévues au contrat. Le forfait de charges est en outre modifié dans un certain nombre de cas (modifications d'offre, évolution des missions confiées au Délégataire, évolutions règlementaires, malfaçons frappant les biens confiés par le Délégant…).

Le caractère forfaitaire de la rémunération du Délégataire fait peser sur lui un aléa économique important.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***Le Délégataire est rémunéré sur base d'un forfait** de charges, fixé au moment de la signature du contrat.*
Il évolue selon des règles précisées dans le contrat.

I.6.3. Encaissement des recettes et tarification

Le Délégataire est chargé de percevoir les recettes tarifaires et recettes annexes du service pour le compte du Délégant, dans le respect des tarifs fixés au contrat.

Il convient de souligner que le contrat prend en compte une augmentation tarifaire annuelle prévisionnelle moyenne de 3%, le Délégant conservant la faculté d'en décider autrement.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***Les recettes appartiennent à la Métropole**. Elles sont encaissées pour son compte par le Délégataire et reversées mensuellement.*

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

I.6.4. Intéressements financiers (bonus-malus)

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le contrat de DSP fixe des **objectifs** au Délégataire, assortis de **bonus-malus financiers**.*

Il faut noter que les pénalités et malus subis correspondent à la non atteinte des objectifs contractuels par le Délégataire, et non pas au non-respect de ses engagements contractuels.

L'acquittement de pénalités par le Délégataire, dans les cas et les limites prévus au contrat, correspond précisément au respect des engagements pris.

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

I.6.5. Pénalités

L'article 58 de la convention fixe des cas d'application de pénalités en cas de manquement du Délégataire à certaines obligations contractuelles.

Aucun cas ne s'est matérialisé en 2015.

I.6.6. Garantie bancaire

Conformément aux dispositions de la nouvelle délégation, Bordeaux Métropole bénéficie d'une garantie bancaire à première demande, relative à l'exécution du contrat, d'un montant de 5 millions d'euros.

En 2015, cette garantie bancaire n'a pas été prélevée par le Délégant.

I.7. Gouvernance contractuelle entre la Métropole et le Délégataire

I.7.1. Comité de coordination

Comme prévu à l'article 57-1 du contrat, un Comité de Coordination réunit mensuellement les services de la Métropole et les services du Délégataire.

En 2015, onze Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu, validé par le Délégant et le Délégataire. Une douzième réunion s'est également tenue, dédiée au projet de renouvellement de la billettique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le contrat de DSP détermine la **gouvernance du réseau**, qui s'articule autour de plusieurs Comités et Groupes de travail.*

*Conformément aux dispositions du contrat, le Délégataire produit en outre un **volumineux reporting** qui permet à la Métropole de suivre les données de son service public.*

I.7.2. Comité technique du système d'information transport

Créé en 2015 dans le cadre de l'article 57-2 de la convention, ce comité réunit les équipes du Délégant et du Délégataire, pour mettre en œuvre la nouvelle gouvernance du SIT (système d'information transport) fixé par la convention.

Ce comité a en particulier la charge de la mise au point et du déroulement du SDSI (schéma directeur des systèmes d'information) et du PAS (plan d'assurance sécurité) associé.

En 2015, cinq Comités techniques SIT se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu, validé par le Délégant et le Délégataire.

Il convient de préciser que, pour alimenter les travaux du comité technique, des groupes de travail thématiques sont organisés :

- infrastructures informatiques et Telecom
- client usager, open data, big data
- applications Internet et mobile
- back office
- maintenance et qualité de service
- systèmes de gestion interne et pilotage
- SIG (système d'information géographique) & échange de données
- PAS (plan d'assurance sécurité)

I.7.3. Groupe de travail sur le plan qualité maintenance

Le nouveau contrat instaure un PQM (plan qualité maintenance) dont l'objet est de fixer le niveau de référence attendu de la part du Délégataire pour la maintenance du patrimoine qui lui est confié, et de permettre au Délégant de contrôler les actions du Délégataire.

Un groupe de travail a donc été constitué en 2015 pour mettre au point ce document.

I.7.4. Groupe de travail patrimoine

Dans la poursuite des travaux engagés en ce sens lors de la précédente délégation, un groupe de travail sur la gestion patrimoniale se réunit régulièrement pour suivre l'évolution du patrimoine géré par le Délégataire (biens mis à disposition par la métropole, et biens acquis par le Délégataire lui-même), améliorer les procédures de communication et de gestion (remise et sortie de biens, finalisation du rapprochement entre la base physique tenue par le Délégataire et la base comptable de la Métropole, …).

A noter qu'un travail particulier d'inventaire a été réalisé au cours de l'année 2015 afin d'établir un état des lieux de référence du début de la nouvelle délégation.

I.7.5. Groupe de travail sur les plans prévisionnels d'investissement

Conformément aux principes de l'article 24-3 de la convention, les plans prévisionnels d'investissement (PPI) du Délégataire font l'objet d'échanges entre Métropole et exploitant, et de mises à jour.

Les travaux ont porté sur les plans 2015 et 2016 du Délégataire, et ont abouti à des plans mis à jour validés conjointement (ces plans restant par nature prévisionnels, compte-tenu des aléas intrinsèques pesant sur les montants et sur les dates de réalisation).

Keolis Bordeaux Métropole a en outre fait des propositions au Délégant, de projets jugés opportuns par le Délégataire et à inscrire en priorité au PPI du Délégant.

I.7.6. Autres groupes de travail

Des réunions de travail ad hoc ont eu lieu sur les sujets nécessitant une coordination entre les services, et/ou sur les thèmes entrant dans les missions d'assistance et de conseil confiées au Délégataire au titre de l'annexe 16 du contrat de délégation.

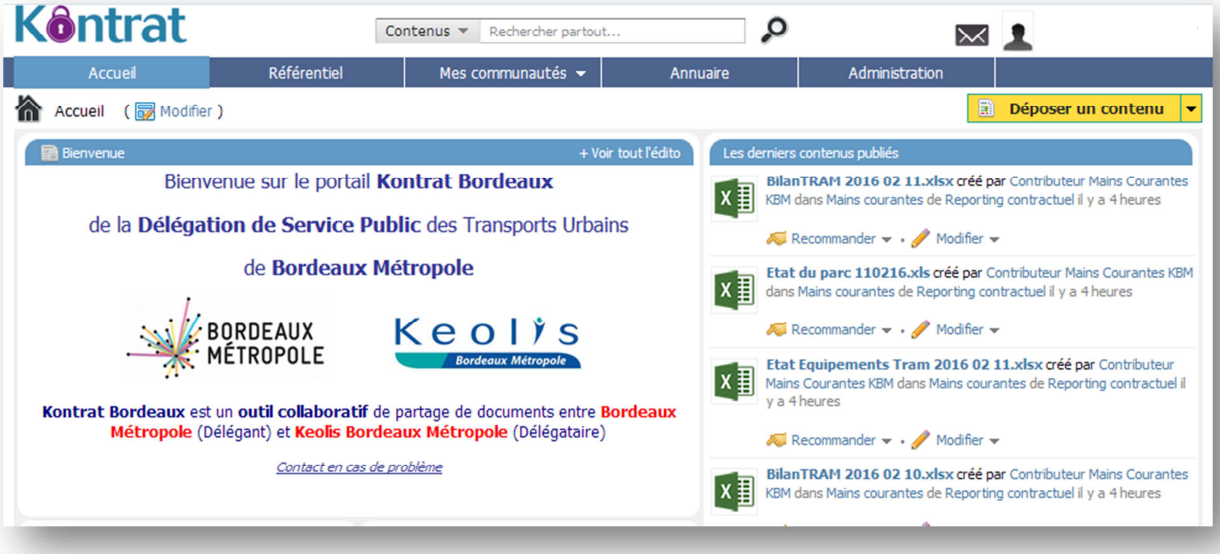
Il s'agit en particulier des thématiques suivantes :

- nouvelle billettique,
- suivi des dysfonctionnements des infrastructures phase III du tramway livrées en 2015,
- suites des projets phase III : extension de la ligne C vers Blanquefort/TTM (en lien également avec la SNCF), ligne D, extension de la ligne C à Villenave d'Ornon, allongement des quais de stations de la ligne C actuellement adaptées aux seules rames courtes
- offre,
- suites du projet SAEIV bus avec notamment le groupe de travail sur la priorité aux feux (prise en compte des courbes d'allure des bus),
- BHNS Bordeaux Saint-Aubin-de-Médoc,
- travaux du CEL (atelier mécanique), carrosserie d'Achard,
- desserte de la zone Aéroparc de Mérignac.

I.7.7. Portail collaboratif

Conformément à l'article 57-2 de la convention, Keolis Bordeaux Métropole a déployé un portail collaboratif, opérationnel dès le début de la délégation.

Ce portail permet de faciliter les échanges de documents, et offre une totale traçabilité.



Il est utilisé notamment pour :

- archiver les courriers,
- publier les documents du reporting (mains courantes, rapports mensuels et annuels,…)
- archiver les comptes rendus et présentations des Comités de coordination et Comité techniques SIT,
- publier et tracer les devis relatifs aux missions complémentaires confiées par la Métropole au Délégataire, ainsi que les fiches de remarques (près de 150 à fin 2015) émises par le Délégataire pour signaler des défauts sur les biens remis par le Délégant.

I.7.8. Reporting du Délégataire

Le Délégataire produit mensuellement à Bordeaux Métropole un rapport retraçant tant les événements que les éléments statistiques du mois écoulé.

Keolis Bordeaux Métropole transmet en outre des mains courantes sur des rythmes quotidiens, hebdomadaires ou mensuels selon les cas, afin d'informer le Délégant en quasi temps-réel, et permettre à ce dernier de réagir s'il l'estime nécessaire.

A noter que le 27 février 2015, le précédent exploitant avait remis à la Métropole son rapport annuel d'activité pour l'exercice 2014, dernière année de la précédente délégation. Ce rapport annuel a été adopté par le Conseil de la Métropole lors de sa séance du 18 décembre 2015.

I.7.9. Accès du Délégant au SI du Délégataire

Bordeaux Métropole est connectée à divers systèmes d'information du Délégataire, afin de pouvoir exercer pleinement son pourvoir de contrôle.

Pour l'heure, il s'agit des systèmes suivants :

- Mainta (logiciel de suivi des opérations de maintenance et de gestion patrimoniale),
- SAEIV bus (logiciel de suivi en temps réel et en temps différé des parcours des autobus).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La Métropole **accède directement à certains logiciels** utilisés par le Délégataire.*

I.7.10. Audits réalisés par la Métropole

I.7.10.a) Audit annuel des comptes du Délégataire

Comme chaque année, Bordeaux Métropole a procédé en mars 2015 à un audit des comptes 2014 du précédent exploitant et de l'activité de la délégation.

Le Délégant a publié un rapport relatif à l'ensemble de la durée de la précédente délégation, qui a été soumis au vote du Conseil Métropolitain le 18 décembre 2015.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Pour contrôler son Délégataire, la Métropole procède régulièrement à des **audits**.*

I.7.10.b) Autres contrôles effectués par les services métropolitains

Le Délégant procède à divers contrôles des actions du Délégataire, notamment en matière de qualité.

Il convient toutefois de souligner que, compte-tenu du délai requis pour sélectionner un prestataire, les contrôles prévus dans l'axe 1 du plan qualité (annexe 22 du contrat) n'ont pas pu être mis en place par la Métropole en 2015.

En 2015, ces contrôles ont notamment porté sur le calcul des données kilométriques de la comptabilité analytique, et sur le suivi du parc de vélos VCub.

I.7.11. Groupe de travail sur la gestion de fin de la précédente délégation

Dans la cadre de la clôture de la précédente délégation, le Délégant et l'ancien exploitant ont travaillé conjointement notamment sur :

- les inventaires des biens affectés au service public, et en particulier les biens rachetés par la Métropole ;
- l'état des stocks ;
- les informations relatives au personnel transféré à Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre des dispositions de l'article L1224-1 du Code du Travail ;
- le descriptif des systèmes d'informations et des droits de propriété associés.

Plusieurs réunions entre les services métropolitains et ceux de l'ancien exploitant ont eu lieu sur ces thématiques. Enfin, des travaux d'inventaires ont été réalisés conjointement afin de valider les états de sortie.

Ces travaux sur les inventaires de sortie ont donc été complétés par des travaux complémentaires menés par les services métropolitains et ceux de l'actuel Délégataire, comme indiqué plus haut.

I.7.12. Comité des usagers

Organe dont l'existence est prévue dans les dispositions contractuelles de la DSP, la première réunion doit s'organiser s'est tenue le 30 mars 2016.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le premier Comité des Usagers s'est tenu le 30/03/2016.

Chapitre I



2

Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre II. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

II.1. Vie du contrat de délégation

II.1.1. Conclusion du contrat

A l'issue d'une procédure d'appel d'offres lors de laquelle deux sociétés ont déposé une offre et négocié (Keolis S.A. et Transdev Urbain), le choix de la Communauté Urbaine de Bordeaux (devenue Bordeaux Métropole le 1er janvier 2015) s'est porté sur la proposition de Keolis S.A., par délibération du Conseil en date du 31 octobre 2015.

Le Conseil a en outre choisi de retenir une durée contractuelle de 8 ans pour la nouvelle convention de délégation de service public (DSP), qui a été signée le 19 novembre 2014.

II.1.2. Substitution de Keolis Bordeaux Métropole à Keolis S.A.

Conformément à l'article 5.1 de la convention de délégation de service public, Keolis Bordeaux Métropole a été substituée, avant la date d'effet de la délégation, dans l'intégralité des droits et obligations de Keolis S.A. pour l'exécution de la convention.

Pour autant, Keolis S.A. demeure garant de la bonne exécution du contrat par Keolis Bordeaux Métropole, dans le cadre des dispositions prévues dans un « acte détachable » faisant l'objet de l'annexe 34 de la convention de délégation.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le contrat de DSP a été signé par Keolis S.A., mais est **exploité par la société dédiée Keolis Bordeaux Métropole**, qui s'est substituée à Keolis S.A.*

II.1.3. Date d'effet de la délégation

La délégation a pris ses effets le 1er janvier 2015, date à laquelle Keolis Bordeaux Métropole a succédé à Keolis Bordeaux, exploitant précédent du réseau.

D'une durée de 8 ans, la convention confie donc la gestion du service public de transports urbains à Keolis Bordeaux Métropole jusqu'au 31 décembre 2022.

II.1.4. Conséquences du changement de société Délégataire

Le changement d'exploitant s'est déroulé sans aucun impact, que ce soit pour les voyageurs ou pour les salariés affectés au service public : la continuité du service public a été parfaitement assurée.

Ce changement d'exploitant s'est inscrit dans le cadre d'un protocole de transfert conclu le 24 décembre entre ces deux sociétés. Ce protocole de transfert a régi les conditions de transfert du personnel et de certains éléments d'actif et de passif entre anciens et nouvel exploitants. Il a bien sûr été communiqué à Bordeaux Métropole pour sa parfaite information sur les conditions de ce transfert.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le changement de société délégataire a été imperceptible, mais a généré un **gros travail de passation**.*

Il convient donc de souligner que, bien que volontairement passé inaperçu, le changement de société a toutefois eu des implications comptables et administratives notables :

- le transfert des personnels affectés au service public, qui ont donc changé d'employeur ;
- l'enregistrement de Keolis Bordeaux Métropole auprès des services de la DREAL, et le transfert d'un certain nombre d'autorisations administratives au bénéfice de la nouvelle société ;
- le transfert des commandes et contrats fournisseurs en cours, nécessitant un suivi comptable pointilleux afin que les factures correspondant à des achats ou prestations réalisées jusqu'au 31 décembre 2014 soient adressées à l'ancien exploitant, et soit par la suite libellées à l'ordre du nouveau Délégataire pour toutes les réalisations à partir du 1er janvier 2015 ;
- le transfert des encaissements de recettes (transfert des prélèvements mensuels des abonnés ayant nécessité une information individuelle, transfert des contrats commerçants cartes bancaires, information des nombreux clients payant des titres de transports pour le compte de personnes physiques, avec des nouvelles coordonnées bancaires, etc…).

II.1.5. Elaboration d'un protocole et de l'avenant n°1 au contrat

Un protocole transactionnel et un avenant n°1 au contrat de délégation ont commencé à être élaborés au cours de l'année 2015. Ils devront être soumis au vote du Conseil de la Métropole avant l'adoption par le Conseil de l'arrêté des comptes de l'année 2015.

Ce protocole et cet avenant tireront notamment les conséquences des éléments suivants :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un protocole et un premier avenant étaient en cours d'élaboration.

- décalage du calendrier de mise en service des extensions et des services partiels du tramway (le contrat prenait en compte des dates théoriques) ;
- conséquences des dysfonctionnements de certaines infrastructures de cette phase III ;
- impacts sur l'exploitation du réseau de la fermeture partielle de la Halle Lescure du fait d'un risque d'effondrement ;
- impacts sur l'exploitation du réseau de la modification temporaire de la desserte des Aubiers du fait de problèmes sécuritaires.

Le Délégataire a produit, sur chacun de ces dossiers, un mémoire technique et financier. Des échanges de questions-réponses ont eu lieu, tant par écrit que lors de réunions.

Ces travaux se poursuivent début 2016.

II.1.6. Recours contre le contrat

Il convient de noter que, en date du 19 février 2015, la société Transdev Urbain, candidate à l'appel d'offre, qui n'avait pourtant pas intenté de procédure précontractuelle (soit avant la signature du contrat de délégation entre Bordeaux Métropole et Keolis), a déposé un recours au fond auprès du Tribunal Administratif de Bordeaux, aux fins de demander, en particulier :

- l'annulation, ou à défaut la résiliation, de la délégation de service public conclue entre Bordeaux Métropole et Keolis ;
- et le versement d'une indemnité de près de 45 millions d'euros.

Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont chacune fait valoir auprès du Tribunal l'inconsistance des arguments avancés et le caractère injustifié des demandes et prétentions de la société Transdev Urbain.

En date du 31 août 2015, la société Transdev Urbain s'est désistée de son action contentieuse.

II.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

Les principales nouveautés de 2015 ont été les suivantes :

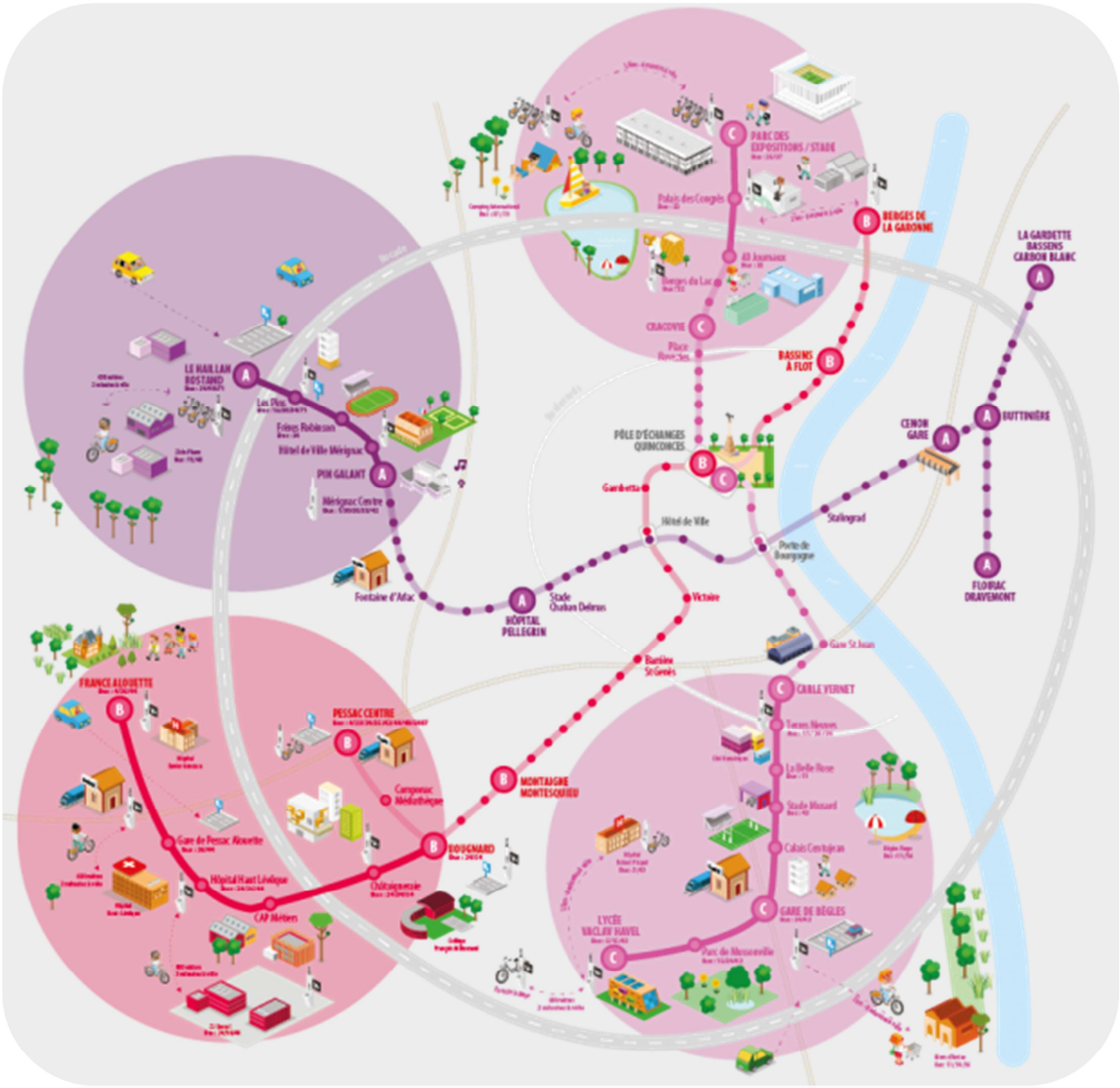
- mise en service de 4 extensions sur les lignes du tram ;
- mise en place de services partiels du tram ;
- évolutions des lignes de bus selon 3 grandes catégories :
  - évolutions liées aux extensions des lignes de tram et dont les schémas d'organisation avaient été actés très en amont,
  - évolutions prévues dans le nouveau contrat de DSP et apportant des réponses à des problématiques de saturation en heures de pointe ou de trop grande concentration de bus (Gambetta) ou de nouvelles liaisons (Gare-aéroport),
  - évolutions issues des réunions sectorielles ;
- mise en œuvre de la desserte du nouveau stade ;
- ouverture de nouveaux équipements :
  - 11 stations VCub ;
  - 4 P+R.

Ces modifications sont décrites plus en détail au chapitre IV.4 ci-après.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*2015 a connu des évolutions majeures des dessertes : mise en service des **4 extensions** et des **services partiels**, reconfiguration du pôle d'échanges **Gambetta**, mise en place d'une **liaison directe gare-aéroport**, ouverture de **4 nouveaux P+R** et **11 stations VCub**.*

Chapitre II


PARC DES EXPOSITIONS / STADE
Palais des Congrès
BERGES DE LA GARONNE
LA GARDETTE BASSENS CARBON BLANC
CRACOVIE
BASSINS À FLOT
LE HAILLAN BOSTAND
Les Pins
Frères Robinson
Hôtel de Ville Mérignac
PIN GALANT
PÔLE D'ÉCHANGES QUINCONCES
CENON GARE
BUTTINIÈRE
Gambetta
Hôtel de Ville
Stalingrad
Fontaine d'Arlac
HÔPITAL PELLEGRIN
Victoire
FLOIRAC DRAVEMONT
FRANCE ALOUETTE
PESSAC CENTRE
Gare St Jean
CABLE VERNET
MONTAIGNE MONTESQUIEU
Gare de Pessac Alouette
Hôpital Haut Lévêque
CAP Métiers
BOUGNARD
LYCÉE VACLAV HAVEL
GARE DE BÈGLES

Chapitre II

II.3. Tarification

Une hausse des tarifs Tbc en moyenne pondérée de 3,1% a été appliquée à compter du 1er juillet. Cette décision est conforme à la politique tarifaire prévisionnelle inscrite dans le contrat de DSP, à savoir une hausse moyenne des tarifs de 3% chaque année.

Les tarifs Mobibus et VCub sont restés inchangés.

Plus de détails sont donnés au chapitre VI.1 ci-après.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Bordeaux Métropole a décidé d'une **augmentation tarifaire de 3%**, appliquée au 1er juillet 2015, comme prévu au contrat de DSP.*

II.4. Sécurité

II.4.1. Création d'un Poste de Commandement Sûreté (PCS)

Conformément aux dispositions du contrat de délégation, l'unité Prévention Assistance Contrôle Environnement (PACE) s'est dotée d'un Poste de Commandement Sûreté (PCS) dédié.

Ce PCS est le centre de coordination des moyens opérationnels de Keolis Bordeaux Métropole en matière de sûreté des personnes et des biens. Ses missions consistent à réceptionner tous les appels et les alarmes lancés par les conducteurs ou agents de terrain sur le réseau Tbc, à déclencher et coordonner l'intervention des équipes internes et externes puis à organiser la prise en charge des agents ou des clients concernés par des incidents.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **sécurité** est **au centre des préoccupations du Délégataire** : le nouveau **PCS** permet d'organiser efficacement l'intervention des **moyens propres de l'exploitant, qui ont été augmentés et réorganisés**, et les forces de l'ordre et autres acteurs de la sécurité agissant sur le réseau Tbc dans le cadre de **partenariats renforcés**.*

Au-delà, le PCS est chargé d'optimiser le positionnement des équipes opérationnelles sur le terrain afin de déployer le plan de la lutte contre la fraude et les incivilités, et ce dans l'objectif de contribuer à diminuer le sentiment d'insécurité sur le réseau. Le PCS est le partenaire dédié des acteurs qui préviennent les actes d'incivilité et de délinquance. Il se positionne dans la continuité de la stratégie territoriale de sécurité développée par le Délégataire en lien avec Bordeaux Métropole, la Préfecture de Gironde et les Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance des communes de l'agglomération.

II.4.2. Renfort des moyens humains du Délégataire

Afin de recentrer les équipes de contrôle et d'assistance sur les enjeux de la lutte contre la fraude, Keolis Bordeaux Métropole a étendu le nombre d'équipages motos pour améliorer la réactivité et prendre la mesure de l'extension géographique du réseau Tbc. Ces équipes motorisées assurent les interventions qui ne nécessitent pas de prise en charge physique d'agents. Leur mobilité garantit une intervention rapide sur les lieux d'incident ou d'accident, et ce sur toute l'amplitude de fonctionnement circulation du réseau.

Ces équipages motorisés assurent à la fois une sécurisation renforcée sur le réseau, mais également une présence rassurante et diligente en cas d'incident d'ambiance, d'agression ou d'accident.

Ces nouveaux dispositifs sont toujours accompagnés de la présence des agents de maîtrise sur le terrain, qui poursuivent les actions d'incitation à la validation au travers du dispositif de « Validation Systématique à l'Entrée » (VSE), tout en maintenant une présence rassurante et une assistance si nécessaire auprès de la clientèle et du personnel de conduite.

II.4.3. Renfort des partenariats avec les acteurs de la sécurité

Le partenariat avec la Police Nationale se poursuit et se renforce. D'une part, les opérations conjointes hebdomadaires de contrôle ont été complétées par des opérations conjointes de prévention de l'alcoolisation sur les lignes de bus les plus exposées et plus particulièrement le week-end. D'autre part, ce partenariat s'est enrichi d'actions de formation aux gestes et postures envers notre personnel de contrôle visant à améliorer la prévention des agressions dans les transports.

Le partenariat avec la Police Municipale de Bordeaux se poursuit également. Des opérations conjointes de lutte contre les incivilités et l'alcoolisation excessive sont organisées hebdomadairement dans les bus et les tramways et contribuent à développer un sentiment de sécurité dans les transports.

Les actions de prévention de l'alcoolisation des jeunes dans les transports se poursuivent au travers du dispositif « Soul Tram » le jeudi soir et de la prise en charge des personnes en suralcoolisation par le véhicule spécialement adapté, dénommé « Somm'en Bus ».

En matière de médiation, à bord des bus et des tramways du réseau Tbc, les Points d'Informations Médiation Multi Services (PIMMS) de Cenon et de Bordeaux, forts d'une vingtaine de médiateurs, poursuivent leurs objectifs d'humanisation du réseau visant à réduire les incivilités, éviter les incidents d'ambiance et à faire respecter le règlement public d'usage par le biais de la médiation.

L'ensemble de ces dispositifs s'inscrit dans la continuité de la stratégie territoriale de sécurité définie par l'Observatoire de prévention de la délinquance et répond aux objectifs des fiches d'actions.

II.4.4. Lutte contre la fraude

Les actions de lutte contre la fraude (préventives, dissuasives, et répressives) participent aussi au renforcement de la sécurité sur le réseau.

Elles sont décrites au chapitre VI.7 ci-après.

II.5. Social

L'année 2015, premier exercice de la délégation de Keolis Bordeaux Métropole, peut être considérée sur le plan social comme une année de renouveau ayant permis de fixer de nouveaux objectifs dans la continuité de la mise en place des actions d'amélioration des conditions de travail.

Chapitre II

Sept accords d'entreprise ont été signés tout au long de l'année concernant entre autres l'égalité professionnelle entre hommes et femmes, l'aménagement du temps de travail, le maintien dans l'emploi des seniors, ainsi que les salaires et conditions de travail de 2016 dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire.

La conflictualité est restée à un niveau modérée.

En matière de recrutement, 2015 a été principalement marquée par la nécessité de répondre aux besoins générés par les projets tels que la finalisation de la phase III du tram. Les efforts de recrutement restent soutenus (131 salariés recrutés en CDI sur l'année), toujours dans la logique des engagements pris par Keolis Bordeaux Métropole.

Keolis Bordeaux Métropole avait été récompensée en 2012 du prix de la Charte de la diversité. Depuis, le Délégataire a poursuivi sa politique d'entreprise volontariste visant à développer l'insertion et la diversité (féminisation, accès à l'emploi de personnes qui en sont éloignées, accès et maintien dans l'emploi de personnes handicapées, développement de l'emploi des seniors), lui permettant de progresser dans tous ces domaines conformément aux engagements pris dans le cadre de la Charte de la diversité et de l'accord « Contrat de génération ». Il convient de rappeler que le développement de l'insertion est un des objectifs fixés par la Métropole dans le contrat de DSP.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'année sociale 2015 s'est traduite par la signature de 7 accords d'entreprise, et une conflictualité modérée.

*Keolis Bordeaux Métropole a procédé à **131 recrutements en CDI**, avec une politique volontariste en matière d'**insertion** et de **diversité**.*

II.6. Autres éléments significatifs

II.6.1. Consultation pour l'affrètement

II.6.1.a) Lignes de bus Tbc

La consultation pour l'affrètement pour 41 lignes du réseau Tbc a été lancé le 14 avril 2015 auprès de 7 opérateurs locaux présélectionnés (Citram Aquitaine, Keolis Gironde, Cars de Bordeaux, Evadys, Pullman d'Aquitaine, Médoc Evasion et ASTG). Il s'est déroulé avec une rigueur proche de celle d'une procédure de marché public.

Après étude des dossiers de candidature, seuls 4 candidats ont été retenus (Keolis Gironde, Cars de Bordeaux, Citram Aquitaine et Evadys). Ils ont reçu le dossier de consultation complet le 26 mai 2015.

Durant la période du 8 juin au 1er juillet 2015, les sociétés candidates ont remis et soutenu leurs propositions. Plusieurs rencontres de négociations ont ainsi été organisées avec les représentants de Keolis Bordeaux Métropole.

La décision finale fut prise le 7 juillet :

- Citram s'est vue alors attribuer 14 lignes,

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole a **renouvelé ses contrats d'affrètement**, en suivant une procédure rigoureuse de **consultation**.*

- Keolis Gironde et Cars de Bordeaux 22 lignes,
- et Evadys 5 lignes.

Suite à cette attribution, de nouvelles convocations ont été envoyées aux opérateurs choisis pour intégrer les variations d'offre émanant des réunions sectorielles qui se sont déroulées durant la phase de réponse des affrétés (18 lignes modifiées). Les soutenances des nouvelles propositions de prix tenant compte des modifications sectorielles eurent lieu le 15 juillet avec Keolis Gironde et le 17 juillet avec Citram.

Durant les jours qui suivirent, plusieurs échanges avec les opérateurs eurent lieu pour finaliser l'offre de la rentrée 2015, le contrat débutant effectivement le 31 août 2015.

Ce nouveau contrat d'affrètement relève les engagements en matière de qualité de service, l'objectif étant d'harmoniser la qualité du service offert à la clientèle sur la totalité du réseau Tbc, sans rupture entre les lignes opérées par Keolis Bordeaux Métropole et les lignes affrétées.

Les structures et organisations des opérateurs sont dimensionnées afin de répondre plus efficacement aux contraintes d'exploitation (mise en place d'un référent contrat et de responsables de lignes en titre pour chaque opérateur).

Par ailleurs, ce nouveau contrat se remarque du fait de l'affrètement d'une Lianes (Lianes 7) à Keolis Gironde. Celle-ci est exploitée depuis leur nouveau dépôt d'Ambarès et a nécessité la mise en service de 13 bus GX 337 neufs équipés à l'identique de ceux qui circulent sur les autres Lianes du réseau.

Il est aussi à noter que le déploiement du système SAEIV, maintenant opérationnel sur les lignes affrétées, permettra un suivi précis de l'exploitation ainsi qu'une possibilité de gestion en temps réel. Les bus affrétés seront, à terme, eux aussi tous équipés d'écrans TFT affichant l'information temps réel à bord (investissement à charge de la Métropole) : la Lianes 7 a été la première ligne affrétés à en être équipée.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les **lignes affrétées sont suivies par le SAEIV**.*

*La Métropole doit **prochainement** les équiper d'**écrans d'information** temps réel.*

II.6.1.b) Services Mobibus

Les services Mobibus sous-traités ont également été remis en appel d'offres. Ces éléments sont présentés au chapitre XV.5.

II.6.2. Dépôt Lescure

II.6.2.a) Fermeture de la halle

De nombreuses faiblesses structurelles sur le bâti et la couverture de ce site historique du réseau Tbc avaient été identifiées et avaient notamment fait l'objet de constats lors de différents audits de bâtiments. En 2015, des contrôles plus poussés ont amené Bordeaux Métropole à décider de la fermeture de la halle de remisage des bus durant 6 mois afin de consolider la partie de la structure la plus fragile. Des mesures conservatoires ont été prises

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le dépôt de **Lescure** a dû être partiellement **fermé pendant 6 mois**.*

*Keolis Bordeaux Métropole et ses salariés ont été **très réactifs** et ont ainsi pu **assurer presque totalement la continuité du service public**, en réorganisant totalement l'exploitation.*

dès le jeudi 26 mars 12h00 afin de garantir la sécurité du personnel et des véhicules.

Keolis Bordeaux Métropole a donc été contraint de procéder à la réorganisation du stationnement d'une soixantaine de véhicules et de trouver des solutions temporaires en matière d'exploitation du réseau. Deux priorités ont guidé les actions déclenchées :

- assurer au mieux la continuité du service public,
- et minimiser les surcoûts d'exploitation occasionnés par cette soudaine interdiction.

Ceci a notamment eu pour conséquence l'impossibilité d'accéder au site sur la partie zone de rentrées (pompe à gazole, machine à laver), la condamnation d'une partie du chargement GNV ainsi que de la zone de contrôle des autobus (banc de freinage, climatisations, pneumatiques).

Le stationnement des bus a donc dû être reporté sur différents sites provisoires (Allée de Chartres, Saint-Bruno, La Jallère). Le Délégataire a aussi dû renforcer le nombre de bus stationnés au dépôt du Lac (CEL).

Une station de gazole provisoire a été louée et installée sur la partie du site de Lescure encore exploitable, ce qui n'a malheureusement pas été possible pour la machine à laver les bus. Il a alors fallu organiser des convois de bus pour utiliser la machine à laver du CEL et conserver ainsi un parc autobus présentable.

Les conditions de travail des conducteurs ont dû être modifiées (prises de services, relèves, fins de services) avec pour conséquences des coûts d'exploitation plus élevés. Les prises de services délocalisées ont été réalisées avec un système de navettes en voiture pour amener les conducteurs au lieu de remisage des bus. En outre, un temps supplémentaire a été alloué pour permettre aux conducteurs de se rendre aux lieux d'avitaillements qui étaient différents des lieux de remisage des véhicules. Les modifications des haut-le-pied ont été traitées de manière à ce que l'exploitation commerciale ne subisse pas les effets de ces nouvelles contraintes.

Certaines lignes (20, 23 et 24) ont eu à subir des restrictions de services pour une durée cependant limitée et des renforts de lignes en affrètements ont été mis en place sur la ligne 87.

La halle a été rouverte le 2 août 2015 : la rentrée scolaire s'est donc déroulée sur un schéma nominal en matière de dépôts bus.

A noter que par trois fois, il a fallu fermer la halle de manière très rapide (avec mesures conservatoires à compter du26 mars) et réorganiser la fin d'exploitation pour permettre à la fois d'assurer, à la fin de service, une rentrée correcte des bus mais surtout préparer la sortie du matin.

Des équipements de surveillance renforcés ont été mis en place par Bordeaux Métropole dont notamment des équipements de mesure en continu pour suivre l'évolution de la structure. Une procédure d'alerte a été mise en place permettant de traiter les cas de neige, de grêle et de vent violent.

II.6.2.b) Mur pignon de la carrosserie

Sur interpellation du Délégataire quant à l'évolution visuelle de ce mur, la Métropole est intervenu pour faire poser des étais de soutènement, afin de consolider le bâtiment jusqu'au déménagement de la carrosserie prévu en 2016 vers le site d'Achard.

II.6.3. Desserte du Grand Stade

Le Grand Stade de Bordeaux a été inauguré le 23 mai 2015.

Depuis, un dispositif spécifique composé d'un coordinateur, de régulateurs et de personnes avec des gilets orange est mis en place avant et après chaque match afin de sécuriser la zone, de coordonner les arrivées/départs des bus et des trams, d'orienter et de renseigner la clientèle. Le personnel dédié est déployé 1 heure à 2 heures avant le match selon les sites (Stade, Quinconces, Porte de Bourgogne, Gare St Jean).

Pour la sortie du stade, les agents du Délégataire se mettent en place 30 minutes avant le coup de sifflet final. Deux motos confortent les équipes.

Ce dispositif stade est renforcé pour les matchs où l'affluence est supérieure à 30 000 personnes.

Outre les renforts tram de la ligne C, des navettes bus identifiées « Navette Nouveau Stade » assurent la liaison entre la station tram de la ligne B « Brandenburg » et le Parc des Expositions. Le parc relais jouxtant cette station est également desservi.

Après les premiers matchs à forte affluence (demi-finales du championnat Top 14 de rugby) et en perspective du match amical de football France – Serbie, le dispositif a été renforcé avec, notamment, un barrièrage protégeant l'infrastructure tram à partir de la station tramway jusqu'au carrefour routier desservant le stade.

Ainsi, les accès piétons sur la plateforme tramway ne sont plus possibles, renforçant la sécurité et l'exploitabilité en augmentant la vitesse d'acheminement des trams sur les quais de desserte. Ceux-ci sont alors uniquement accessibles depuis le nouveau cheminement vers lequel les équipes de Keolis Bordeaux Métropole guident les passagers du tramway pour organiser le flux piéton de la sortie du stade jusqu'aux quais.

Il faut souligner que les moyens humains qui ont été engagés par le Délégataire pour gérer la foule et assurer la sécurité de l'exploitation dépassent fortement ceux prévus au contrat de DSP (ce point sera pris en compte dans un prochain avenant). Il faut en outre préciser que ces renforts de desserte peuvent, si elles doivent être organisées en heure de pointe du réseau, nécessiter de « déshabiller » d'autres lignes. Enfin, il faut garder à l'esprit que la capacité de transport du réseau n'est pas extensible, et qu'elle a été atteinte lors des matchs à forte affluence.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La gestion des matchs au grand stade requiert des **moyens humains très conséquents** pour assurer l'exploitation dans des conditions de sécurité.*

*La limite de capacité de transport a été atteinte lors des matchs à forte affluence, Tbc réalisant une véritable **prouesse avec 15 000 spectateurs « évacués » en 2 heures**.*

II.6.4. Mise en service des extensions et des services partiels

II.6.4.a) Calendrier de mise en service

Le contrat de DSP prenait comme hypothèse le planning suivant (extrait de l'annexe 32) :

Evolutions du réseau (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Extensions du tramway								
MEC extension ligne A Le Haillan Rostand	01/01							
MEC extension ligne C Parc des Expositions	01/01							
MEC extension ligne C Lycée V.Havel	01/03							
MEC extension ligne B Pessac Alouette	01/04							
MEC services partiels ligne A	01/01							
MEC services partiels ligne C	01/01							
MEC services partiels ligne B	01/04							
MEC Tram Train du Médoc			01/07					
MEC ligne D			01/12					
MEC extension ligne C Villenave d'Ornon				01/01				

Par rapport à ces hypothèses théoriques, la mise en service des extensions des lignes de tramway programmées dans la phase III s'est faite sur un autre calendrier, notamment parce que l'opérateur du réseau Tbc a rencontré des difficultés significatives liées à l'indisponibilité et à la non-fiabilité des nouvelles infrastructures.

Keolis Bordeaux Métropole a dû revoir les modes opératoires d'exploitation, concevoir et adapter de nouvelles offres tramway concernant la livraison des extensions pour assurer une exploitation sécuritaire et stabilisée de l'offre tout en participant aux essais (63 rames pour 30 essais en 2015), à la réception des infrastructures et la mise en œuvre des marches à blancs.

La coordination opérationnelle de la maîtrise d'ouvrage, de la maîtrise d'œuvre et de l'exploitant a permis les lancements successifs de la phase III du tram selon le calendrier suivant :

- Extension de la ligne A le 24 janvier et test des services partiels à partir du 2 mars.
- Extension ligne B le 22 juin test des services partiels à partir du 4 mai et services partiels à la rentrée de septembre (le 7/09/15).
- Extension de la ligne C au nord le 24 janvier et au sud le 16 mars,
- Mise en œuvre des services partiels sur les 3 le 7 septembre.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La mise en œuvre des extensions et services partiels a subi des **retards**, notamment du fait de **nombreux dysfonctionnements des infrastructures**.*

*Les équipes du Délégataire se sont fortement mobilisées pour **assurer l'exploitation dans les meilleures conditions possibles**, et aider à **trouver des solutions palliatives**.*

*Il est important de noter que ces défauts ne sont **toujours pas résolus à ce jour**.*

II.6.4.b) Dysfonctionnements des infrastructures Phase III

Ces mises en œuvre successives ont été possibles grâce à la forte mobilisation des personnels de maintenance et de l'exploitation de Keolis Bordeaux Métropole qui ont dû faire face à plus de 2 000 défauts de signalisation ferroviaires, générés par l'infrastructure, sur la seule année 2015. La réactivité, les réorganisations internes des opérateurs, et la revue des processus de formation des modes opératoires applicables pour les postes de commandement et la maintenance ont permis de stabiliser des offres exploitées en toute sécurité.

Des informations complémentaires sur les difficultés rencontrées, qui persistaient toujours à fin 2015, sont fournies au chapitre III.2.3.a).

II.6.5. Problème de sécurité sur les Aubiers

Après la recrudescence des tirs lasers sur le secteur des Aubiers de novembre 2014 à janvier 2015, de nouvelles agressions verbales et physiques envers le personnel de Keolis Bordeaux Métropole ont provoqué un vif ressentiment interne d'insécurité au début de l'année 2015.
Dans le cadre de l'Observatoire des Transports en Commun de l'Agglomération Bordelaise, les bilans chiffrés présentés par la DDSP (Direction Départementale de la Sécurité Publique) et Keolis Bordeaux Métropole ont fait apparaître une progression de 9 % des faits d'incivilités aux Aubiers en 2015 par rapport à la même période en 2014, avec le constat d'une élévation de la gravité des faits.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le secteur des Aubiers a connu divers incidents sécuritaires ayant notamment nécessité de réorganiser l'exploitation

Pour endiguer ce phénomène, des mesures ont dû été prises par l'exploitant. Celui-ci a fait une demande auprès du Préfet pour obtenir l'autorisation de surveillance et de gardiennage du site des Aubiers dès février 2015 (conformément à l'article L.613-1 [article 3 Loi 83-629] du Code de Sécurité Intérieure des activités de surveillance et de gardiennage). Cette autorisation fut acceptée et mise en œuvre dès le 2 mars 2015, à l'issue des vacances scolaires d'hiver.

Certaines mesures avaient été anticipées par Keolis Bordeaux Métropole dès la mi-février pour apporter une réponse immédiate à la montée de l'inquiétude du personnel de l'entreprise et de la clientèle du réseau Tbc :

- mise en place d'une équipe cynophile pendant les vacances d'hiver ;
- plan de sûreté impliquant une déviation des lignes en cas d'agression caractérisée ;
- sollicitation des médiateurs sociaux de la mairie de Bordeaux ;
- interventions de la Police Nationale sur le quartier des Aubiers.

Dans le cadre de la réunion quadripartite (Préfecture, Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole et organisations syndicales de l'exploitant), il a été demandé au Délégataire de mettre en œuvre des mesures durables concernant le site des Aubiers :

- Maintien de l'équipe cynophile de gardiennage sur la zone de terminus bus des Aubiers jusqu'au déplacement des têtes de lignes des Lianes 7 et 15 vers un autre terminus ;
- Déplacement des lieux de coupures des conducteurs au dépôt du Lac (CEL) à partir de 22h ;
- Organisation, à compter de 18h, des relèves quotidiennes de conducteurs au CEL plutôt qu'aux Aubiers jusqu'au changement de terminus des Lianes précitées afin d'éviter les occupations intempestives des véhicules par des personnes extérieures à l'entreprise ;
- Intervention auprès de la ville de Bordeaux pour obtenir l'installation d'une vidéo-protection aux Aubiers ;
- Réalisation d'une nouvelle analyse situationnelle de l'arrêt des Aubiers par la DDSP durant le premier semestre.

Toutes ces mesures ont permis de rassurer les clients du réseau ainsi que les personnels d'exploitation et de maintenance afin d'assurer la continuité de la desserte commerciale sans perte de qualité ou de parcours.

II.6.6. Incendie d'un bus hybride

Le 1er juillet, en retour haut-le-pied vers le dépôt, un bus hybride (1145) a pris feu. Cet évènement est décrit plus en détail au chapitre VII.6.1.c).

II.6.7. « Reste à faire » APS

Suite au transfert de l'activité du contrat APS MRV01, qui liait Alstom la Métropole, vers le précédent exploitant (Keolis Bordeaux) fin décembre 2013, un état des lieux des équipements INFRA APS avait été réalisé en 2013 entre la Métropole, Alstom et Keolis Bordeaux. Cet état des lieux avait conduit à déterminer un « reste à faire » important, c'est-à-dire des opérations de maintenance qui incombaient contractuellement à Alstom et qui n'avaient pas été réalisées.

Ce « reste à faire » représente environ 2830 heures de maintenance sur le réseau. Les principales opérations à réaliser sont :

- hydrocurage des regards et alvéoles de rails APS
- mise au zéro des capots boîtes de raccordement / boîtes de jonction.

Ce litige a fait l'objet de nombreuses réunions entre la Métropole, Alstom et l'exploitant (Keolis Bordeaux jusqu'à fin 2014, puis Keolis Bordeaux Métropole en 2015).

En fin d'année 2015, un accord transactionnel aurait été trouvé entre Bordeaux Métropole et Alstom, par lequel la réalisation du « reste à faire » serait confiée, contre rémunération, à l'actuel Délégataire. Il convient de préciser que, depuis le transfert de son activité et de la plupart de ses salariés à l'exploitant fin 2013, Alstom n'a plus la capacité pour réaliser ces opérations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Une solution devrait enfin être trouvée pour réaliser, à partir de fin 2016, les **travaux APS qui restent en suspens depuis fin 2013**.*

Il faut souligner que ces travaux de « reste à faire » nécessitent une préparation importante (recrutement intérimaire, préparation matériel et outillage). L'objectif serait de lancer les travaux de maintenance au plus tard en septembre 2016.

II.6.8. Impacts des tiers sur l'exploitation du pôle Saint-Jean

Phénomènes récurrents, les impacts des tiers sur le pôle Saint-Jean ont atteint en 2015 un niveau insupportable.

Le Délégataire constate donc un besoin urgent de faire mieux respecter la réglementation car l'exploitation du réseau Tbc est régulièrement en difficultés pour assurer correctement sa mission de service public sur le site de la Gare Saint-Jean. Trop souvent, les agents de maîtrises se muent en agents de circulation pour permettre l'évolution des bus du réseau Tbc de

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La situation du pôle Saint-Jean est de plus en plus intenable : les **agents du Délégataire doivent gérer la circulation et le stationnement sauvages** qui perturbent l'exploitation des bus et des trams.*

l'arrière gare vers le parvis qui jouxte l'arrêt tramway. Dans les situations tendues, L'exploitant constate des agressions verbales voire physiques émanant d'automobilistes voulant forcer le passage.

II.6.8.a) Encombrement des arrêts minutes Gare Saint-Jean / stationnement sauvage

Le stationnement minute est incessant et gênant. Il arrive fréquemment que des véhicules de toute sorte bloquent l'accès des autobus au parvis réservé à l'exploitation du réseau Tbc.

II.6.8.b) Taxis

Les taxis ne respectent pas le nombre maximum de 8 véhicules dans leur travée et stationnent sur la voie réservée à la circulation, au détriment de sa fluidité. Ils déposent souvent leur clientèle dans des zones perturbant le passage des autobus.

A plusieurs reprises en 2015, cette corporation a décidé de bloquer le parvis de la Gare Saint-Jean pour protester contre la concurrence des VTC ou de la plateforme Uber Pop.

II.6.8.c) Travaux marquises SNCF

L'emprise du chantier se situe à la limite de l'espace nécessaire à la giration des bus. Aussi, dès qu'un véhicule de chantier vient livrer, celui-ci gêne le passage des bus.

II.6.8.d) Bus SNCF

Depuis les travaux d'extension de la Gare Saint-Jean, les bus SNCF prennent en charge leurs voyageurs sur le parvis réservé à Tbc. A certaines heures, celui-ci est saturé essentiellement par défaut de respect du code de la route par les différents usagers du site. Cette situation pénalise durement la régularité des Lianes desservant la Gare St Jean : Lianes 1,9, 10 et 11, la ligne 45 et même la ligne C du tramway…

II.6.8.e) Desserte Eté

Dès que les beaux jours arrivent, de nombreux vacanciers empruntent les cars TransGironde desservant le Bassin d'Arcachon et les plages de l'Océan. Ceci entraîne la saturation des quais de montée et la multiplication des véhicules particuliers dans des arrêts « minutes » qui peuvent durer parfois des heures.

De plus, de nombreux autocars de tourisme amènent des groupes à la Gare et stationnent sur notre parvis sans respecter l'arrêté préfectoral qui en régit la circulation.



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

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre III. Fonctions d'études et de planification et missions d'assistance et de conseil

III.1. Etudes et planification

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

III.1.1. Etudes visant aux adaptations annuelles de l'offre

De très nombreuses études ont été réalisées en 2015, parmi lesquelles :

- Etudes des demandes relatives aux évolutions de réseau 2015
- Réalisation du bilan des modifications rentrée 2014
- Contribution à l'organisation de la mise en service des évolutions du réseau 2015
- Etudes des déviations liées aux travaux de la ligne D
- Etude des évolutions de réseaux liés au projet BHNS Saint Aubin
- Etude des évolutions de réseau dans le cadre des réflexions liées à la desserte de l'Aéroport et son bassin d'emploi
- Etude et mise en œuvre de dessertes occasionnelles : Reggae Sun Ska, Marathon et desserte du Nouveau Stade. Impacts sur le réseau et offre complémentaire
- Etude de l'offre à mettre en œuvre dans le cadre de l'Euro 2016 et de la Fan Zone
- Réalisation d'enquêtes et comptages relatifs au réseau visant à établir un diagnostic de fréquentation, analyses et préconisations :
- Enquêtes Origine / Destination (O/D) sur les Lianes 2 et 3, sur la ligne 87, enquête O/D partielle sur la Lianes 16
- Comptages montées / descentes au pôle d'échanges Gare Saint Jean, le dimanche soir ; sur la Lianes 4 entre Pessac Cap de Bos et Pessac Magonty ; sur la Lianes 10 entre Stalingrad et Galin ; sur la Lianes 11 entre Terres Neuves et Bègles Rives d'Arcins ; sur la Lianes 15 entre Barrière de Bègles et Villenave Pont de la Maye / Bourg ; sur la Corol 37 entre Parc des Expositions et Lycée Sud Médoc
- Pointage de Charge sur les lignes 2, 3 et 83 en entrée / sortie centre-ville; sur les cours toutes lignes ; rue du Château d'Eau toutes lignes; sur les Lianes ayant fait l'objet de renforts à la rentrée 2015 (Barrière du Médoc, Lianes 1,8 et 10, aux points de charge maximum)
- Comptages Montées / Descentes au centre commercial du Lac suite à la nouvelle desserte par les Lianes 7 et 15 en juin 2015 ainsi qu'en novembre
- Comptages à l'aéroport des Montées / Descentes de la Lianes 1 et de la navette aéroport. Plusieurs vagues de comptages ont été réalisées

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire réalise chaque année de **multiples enquêtes** qui lui permettent d'avoir une connaissance fine des usages du réseau, et des attentes des clients, afin de **proposer les évolutions d'offre les plus adaptées**.*

- Comptages Lignes 6 – 56 express en prévision de la mise en terminus de ces 2 lignes aux Quinconces
- Montées / descentes ligne 23 en totalité
- Montées / descentes Lianes 2 / antenne Le Sulky
- Comptages sur les lignes complémentaires du réseau réalisés en interne

III.1.2. Autres enquêtes réalisées en 2015

- Baromètres satisfaction Tbc Interactive / vague 3
- Baromètre satisfaction sur le VCub / vague 6
- Enquête sur les Parcs Relais
- Enquête sur les réclamations / vague 4
- Analyse de la disponibilité des valideurs : vagues 1-2-3
- Baromètre satisfaction auprès d'abonnés et d'occasionnels Tbc et Mobibus (enquête réalisée par Bordeaux Métropole conformément au plan qualité)
- Enquête fraude (réalisée par Bordeaux Métropole conformément à l'article 9.6 du Contrat)
- Etude sur les BIV (bornes d'information voyageurs)

III.1.3. Etudes à moyen terme et de clientèle : accompagnement des évolutions du réseau Tbc à l'horizon 2020

Keolis Bordeaux Métropole accompagne Bordeaux Métropole, et lui apporte continuellement son expertise du réseau.

Comme chaque année, plusieurs études ont été réalisées en 2015, aboutissant à de nouvelles préconisations d'adaptations du réseau à la rentrée, afin d'améliorer son efficacité.

L'année 2015 a également permis la poursuite des réflexions d'évolution du réseau à l'horizon de l'amélioration de la desserte de la zone Aéroport, du BHNS Nord-Ouest et du Pont JJ.Bosc.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole réalise les **études prospectives** sur les évolutions du réseau pour **accompagner les grands projets de la Métropole**.*

III.1.4. Moyens mis en œuvre

Afin d'atteindre ses objectifs, Keolis Bordeaux Métropole s'appuie sur les compétences de ses collaborateurs, renforcées par des conseils externes spécialistes des transports :

- Equipe Développement : trois chargés d'étude et un responsable
- 1 Chef de Projet Marketing
- Cabinets extérieurs : Epsilon Marketing, Tryom, Effia Synergie, Micheline Pitolet

Chapitre III

III.2. Missions d'assistance et de conseil

III.2.1. Missions d'assistance et de conseil relatives à l'évolution de l'offre

III.2.1.a) Navettes fluviales

Suite aux problèmes de corrosion détectés en 2014 sur les navires, Keolis Bordeaux Métropole a procédé à deux sorties d'eau des BatCub en avril et en octobre/novembre 2015. En avril, un traitement complet de la coque des deux BatCub a été entrepris avec reprise de la protection époxy, application de primaire de protection et traitement des parties corrodées. Ces opérations ont été réalisées sous couvert de la validation du processus par le bureau Véritas Maritime. En parallèle, un traitement des courants de fuites a été mis en place, avec en particulier les parties électriques des groupes électrogènes, la mise en place d'électrodes sacrificielles à quai et sur certaines parties des navires. L'ensemble de ces mesures s'est révélé efficace : en effet, lors de la sortie d'octobre/novembre, aucune trace de corrosion n'a été relevée.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le service **BatCub a dépassé ses objectifs de fréquentation**, grâce à la fiabilité retrouvée des catamarans, et à l'augmentation de leur capacité.*

Conformément au plan de maintenance, les trois navires ont été sortis de l'eau au dernier trimestre 2015 pour la visite annuelle. Toutes les opérations prévues ont pu être menées.

De plus, suite à une démarche lancée par le Délégataire auprès des instances maritimes pour obtenir une nouvelle homologation des bateaux, la capacité d'accueil passagers a pu être augmentée, passant de 45 à 65 places. Pour être mis en œuvre à l'été 2015, cela n'a nécessité que l'acquisition de coffres et gilets complémentaires.

Ces actions ont eu de bons résultats puisqu'en 2015, le service navette fluviale a atteint et même dépassé ses objectifs avec plus de 240 000 voyageurs en un an.

III.2.1.b) Bus à Haut Niveau de Service (BHNS)

En 2015, Bordeaux Métropole a lancé des études pour le projet de BHNS sur le quadrant Nord-Ouest et a sollicité le concours de Keolis Bordeaux Métropole. A cet effet, et bien que ce dossier ne fasse pas partie du périmètre des études prévues à l'origine du contrat (annexe 16 de la DSP), le Délégataire a participé à diverses réunions d'étude, notamment :

- sur le niveau d'offre de la ligne BHNS ;
- sur les cours avec la cohabitation avec les autres lignes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole dispose d'une **expertise** sur le BHNS qui lui permet de faire des propositions à la Métropole pour **optimiser l'exploitabilité du futur système**.*

Keolis Bordeaux Métropole a su faire prendre conscience à Bordeaux Métropole de la nécessité de considérer le projet comme une globalité avec comme finalité l'exploitation du service. Cette approche permettra d'éviter les difficultés de mise en service rencontrées sur la phase III du tramway.

III.2.2. Missions d'assistance et de conseil relatives au système d'information

III.2.2.a) Systèmes industriels

En 2015, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné la Métropole dans de nombreux projets :

- suivi de projet de renouvellement du système billettique : spécifications générales et détaillées,
- mise en service des extensions du tramway dans le cadre de la phase III, et notamment suivi des marchés courants faibles (SYS301 lot2, SYS302, BIL301…),
- fiabilisation et suivi de garantie du SAEIV Bus.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La billettique actuelle est à bout de souffle *: les actions du Délégataire permettent de la* ***maintenir en conditions à peu près opérationnelles*** *jusqu'au très attendu remplacement qui interviendra à partir de fin 2016.*

Des pertes de validations importantes ont malgré tout été recensées sur le tram.

(i) Billettique : maintien en conditions opérationnelles d'un système obsolète et à bout de souffle

La billettique est restée, comme les années précédentes, au centre de l'attention des équipes du Délégataire : un travail de fond a continué pour minimiser les impacts visibles par la clientèle des dysfonctionnements des systèmes et des équipements. Le traitement du pic de renouvellement d'abonnement de la rentrée 2015 a été particulièrement efficace cette année avec les dernières mesures préventives prises. Les améliorations sont le résultat des analyses des rentrées scolaires précédentes qui s'étaient déjà améliorées les deux années précédentes.

Comme les années passées, l'objectif poursuivi a été de prendre toutes les mesures préventives, dans les limites des possibilités offertes par le système, pour réduire les volumes de données et les temps de traitement, et éviter un dysfonctionnement majeur. Cette action a permis de passer sans dommage les pics des chargements « autoload » de septembre et de janvier.

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

Ainsi, la rentrée 2016 s'annonce, d'ores et déjà, complexe à gérer avec l'arrivée de la nouvelle billettique dont le déploiement devrait commencer pendant l'été 2016, et la coexistence des deux systèmes. Keolis Bordeaux Métropole a commencé à travailler sur ce déploiement pour proposer des solutions qui minimiseront les impacts pour la clientèle, et les pertes de recettes, par rapport au schéma initialement proposé par Thalès.

(ii) Billettique : conséquences de la mise en conformité SEPA de 2014

Dans le cadre de la nouvelle réglementation européenne sur les prélèvements, impactant principalement les prélèvements réalisés sur les comptes bancaires des clients pour paiements de leurs abonnements, le module de gestion des prélèvements avait été mis à jour par VIX Technology en 2014. La migration de ce logiciel avait été complexe, et ses conséquences ont continué à mobiliser fortement les équipes du Délégataire en 2015.

Les équipes ont en effet dû continuer à réaliser de nombreux contrôles afin de valider le travail réalisé par l'industriel qui a livré différentes versions qui corrigeaient des problèmes lié à la mise en place de SEPA, mais qui a généré de nombreuses régressions.

Des améliorations importantes ont été amenées en 2015 mais la totale fiabilité du logiciel ne peut être assurée.

(iii) Billettique : difficultés avec les valideurs

Fin 2014, Keolis Bordeaux avait acheté un stock de valideurs d'occasion à Caen. Ces valideurs ont permis de réaliser une opération importante de révision des valideurs tramway. Cette révision devenait fortement nécessaire car Keolis Bordeaux Métropole devait faire face à des problématiques croissantes, et notamment l'avalement des tickartes qui demeure le problème majeur. L'analyse de cette panne a permis d'identifier la cause principale : la défaillance d'une carte électronique. Le stock de valideurs d'occasion a permis de récupérer des pièces détachées. L'opération s'est déroulée de mai à septembre 2015 : elle consistait à réaliser une importante révision des douze valideurs d'une rame, en procédant au changement de tous les valideurs d'une rame, tram après tram. Cette opération a été réalisée sur les soixante-quatorze rames phase 1 et 2.

Le Délégataire a travaillé également avec des sociétés spécialisées en dépannage de cartes électroniques pour trouver une solution sur certaines cartes, principalement pour les pupitres billettique bus. Ces travaux n'ont pas été concluants et la solution est finalement venue du personnel de Keolis Bordeaux Métropole qui a trouvé l'origine de la panne, les composants de remplacement ainsi que les outils adéquats pour leur remplacement.

(iv) Billettique : intégration des équipements phase III

Keolis Bordeaux Métropole a suivi la réalisation du marché BIL301 pour la mise en place des nouveaux distributeurs dans les stations de la phase III. Ce projet s'est correctement déroulé et n'a pas rencontré de problèmes importants.

Par contre la mise en place de ce projet , avec notamment l'évolution du logiciel de traitement des données de validations issues de rames de tramway (évolution rendue nécessaire du fait de la mise en place de valideurs neufs V 6000 VIX ERG), a fortement perturbé la chaîne de remontées des validations des rames avec jusqu'à 20 % de validations perdues du fait du non transfert des données le soir à la rentrée des rames au dépôt.

Keolis Bordeaux Métropole a demandé à VIX ERG de fournir une solution. Un nouveau soft a été déployé permettant de réduire à 5 % le nombre de validations qui ne sont pas transférées le soir à la rentrée des trams au dépôt.

Les statistiques de validation ont donc été fortement perturbées pendant une longue période

(v) Accompagnement du renouvellement du système billettique

Le renouvellement de la billettique VIX est prévue pour février 2017. L'industriel choisi par Bordeaux Métropole est la société Thalès.

Pour accompagner ce projet, conformément à l'annexe 16 de la DSP, Keolis Bordeaux Métropole a recruté un chef de projet billettique non seulement pour animer le projet en interne mais également

pour être en interface avec Bordeaux Métropole et son Assistant Maîtrise d'Ouvrage, sur les différents sujets liés à l'arrivée de cette nouvelle billettique.

Keolis bordeaux Métropole est intervenu sur ce projet par les actions suivantes :

- Participation à la relecture des spécifications fonctionnelles générales et détaillées, organisation et gestion des effectifs nécessaires aux nombreuses réunions de relecture de ces spécifications. Cet accompagnement a permis de tenir le planning serré et les exigences du marché.
- Participation au comité de pilotage du marché.
- Accompagnement de Thalès dans la définition des interfaces avec le SAE, lors des visites de dépôts (autant affrétés que propres au Délégataire), mais également concernant l'audit des véhicules bus et tram, et la mise en place de la future gamme tarifaire liée aux nouveaux supports « billets sans contact ».

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **nouvelle billettique** est très attendue et **mobilise les équipes du Délégataire** qui s'impliquent fortement dans le projet, aux côté de la Métropole.*

Keolis Bordeaux Métropole a été un acteur actif de la mise en place des groupes de travail pour les différentes interfaces : le CRM, Titan fraude, Titan recettes et VCub. Cette présence s'est notamment matérialisée par des déplacements dans les ateliers de Thalès pour revoir le design des machines de distribution de titres afin d'en améliorer la maintenabilité et ainsi en réduire les coûts récurrents.

Keolis Bordeaux Métropole a de plus, notamment, produit une analyse des impacts du plan de basculement proposé par le signataire du marché. Cette analyse a permis d'alerter Bordeaux Métropole sur les risques de pertes financières à court terme et les effets sur la fraude à long terme. Sur la base de cette analyse, un plan alternatif a été validé par la Métropole.

(vi) Courants Faibles : intégration des équipements phase III

Keolis Bordeaux Métropole a suivi la réalisation des marchés courants faibles SYS301 lot2 et SYS302 pour la mise en place des systèmes suivants dans le cadre de la phase III :

- Information aux voyageurs,
- Vidéo protection,
- Gestion Technique Centralisée
- Réseau Multi service
- Interphonie et téléphonie
- Système de communication sans fil au sol dans les dépôts (Wi-Fi)
- Optimisation du réseau radio Tetra du tramway pour une meilleure couverture du réseau suite à ses extensions

La mise en place de ces systèmes dans les stations voyageurs a mis en avant des malfaçons importantes sur le mobilier urbain. Certains équipements ont été intégrés avec beaucoup de difficulté et par conséquent seront difficiles à maintenir.

(vii) SAEIV bus

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

En 2015, après la réception du système le 13 décembre 2014 par Bordeaux Métropole, le SAEIV Bus a fait l'objet d'un suivi sur divers sujets décrits ci-dessous.

➲ *SAEIV – Priorité bus aux carrefours à feux*

Afin de permettre une plus grande fluidité du trafic, le SAEIV embarqué dans les véhicules possède un système de priorité aux carrefours à feux. Dans ce cadre, le calculateur SAE embarqué surveille la progression du bus sur son itinéraire, puis, lorsqu'il détecte l'entrée du bus dans la zone d'approche d'un carrefour, émet des demandes de priorité sur ce carrefour.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nouveau SAEIV bus permet d'optimiser le franchissement des feux, pour augmenter la vitesse commerciale.

*A fin 2015, **768 courbes d'approche sont mise en œuvre sur un objectif de 6 000**.*

Il y a 2 types de gestion de carrefours :

- la gestion de type feux isolés : demande émise directement à l'EPF (équipement de priorité aux feux) présent dans l'armoire de carrefour
- et la gestion de type feux centralisés : demande relayée au système de gestion centralisée GERTRUDE. Ces demandes sont émises selon une courbe d'approche présente dans le référentiel. Une courbe d'approche permet de déterminer le temps nécessaire pour que le véhicule arrive à un feu en fonction de la distance lui restant à parcourir jusqu'à ce feu.

Brièvement, la manière de procéder sur le paramétrage/activation des carrefours centralisés est la suivante :

- paramétrage par le Délégataire, dans le SAEIV, les courbes d'approches ligne par ligne,
- programmation et activation des carrefours centralisés en question par la Gestion Trafic de la Métropole,
- observation terrain du Délégataire et de la Gestion Trafic pour affiner les courbes d'approches et rectifier les erreurs dans le SAEIV,
- optimisation des courbes d'approches via les statistiques SAEIV.

A terme, il devrait y avoir 80 carrefours isolés et environ 500 carrefours centralisés soit environ 580 carrefours au total. A l'heure actuelle, il n'y a dans le SAEIV que 80 carrefours isolés et 142 carrefours centralisés paramétrés, soit 222 carrefours au total. Sur tous ces carrefours, il y a 335 courbes d'approches isolées et 433 courbes d'approches centralisées, soit 768 courbes d'approches au total.

Point sur les carrefours isolés :

- 74 équipements feux sont installés sur site, les 6 restants sont en attente sur le secteur de Mérignac pour la Lianes 16.
- à fin 2015, seuls 5 carrefours isolés sont réellement opérationnels sur la Lianes 2, les autres le seront petit à petit selon les lignes.

Point sur les carrefours centralisés :

- Les Lianes 2, 1, 16, 9 sont totalement paramétrées dans le SAEIV : la Gestion Trafic de la Métropole a activé les Lianes 2 (entièrement active depuis février 2015), 1 et 16 (depuis juin 2015) et 9 (depuis décembre 2015).
- La Lianes 4 est quasiment terminée et la 15 est en cours.

➲ *Charge radio*

La montée en puissance de l'aide au franchissement induit des échanges très nombreux en terme de DATA, échanges qui ont conduit à une saturation du réseau radio. Plusieurs solutions ont été apportées :

- rajout d'un canal Radio
- modification logiciel du logiciel INEO
- diminution des échanges DATA (traitement par groupe de données)

➲ *Bornes d'information voyageur*

Le dossier bloque sur plusieurs points : difficulté d'obtenir les AOT pour implantation du mobilier urbain, point d'alimentation électrique non présent dans les abris voyageurs, gestion des déplacements d'abris Clear Channel à revoir (le Délégataire n'est que rarement prévenu en amont, les bornes sont souvent mal reparamétrées voire mal refixées). Fin 2015, il y avait 158 bornes déployées au lieu de 220, et parmi celles déployées seulement 124 fonctionnaient … Voir le chapitre VI.5.2.c).

➲ *SIRI (module de gestion de la messagerie)*

A ce jour, ce programme n'est pas développé.

➲ *SAEIV – signalements*

Il est à noter le déploiement d'un module de signalement par le conducteur des petits incidents techniques directement par le pupitre SAEIV à destination de la maintenance facilitant les interventions à la rentrée du soir (hors pannes qui restent de la gestion directe du PC Bus). Bordeaux Métropole prévoit de développer ce système pour les SAEIV Tramway.

III.2.2.b) NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication)

En 2015, Keolis Bordeaux Métropole a continué de développer la présence numérique du réseau Tbc et à accompagner Bordeaux Métropole dans l'étude de nouveaux services pour les clients.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Plusieurs nouveautés « digitales » se sont déployées en 2015 : **titre dématérialisé sur téléphone** mobile pour les congrès, **assistant de mobilité, abonnement VCub sur téléphone** mobile…*

(i) Sites internet, applications mobiles, réseaux sociaux

Cela s'est traduit par :

- Une nouvelle application m-CongrèsTBC qui permet de dématérialiser le titre de transport pour les bénéficiaires de titres « congrès ». Cette application, permettant de charger son titre sur son smartphone, en

le validant dans les bus et tram (tag NFC et tag 2D), a été réalisée et mise en œuvre pour le congrès ITS (Systèmes de Transports Intelligents) et a vocation à être utilisée pour d'autres congrès avant la mise en place de la nouvelle billettique.





- Une nouvelle application mobile « assistant de mobilité » avec le temps réel, la géolocalisation, la recherche d'itinéraire.
- La prise en compte du temps réel fourni par le SAEIV Tram dans les médias d'information voyageur : site internet, site mobile, applications mobiles.
- L'utilisation de la « chaîne Navitia 2 » pour de meilleurs calculs d'itinéraires multimodaux.

- Une mise à jour de l'assistant virtuel disponible sur le site infotbc.com. Il permet de guider l'internaute dans son utilisation du site, et peut répondre à ses questions de façon automatisée.



- Une mise en place d'un service de « tchat » sur le site infotbc.com permettant une mise en relation directe entre l'internaute et un conseiller tbc via une fenêtre de « tchat ».

(ii) NFC VCub



Bordeaux Métropole a souhaité développer de nouveaux services en NFC, dans le cadre d'appel à projets dans le domaine du numérique, avec comme premier champ d'application le service VCub.

L'application « VCub facile » avait été lancée en 2014 sur les plateformes Android, WindowsPhone, et Blackberry. Cette première version facilitait déjà l'accès au VCub par l'usage du NFC en enregistrant les codes de la carte Tbc ou les codes occasionnels dans le téléphone, ce qui permettait d'accélérer le retrait d'un vélo à la borne.

En 2015, une seconde version a été mise en ligne. Les évolutions apportées offrent la possibilité de s'abonner directement via l'application.

III.2.2.c) Evolutions de logiciels de gestion

(i) Finalisation du remplacement de FDS

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire fait aussi évoluer ses outils informatiques de gestion.

Le logiciel FDS (gestion des plannings des salariés, notamment des conducteurs) était la propriété du groupe Transdev qui, dans le cadre d'une transaction ayant été conclue lors de la fin de son contrat en 2009, n'avait accepté d'accorder à la Métropole qu'une licence temporaire d'utilisation, laquelle expirait le 30 avril 2015.

Dans ce cadre, la Métropole avait confié au précédent délégataire (Keolis Bordeaux) le remplacement du logiciel. Ce projet avait été mené quasiment à son terme fin 2014, notamment pour ce qui concerne l'implémentation du nouvel outil et des infrastructures associées, et il restait les derniers tests et la bascule à opérer, conformément au planning prévu.

Ceux-ci ont été menés avec succès : depuis le 1er mars 2015, le logiciel de gestion de l'activité des agents « FDS » (feuille de service) n'est plus utilisé et a donc été remplacé par le module d'affectation « DailyCrew » d'Hastus qui gère dorénavant l'ensemble des agents.

(ii) Changement de version de Mainta

Le réseau Tbc est équipé depuis le 5 mars 2013 de la version 9 de la solution Mainta, développée par le Groupe Apave, pour la gestion des biens (GBAO) et la gestion de la maintenance (GMAO).

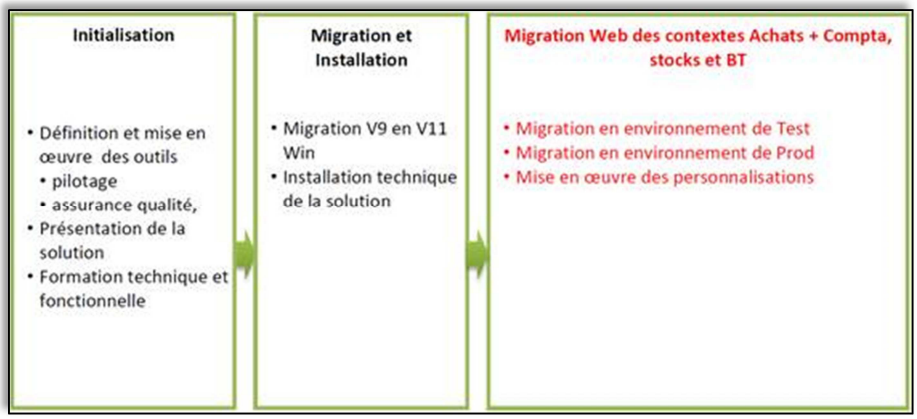
L'arrêt programmé en 2015 de la maintenance de Mainta v9 par l'éditeur (sur les plans techniques et évolutions fonctionnelles), et la nécessité d'améliorer l'outil (besoins en matière de corrections et d'évolutions fonctionnelles), ont rendu nécessaire la migration de la solution exploitée vers une version plus récente. La version cible est la version v11.

Pour des raisons pratiques et des contraintes imposées par le progiciel (unicité d'environnement pour le traitement des données sur les différents domaines), la migration technique est à « iso-fonctionnalités » et le lotissement initial, prévoyant un découpage selon trois lots (Achat + Comptabilité – Stocks – BT), a été abandonné au profit d'une approche de type « big bang ».

Le projet a été lancé le 24 septembre 2015 et sa durée prévisionnelle est de 1 an.

L'objectif principal de ce projet est de passer en v11 web (changement de technologie) sans régression. La conduite du changement est l'un points clef de sa réussite.

Les étapes et travaux à réaliser dans le cadre du projet sont les suivants :



Dans ce contexte, Keolis Bordeaux Métropole s'appuie sur ses propres ressources projet et a fait appel en complément à :

- Apave (éditeur du logiciel) pour assurer la migration technique de sa solution,
- Cap Gemini (conseil) pour prendre en charge la gestion du changement et le pilotage du projet.

(iii) Changement de version de CODA

Initiée en 2014 du fait de l'arrêt de la maintenance de la version dont disposait le Délégataire, la mise en service de la nouvelle version du logiciel de comptabilité CODA a été réalisée avec succès tout début 2015.

Cette installation s'est accompagnée du déploiement du module complémentaire CODA ASSET pour la gestion des immobilisations (en remplacement du logiciel ABEL dont la version utilisée était elle aussi obsolète).

III.2.3. Missions d'assistance et de conseil relatives à l'exploitation du réseau

III.2.3.a) Infrastructures de la phase III

(i) Plus de 2 000 défauts recensés

Le démarrage de la phase III a connu de fortes perturbations avec de nombreux arrêts d'exploitation : plus de 2 000 incidents ont été recensés sur l'année 2015.

Il a été nécessaire de procéder avec des délais très courts, à des aménagements d'offre et de service afin de pallier aux dysfonctionnements des infrastructures livrées. Des reports de mise en service ont dû être décidés afin de pouvoir mettre en service une offre qui soit compatible avec les performances des équipements. Toutes ces modifications ont nécessité, en plus de la charge courante, 28 graphiques spécifiques pour les services tramway afin d'organiser le travail des conducteurs au fil de l'évolution de l'exploitabilité des nouvelles infrastructures.

Ces pannes intempestives ont en outre eu un effet sensible sur la fréquentation du réseau.

Ces incidents ont pour origine principale des défauts dans les systèmes de captages de la présence sur les zones de rebroussement ou de voie unique des tramways : ces équipements (têtes de comptage) sont déployés pour gérer les zones de manœuvres, zones qui sont très nombreuses avec le principe des Services Partiels.

La cause principale de cette problématique concerne des défauts d'installation, de pose et de paramétrage. La maîtrise de cette nouvelle technologie a fait défaut de la part des industriels, en particulier, ce qui a engendré de très nombreuses défaillances conduisant à des arrêts et des blocages de voie.

CE QU'IL FAUT RETENIR

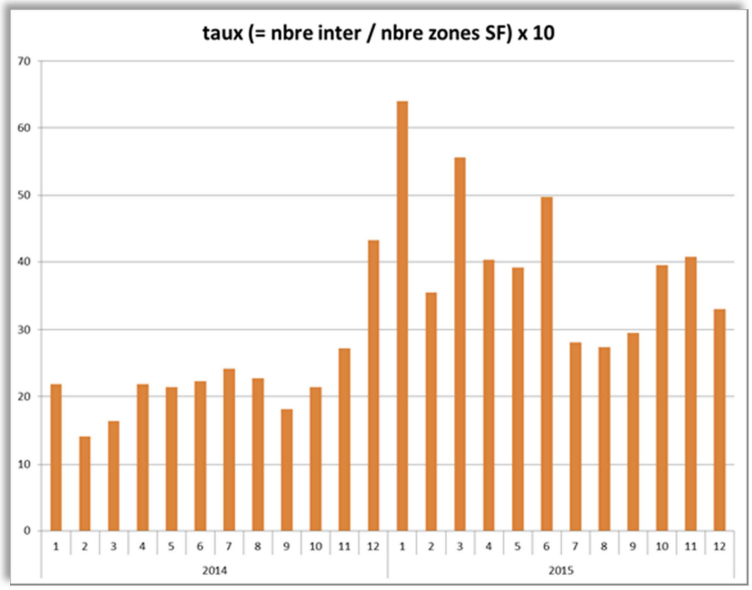
*Outre l'assistance apportée par le Délégataire pour faire face aux **plus de 2 000 défauts rencontrés sur les infrastructures** (problèmes non encore résolus), le Délégataire a aussi dû faire avec des **non conformités du nouveau dépôt de la Jallère**.*

Ces défauts avaient été mis en évidence lors de la marche à blanc commerciale nécessaire pour assurer les ouvertures en janvier 2015, en particulier les défaillances des équipements liées à la SF (signalisation ferroviaire).

Ces incidents ont nécessité une forte implication des parties prenantes, et en particulier Keolis Bordeaux Métropole, pour non seulement maintenir une exploitation et une offre convenable et acceptable par les clients, mais également pour réduire les résultantes de ces incidents. Ainsi, Keolis Bordeaux Métropole s'est fortement investie pour proposer des solutions, notamment par le biais des actions suivantes :

- Présence de personnels d'exploitation et technique sur le terrain,
- Reprise en formation des personnels pour adapter le plus rapidement et efficacement possible, la réalité terrain aux procédures transmises,
- Accompagnement et facilitation des accès aux sites, alors en exploitation, pour les entreprises, et ce afin de limiter les délais,
- Échange et traçabilité de chaque défaillance (plus de 200) avec qualification des problèmes pour faciliter l'analyse par le groupement constructeur,
- Mise en place d'indicateurs de performance précis (FMD - taux de Fiabilité, de Maintenabilité et de Disponibilité) pour objectiver les défaillances et permettre de les résoudre : en principe, cette opération est du ressort du fournisseur,
- Tenue de réunions hebdomadaires à différents niveaux de décisions par accélérer le traitement des anomalies et mobiliser les différents acteurs.

Le graphe ci-dessous compare le taux d'incident de Signalisation Ferroviaire rapporté au nombre d'équipements entre 2014 et 2015. Les défaillances des nouvelles infrastructures apparaissent clairement.



Si la rentrée de septembre 2015 s'est révélée plus sereine, il y a encore eu un niveau de défaillance très supérieur à 2014 (de 1.5 à 2 fois plus) et les FMD des équipements sont restés en deçà des performances contractuellement retenues. Bien qu'il y ait eu moins d'arrêts d'exploitation, les défauts ont encore nécessité de nombreuses interventions de conducteurs (annulations défaut à pied d'œuvre) et de personnels techniques (remises à zéro des défauts dans les armoires techniques), engendrant des retards en ligne de la noria tramway.

A ce jour le fonctionnement est fortement amélioré mais toujours au prix de nombreuses interventions du Délégataire, peu visibles des voyageurs mais génératrices de nombreuses heures de main d'œuvre et de retards en ligne. En effet, des sujets de fond, tels que la protection des capteurs de tête de comptage en fond de gorge du rail ou le drainage des regards où ils sont installés, ne sont pas encore solutionnés : il demeure un risque sur le fonctionnement pérenne de ces installations.

Par ailleurs, de manière plus générale, la mise en service des installations a donné lieu à la rédaction de très nombreuses « Fiches de Remarques » par Keolis Bordeaux Métropole mettant en avant les problèmes rencontrés (sous-performances, non-conformités, malfaçons, ….) qui sont de nature à impacter la performance des ouvrages remis et donc l'exploitation du système.

(ii) Non conformités du Centre de Maintenance de la Jallère

Le Centre de Maintenance de la Jallère n'a pas été livré comme prévu fin 2014 du fait du retard dans la livraison des différents lots, mais en janvier 2015. Lors de la mise en service, plusieurs difficultés et malfaçons sont apparues concernant entre autres les éléments suivants : local nettoyage bogie, passerelles pour intervention en toiture, point de surveillance APS, ouverture-fermeture stations-service, caillebottis sur le remisage, contrôle d'accès sur site non opérationnel, aiguillage de sortie, etc…

Toutes ne sont pas encore résolues à fin 2015. Malgré cela, le site est en exploitation avec vingt-six rames en stationnement toutes les nuits, et la maintenance des tramways y est effective.

(iii) Solution d'exploitation du terminus partiel du Dorat

Keolis Bordeaux Métropole a également accompagné Bordeaux Métropole dans le traitement de l'exploitation du terminus partiel du Dorat. En effet, le fonctionnement théorique conceptualisé de celui-ci n'était pas compatible avec la fréquence envisagée. De plus, il était peu compréhensible par les conducteurs (création d'une voie unique temporaire à contre sens de marche) avec un environnement offrant peu de visibilité (passage sur un pont) et des carrefours routiers qui perturbaient la séquence de roulage en voie unique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire a trouvé une solution pour **rendre exploitable le terminus partiel du Dorat**.*

Keolis Bordeaux Métropole a alors proposé à la Métropole de réaliser une étude d'ingénierie fonctionnelle pour trouver une solution qui soit compatible avec la sécurité, l'exploitation du réseau et les infrastructures en place.

Cette étude a permis de définir une nouvelle solution d'exploitation répondant à ces exigences.

III.2.3.b) Infrastructures des phases I et II

(i) Rail APS

Diverses défaillances faisant l'objet de contentieux obligent à mettre en place des plaques sur le sol pour faciliter le passage du patin d'alimentation et limiter l'évolution des dégradations. Ces 12 zones sont toujours des zones sous circulation. Sans prendre le pas sur l'expertise, la tenue du rail et la qualité de la pose de l'infrastructure sont régulièrement mises en cause. A contrario, l'activité de maintenance des délégataires n'est pas mise en cause par les experts.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les infrastructures des phases I et II connaissent de **nombreuses défaillances**, qui s'aggravent avec le temps qui s'écoule avant de les résoudre, et plus largement du fait de leur vieillissement.*

Il est prévu la reprise de ces rails par Bordeaux Métropole, mais la planification n'est pas encore établie.

Ces rustines engendrent cependant plusieurs effets négatifs :

- Réduction de la vitesse de passage à 15km/h ayant pour conséquence d'augmenter d'autant le temps de parcours,
- Sollicitation accrue des batteries APS des rames avec des mises en sécurité pour les rames Phase III,
- Chocs répétés sur les patins APS (14 000 par an) provoquant un état de fatigue accéléré. Ces chocs sont potentiellement une des principales causes des casses de biellettes de ces patins,
- A noter qu'une zone est particulièrement dégradée (la voie 1 de la ligne B sur le cours du XXX Juillet en haut des Quinconces). Son évolution suscite l'inquiétude du Délégataire car susceptible de provoquer un potentiel d'arrêt d'exploitation. Une intervention (remplacement du rail, modification du type de revêtement) est programmée durant l'été 2016.

(ii) Tendeurs de LAC en Kevlar

La rupture régulière et aléatoire de haubans en kevlar sur le réseau occasionne des arrêts d'exploitation importants et présente des risques sérieux de sécurité des tiers aux abords. Les procédures de maintenance ne permettent pas d'éviter ces ruptures, ni même de les anticiper car elles relèvent d'un problème de conception et non de la maintenance courante. Il est nécessaire de rappeler que la plupart des réseaux français (Orléans, Lyon, Saint-Etienne...) a supprimé tout ou partie des haubans en Kevlar.

Dans le cadre du nouveau contrat de DSP, Keolis Bordeaux Métropole a proposé à Bordeaux Métropole un plan de remplacement sur les zones identifiées comme les plus à risques. La première phase de ce plan a permis d'identifier les 500 haubans qui nécessitent un changement. La deuxième phase a consisté à développer une méthodologie permettant d'assurer un remplacement rapide la nuit en ligne (contrôle des longueurs par géomètre, identification de la section nécessaire, mode opératoire de pose) et de procéder à un test sur 20 Kevlar. Les résultats se sont révélés positifs : ils ont permis de lancer en 2015 l'opération de remplacement des Kevlar. Cette opération prévue initialement sur 2015 et 2016 a été accélérée afin de pouvoir être terminée avant les grandes manifestations courant 2016. La fin de cette opération est donc prévue pour le premier trimestre 2016.

A noter donc que seules les zones à risque ont été prises en compte et que le remplacement ne couvre pas tout le parc de Kevlar.

(iii) Ponts tournants sur les écluses des Bassins à Flot

Les ponts tournants demeurent un point sensible des infrastructures tramway. Les modifications provisoires apportées avaient permis la réouverture du pont aval à la circulation des tramways en date du 01/12/2013 : ce système provisoire de biseaux permet le franchissement des rames de tramway en sécurité. Un rechargement en altimétrie a dû être effectué en décembre.

Mais ces ponts ont des conséquences qui vont au-delà du réseau de transport, en particulier pour l'accès au port de Bordeaux. En effet, depuis leur remise en service, la fiabilité des ouvrages reste perfectible. Le bilan sur les dix-huit derniers mois peut être retranscrit de la manière suivante :

- 80% des manœuvres bénéficient d'un fonctionnement correct,
- 15% des manœuvres rencontrent des problématiques de barrières,
- 5% des manœuvres rencontrent des problématiques de centrales.

A partir de ces constats, un certain nombre de constats sont à soulever :

- Fragilité fonctionnelle : les ouvrages ne disposent pas de redondance sur les systèmes électriques, automatismes, et systèmes hydrauliques. De plus, des risques subsistent vis-à-vis des inondations : par exemple, les capteurs non étanches doivent être démontés en cas d'alerte inondation.
- Fragilité structurelle : les effets de la chaleur sur les contacts entre les ponts et les culées posent des contraintes. En 2015, il a été mis en place un contrôle manuel de la température pour éviter les ouvertures au-delà de 30°C à l'ombre.
- Besoin d'une solution pérenne pour le franchissement des tramways : la modification faite sur les infrastructures en entrée et sortie de pont a permis la remise en exploitation des

ponts. Cependant, cette solution (système de biseau) reste une solution provisoire dans l'attente de la mise en place d'un système pérenne du type « appareil de dilatation » qui seul permettra de garantir l'accès au pont, dans le durée.

(iv) Stations avec des défauts structurels

Les stations tramway des phases précédentes sont entrées dans leur deuxième décennie. Elles commencent à présenter des phénomènes de vétusté qui nécessiteront des actions de réhabilitation (banc, dalles au sol…). Cependant pour certaines stations, ce vieillissement est accéléré par des constructions défaillantes ou mal réalisées. Keolis Bordeaux Métropole a connaissance de trois stations faisant l'objet d'une action en contentieux de la part de Bordeaux Métropole. Il s'agit des stations Hangars, Chartrons et Bassins à flots. Cependant d'autres stations ont été identifiées : Achard, Bois fleuri, Bourgogne, Graviere, Palmer, Unitec.

(v) Plateforme fissurée

Des fissures sont apparues à plusieurs endroits dans la plateforme. Cependant celles-ci restent dans un état stable. Si à ce jour les dégradations sont sans commune mesure avec celles constatées à Belcier (voir le rapport annuel 2013), elles doivent être suivies avec attention et ont, dans certains cas, des impacts sur la vitesse commerciale du tramway : Cours d'Argonne, rue Beydts, Grand Parc (vitesse réduite), la Maregue (vitesse réduite).

Concernant la plateforme Belcier, des fissures sont apparues en fin 2015, information qui a été transmise à Bordeaux Métropole pour analyse.

(vi) Défauts structurels de la traversée oblique de Porte de Bourgogne

La traversée oblique (TO) de Porte de Bourgogne, qui impacte le croisement des lignes A et C, présente des défauts structurels au niveau des ancrages dans la plateforme, alors que sa réalisation date de 2002. Pour un ouvrage de ce type aussi récent, cela résulte d'une non-conformité de réalisation et de performance.

Bordeaux Métropole a intégré la prise en compte des travaux de reprise qui n'ont cependant pas pu être réalisés en 2015. Ils devraient l'être en 2016.

III.2.3.c) DICT et géoréférencement

Une évolution de la réglementation applicable au 1er janvier 2019 stipule l'obligation pour l'exploitant d'utiliser, pour répondre aux déclarations réglementaires de travaux, des plans des réseaux géoréférencés fondés sur le meilleur fond de plan disponible auprès de l'autorité locale compétente. Il est demandé que le géoréférencement (X, Y, Z) soit précis à 40 cm pour les réseaux rigides et 50 cm pour les souples afin que l'exploitant puisse fournir des plans de réseaux en classe A.

A ce jour, aucun DOE Phase I et Phase II en possession du Délégataire ne comporte de géoréférencement des réseaux. En outre, les DOE sont difficilement exploitables, car ils sont très rarement au format Autocad. Il est donc nécessaire d'envisager une campagne de géoréférencement et d'établissement des plans au format Autocad, ou de collecte des plans d'origine auprès des entreprises titulaires des marchés concernés.

Pour les DOE de la phase III, il est nécessaire que Bordeaux Métropole s'assure du géoréférencement des réseaux et de son exactitude lors de la remise des dossiers DOE. Les premiers vérifications réalisées avec Bordeaux Métropole révèlent que les DOE ne sont pas géoréférencés en classe A : les chambres de tirage sont repérées en X Y Z, mais pas les cheminements de câbles.

III.2.3.d) Lieu provisoire de remisage de bus

Pour permettre la reconfiguration du site de Lescure, la création d'un lieu provisoire (2 à 4 ans) de remisage de bus est envisagée par la Métropole, avec un calendrier court de réalisation (automne 2016) afin de permettre le dégagement de la halle de Lescure et le lancement des travaux de consolidation.

Dans ce cadre, le Délégataire a été sollicité pour participer à la définition fonctionnelle de ce lieu de remisage, et réaliser de nombreuses études d'impact sur les coûts d'exploitation du réseau.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un lieu provisoire de remisage de bus est à l'étude, pour permettre les travaux à Lescure

III.2.4. Missions d'assistance et de conseil relatives aux véhicules et autres équipements

III.2.4.a) Renouvellement des autobus

Pour le marché des vingt-cinq bus MAN articulés livrés en 2015, Keolis Bordeaux Métropole est intervenue pour la réception en usine et sur site des autobus, conformément au contrat de Délégation de Service Public.

En 2015, Bordeaux Métropole a lancé un marché pour la fourniture de 30 autobus standard GNV, 2 autobus à gabarit réduit et 2 minibus, en remplacement de 30 GX 217 Heuliez datant de l'an 2000 et 4 minibus Gruau.

Ce marché a été confié à la Centrale d'Achat du Transport Public pour :

- la consultation des entreprises,
- la passation du marché sur la base d'un catalogue de fournisseurs référencés,
- la revue de contrat,
- et la réception des véhicules.

Keolis Bordeaux Métropole, conformément à l'annexe 16 du contrat de DSP, a assisté la Métropole dans ce marché en intervenant pour l'établissement du cahier des charges et l'analyse technique des offres, et ce sous la responsabilité technique et juridique de la CATP.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire joue un rôle actif dans les procédures de marchés de renouvellement des bus.

III.2.4.b) Remplacement du navire de réserve du service BatCub

La « Mouette », navire de réserve, arrive en fin de contrat de location. Dans ce cadre se posait la question de son remplacement. Keolis Bordeaux Métropole a donc entrepris des recherches pour faire construire un navire de réserve. Etudiant en premier lieu une solution de construction d'un navire identique extérieurement aux deux catamarans BatCub existants mais sur base d'une motorisation uniquement diesel, cette piste a dû être abandonnée et le choix s'est finalement porté sur un monocoque diesel.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole mettra en place, en 2016, **un nouveau navire de réserve pour remplacer la Mouette**.*

La mise en œuvre de ce projet, sur base d'une location de ce troisième navire et non d'une acquisition, a fait l'objet d'une information de la Métropole début 2016.

III.2.4.c) Ateliers Mécanique et Carrosserie

Dans la poursuite des années précédentes, le Délégataire a continué à appuyer la Métropole dans la réalisation de ces projets.

Les travaux de construction d'un nouvel atelier Mécanique ont démarré en 2015 avec de nombreuses interfaces à gérer pour assurer la coexistence de l'exploitation du site et les travaux. Le Délégataire est présent lors des réunions de chantiers pour s'assurer que ces contraintes sont bien prises en compte. La participation à ces réunions permet également de rappeler les besoins fonctionnels qui doivent être assurés par ce bâtiment.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire participe activement aux dossiers de création de nouvel atelier, pour **exprimer ses besoins fonctionnels**, et **veiller à ce que les travaux ne perturbent pas l'exploitation** des sites d'accueil.*

Le dossier de construction d'un nouvel atelier de Carrosserie sur le site d'Achard a pris du retard, notamment dans l'attribution des différents lots. La première pierre devrait être posée en mars/avril 2016.

III.2.4.d) Restructuration du dépôt de Lescure

Bordeaux Métropole a procédé à la réhabilitation des anciens locaux du Comité d'Entreprise et de l'ancienne Mutuelle à destination d'un usage futur pour des prises de services conducteurs et de l'exploitation Mobibus, envisagé dans le cadre de la restructuration du dépôt de Lescure.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire souhaiterait être plus impliqué dans le programme de restructuration de Lescure

Keolis Bordeaux Métropole a été partiellement consulté sur des éléments concernant les locaux vestiaires mais pas sur l'organisation générale du site, sur laquelle le Délégataire n'a qu'une information parcellaire.

III.2.4.e) Sécurisation des dépôts

La sécurisation des dépôts constitue un enjeu important pour le réseau, notamment dans la perspective du probable classement du Délégataire en tant que OIV (Opérateur d'Importance Vitale).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole a attiré l'attention du Délégant sur la **nécessité de lancer le chantier de sécurisation des dépôts**.*

Keolis Bordeaux Métropole a souhaité attirer à nouveau l'attention de la Métropole sur la nécessité et la relative urgence à lancer ces chantiers, en

rappelant que cela avait été proposé au PPI Délégataire dans le cadre de l'appel d'offres mais non retenu par le Délégant qui s'était alors engagé à réaliser ces investissements sur son propre PPI. Le Délégataire avait relevé que cette démarche devrait aussi inclure le dépôt de la Jallère pour lequel cette problématique n'a pas été prise en compte en phase de conception.

La réflexion a été lancée fin 2015 et devrait se poursuivre en 2016, dans une approche plus globale de « risk management » souhaitée et pilotée par la Métropole.

III.2.5. Autres Missions d'assistance et de conseil

III.2.5.a) Evolution de la marque du réseau

La Métropole va déployer une nouvelle marque en 2016 : « TBM » (Transport Bordeaux Métropole). Cette nouvelle marque se déclinera avec une identité visuelle et une charte graphique renouvelées.

Dans ce cadre, Keolis Bordeaux Métropole a travaillé avec le Délégant pour la réussite de ce changement. Keolis Bordeaux Métropole a ainsi indiqué les principes qui lui semblent devoir être respectés :

- organisation d'une bascule rapide d'une marque vers l'autre :
  - pour éviter la coexistence de deux marques qui serait génératrice de beaucoup de confusion pour les clients,
  - tout en établissant un calendrier réaliste pour les véhicules qui devront être immobilisés temporairement à tour de rôle, ce qui pourrait se télescoper avec d'autres projets (équipements des véhicules avec la nouvelle billettique) ;
- déclinaisons graphiques, sur les véhicules notamment, n'entraînant pas de surcoût d'exploitation sur la durée ;
- optimisation du budget qui représentera un investissement conséquent pour la Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le changement de marque du réseau sera un enjeu important de l'année 2016.

Ce projet se poursuit début 2016 pour une mise en œuvre au premier semestre ou à l'été 2016.

III.2.5.b) Plan prévisionnel d'investissements

(i) Année 2015

Le plan prévisionnel d'investissements du Délégataire pour l'exercice 2015, bien que fixé au contrat, a fait l'objet de plusieurs réunions d'explications (avec des focus techniques sur certaines opérations particulières) et de suivi d'avancement entre Keolis Bordeaux Métropole et les services métropolitains. Les investissements « majeurs » sont également évoqués dans les Comités de coordination. Les projets informatiques sont quant à eux revus dans les Comités techniques du SI Transport.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Une **nouvelle gouvernance du PPI Délégataire** est fixée au contrat : elle s'est mise en place en 2015.*

De la sorte, la nouvelle gouvernance des investissements, fixée par le contrat de DSP, s'est mise en œuvre dans un esprit constructif et partenarial.

(ii) Année 2016

Comme prévu au contrat, Keolis Bordeaux Métropole a soumis au Délégant, le 31 mars 2015, ses propositions pour 2016 en matière de :

- mise à jour du plan prévisionnel d'investissements Délégataire prévu à l'annexe 5 du contrat de délégation ;
- plan prévisionnel d'investissements à réaliser par le Délégant, prenant en compte tant des investissements nécessaires à l'exploitation du réseau que des propositions visant à l'amélioration du service rendu aux voyageurs ;
- plan d'obsolescence.

Une « fiche projet » a été mise au point : cette fiche, remplie par le Délégataire, doit permettre à la Métropole d'avoir une vision synthétique des principaux projets d'investissements du Délégataire, en amont de leur réalisation :

- descriptif de l'opération,
- enjeux,
- budget,
- macro-planning,
- etc…

III.2.5.c) Accompagnement dans la gestion des contentieux

(i) Keolis Bordeaux Métropole

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire accompagne la Métropole dans la gestion des nombreux contentieux initiés sur ses marchés.

Keolis Bordeaux Métropole ne fait pas partie des intervenants aux dossiers contentieux en cours devant le Tribunal Administratif, lesquels ont tous été ouverts au cours de la précédente délégation.

Keolis Bordeaux Métropole a toutefois assisté la Métropole dans le cadre de dossiers potentiellement précontentieux :

- solde du contrat de maintenance APS qui liait Alstom à la Métropole et qui s'est achevé fin2013 : de nombreux travaux de reprise devront être réalisés dans ce cadre. Dans l'attente de leur réalisation, Keolis Bordeaux Métropole a dû procéder à des réparations en urgence.
- dysfonctionnements des infrastructures de la phase III : Keolis Bordeaux Métropole a assisté le Délégant (voir le chapitre III.2.3.a) pour essayer de résoudre ces dossiers qui pourraient se solder par un contentieux, au vu des coûts supportés par la Métropole. Cela concerne principalement les compteurs d'essieux, mais aussi les défauts soulevés dans près de 150 fiches de remarques transmises par le Délégataire à la Métropole à fin 2015.

(ii) Keolis Bordeaux

L'ancien délégataire, Keolis Bordeaux, par l'intermédiaire des équipes de Keolis Bordeaux Métropole, a continué à accompagner la Métropole dans la gestion des nombreux contentieux, et notamment sur :

- le litige concernant des désordres frappant les rails APS en divers lieux :
  - en bas des Quinconces (recours initié en 2009 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : l'expert judiciaire avait remis, fin 2012, son rapport au Tribunal, attirant l'attention des parties sur le risque de non pérennité de l'ensemble des rails APS. Une durée de vie de 10 ans au lieu des 30 ans initialement prévus avait alors été évoquée par l'expert. Le Délégataire n'a pas d'information sur la suite qui a été donnée à ce dossier ;
  - en cinq autres lieux (recours initiés en 2013 par la Métropole devant le Tribunal administratif) à savoir Forum, Camille Pelletan, Musée d'Aquitaine, Victoire, XXX Juillet : les opérations d'expertises se sont poursuivies en 2015. L'expert n'a pas encore rendu de conclusions ;
- le litige concernant les malfaçons frappant les dalles du parvis de la Gare Saint-Jean (recours initié en 2011 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : l'expert judiciaire a remis son rapport à l'été 2013. Le Délégataire n'a pas d'information sur la suite qui a été donnée à ce dossier ;
- le litige concernant les désordres frappant le P+R Arts et Métiers (recours initié en 2010 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : en 2014, le Tribunal Administratif a condamné le précédent exploitant (Veolia Transport Bordeaux) et la société GTBA. Le Délégataire n'a pas d'information sur la suite qui a été donnée à ce dossier ;
- le litige concernant les désordres frappant le P+R Buttinière (recours initié en 2013 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : l'expert a remis son rapport fin 2014. Le Délégataire n'a pas d'information sur la suite qui a été donnée à ce dossier ;
- le litige concernant les désordres frappant le pont tournant aval sur les écluses des Bassins à Flot (recours initié en 2012 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : malgré la réalisation de travaux sur le schéma proposé par Keolis début 2011 et ayant permis la reprise de l'exploitation fin 2013, l'expertise judiciaire reste en cours. A fin 2015, la solution de reprise pérenne n'était pas encore déterminée ;
- le litige concernant les désordres frappant la plateforme du tramway ligne C rue de Beck (recours initié en 2013 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : l'expertise judiciaire, initiée début 2014, reste en cours.



Service offert 4

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre IV. Service offert

IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

IV.1.1. Détails des kilomètres commerciaux et HLP

Km réels par mode (commerciaux + HLP)	Année 2014	Année 2015
Tramway	4 708 987	6 028 832
Sous-total tramway (a)	4 708 987	6 028 832
Bus standard	10 081 920	9 351 836
Bus articulés	9 955 292	10 174 563
Bus gabarit réduit	1 027 350	987 519
Minibus	167 303	107 777
Sous-total bus hors affrétés (b)	21 231 865	20 621 696
Bus affrétés	6 000 956	5 852 063
Sous-total bus affrétés (c)	6 000 956	5 852 063
Navette fluviale affrétée	57 964	61 937
Sous-total Navettes fluviales (d)	57 964	61 937
Mobibus parc propre	1 138 750	1 139 340
Mobibus affrétés	244 746	246 266
Sous-total Mobibus **(2)**	1 383 496	1 385 606
TOTAL régulier	33 383 268	33 950 134
Occasionnels bus (d)	60 356	42 097
Occasionnels tramway (e)	55 832	36 680
Occasionnels affrétés (f)	8 698	4 941
Sous-total occasionnels	124 886	83 718
Locations bus (g)	4 781	3 636
Locations tramway (h)	220	1 986
Locations affrétés	515	118
Sous-total locations	5 516	5 740
TOTAL occasionnels et locations	130 402	89 458
TOTAL général (hors Km techniques) **(1)**	33 513 670	34 039 592
TOTAL réseau Tbc **(1)-(2)**	32 130 174	32 653 986

Nota : Les km occasionnels et locations sont des km uniquement commerciaux, hors HLP (« haut le pied »).

Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2014	Année 2015
Tramway	4 576 009	5 781 473
Bus parc propre	18 566 162	17 808 038
Bus affrétés	5 021 690	4 906 780
Navette fluviale affrétée	57 964	61 937
Mobibus parc propre	584 424	589 032
Mobibus affrétés	157 752	161 623
Occasionnels bus parc propre	60 356	42 097
Occasionnels tramway	55 832	36 680
Occasionnels bus affrétés	8 698	4 941
Locations bus	4 781	3 636
Locations tramway	220	1 986
Locations affrétés	515	118
Sous-total Km commerciaux	29 094 403	29 398 341
Tramway	132 977	247 360
Bus parc propre	2 665 702	2 813 658
Bus affrétés	979 266	945 283
Navette fluviale	*non suivi*	*non suivi*
Mobibus parc propre	554 326	550 308
Mobibus affrétés	86 994	84 643
Occasionnels bus parc propre	*non suivi*	*non suivi*
Occasionnels tramway	*non suivi*	*non suivi*
Occasionnels bus affrétés	*non suivi*	*non suivi*
Locations	*non suivi*	*non suivi*
Sous-total Km Hlp	4 419 265	4 641 252
TOTAL général (hors Km techniques)	33 513 668	34 039 593

IV.1.2. Détails des kilomètres totaux

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2014	Année 2015
Tramway (a) + (e) + (h)	4 765 039	6 067 498
Bus (b) + (d) + (g)	21 297 002	20 667 429
Navette fluviale	57 964	61 937
Affrétés bus (c) + (f)	6 010 169	5 857 004
Mobibus	1 383 496	1 385 606
Sous-total km réels (commerciaux+HLP)	33 513 670	34 039 474
Tramway (i)	21 142	16 736
Bus (j)	124 322	181 473
Navette fluviale affrétée	*non suivi*	*non suivi*
Affrétés bus	*non suivi*	*non suivi*
Mobibus	*non suivi*	*non suivi*
Sous-total km techniques	145 464	198 209
TOTAL	33 659 134	34 237 683

Nota : Les kilomètres techniques Mobibus, bus affrétés et navette fluviale ne sont pas suivis.

IV.1.3. Synthèse des kilomètres totaux

IV.1.3.a) Parc propre

	Année 2014	Année 2015
Sous-total Mobibus	1 138 750	1 139 340
Bus articulés	10 021 732	10 233 615
Bus Standards	10 168 036	9 449 878
Midibus	1 060 722	1 053 144
Minibus électriques	18 803	74 900
Minibus gazole	152 146	37 365
Sous-total Bus	21 421 439	20 848 902
Rames longues	4 033 302	5 426 214
Rames courtes	752 879	658 020
Sous-total Tramway	4 786 181	6 084 234
TOTAL	27 346 370	28 072 476

Nota : Les kilomètres des véhicules Mobibus correspondent aux kilomètres suivis dans le logiciel d'exploitation (Titus) et non pas aux kilomètres compteurs.

IV.1.3.b) Parc affrété

Km totaux sous-traités	Année 2014	Année 2015
Bus affrétés	6 010 169	5 857 004
Navette fluviale affrétée	57 964	61 937
Mobibus affrétés	244 746	246 266
TOTAL	6 312 879	6 165 207

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux d'affrètement a été de 18,0%, pour une limite fixée à 20% au contrat.

La part des kilomètres totaux affrétés était donc de 18,0% en 2015.

IV.1.3.c) Kilomètres totaux parcs propre et affrété

Synthèse Km totaux par mode	Année 2014	Année 2015
Tramway (a) + (e) + (h) + (i)	4 786 181	6 084 234
Bus Tbc (b) + (d) + (g) + (j)	21 421 324	20 848 902
Bus affrétés (c) + (f)	6 010 169	5 857 004
Navette fluviale affrétée	57 964	61 937
Mobibus	1 383 496	1 385 606
TOTAL	33 659 134	34 237 683

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Du fait de la mise en service de la phase III, le volume des **kilomètres tram** a **progressé fortement (+27%)** avec la mise en service de la phase III, tandis que l'offre bus a été réduite.*

IV.1.4. Compte-rendu des services spéciaux

Evènement	Kilomètres
Navette électrique : Dimanches sans voiture	2 237
Renforts SNCF du vendredi après midi	5 150
Renforts SNCF du dimanche soir et des jours fériés	9 480
Desserte du stade Jacques Chaban-Delmas	7 372
Desserte du Grand Stade	17 100
Desserte Hors Cub	22 261
Ouverture des commerces le weekend	6 397
Carnaval	0
Foire Internationale	2 348
Fête du Vin ou du Fleuve	899
Fête de la musique	103
Feu d'artifice du 14 juillet	858
Navette électrique : Fêtes de fin d'année et soldes	758
Maintien du service à 1h00 le 31 décembre	1 226
Reggae Sun Ska : 07 => 09/08/15	1 031
Marathon de Bordeaux du 18 avril 2015	363
Festival ODP (01/07/15)	230
Festival pyrotechnique (21 et 25/09/15)	705
TOTAL	78 517
Locations	5 740

IV.1.5. Kilomètres et PKO par ligne sur 3 années

Ces données sont fournies en Annexe 1.

IV.2. Vitesse commerciale en vigueur et indication des modalités de calcul de cette vitesse

IV.2.1. Tramway

Au cours de l'année 2015, la vitesse commerciale annuelle a progressé : la tendance entamée en 2014 s'est donc poursuivie cette année, alors que les années précédentes avaient connu une période de stagnation.

D'une manière générale, la mise en service des rames de tramway de la phase III a contribué à cette amélioration en raison de l'accroissement de la performance de ces véhicules en accélération. Ce bénéfice a toutefois été limité non seulement par les temporisations automatiques de vitesse dues aux pertes de tension sur les sections APS défectueuses mais également de par les passages sur les

plaques de protection, installées afin de protéger le rail d'alimentation détérioré en de nombreux points : voir le chapitre III.2.3.b)(i).

Les multiples et récurrentes défaillances des compteurs d'essieu installés sur les nouvelles zones de manœuvres ferroviaires ont également contribué à limiter l'évolution de la vitesse commerciale.

Enfin, il faut souligner que, sur les nouvelles infrastructures, les vitesses réelles d'exploitation sont sensiblement inférieures à celles qui avaient été décrites dans le projet, ce qui pénalise l'exploitation par rapport à ce qu'elle aurait pu être.

Toutefois, un certain nombre de facteurs directs contribuent à cette évolution favorable globale, à hauteur de 0.29 Km/h par rapport à 2014 : ils sont explicités ci-dessous pour chaque ligne.

IV.2.1.a) Ligne A

L'extension mise en service fin janvier a contribué à faire évoluer favorablement la vitesse car la section comprise entre Pin Galant et les Pins est particulièrement roulante contrairement au tronçon Mérignac Centre - Pin Galant.

Les très nombreux passages en dégradé sur les SP Pin Galant et Pellegrin ont pénalisé l'évolution globale ; il en va de même pour le SP Cenon Gare.

IV.2.1.b) Ligne B

L'ouverture de l'antenne Alouette a offert un nouveau linéaire favorable pour un gain modeste en raison de l'infrastructure en voie unique. Il a également été fortement impacté par le nombre important de dysfonctionnements des systèmes de signalisation ferroviaire au sol (compteurs d'essieux).

La zone des Quinconces a également connu une instabilité des systèmes ferroviaires entraînant des ralentissements récurrents dans les enchainements de parcours, dont certains ne sont pas résolus à l'heure actuelle.

IV.2.1.c) Ligne C

Cette ligne a bénéficié de deux extensions favorisant potentiellement une montée des vitesses (Bègles et Parc des Expositions). La ligne C connaît l'évolution la plus forte du réseau tramway.

Sa vitesse mesurée dépasse pour la première année, depuis son ouverture, les 18km/h de moyenne.

Il est possible d'envisager de la porter à un niveau de performance équivalent aux deux autres lignes si et lorsque les zones Carle Vernet et Gare de Bègles seront stabilisées.

Enfin, il est à noter que la performance de cette ligne est amoindrie par les charges importantes supportées lors des évènements (stade, gare, quais) ; de plus, le nombre de ces évènements est en constante augmentation.

IV.2.1.d) Synthèse

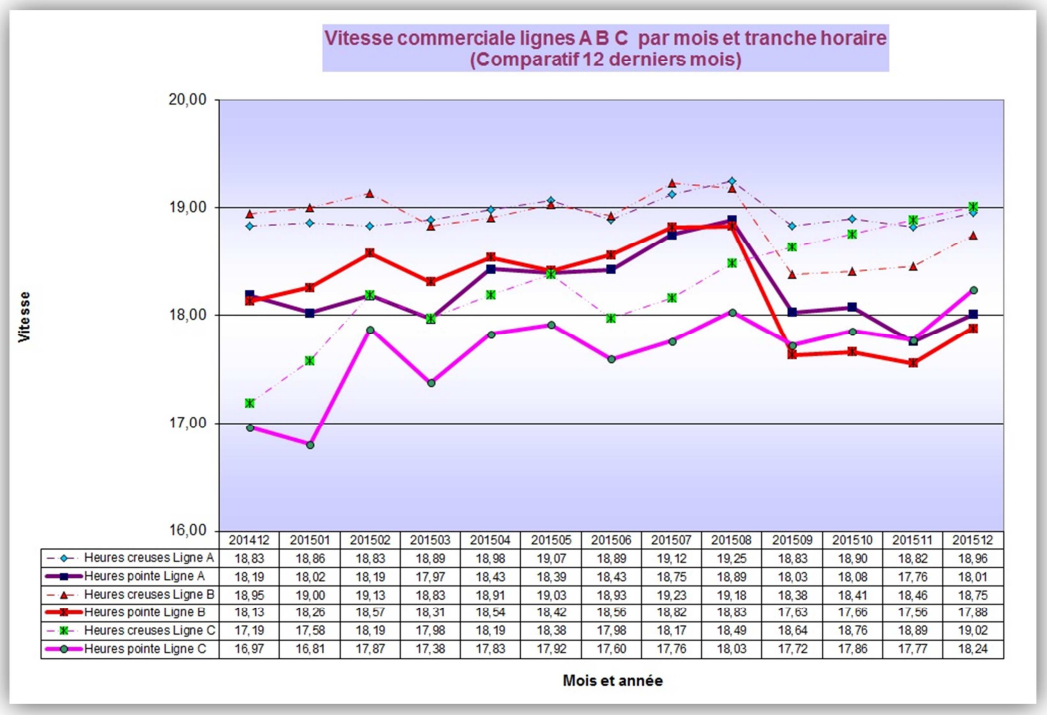
Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2014	Année 2015
Ligne A	Heure Creuse	18,74	18,96
Ligne A	Heure Pointe	18,19	18,22
Sous-total		18,53	18,70
Ligne B	Heure Creuse	18,72	18,81
Ligne B	Heure Pointe	18,09	18,16
Sous-total		18,49	18,58
Ligne C	Heure Creuse	17,29	18,51
Ligne C	Heure Pointe	16,92	17,83
Sous-total		17,16	18,27
TOTAL général		18,25	18,54

CE QU'IL FAUT RETENIR

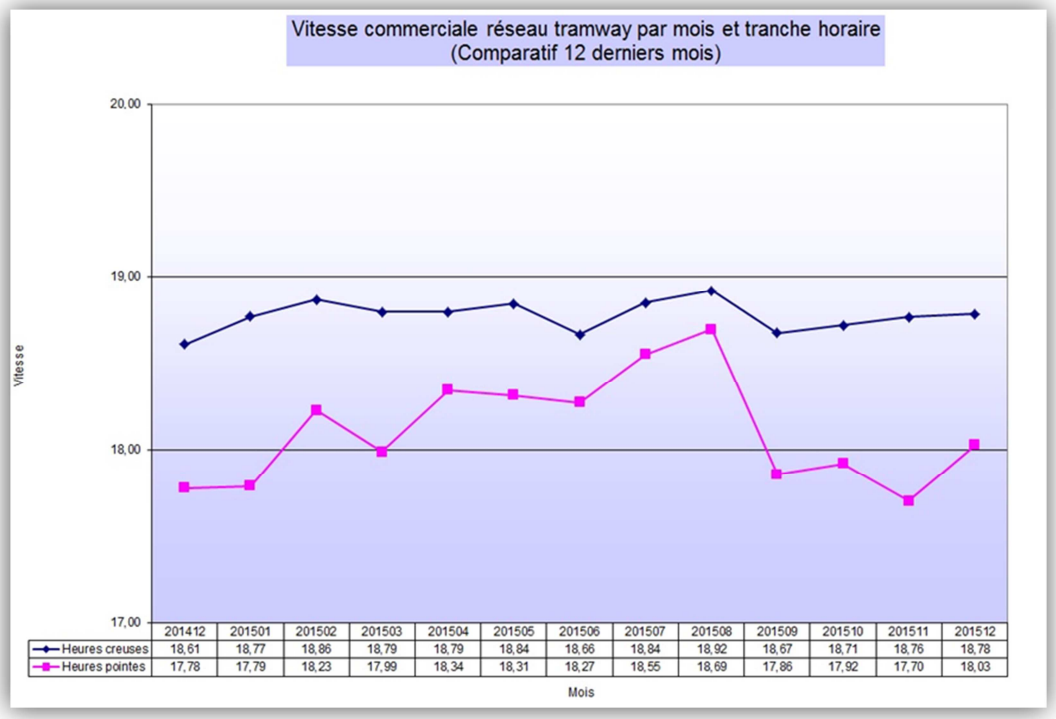
Du fait des extensions, et bien qu'en deçà de ce qu'elle aurait dû être, ***la vitesse commerciale a progressé sur toutes les lignes*** *du tram* ***(+0,29 km/h en moyenne des 3 lignes****).*

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

La mesure concerne les heures creuses et de pointe pour tous les jours de circulation, sur toute l'année, et sur toute l'amplitude quotidienne. Elle présente donc une vision assez optimiste par rapport au ressenti clients qui sont, par définitions, plus nombreux en heures de pointes, et sur les tronçons les plus denses.



	201412	201501	201502	201503	201504	201505	201506	201507	201508	201509	201510	201511	201512
Heures creuses Ligne A	18,83	18,86	18,83	18,89	18,98	19,07	18,89	19,12	19,25	18,83	18,90	18,82	18,96
Heures pointe Ligne A	18,19	18,02	18,19	17,97	18,43	18,39	18,43	18,75	18,89	18,03	18,08	17,76	18,01
Heures creuses Ligne B	18,95	19,00	19,13	18,83	18,91	19,03	18,93	19,23	19,18	18,38	18,41	18,46	18,75
Heures pointe Ligne B	18,13	18,26	18,57	18,31	18,54	18,42	18,56	18,82	18,83	17,63	17,66	17,56	17,88
Heures creuses Ligne C	17,19	17,58	18,19	17,98	18,19	18,38	17,98	18,17	18,49	18,64	18,76	18,89	19,02
Heures pointe Ligne C	16,97	16,81	17,87	17,38	17,83	17,92	17,60	17,76	18,03	17,72	17,86	17,77	18,24



	201412	201501	201502	201503	201504	201505	201506	201507	201508	201509	201510	201511	201512
Heures creuses	18,61	18,77	18,86	18,79	18,79	18,84	18,66	18,84	18,92	18,67	18,71	18,76	18,78
Heures pointes	17,78	17,79	18,23	17,99	18,34	18,31	18,27	18,55	18,69	17,86	17,92	17,70	18,03

IV.2.2. Bus

Les vitesses fournies dans les tableaux ci-après sont issues :

- Pour les lignes en propre, des horaires réalisés issues du relevé SAE pour la journée du 02/10/15 ;
- Pour les lignes affrétées, des horaires théoriques (graphiques) d'un JO hiver tel que mis en œuvre à partir du 03 septembre 2015.

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

***La vitesse commerciale du bus baisse** en 2015 (-0,51 km/h en moyenne).*

Nota : la méthode n'est donc pas identique à celle des vitesses tram présentées ci-dessus (moyenne annuelle pour le tram, mais journée type hiver pour le bus pour avoir une mesure cohérente sur l'ensemble des lignes, du fait que les lignes affrétées n'étaient pas toutes suivies par le SAE).

Pour 2015, première année de la nouvelle DSP, la vitesse commerciale moyenne sur le réseau de bus au 02 octobre 2015 est de 18.17 km/h. Pour mémoire, en 2014, la vitesse commerciale bus était de 18.68 Km/h.

IV.2.2.a) Vitesse commerciale des lignes en propre

Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service
1	3112,1	209,15	14,87 Km/h
2	1131,2	71,25	15,84 Km/h
3	3652,1	197,02	18,54 Km/h
4	3332,4	197,53	16,84 Km/h
5	4611,9	282,98	16,26 Km/h
6	1977,6	118,37	16,67 Km/h
8	1344,8	67,28	19,93 Km/h
9	2149,2	163,43	13,13 Km/h
10	4186,4	250,83	16,65 Km/h
11	4008,8	212,23	18,88 Km/h
15	3948,9	252,75	15,59 Km/h
16	1523	109,08	13,96 Km/h
20	763,8	52,72	14,36 Km/h
23	1163,7	49,43	23,41 Km/h
24	1771,4	99,18	17,84 Km/h
26	895,5	75,62	11,78 Km/h
27	1309,5	67,33	19,39 Km/h
28	852	43,73	19,27 Km/h
29	1364,4	76,37	17,81 Km/h
33	762,5	41,18	18,46 Km/h
34	1914,8	102,57	18,60 Km/h
35	2412,4	135,05	17,86 Km/h
37	904,2	32,27	27,86 Km/h
40	814,8	37,43	21,60 Km/h
41	700	39,77	17,38 Km/h
42	605,1	31,85	18,67 Km/h
44	1050,6	47,53	21,94 Km/h
45	1083	89,27	12,11 Km/h
46	177,3	10,07	17,53 Km/h
47	292,11	32,5	8,90 Km/h
48	561,4	25,17	22,20 Km/h
56	1305,2	65,98	19,59 Km/h
58	142,8	6,82	19,38 Km/h
62	332,3	14,18	23,24 Km/h
63	223,7	8,3	26,32 Km/h
64	422,8	20,97	19,56 Km/h
67	102,7	4,72	19,75 Km/h
72	615,5	30,53	19,93 Km/h
87	559,6	28,57	19,33 Km/h
SS-Total hors Affrétés	**58081,51 Km**	**3413,02**	**17,02 Km/h**

IV.2.2.b) Vitesse commerciale des lignes affrétées

Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service
7	3033,8	136,32	22,22 Km/h
21	586,795	27,47	21,12 Km/h
25	635,12	27,45	22,89 Km/h
30	2036,27	75,48	26,86 Km/h
32	2297,48	126,27	18,17 Km/h
36	1679,97	69,51	24,05 Km/h
38	73,35	4,21	16,86 Km/h
43	789,16	45,4	17,28 Km/h
49	306,65	15,39	19,59 Km/h
50	129,94	5,05	25,56 Km/h
51	22,66	1,1	19,42 Km/h
52	51,52	1,4	30,91 Km/h
54	83,46	3	27,82 Km/h
55	Résago seul		
57	65,36	2,18	28,42 Km/h
69	188,75	18,47	10,05 Km/h
71	1103,14	41,5	26,37 Km/h
73	271,42	7,21	36,93 Km/h
74	9,27	0,36	15,45 Km/h
76	359,75	11,25	31,51 Km/h
77	82,44	3,21	24,61 Km/h
78	20,19	1,04	18,93 Km/h
79	73,14	3	24,38 Km/h
80	41,07	2,21	17,48 Km/h
81	31,19	1,05	28,79 Km/h
82	49,81	2,2	21,35 Km/h
83	421,45	17,54	23,54 Km/h
84	200,93	7,44	25,98 Km/h
85	90,08	3	30,03 Km/h
86	22,97	1,07	20,57 Km/h
88	49,42	2,21	21,03 Km/h
89	111,91	4,38	24,15 Km/h
90	1480,65	67,5	21,83 Km/h
91	1076,53	33,05	32,54 Km/h
92	860,63	25,52	33,27 Km/h
93	210,87	6,58	30,27 Km/h
94	60,74	2,4	22,78 Km/h
95	22,73	0,5	27,28 Km/h
96	49,55	2,25	20,50 Km/h

SS-Total Affrétés	**18680,2 Km**	**812,62**	**22,99 Km/h**

IV.2.2.c) Vitesse commerciale globale du réseau bus

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service
TOTAL	76761,7 Km	4225,63	18,17 Km/h

IV.3. Motivation des décisions de changement de consistance de l'offre

Les principales évolutions d'offre de l'année 2015 concernent la mise en service des extensions phase III et les réorganisations bus associées ainsi que la mise en œuvre des services partiels sur le tramway.

En complément, des évolutions importantes ont été mises en service sur le réseau bus, avec la création d'une liaison directe Aéroport / Gare Saint-Jean par la Lianes 1, et de nouveaux tracés en centre-ville afin d'alléger la Place Gambetta.

Les Lianes présentant des difficultés de charge ont été renforcées sur le même principe que le tramway : création de parcours partiels et modulation calendaire de l'offre, l'objectif étant de proposer de la capacité supplémentaire sur des tronçons et des périodes identifiées.

En accompagnement des évènements de la Métropole, le réseau s'est également adapté lors du premier Marathon de Bordeaux ainsi que pour desservir le Nouveau Stade.

IV.4. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre

IV.4.1. Evolutions majeures 2015

IV.4.1.a) Mise en service de l'extension de la ligne A vers Le Haillan Rostand

CE QU'IL FAUT RETENIR

4 extensions, 3 zones de services partiels, 4 P+R et 11 stations VCub ont été mises en service en 2015

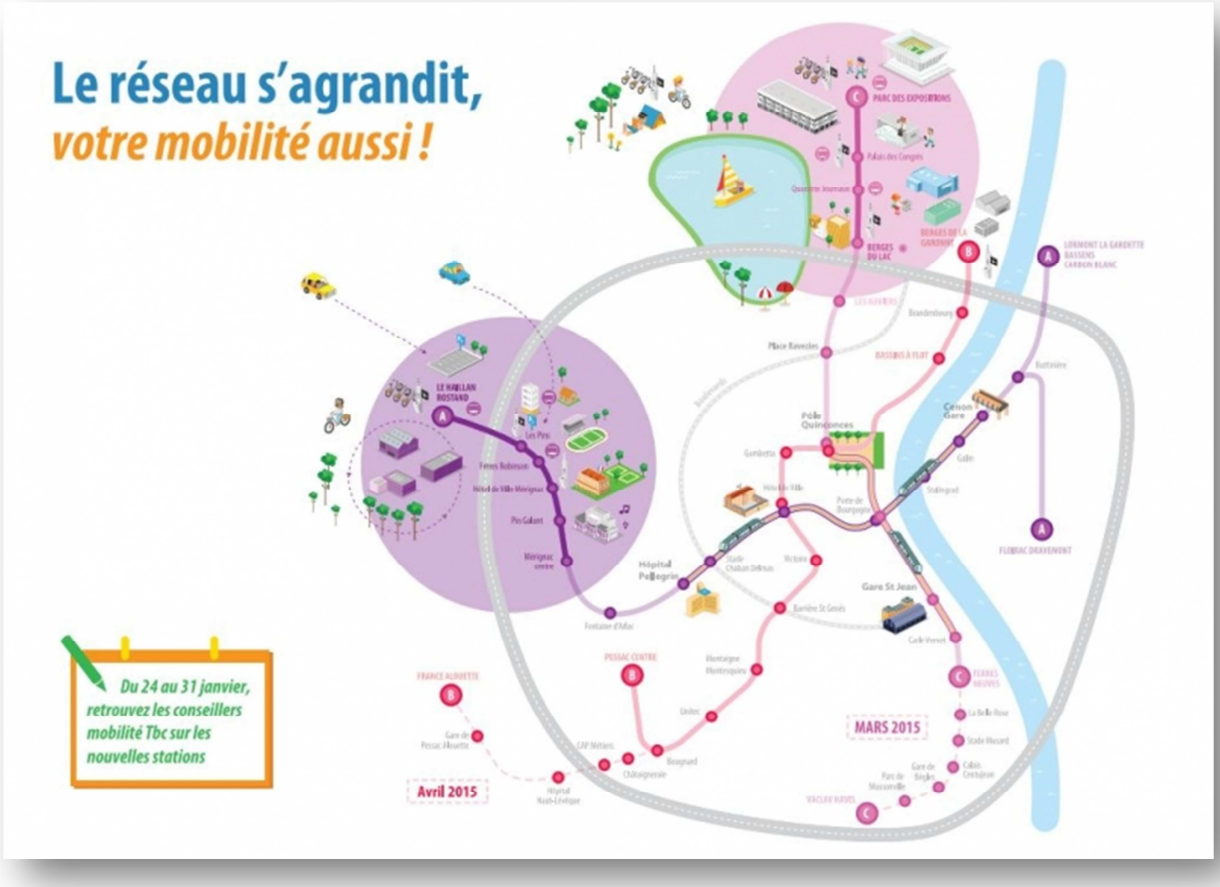
Cette extension a été mise en service le 24 janvier 2015, de Mérignac Centre vers Le Haillan Rostand, soit cinq nouvelles stations. La fréquence offerte est de 5 mn jusqu'à la station Pin Galant et 10 mn au-delà.

Cette extension s'est accompagnée de l'ouverture également de deux Parcs Relais (Les Pins et Haillan Rostand), et de trois nouvelles stations VCub (Hôtel de Ville, Les Pins et Haillan Rostand).

La desserte bus du secteur a été réorganisée le 26 janvier, avec notamment :

- la création du pôle d'échange Les Pins, nouveau terminus de la Lianes 16, de la Corol 34 et de la ligne 71,
- et le déplacement du terminus du Flexo 48 au terminus tramway Haillan Rostand.

A partir de la rentrée et en complément, la ligne 30 dessert le quartier Fragonard et la ligne 71 rejoint le terminus Barbusse.



IV.4.1.b) Mise en service de l'extension de la ligne C de Berges du Lac vers le Parc des Expositions/Nouveau Stade

Cette extension a également été ouverte au public le 24 janvier 2015 et est desservie par une rame sur deux, soit une fréquence de 10' à 12' en journée. Le retournement à la station Cracovie est intervenu le 26 février. Trois nouvelles stations sont desservies, deux stations VCub complètent l'offre (Palais des Congrès et Parc des Expositions).

Le réseau bus a évolué également sur le secteur de Bordeaux Lac, avec la création d'une zone terminus à Parc des Expositions :

- la ligne 25 a été créée en remplacement de la Lianes 14 : elle relie la station Parc des Expositions de la ligne C à la station Brandenburg de la ligne B, via le bassin d'emploi du secteur du Lac.
- le terminus de la Corol 37 a également été déplacé vers ce nouvel aménagement.

Une navette bus a été créée temporairement pour relier les Aubiers au Centre Commercial de Bordeaux Lac, dans l'attente de la création d'une zone terminus dans la zone commerciale. A partir du 8 juin, ce sont les Lianes 7 et 15 qui ont rejoint ce nouveau terminus, qui est également équipé d'une station VCub.

IV.4.1.c) Mise en service de l'extension de la ligne C de Terres Neuves vers le lycée Vaclav Havel

La nouvelle desserte de Bègles a été mise en service le 16 mars 2015. L'extension compte six nouvelles stations et est desservie avec une fréquence de 10 mn en raison de difficultés techniques de retournement à la gare de Bègles. Le rebroussement est alors effectué à Carles Vernet, via l'infrastructure des services partiels. En complément de l'offre tramway, un parc relais a été ouvert le 21 avril 2015 à proximité de la station Gare de Bègles, ainsi que deux stations VCub à Vaclav Havel et Gare de Bègles.

L'offre bus a aussi évolué à cette date :

- la Citéis 43 ne rejoint plus Bordeaux et est devenue une desserte interne à la commune, avec une fréquence ajustée à 30 mn.
- la ligne 20 dessert alors en remplacement le Cours de l'Yser.
- la ligne 26, dont le tracé était redonnant avec l'extension, effectue son terminus Quai de Brienne.
- la Corol 36 rejoint le nouveau terminus Terres Neuves,
- et la Lianes 11 offre une desserte plus fine de la zone d'activité des Rives d'Arçins.

IV.4.1.d) Mise en service de l'extension de la ligne B de Bougnard vers Pessac France Alouette

La ligne B est prolongée vers Pessac Alouette depuis le 22 juin 2015. Cinq nouvelles stations sont desservies.

Deux nouvelles stations VCub sont implantées (Haut-Lévêque et France Alouette), et trois stations ont été rouvertes après déplacement : Bougnard, Châtaigneraie et Gare de l'Alouette. L'ouverture du parc relais Gare de Pessac Alouette a été concomitante à l'extension du tram.

En raison de difficultés techniques et de la voie unique, la fréquence proposée a été dans un premier temps de 15 mn. La fréquence 10 mn a été organisée à partir de septembre.

La Corol 36 a été restructurée pour offrir un lien vers cette extension depuis son nouveau terminus Mérignac Lucatet.

IV.4.1.e) Mise en service des services partiels sur les trois lignes de tramway aux heures de pointe

La mise en service des services partiels s'est faite de manière progressive sur les lignes, en raison de difficultés techniques mais aussi afin de disposer de périodes de rodage sur la durée nécessaire, avant une mise en service complète à la rentrée de septembre.

A partir du 2 mars 2015, des renforts partiels ont été testés sur la ligne A, avec une fréquence renforcée aux heures de pointe à 3mn 20 entre Cenon Gare et Hôpital Pellegrin. En cours de journée et le samedi, la fréquence a été portée à 5 mn de La Buttinière à Pin Galant.

Le 4 mai, c'est sur la ligne B que les services partiels ont été testés entre Quinconces et Montaigne Montesquieu pour offrir une fréquence de 4mn 20 en heures de pointe.

Depuis le 7 septembre 2015, les trois lignes bénéficient du renfort d'offre des services partiels. Sur la ligne C, ce sont donc des parcours intermédiaires entre Quinconces Fleuve et Carles Vernet qui sont proposés ainsi qu'un retournement d'un parcours sur deux à Gare de Bègles.

Les renforts de parcours partiels sont proposés en heures de pointe les jours ouvrables et selon un calendrier spécifique par ligne, sur les périodes les plus chargées. La fréquence sur les troncs communs est alors de 3'20.

IV.4.1.f) Création d'une liaison directe Gare / Aéroport

La Lianes 1, qui offrait une desserte de l'Aéroport avec une fréquence à 10 mn, a été prolongée vers la Gare Saint Jean le 6 juillet. Elle est en terminus sur ce pôle d'échanges, et permet d'offrir une liaison directe vers l'Aéroport par le réseau de transport urbain.

La Lianes 16 effectue depuis cette même date son terminus sur la Place de la République, réaménagée à cet effet.

A noter que la nouvelle Lianes 1 est équipée de bus articulés Man neufs, équipés de 6 portes type tram, d'un rack à bagages et avec un habillage spécifique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **Lianes 1 relie Gare Saint-Jean et Aéroport**, tandis que le réseau affiche **-40% de bus traversant la place Gambetta**, ce qui n'a pas été neutre pour les clients*

IV.4.1.g) Réorganisation de la desserte dans le secteur Gambetta / Mériadeck

Les tracés des lignes en passage Place Gambetta ont été modifiés pour répondre à une demande d'allégement du trafic de bus sur la place, le 31 août 2015. Désormais :

- la Lianes 3 reste la seule ligne en provenance de l'Ouest en terminus à Quinconces,
- la Lianes 2 effectue son terminus à Palais de Justice,
- les lignes 6 et 56 rejoignent directement le terminus Quinconces depuis le Cours de Verdun,
- la ligne 83 est en terminus à République,
- les lignes 1, 2, 16 et 83 empruntent la rue du Château d'Eau en sens sortant suite à un réaménagement de cette voie, avec création d'un arrêt de montée au droit des bureaux de la société Orange. Ce passage double sens a conduit à la suppression du site propre.

Ces évolutions ont fait l'objet d'un suivi important : analyse de trafic, suivi des conditions de circulation et propositions d'évolutions.

Il faut souligner que Keolis Bordeaux Métropole a fait l'objet de nombreuses réclamations concernant cette nouvelle organisation : suppressions de liaison directes, difficultés de charge sur la Lianes 3, confort des arrêts nouvellement créés (trottoir étroit, absence d'abris, très forte fréquentation) et nuisances riverains.

Une nouvelle signalétique, provisoire, avec traitement des cheminements piétons a été mise en œuvre sur l'ensemble du pôle d'échanges du secteur Gambetta / Mériadeck. Des plans de quartier équipent tous les arrêts, complétés par une signalisation au sol et sur barrières de guidage.

Une signalétique plus pérenne devait être déployée début 2016 par la Métropole, mais cet engagement a été reporté.

IV.4.1.h) Principales évolutions du réseau bus suite aux sectorielles en 2015

(i) Mise en service de renforts sur certaines Lianes en heures de pointe

Afin de pallier à des phénomènes de saturation de certaines Lianes, et tout comme sur le tramway, des renforts de parcours partiels sur les tronçons saturés ont été mis en service : sur la Lianes 1 depuis les lycées de Mérignac, sur la Lianes 6 depuis Bruges, sur la Lianes 8 depuis Arts et Métiers, sur la Lianes 10 de la Gare à Village 6. Ces renforts de fréquence sont également modulés sur la base de calendriers spécifiques.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les sectorielles permettent des ajustements de l'offre dans un cadre concerté

(ii) Réorganisation de la desserte d'Artigues

La ligne Citéis 63 a été mise en place permettant de créer un lien entre les quartiers et le centre bourg, ainsi que vers Dravemont. Elle circule du lundi au samedi avec une fréquence d'une heure. La ligne 67 ne circule plus qu'aux heures de pointe, et la ligne 80 est renforcée en milieu de journée.

(iii) Réorganisation de la desserte d'Ambès

Des adaptations ont été proposées pour prendre en compte le nouveau plan de circulation du centre-ville et la desserte du quartier Beauregard. Les tracés des lignes 91, 92 et 93 sont désormais réorganisés en recherchant une meilleure lisibilité et un tracé unique. Des services Flexo 91 offrent une desserte du quartier Beauregard. Fort Lajard, secteur très faiblement fréquenté, bénéficie d'un service Résago, en connexion avec la ligne 92 au centre bourg. La ligne spécifique 93 est transformée en ligne régulière : son offre a donc été renforcée, et elle est prolongée vers La Buttinière pour compléter la desserte de la commune vers Lormont et le tramway.

(iv) Evolutions à Saint Aubin de Médoc

De nouveaux tracés sur la commune ont été mis en place pour les lignes 30 et 83. La corol 37 a quant à elle fait l'objet d'extensions de quelques parcours.

IV.4.1.i) Principales adaptations de l'offre liées aux dessertes occasionnelles

(i) Première édition du Marathon de Bordeaux Métropole le 18 avril

En raison du passage de la course, le réseau bus et tramway a fait l'objet de perturbations à partir de 19h. Le réseau tramway a circulé toute la nuit notamment pour ramener les coureurs vers les parcs relais. Des navettes bus ont été organisées pour transporter les relayeurs vers les points relais de Picque-Caillou et Tauzin.









(ii) Desserte du Nouveau Stade

Le premier match à s'être déroulé dans cette nouvelle enceinte a eu lieu le 23 mai.

La desserte transport en commun est principalement assurée par la ligne C, avec des renforts jusqu'à 3 mn en amont du match, puis des gestions en rafale en sortie de match. Ces fréquences apparaissent compatibles avec l'infrastructure. Un dispositif de gestion de foule est testé et mis en œuvre pour répartir les voyageurs à la montée au niveau de la station Parc des Expositions. En complément, des navettes bus sont organisées en rabattement vers la station Brandenburg de la ligne B, en raison des travaux sur le secteur Bassins à Flot.

Ce dispositif de référence a parfois évolué en phase de test, afin d'identifier des variantes d'organisation bus possibles, lesquelles sont confrontées à des difficultés majeures de circulation ou de stationnement.

Une signalétique de cheminement piéton a été mise en œuvre entre le Stade et l'offre de transport.

IV.4.1.j) Evolution de l'offre vélo

(i) Service VCub : 11 nouvelles stations

Une remise en état de nombreuses stations a été réalisée en début de contrat : travaux de peinture, maintenance électronique, changement d'écrans et reprise signalétique station.

Onze nouvelles stations sont venues renforcer le service VCub, autour des extensions tramway et au Centre Commercial de Bordeaux Lac. Il est à noter que la station Médoquine du programme 2013 a été ouverte.

Cinq stations du programme de l'année étaient encore en travaux fin 2015, pour une ouverture début 2016 : Centre Commercial de Saint Médard, Place Amédée Larrieu, Lucien Faure, Bruges La Vache, et Blanquefort Centre.

A noter également que, pendant l'été 2015, les stations VCub du Campus ont basculé en tarification VCub +.

(ii) Déploiement de box fermés à vélos

Six box fermés, d'une capacité de 14 vélos chacun, avaient été implantés en 2014 à Caychac, Saint Aubin, au Taillan, à Gradignan, Bègles Musard et Cenon Gare. Leur accès nécessite une carte Tbc, chargée d'un abonnement.

L'implantation de quatre autres box était prévue dans le programme 2014, mais n'a pu être réalisée ni en 2014, ni en 2015, faute d'accord sur les emplacements avec les Mairies concernées. Des mises en travaux interviendront début 2016, pour les box prévus à la Gorp, ainsi qu'à la station Berges de la Garonne et Bruges Gare. Le box d'Eysines reste à positionner.

Face à ce constat, la Métropole a en outre décidé de sursoir à l'implantation de nouveaux box, le temps de mener une analyse plus approfondie.

IV.4.2. Evolutions liées au retour d'expérience et aménagements mis en œuvre

IV.4.2.a) Des adaptations de rentrée plus à la marge liées au retour d'expérience de l'année 2014

Des problèmes de charge ayant été identifiés, notamment sur les Lianes 2 et 7, sur les lignes 25 et 28, et sur les Corol 35 et 37, des renforts ont été mis en œuvre en septembre, aux heures de pointe, permettant des resserrements de fréquence. La ligne 25 est renforcée par des parcours partiels dans le sens de la charge.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le réseau s'adapte finement à l'évolution des besoins de ses clients

Un terminus intermédiaire a été créé sur la Lianes 4 à Cap de Bos en cours de journée en raison d'une faible fréquentation et de nuisances à Magonty.

La ligne 70 a été supprimée en raison d'une faible fréquentation tandis que la desserte de l'IMA est reprise par la Lianes 11 pour les quelques parcours fréquentés.

Les lignes 73 et 89 ont été restructurées sur la base d'analyses de trafic : le niveau d'offre et les tracés ont été ajustés.

Afin de dégager des gains de temps et d'améliorer son attractivité, le tracé de la Corol 36 a été optimisé : des tracés plus directs sont mis en place à Gradignan, Villenave d'Ornon et Bègles.

La faible fréquentation de la Lianes 2 sur la commune d'Eysines a conduit à réduire l'offre proposée : 1 parcours sur 2 en heures de pointe et un parcours sur 4 en heures creuses sont maintenus en terminus au centre d'Eysines. En complément, un nouveau tracé d'accès au terminus est mis en service et la ligne 72 est prolongée vers Cantinolle par l'Avenue du Médoc.

Le nombre de passages de la ligne 62 vers Berliquet a été réduit aux horaires fréquentés.

En raison d'une faible fréquentation les dimanches, les services assurés par la Citéis 44 sont supprimés.

Les lignes spécifiques 79 et 81 ont fait l'objet de modifications afin de s'adapter au niveau de trafic observé : ligne 79 suppression d'un doublage, ligne 81 suppression de la desserte du lycée Ph. De Gerde.

IV.4.2.b) Navettes fluviales : grille horaire été et installation d'écrans TFT au niveau des pontons

Les horaires de service des navettes fluviales ont été adaptés à titre expérimental pendant la durée des horaires été : fin de service un peu plus tardive et liaisons de cabotage entre tous les pontons en heures creuses.

Les pontons Jean Jaurès et Lormont Bas ont été équipés d'un écran TFT annonçant les prochains départs en temps réel, via le SAE.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*2 des 4 pontons du BatCub ont été équipés d'**écrans TFT** annonçant les prochains départs*



IV.4.3. Autres évolutions : travaux de voirie, travaux tramway et livraisons voirie

Les travaux de la rue Lucien Faure ont impacté le réseau sur l'année 2015. Il s'agit de pertes de temps importantes et de déviations locales pour la Lianes 7 et la Corol 32. Le terminus de la ligne 76 est déplacé de Bassin à Flot vers Brandenburg, avec un détour par la station Berges de la Garonne, à partir du 14 septembre.

Des travaux de maintenance de nuit du tramway ont été réalisés pendant les vacances de Toussaint sur la ligne A avec la mise en place d'un réseau de substitution à partir de 20h30.

Les travaux de renforcement et de réaménagement de la rue de la Benauge étant achevés, la Lianes 10 dessert depuis septembre l'intégralité de la rue de la Benauge, et la Citéis 45 emprunte désormais le Cours Le Rouzic.

Chapitre IV

IV.5. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années

Après l'ouverture de deux premières stations en 2014, l'année 2015 est celle de la mise en service des extensions tramway de la phase III et des services partiels. Ces ouvertures ont été échelonnées sur le premier semestre, et les renforts en heures de pointe opérationnels à partir de la rentrée de septembre.

La capacité supplémentaire aura pour effet de renforcer l'attractivité du tramway, voire de retrouver une clientèle perdue en raison des phénomènes de saturation. Les premiers effets sur le trafic sont perceptibles dès 2015, et vont poursuivre leur montée en puissance au cours de l'année 2016.

En complément sur le réseau bus, une première étape de renforts des Lianes est mise en œuvre en 2015, démarche qui va se déployer sur plusieurs années et de nouvelles lignes afin de répondre à l'augmentation de la demande de déplacements en transports en commun.

IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries

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

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

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

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

Afin de suivre l'évolution du fonctionnement du réseau lors des mises en état d'alerte, les droits d'accès à l'image « Etat Réseau » sont aussi donnés à un agent du Service Maintenance et Astreinte de Bordeaux Métropole, lui permettant de suivre en temps réel les ouvertures ou fermetures des lignes et ceci par tronçon.

Lors de l'hiver 2013 / 2014, un plan du territoire de Bordeaux Métropole a été créé pour le PC Bus reprenant les itinéraires du réseau structurant afin de permettre de prioriser les circuits de déneigement assurés par les services de Bordeaux Métropole. Sur ce même plan, les circuits des « Patrouilleurs » apparaissent avec les numéros des postes radios et téléphones à joindre.

Pour les lignes affrétées, l'image « Etat Réseau » a également été développée. Les responsables des entreprises affrétées renseignent en temps réel, comme pour les lignes assurées par Keolis Bordeaux Métropole, le niveau d'exploitation de chacune de leurs lignes.

En ce qui concerne l'hiver 2014/2015, Keolis Bordeaux Métropole a mis en place un dispositif composé d'agents de maîtrise en astreinte téléphonique pour répondre à des situations météorologiques.

En l'occurrence, les 2 et 3 mais également les 5 et 6 février 2015, le réseau a été positionné en « pré-alerte » neige, sans toutefois donner lieu au déclenchement du plan intempéries.

Les 18 et 22 février 2015, le réseau a été positionné en « pré-alerte » inondations, là aussi, sans déclenchement du plan.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Bien que le réseau ait été placé en « pré-alerte » à plusieurs reprises, le plan intempéries en place n'a pas eu à être activé.

Chapitre IV



Fréquentation 5

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre V. Fréquentation

V.1. Fréquentation du réseau Tbc

PRECISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

Conformément aux dispositions contractuelles, la fréquentation du réseau est mesurée en voyages comptables.
Les voyages comptables sont calculés sur la base du nombre de titres vendus (selon la définition en annexe 7.2 du contrat de DSP) auquel est appliqué un coefficient de mobilité propre à chaque titre. Les coefficients de mobilité utilisés pour le calcul des voyages comptables sont fixes d'une année sur l'autre.
Les voyages comptables par type de titre sont ensuite ventilés sur les lignes de bus et tramway au prorata des validations. Les résultats ainsi obtenus sont donc fortement dépendants d'une part du comportement des voyageurs sur chaque ligne (part des voyageurs appliquant la règle de la validation) et d'autre part de l'évolution de ce comportement d'une année sur l'autre.
Les données relatives aux voyages par ligne sont donc à considérer avec la plus grande prudence.

V.1.1. Voyages comptables

Avec près de 4,9 millions de voyageurs supplémentaires en 2015 (soit +3.9%), le réseau poursuit sa forte croissance. C'est une très bonne performance, dans un contexte économique qui reste difficile.

Trafic (en nb voyages)	2014	2015	Evolution
Lignes régulières (hors Mobibus)	121 779 261	126 783 620	3,9%
Lignes affrétées	4 082 771	3 958 509	1,6%
TOTAL	125 862 032	130 742 129	3,9%
Poids lignes régulières (en %)	96,8%	97,0%	
Poids lignes affrétées (en %)	3,2%	3,0%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le trafic du réseau Tbc continue de progresser par rapport à 2014, avec une **augmentation de 3,9% (soit +4,9 millions de voyages)**, et pour la première fois dépasse la barre des **130 millions de voyages**.*

*Avec 130,7 millions, la fréquentation **dépasse légèrement l'objectif contractuel**, recalé par le futur avenant n°1.*

Trafic (en nb voyages)	2014	2015	Evolution
Tramway	75 180 320	79 552 226	5,8%
Bus (hors Mobibus)	50 494 547	50 946 655	0,9%
Navette fluviale	187 165	243 248	30,0%
TOTAL	125 862 032	130 742 129	3,9%
Poids Tramway (en %)	59,7%	60,8%	
Poids Bus (en %)	40,1%	39,0%	
Poids Navette fluviale (en %)	0,1%	0,2%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

CE QU'IL FAUT RETENIR

Avec la réserve méthodologique rappelée en préambule de ce chapitre, ***c'est logiquement la fréquentation du tram qui progresse le plus.***
A noter que ***le BatCub dépasse sont objectif.***

De 2010 (année au cours de laquelle la fréquentation a atteint pour la première fois les la barre des 100 millions de voyageurs) à 2015, le nombre de voyageurs n'a cessé d'afficher une forte progression avec près de 30 millions de voyageurs conquis, soit une croissance de 29,5%. Même si le tramway représente la part la plus forte de la fréquentation, on peut noter que l'évolution du tramway (+31%) reste sensiblement plus élevée que le bus (+27%).

V.1.1.a) Tramway

(i) Commentaire général

L'année 2015 est marquée par un rebond de la fréquentation du réseau tramway, qui n'avait que peu progressé en 2014 (+0,6% entre 2013 et 2014). Ainsi, en 2015, le tramway voit son trafic augmenté de +5,8%, soit la meilleure évolution constatée depuis deux ans. Cette évolution est la résultante de la combinaison de différents facteurs, dont notamment :

- La mise en service de nouvelles extensions, à savoir 20 stations supplémentaires réparties sur les trois lignes de tramway,
- La mise en place de terminus partiels aux heures de pointe,
- Une remise à niveau des valideurs (voir le chapitre III.2.2.a).

(ii) Voyages comptables par ligne

Parmi les 3 lignes, la plus forte progression de trafic est enregistrée sur la ligne C :

Trafic (en nb voyages)	2014	2015	Evolution
Ligne A	30 212 208	31 801 244	5,3%
Ligne B	28 478 487	28 883 969	1,4%
Ligne C	16 489 625	18 867 013	14,4%
TOTAL	75 180 320	79 552 226	5,8%

Les données individuelles de fréquentation et V/K par ligne figurent en Annexe 1 au présent rapport.

V.1.1.b) Bus

(i) Commentaire général

A l'inverse du tram, la fréquentation les lignes de bus connaît une croissance plus modeste avec seulement +0,9% de voyageurs, après deux années de forte augmentation (+9% en 2013 et +6,3% en 2014).

(ii) Voyages comptables par ligne

Les données individuelles de fréquentation et V/K par ligne figurent en Annexe 1 au présent rapport.

Il faut souligner que seules la famille des Lianes, qui représentent presque 74% du trafic voyageur sur le bus, voit sa fréquentation augmenter avec une hausse de +2,4%. Toutes les autres familles de lignes de bus accusent une baisse d'au moins 3%.

Parmi les Lianes, la Lianes 1 connaît la croissance la plus importante (+30,7% !) du fait de son extension à la gare Saint-Jean en juillet 2015. Et même si d'autres Lianes voient leur fréquentation annuelle progresser (Lianes 3 : +13,9%, Lianes 5 :+13,7% ; Lianes 4 :+10,5% ; Lianes 9 : +5%), cette évolution n'est présente que sur les six premiers mois de l'année, avec une baisse constatée sur le reste de l'année par rapport à 2014.

Quelques autres chiffres sur les Lianes :

- Du fait de la modification de terminus pour la Lianes 16, (terminus à République en lieu et place de la gare St-Jean), celle-ci voit sa fréquentation chuter de 25,8%. La Lianes 16 se retrouve donc rétrogradée à la huitième position des lignes les plus fréquentées, alors qu'elle était deuxième en 2014.
- La Lianes 7, affrétée depuis septembre 2015, connaît une courbe de fréquentation irrégulière (-3,0% au global de l'année) en raison notamment de son changement de dépôt et des différents problèmes techniques rencontrés (difficultés liées à la remontée des validations billettiques) ;
- La Lianes 5 demeure la ligne témoignant de la plus forte fréquentation (5,1 millions de voyages en 2015, +13,8%). Puis viennent les Lianes 4 (4,0 millions de voyages, +10,5%), et la Lianes 1 (3,9 millions de voyages, +30,7%).

La fréquentation des lignes principales baisse de -2,9%. La fréquentation est en légère augmentation sur les lignes 23-24-27-30 (entre +0,2 et +6,6%) et une relative baisse affecte les lignes 20-26-28-29 (entre -6,2% et -21,3%).

Quant aux Corols, la baisse globale est de -3,7%. Seules la 35 (+1,3%) et la 33 (+0,5%) affichent un trafic en légère croissance. Les autres Corols voient leur fréquentation baisser, en particulier la Corol 37 (-19,5%) fortement impactée par un changement de terminus fin janvier 2015.

Même si la majorité des Citéis voient leur fréquentation progresser de manière significative, telles que les Citéis 46 (+20,7%), Citéis 44 (+18,4%), Citéis 40 (+14,9%), l'évolution de cette famille de lignes reste négative du fait de la baisse non compensée de la Citéis 43 (-42,1%) et de la Citéis 47 (-29,4%).

La baisse la plus significative s'observe sur les Locales (-4,9%) et notamment la locale 72 qui subit une perte de 51 000 voyages entre 2014 et 2015.

Enfin, grâce à la fiabilité retrouvée des navires, et sans doute aussi à des conditions climatiques favorables, la fréquentation du BatCub sur 2015 atteint 243 000 voyageurs, soit une augmentation de 30% de sa fréquentation par rapport à 2014, confirmant par là même la réalisation de son potentiel.

(iii) V/K par ligne

En terme de ratios Voyages/Kilomètre, la hiérarchisation des lignes prend tout son sens puisque les Lianes ont en moyenne 3,22 (3 en 2014) voyageurs par kilomètre, là où les principales sont à 1,67 (1,8 en 2014), les Corols à 1,38 (1,3 en 2014), les Citéis à 1,03 (1,1 en 2014) et les locales à 0,61 (identique à 2014).

Les deux Lianes qui affichent la meilleure performance sous l'angle de ce ratio V/K sont la Lianes 16 et la Lianes 9, à respectivement 5,26 et 4,85.

A noter que 31 lignes contre 21 sur 2014 ont un V/K inférieur 0,5, mais qu'il s'agit pour la quasi-totalité de lignes très spécifiques, lointaines, de nuit, à vocation scolaires, ou à la demande.

Du fait de la configuration géographique de la Métropole et donc de ses lignes de bus, le nombre de voyageurs par trajet donne un angle d'analyse différent, permettant de compléter l'analyse du V/K.

V.1.2. Validations

Les validations par lignes (bus et tram) sont fournies en Annexe 1.

V.1.2.a) Validations par mode

Validations brutes corrigées	2014	2015	Evolution
Tramway	50 346 812	52 110 204	3,5%
Bus (hors spéciaux)	33 968 906	33 226 556	-2,2%
Navette fluviale	128 127	179 542	40,1%
TOTAL	84 443 845	85 516 302	1,3%
Poids Tramway (en %)	59,6%	60,9%	
Poids Bus (en %)	40,2%	38,9%	
Poids Navette fluviale (en %)	0,2%	0,2%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

Il faut rappeler que des difficultés importantes ont été rencontrées avec les données de validation (voir le chapitre III.2.2.a).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Après une baisse des validations de 6,3% entre 2013 et 2014, **le nombre de validations progresse de 1,3%** sur l'ensemble du réseau en 2015, surtout concernant le tramway.*

Malgré des données de validations perdues sur le tram, cette augmentation est notamment liée au lancement d'une campagne de remise à jour des anciens valideurs, la mise en service d'une nouvelle génération de valideurs dans le réseau de tramway ainsi qu'une extension du réseau de tramway.

V.1.2.b) Validations par ligne, par sens et par arrêt pour le tramway

(i) Validations journalières moyennes sur la ligne A

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2014	Année 2015	Evolution (en %)
Janvier	73 044	57 336	-21,5%
Février	72 845	56 179	-22,9%
Mars	73 996	66 609	-10,0%
Avril	76 350	67 323	-11,8%
Mai	73 129	68 061	-6,9%
Juin	69 645	62 904	-9,7%
Juillet	56 721	53 187	-6,2%
Août	46 576	48 325	3,8%
Septembre	71 220	80 103	12,5%
Octobre	71 838	86 276	20,1%
Novembre	67 112	84 289	25,6%
Décembre	60 693	83 460	37,5%

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

(ii) Validations journalières moyennes sur la ligne B

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2014	Année 2015	Evolution (en %)
Janvier	66 570	60 895	-8,5%
Février	70 106	64 413	-8,1%
Mars	71 607	58 466	-18,4%
Avril	68 672	55 578	-19,1%
Mai	59 341	56 165	-5,4%
Juin	57 391	53 400	-7,0%
Juillet	43 675	42 445	-2,8%
Août	36 599	34 773	-5,0%
Septembre	67 366	70 832	5,1%
Octobre	74 301	77 363	4,1%
Novembre	69 311	75 137	8,4%
Décembre	67 043	73 894	10,2%

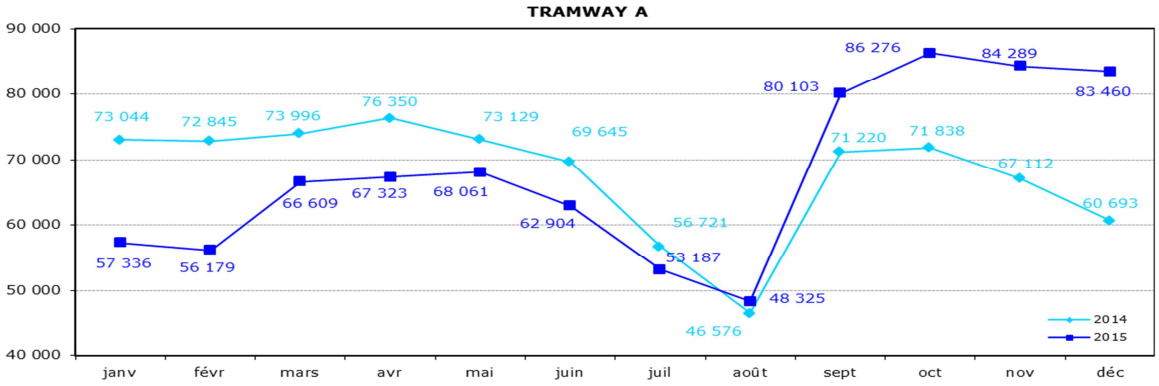
Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.

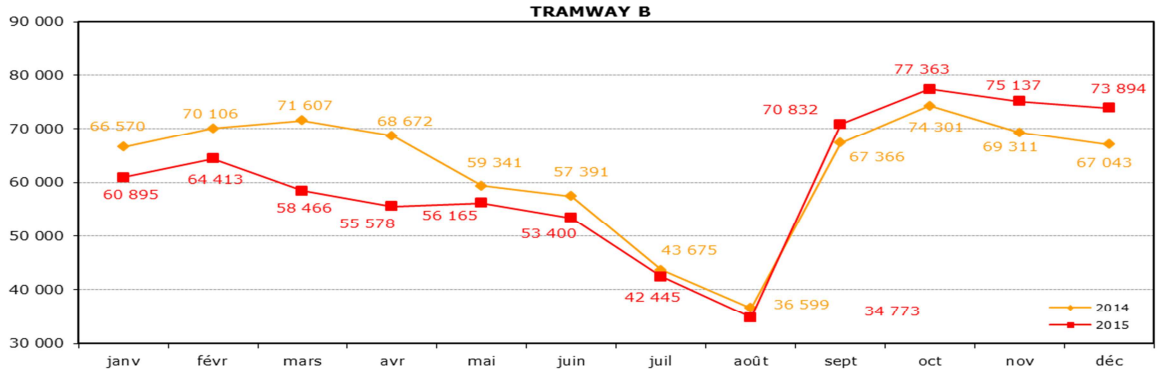
(iii) Validations journalières moyennes sur la Ligne C

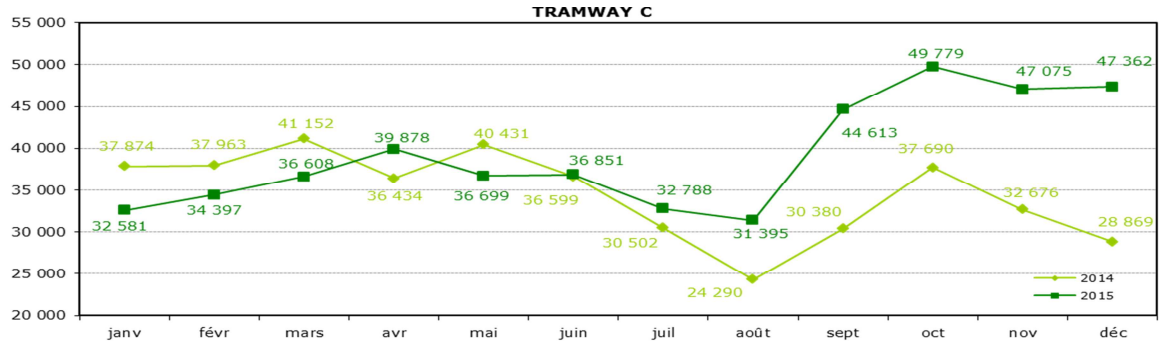
Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2014	Année 2015	Evolution (en %)
Janvier	37 874	32 581	-14,0%
Février	37 963	34 397	-9,4%
Mars	41 152	36 608	-11,0%
Avril	36 434	39 878	9,5%
Mai	40 431	36 699	-9,2%
Juin	36 599	36 851	0,7%
Juillet	30 502	32 788	7,5%
Août	24 290	31 395	29,3%
Septembre	30 380	44 613	46,8%
Octobre	37 690	49 779	32,1%
Novembre	32 676	47 075	44,1%
Décembre	28 869	47 362	64,1%

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

(iv) Graphiques et commentaires







Globalement, les validations augmentent sur toutes les lignes de tramway, à partir du mois d'août pour les lignes A et B et juillet pour la ligne C.

L'augmentation la plus importante concerne la ligne C avec une évolution par rapport à 2014 comprise entre +29,3% en août et +64,1% en décembre. L'augmentation est importante également pour la ligne A avec une évolution progressive entre 12,5% en septembre et 37,5% en décembre.

Cette hausse des validations s'explique d'abord par :

- Une extension des trois lignes de tramway pendant le 1er semestre,
- La mise en place à partir de septembre des services partiels,
- La remise à jour des valideurs et a mise en service d'une nouvelle génération de valideurs (voir le chapitre III.2.2.a).

V.2. Fréquentation du service Mobibus

V.2.1. Nombre de voyages

V.2.1.a) Voyages comptables

Les voyages comptables (calculés selon la nouvelle définition contractuelle) enregistrent une progression de 1% en 2015.

Voyages comptables	2014	2015	Evolution
Adhérents au service	90 256	90 378	0,1%
Accompagnants gratuits	5 761	6 696	16,2%
Accompagnants payants	405	391	-3,5%
Annulations sur place	812	756	-6,9%
TOTAL	97 234	98 221	1,0%

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Mesurés avec la nouvelle définition contractuelle, **les voyages comptables Mobibus progressent de 1%.***

V.2.1.b) Voyages des adhérents par type de handicap

Trafic (en nombre de voyages)	2014	2015	Evolution
Fauteuils roulants (FR)	23 563	22 306	-5,3%
Non-voyants (NV)	20 913	22 126	+5,8%
Semi-valides visuels (SV-V)			
Semi-valides (SV)	31 030	32 039	+3,2%
Fauteuils roulants élec (FR élec)	14 750	13 907	-5,7%
TOTAL	90 256	90 378	+0,1%
Poids FR	26,1%	24,7%	
Poids NV	23,2%	24,5%	
Poids SV-V	0,0%	0,0%	
Poids SV	34,4%	35,4%	
Poids FR élec	16,3%	15,4%	
TOTAL	100,0%	100%	

La fréquentation du service par ses adhérents se maintient en 2015 (+0.1%), et reste donc au-dessus de la barre des 90 000 voyages, passée pour la première fois en 2013. Ce résultat cache une année en deux temps (cf. tableau suivant) : une demande de transports à la baisse les 8 premiers mois de l'année (-1.8%) avant une nette reprise de la demande sur le dernier quadrimestre (+4.1%).

Le service Prompto, stable depuis des années autour des 4 000 voyages annuels connaît une augmentation de 7.8% en 2015 (4 250 en 2014 / 4 584 en 2015) qui s'explique essentiellement par l'ouverture du service à toutes les communes de l'agglomération depuis septembre, avec +32.5% sur cette seule période (voir chapitre sur la nouvelle offre de rentrée).

V.2.1.c) Taux de refus et taux d'annulation

	Année 2014	Année 2015	Variation (en %)
Voyages	90 256	90 378	+0.1%
dont voyages sous-traités	*17 280*	*18 845*	+9%
Transports demandés (a)	123 823	122 889	-0.1%
Transports refusés (b)	2 028	2 643	+30%
Transports annulés par le client (c)	31 539	30 068	-4.6%
Taux de refus (b) / (a)	1,6%	2.1%	
Taux d'annulation (c) / (a)	25,5%	24.4%	

Le taux d'annulation est pour la 1ère fois en baisse, tombant à 24.4% contre 25.5% l'année précédente. Cette baisse est également visible sur les annulations hors délai (moins de 24h) ainsi que sur les annulations sur place.

Concernant le taux de refus, stable en 2012 et 2013 autour des 2%, il retrouve ce niveau en 2015 après une année 2014 à la baisse. Très lié à la fréquentation, il est le plus élevé sur le dernier quadrimestre 2015 (2.44% contre 1.89% pour la même période en 2014).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux d'annulation baisse de 1,5 point, pour la première fois.

Le taux de refus retrouve son niveau historique, après une année 2014 atypique.

V.2.2. Nombre d'adhérents au service Mobibus

Clients inscrits	2014	2015	Evolution
Fauteuils roulants (FR)	1908	2046	+7%
Non-voyants (NV)	410	441	+7,5%
Semi-valides visuels (SV-V)	-	-	-
Semi-valides (SV)	965	1078	+12%
Fauteuils roulants élec (FR élec)	334	348	+4%
TOTAL	3618	3913	+8%
Poids FR	53%	52%	
Poids NV	11%	11%	
Poids SV-V	-	-	
Poids SV	27%	28%	
Poids FR élec	9%	9%	
TOTAL	100%	100%	

En 2015, les inscriptions définitives sont en hausse par rapport à 2014 (282 contre 258 en 2014, soit +9%), chiffre le plus élevé depuis 2005. Elles sont en légère hausse chez les moins de 35 ans (+2,34%), stable chez les 36-70 ans (-0,54%). La tranche des plus de 70 ans est en légère baisse quant à elle (-1,78%) mais représente près de la moitié des inscriptions.

Les entrées se décomposent en :

- 107 personnes via la commission d'admission au service sont en hausse (+26%, soit 22 de plus qu'en 2014),
- 175 inscriptions d'ayants-droits directs (stable). A noter que, parmi les nouveaux ayant-droit directs, la plus forte proportion reste les personnes en fauteuil (85%) par rapport aux non-voyants.

La commission s'est réunie 5 fois en 2015, et a reçu 15 personnes. Au total, 24 dossiers présentés cette année ont été refusés, contre 28 l'année précédente. Il est cependant à noter que la commission a octroyé davantage d'accords provisoires (9 cette année contre 3 l'an passé).

Enfin, 4 clients déjà inscrits ont fait l'objet de l'ouverture d'un 2ème compte pour leurs besoins de facturation et sont à rajouter aux 282 inscrits définitivement et aux 9 inscrits provisoirement.

V.3. Fréquentation des parcs relais

En nombre de véhicules, la fréquentation des P+R est en augmentation de +5,6%.

Le taux d'occupation moyen des parcs relais est par contre passé de 77% en 2014, à 72% en 2015.

Il faut rappeler que 4 nouveaux parcs ont été ouverts au cours de l'année. Si l'on ne tenait pas compte de ces 4 nouveaux parcs en phase de montée en puissance, le taux d'occupation serait de 77%, comme l'an dernier.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La fréquentation des P+R augmente de 5,6%, *avec 4 nouveaux parcs ouverts en 2015*

Le taux d'occupation perd 5 points à 72%, les nouveaux parcs étant en phase de montée en puissance.

	Date ouverture	Nombre places	Année 2014		
			Nombre véhicules (a)	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin	21/12/2003	399	144 259	145 236	99%
Lauriers	21/12/2003	190	41 253	69 160	60%
Buttinière	15/03/2004	603	208 799	219 492	95%
Bougnard	03/07/2004	177	61 167	64 428	95%
Unitec	03/07/2004	249	52 773	90 636	58%
Arts et métiers	15/09/2004	594	116 785	216 216	54%
Stalingrad	22/11/2004	250	100 228	91 000	110%
Dravemont	01/06/2007	46	3 642	16 744	22%
Les Aubiers	27/02/2008	246	91 817	89 544	103%
Carle Vernet	27/02/2008	206	56 178	74 984	75%
Arlac	28/04/2008	395	133 982	143 780	93%
La Gardette	31/05/2008	390	70 358	141 960	50%
Quatre Chemins	15/09/2008	398	106 685	144 872	74%
Ravezies	27/10/2008	369	129 156	134 316	96%
Brandenburg	26/05/2009	206	28 091	74 984	37%
Sous-total Parcs relais		4 718	1 345 173	1 717 352	78%
Portes Bordeaux	29/05/2007	84	15 066	21 084	71%
Mérignac centre	21/06/2007	84	7 420	21 084	35%
Pessac centre	29/05/2007	84	2 729	21 084	13%
Sous-total Parcs mixtes		252	25 215	63 252	40%
TOTAL		4 970	1 370 388	1 780 604	77%

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

Chapitre V

	Date ouverture	Nombre places	Année 2015		
			Nombre véhicules (a)	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin	21/12/2003	399	138 341	145 236	95.3%
Lauriers	21/12/2003	190	43 365	69 160	62.7%
Buttinière	15/03/2004	603	217 276	219 492	99.0%
Bougnard	03/07/2004	177	53 807	64 428	83.5%
Unitec	03/07/2004	249	47 931	90 636	52.9%
Arts et métiers	15/09/2004	594	125 193	216 216	57.9%
Stalingrad	22/11/2004	250	110 051	91 000	120.9%
Dravemont	01/06/2007	46	5 425	16 744	32.4%
Les Aubiers	27/02/2008	246	83 994	89 544	93.8%
Carle Vernet	27/02/2008	206	69 171	74 984	92.2%
Arlac	28/04/2008	395	132 080	143 780	91.9%
La Gardette	31/05/2008	390	73 713	141 960	51.9%
Quatre Chemins	15/09/2008	398	82 232	144 872	56.8%
Ravezies	27/10/2008	369	133 613	134 316	99.5%
Brandenburg	26/05/2009	206	35 631	74 984	47.5%
Le Haillan Rostand	24/01/2015	194	50 366	66 154	76.1%
Les Pins	24/01/2015	223	8 194	76 043	10.8%
Gare de Bègles	16/03/2015	193	9 050	55 970	16.2%
Gare de Pessac Alouette (*)	22/06/2015	148	2 627	28 564	9.2%
Sous-total Parcs relais		5476	1 422 061	1 944 083	73.1%
Portes Bordeaux	29/05/2007	84	16 438	21 084	78%
Mérignac centre	21/06/2007	84	4 604	21 084	22%
Pessac centre	29/05/2007	84	4 108	21 084	19%
Sous-total Parcs mixtes		252	25 150	63 252	40%
TOTAL		5 728	1 447 211	2 007 335	72%

(*) A noter que le parc relais Pessac Alouette n'a pu être raccordé au réseau, et donc remonter des statistiques, que depuis le 03 novembre 2015. Son taux d'occupation est donc sous-estimé

Il convient enfin de préciser que, du fait de l'automatisation des parcs (voir le chapitre VIII.11), le nombre de voyageurs par parc n'est plus disponible.

V.4. Fréquentation du service VCub

Onze nouvelles Stations VCub ont vu le jour en 2015, portant à 166 le nombre total de stations déployées depuis février 2010.

Mais :

- toutes les nouvelles stations prévues n'ont pas pu ouvrir, du fait de difficultés pour définir les emplacements et/ou obtenir les autorisations administratives ;
- en raison notamment de travaux de voirie à proximité ou du fait d'accidents, certaines stations ont été partiellement fermées au cours de l'année 2015.

Ces éléments sont décrits au chapitre VIII.10.2.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***Les emprunts VCub progressent seulement de 0,3%**, malgré l'ouverture de nombreuses stations.*

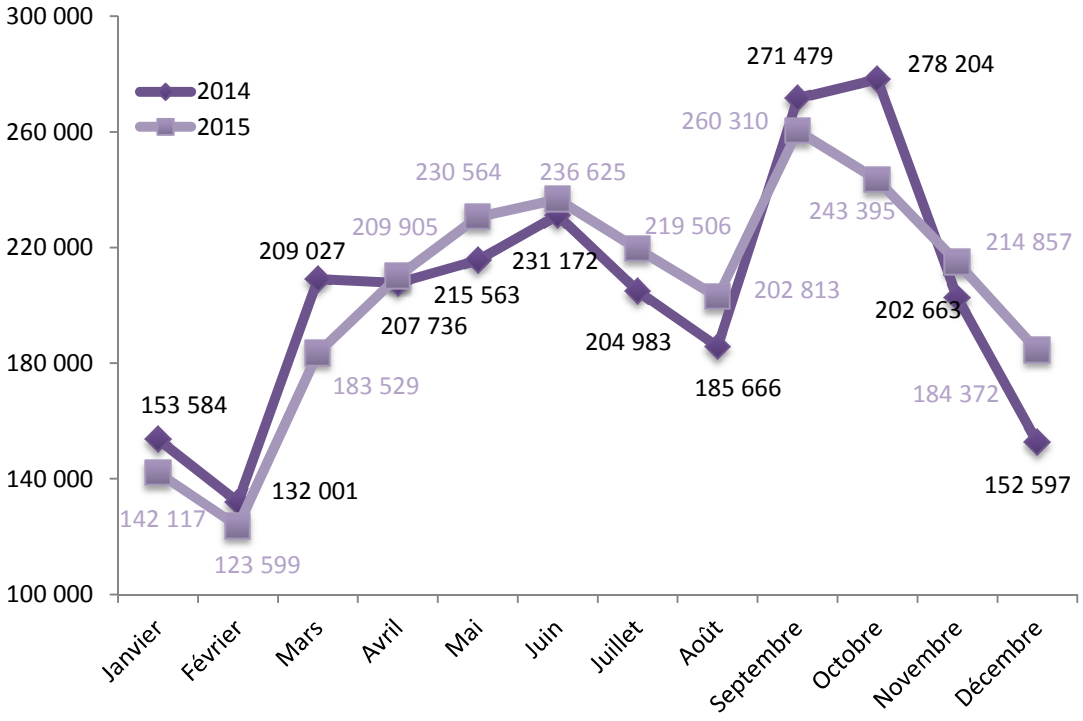
Faut-il y voir un contrecoup de la très forte augmentation tarifaire de 2015… et/ou de la météo ?

V.4.1. Emprunts et déplacements

Le nombre d'emprunts indiqués dans le tableau ci-dessous correspond aux nombres de retours (« raccrochages »). Il progresse modestement (+0,3%) en 2015 : on peut y voir un effet d'élasticité eu égard à la forte hausse tarifaire appliquée en 2014. La météo, qui influence fortement l'usage du VCub, a peut-être également joué.

Nombre d'emprunts	2014	2015
Janvier	153 584	142 117
Février	132 001	123 599
Mars	209 027	183 529
Avril	207 736	209 905
Mai	215 563	230 564
Juin	231 172	236 625
Juillet	204 983	219 506
Août	185 666	202 813
Septembre	271 479	260 310
Octobre	278 204	243 395
Novembre	202 663	214 857
Décembre	152 597	184 372
TOTAL EMPRUNTS	2 444 675	2 451 592
TOTAL DEPLACEMENTS	2 459 737	2 467 431

Le nombre de déplacements est calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant qu'un emprunt de VCub+, du lundi au vendredi, correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station). En parallèle des emprunts, le nombre de déplacements poursuit également une légère croissance de +0.3%.



Affichant 2,45 millions d'emprunts, le service VCub continue sa progression avec un léger ralentissement en comparaison de l'année 2014 (+0,3% en 2015 contre +5,8% en 2014), et cela malgré l'important travail des équipes techniques et les nouveaux investissements (mise en service de onze nouvelles stations et réouverture de certaines fermées pour cause de travaux depuis 2014).

De manière cyclique, les mois de septembre et octobre restent et demeurent les mois affichant le plus haut degré de fréquentation annuelle. Force est de constater que les courbes de fréquentation mensuelle 2014 et 2015 se suivent, à ceci près que la courbe de 2015 tend à se stabiliser en diminuant l'intensité des pics à la baisse ou à la hausse. La période d'avril à août 2015 est marquée par une nette amélioration de la performance par rapport à 2014 ; il en est de même pour les mois de novembre et décembre (mois pour lesquels le temps a été très doux). En effet, les conditions climatiques ont un impact considérable sur l'utilisation du service VCub par les usagers.

Le palmarès des stations évolue peu. Ainsi, la Place de la Victoire reste la station la plus utilisée, devant la Place Gambetta, la Place de l'Hôtel de Ville et Quinconces. La Gare St Jean n'arrive plus qu'en septième position. Les stations de St Médard, Eysines, Le Taillan ou St-Aubin, stations VCub+ situées dans des communes éloignées de Bordeaux, affichent un taux de fréquentation moindre avec 1 à 2 emprunts de vélo par jour.

Le taux de rotation s'est élevé à 4,3 en moyenne.

V.4.2. Nombre et profil des abonnés

Le service VCub comptait 16 375 abonnés à la fin décembre 2015, en légère augmentation par rapport à fin 2014 (+1,7%). Les abonnements mensuels représentent moins de 1% des abonnés. En outre, 79% des abonnés VCub sont également abonnés bus et tram, ce qui démontre une vraie complémentarité entre les différents modes de déplacement.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nombre d'abonnés VCub progresse de 1,7%.

79% d'entre eux sont aussi abonnés Tbc.

V.4.3. Fréquentation du parc de stationnement Saint-Jean

Le taux de remplissage du parc de stationnement Saint-Jean constaté en 2015 varie entre 90% et 100% en fonction des journées (jours ouvrables).

Son utilisation se fait en correspondance principalement avec le réseau TER pour une clientèle provenance de l'extérieur de la métropole. Les mouvements de vélos sont observés principalement entre 7h et 9h, puis 16h et 19h.

En 2015, 35 268 entrées dans le local ont été comptabilisées (un entrée = une ouverture du sas à partir d'une carte d'abonné, plusieurs personnes pouvant rentrer en même temps).

V.5. Fréquentation des boxs fermés à vélos

Pendant l'année 2015, les boxs ont enregistré 2 709 entrées (même définition que ci-dessus) :

Nombre d'entrées	2015
Cenon	100
Gradignan	1 297
Le Taillan	81
Bègles	922
Caychac	91
Saint Aubin de Médoc	218
TOTAL	2 709

V.6. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titres (et évolution sur 3 ans)

V.6.1. Ventilation par catégorie de voyageurs et évolution sur 3 ans

en % (source : enquête fraude)	Année 2013	Année 2014*	Année 2015**
Hommes	44.9%	42.3%	46.3%
Femmes	55.1%	57.7%	53.7%
Total hommes / femmes	100.0%	100.0%	100.0%
< 25 ans	42.6%	ND	40.9%
25 - 34 ans	19.5%	ND	20.4%
35 - 64 ans	31.5%	ND	31.3%
65 ans et plus	6.4%	ND	7.4%
Total tranches d'âge	100.0%	ND	100.0%
Scolaires, étudiants	37.1%	ND	ND
Employés	30.3%	ND	ND
Cadres	10.0%	ND	ND
Sans activité, chômeurs	9.4%	ND	ND
Retraités	7.9%	ND	ND
Autres	5.3%	ND	ND
Total CSP	100.0%	ND	ND
Études	25.6%	24.5%	24.1%
Travail	33.6%	30.6%	33.3%
Loisirs	20.7%	24.6%	24.3%
Achats	10.3%	11.2%	7.2%
Autres	9.8%	9.1%	11.1%
Total motifs de voyage	100.0%	100.0%	100.0%
>2 f/jour	27.8%	ND	ND
1 à 2 f/jour	42.7%	ND	ND
1 à 5 f/sem	17.7%	ND	ND
< 4 f/mois	11.7%	ND	ND
Total fréquence de voyage	100.0%	ND	ND

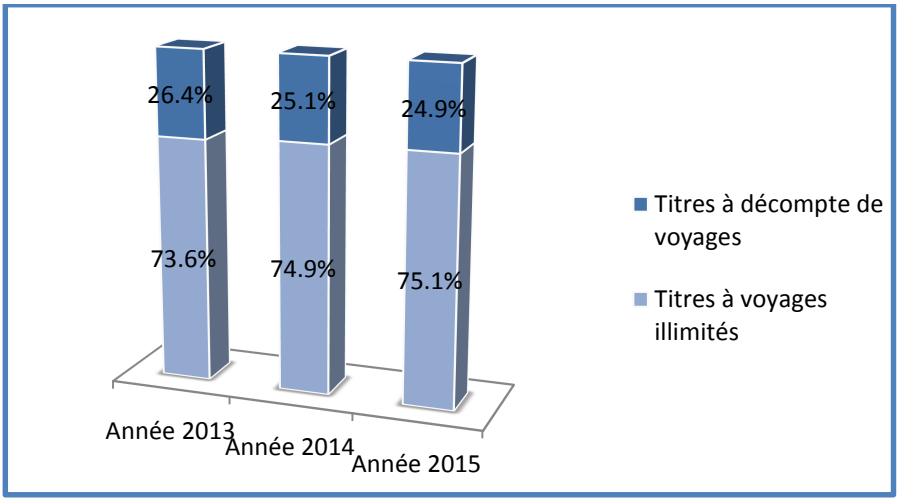
* données indisponibles suite modification du questionnaire par le cabinet Tryom en accord avec la Métropole.
**En 2015, pour les tranches d'âge, calcul sur une base de 3308 questionnaires (5586 personnes enquêtées) contre 5496 en 2013.

V.6.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2013	Année 2014	Année 2015	Evolution 2014/2013	Evolution 2015/2014
Tickarte 1 voyage (y comp JDC & anc combattants)	7 936 550	7 984 386	8 537 595	0,60%	6,90%
Tickarte 10 voyages plein tarif	14 546 305	14 361 012	15 459 583	-1,30%	7,60%
Tickarte 5 voyages plein tarif	1 542 846	1 375 060	1 333 429	-10,90%	-3,00%
Tickarte 10 voyages tarif réduit	4 372 808	4 171 294	4 126 776	-4,60%	-1,10%
Titres Parc Relais	3 296 627	3 014 908	2 474 685	-8,50%	-17,90%
Carte groupe	485 748	606 571	554 791	24,90%	-8,50%
Échange billet	76 742	78 329	86 411	2,10%	10,30%
Foire Expo	1 339	1 093	1 617	-18,40%	47,90%
Cité Pass mensuel	1 184 059	1 107 122	1 126 456	-6,50%	1,70%
Cité Pass annuel	8 027 858	8 544 980	8 826 255	6,40%	3,30%
Cité Pass groupé	11 691 484	12 854 325	13 656 180	9,90%	6,20%
Pass Jeune mensuel	1 162 281	1 178 817	1 177 489	1,40%	-0,10%
Pass Jeune annuel	45 257 049	45 349 378	46 414 508	0,20%	2,30%
Pass Pitchoun hebdo	3 427	9 002	15 204	162,70%	68,90%
Pass Pitchoun mensuel	4 347	20 460	27 339	370,70%	33,60%
Pass Pitchoun annuel	656 223	859 443	1 195 186	31,00%	39,10%
Bx scol subv+Modalis scolaire	1 134 182	1 099 148	1 063 172	-3,10%	-3,30%
Hebdo 7 j ours	1 944 749	1 881 146	1 922 580	-3,30%	2,20%
Modalis Ter-Bus	1 735 421	2 080 080	2 231 758	19,90%	7,30%
Modalis Car-Bus	791 599	934 402	1 023 815	18,00%	9,60%
Bordeaux Découverte 1J	475 104	779 484	741 012	64,10%	-4,90%
Bordeaux Congrès	179 378	129 212	184 888	-28,00%	43,10%
Titres sociaux	3 725 854	3 775 611	3 910 327	1,30%	3,60%
Demandeurs d'emploi	7 915 638	8 841 668	9 562 897	11,70%	8,20%
TBC	961 776	994 681	994 340	3,40%	0,00%
Tempo	46 765	69 716	34 459	49,10%	-50,60%
Tempo offre d'essai 7 jours	48 912	19	7 872	-100,00%	41331,60%
Pass Soirée	166 035	201 044	210 089	21,10%	4,50%
Pass Senior Hebdo	98 841	111 254	125 844	12,60%	13,10%
Pass Senior Mensuel	245 678	255 212	255 147	3,90%	0,00%
Pass Senior Annuel	2 030 434	2 303 136	2 600 751	13,40%	12,90%
Pass Jeune Hebdo	283 393	267 270	328 639	-5,70%	23,00%
Cité Pass Duo	209 234	232 898	222 413	11,30%	-4,50%
Opérations exceptionnelles	31 648	265 696	147 608	739,50%	-44,40%
Évènements exceptionnels : offre d'essai	11 148	5 535	3 736	-50,30%	-32,50%
TBCool	64 305	56 580	54 619	-12,00%	-3,50%
Hebdo 7 jours+	3 093	3 800	4 167	22,90%	9,70%
Pass Tourisme		58 260	98 492	NS	69,10%
TOTAL (hors Mobibus)	122 348 880	125 862 032	130 742 129	2,90%	3,90%

Chapitre V

Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)	Année 2013	Année 2014	Année 2015	Evolution 2014/2013	Evolution 2015/2014
Titres à décompte de voyages	32 258 965	31 598 188	32 578 623	-2,00%	3,10%
Titres à voyages illimités	90 089 915	94 263 844	98 163 506	4,60%	4,10%
TOTAL (hors Mobibus)	122 348 880	125 862 032	130 742 129	2,90%	3,90%



CE QU'IL FAUT RETENIR

La part des abonnés continue à augmenter : ils représentent 75,1% des voyages de 2015.

A la lecture des résultats annuels, on ne peut que constater la constante progression de la fréquentation qui affichait déjà une progression de 2,9% en 2014 pour une performance affichée de + 3,9% en 2015. Cette augmentation est la résultante non seulement des abonnements (+5,2% pour les titres payants et + 6,3% pour les titres sociaux) mais également des titres occasionnels.

Contrairement à 2014, les occasionnels progressent de 2,7%.

L'analyse des évolutions par titre permet de mettre en évidence les points suivants :

- Les segments des abonnés annuels adultes poursuivent leur croissance (+4,9% pour les 27 – 60 ans, +12,9% pour les plus de 60 ans) ainsi que les jeunes (+2,9%) ;
- Le ticket unité retrouve une croissance non négligeable avec une progression de + 6,9% ;
- Le Pass journée voit sa fréquentation chuter (-4,9%) du fait du basculement vers un tarif moins avantageux que celui du Parc Relais.

Les abonnés représentent 75% du trafic total, chiffre en progression constante depuis plusieurs années.

V.7. Compte-rendu sur l'exploitation des services ayant fait l'objet d'une création ou de modifications significatives

V.7.1. Les extensions tramway et les services partiels

Depuis le 7 septembre 2015, les trois lignes de tram bénéficient du renfort d'offre des services partiels, offrant de la capacité supplémentaire sur les tronçons les plus chargés :

- Ligne A : des parcours intermédiaires entre Cenon Gare et Hôpital Pellegrin portant la fréquence à 3'20 sur ce tronçon en heures de pointe ;
- Ligne B : des parcours intermédiaires entre Quinconces et Montaigne Montesquieu, portant la fréquence à 3'20 sur ce tronçon en heures de pointe ;
- Ligne C : des parcours intermédiaires entre Quinconces (Fleuve) et Carle Vernet, portant la fréquence à 3'20 sur ce tronçon en heures de pointe.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'augmentation des validations des lignes de tram est surtout **tirée par les services partiels**.*

*Les **nouvelles stations** ouvertes en 2015 connaissent une fréquentation hétérogène : **la meilleure se classe 63ème**.*

Afin d'optimiser la régularité des rames, des origines-destinations peuvent être modifiées, l'objectif premier restant le respect d'une fréquence de 10 mn en départ bout de ligne.

Des évolutions contrastées se remarquent suivant les lignes :

- la ligne C connaît la plus forte progression (du fait du nombre de stations mises en services),
- alors qu'inversement la B connaît une croissance plus faible (liée également à une ouverture plus tardive et à une régularité en dents de scie en Septembre-Octobre)

	Sept – déc 2014	Sept – déc 2015	ÉVO. 2015/2014
TRAM A	6 379 227	7 753 348	**21,5%**
TRAM B	6 403 251	6 856 022	**7,1%**
TRAM C	3 349 974	4 542 437	**35,6%**
TOTAL TRAM	**16 132 452**	**19 151 807**	**18,7%**

Evolution des validations totales 01 sept au 20 déc 2015 / 2014

L'augmentation des validations est tirée par les extensions, mais surtout par les services partiels :

	Ensemble de la ligne	Hors extensions	Zone centrale SP	*poids des extensions dans le trafic*
TRAM A	21,5%	18,0%	22,5%	*2,9%*
TRAM B	7,1%	5,0%	6,2%	*2,0%*
TRAM C	35,6%	16,9%	27,7%	*13,8%*
TOTAL TRAM	**18,7%**	**12,6%**	**17,3%**	***5,2%***

Evolution des validations totales 01 sept au 20 déc 2015 / 2014

	JO 2015	sam 2015	dim 2015	semaine 2015
Bègles Lycée Vaclav Havel	808	676	470	5185
Berges du Lac	751	724	308	4786
Cracovie	584	398	267	3585
Parc des Expositions	522	414	387	3410
Le Haillan Rostand	690	405	195	**4052**
Pin Galant	575	409	223	**3508**
Stade Musard	438	345	223	2757
Palais des congrés	428	343	265	2746
Gare de Bègles	384	310	211	2438
La Belle Rose	363	280	188	2282
France Alouette	462	292	176	**2775**
Frères Robinson	399	295	137	**2427**
Parc de Mussonville	301	242	176	1924
Les Pins	351	238	129	**2124**
Hôpital Haut-Lévêque	337	88	47	**1822**
Hôtel de ville Mérignac	279	187	89	**1674**
Châtaigneraie	296	202	110	**1790**
Calais Centujean	197	168	108	1259
Quarante Journaux	181	181	67	1154
Berges de Garonne	203	86	54	**1157**
CAP Métiers	164	54	37	**911**
Gare Pessac Alouette	133	88	47	**798**

Force est de constater la montée en puissance des nouvelles stations qui se traduit par des résultats hétérogènes suivant les lignes et les stations :

- 3 stations de la ligne C se détachent nettement : Vaclav Havel (63ème sur 111), Berges du Lac, Cracovie ;
- Les nouvelles stations de la ligne B présentent une fréquentation encore faible ;
- En moyenne, les nouvelles stations de la ligne C demeurent les plus fréquentées, devant celles de la A, et 2 fois plus que celles de la B.

Globalement les nouvelles stations se situent dans la moyenne basse des stations du réseau tram.

V.7.2. Le nouveau pôle d'échange Gambetta

V.7.2.a) Modification des itinéraires et terminus des lignes concernées

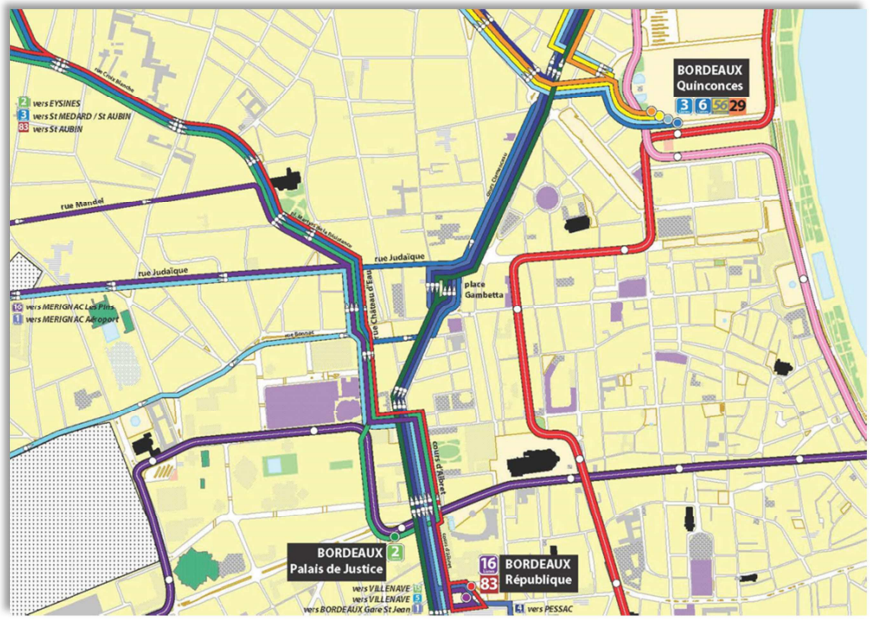
L'objectif visé a été de réduire le trafic bus sur la place Gambetta, en proposant un nouveau plan de circulation (rue du Château d'Eau mise à double sens) et des changements de terminus pour certaines lignes :

- Lianes 1, 2, 16, 83 : en passage double sens sur la rue du Château d'Eau ;
- Lianes 2 : mise en terminus à Palais de Justice ;
- Ligne 83 : mise en terminus à République ;
- Lianes 6 / 56 Express : mises en terminus à Quinconces ;
- Lianes 3, 4, 5, 15 : maintenues en passage par la place Gambetta.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La diminution du nombre de bus traversant la place Gambetta (-40%) a fortement changé les habitudes des voyageurs, et nécessité de les guider au sein du pôle d'échanges très étendu de Gambetta-Mériadeck.

*Le **positionnement** et l'**aménagement des arrêts** ont été revus, et peuvent encore **être améliorés**.*



V.7.2.b) Organisation du pôle d'échanges

La création d'un pôle d'échanges compris entre la rue du Château d'Eau et la place Gambetta nécessite des cheminements piétons, parfois longs, pour effectuer des correspondances ou pour accéder au quartier piétonnier. Ces cheminements ont été jalonnés par une signalétique renforcée, décrite au chapitre VI.3.2.a)(vi).

De nouveaux arrêts ont été créés sur la rue du Château d'Eau :

(i) Un arrêt « Gambetta-Mériadeck » vers le quadrant Nord-Ouest

L'arrêt est positionné dans le sens sortant, à 340m de la Porte Dijeaux. Il représente 1736 montées et 389 descentes par jour (sur 4 lignes) à l'automne 2015.

Il s'agit d'un arrêt très fréquenté tout au long de la journée et plus particulièrement en heure de point du soir. Cependant, il est à noter :

- l'existence d'une problématique de sécurité en raison de l'inadéquation entre la forte affluence et l'étroitesse du trottoir (1,50m), qui ont été soulevés notamment par l'entreprise Orange,
- et des plaintes de riverains (augmentation de +102% du trafic bus)

Cet arrêt fait l'objet d'une forte demande d'implantation d'abri voyageurs et d'une borne Information Voyageurs. Bordeaux Métropole est chargé de leurs implantations.

L'arrêt a été éloigné de 30m supplémentaires vers le nord depuis le 16 novembre 2015.

(ii) Un arrêt « Gambetta-Mériadeck » vers Quinconces

L'arrêt est positionné dans le sens entrant, Lianes 3, rue Michelet – à 150m de la rue du Château d'Eau). Il représente 36 montées et 826 descentes par jour, à l'automne 2015.

Cet arrêt permet l'accès au quartier Mériadeck pour la clientèle de la Lianes 3 et permet une correspondance vers les Quinconces pour la clientèle de la Lianes 1 (peu utilisé).

Son repositionnement plus près de la Place des Commandos de France permettrait d'améliorer sensiblement la correspondance.

(iii) Un nouvel arrêt « Centre commercial Mériadeck »

Un arrêt « Centre Commercial Mériadeck » a été créé le 14 décembre 2015 devant le n°68 rue du Château d'Eau pour les Lianes 1, 2 , 16 , 83 en direction du quadrant Nord-Ouest. Il permet de mieux desservir le centre commercial et d'alléger la fréquentation de l'arrêt « Gambetta-Mériadeck » devenue problématique. Il offre également une meilleure accessibilité pour les correspondances avec le tramway A.

Des comptages réalisé fin janvier 2016 montrent qu'un mois et demi après sa création, ce nouvel arrêt connaît déjà une forte fréquentation. Ainsi il est utilisé par 800 voyageurs jours (570 montées et 230 descentes).

V.7.2.c) Conditions de circulation des bus

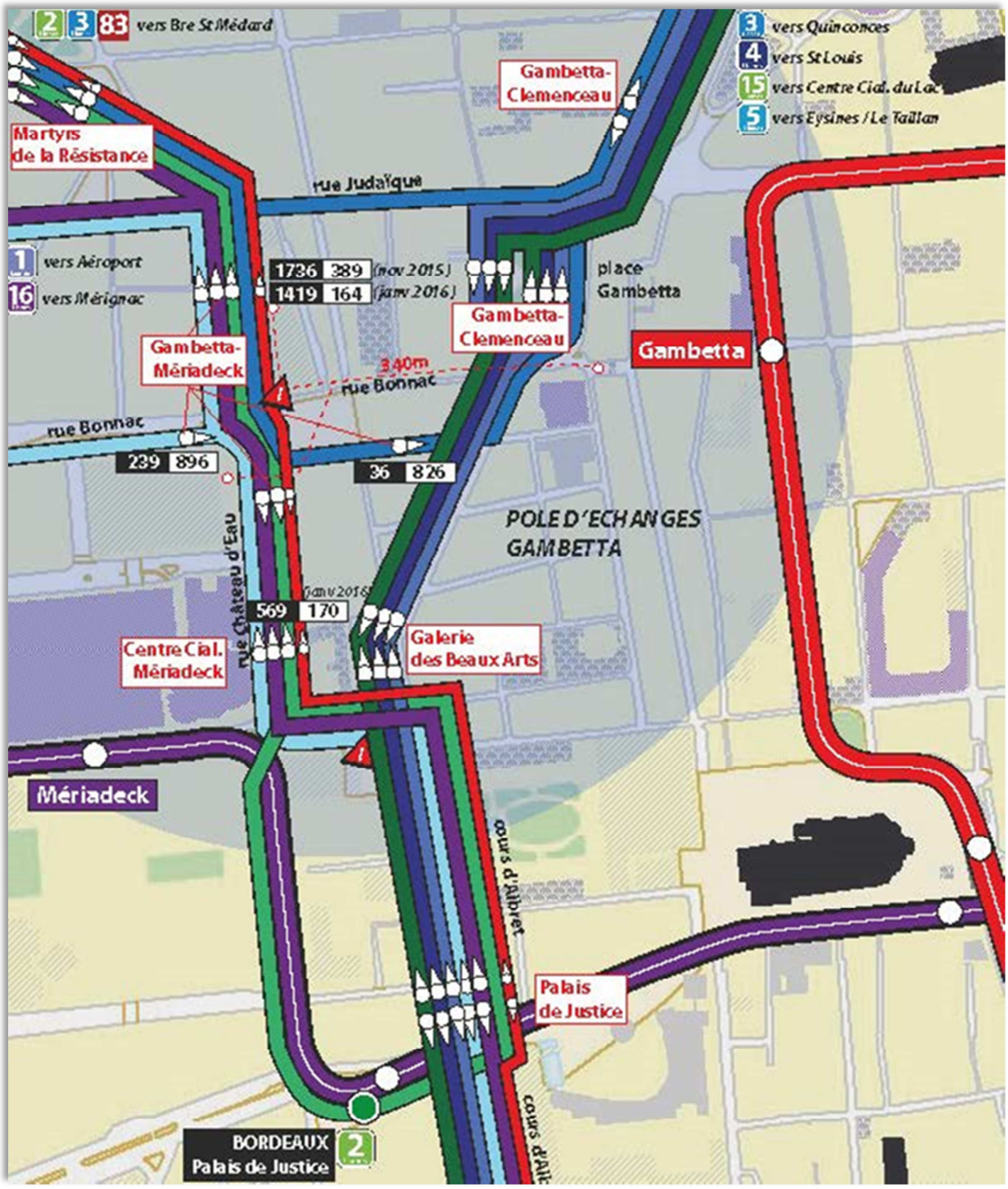
Les conditions de circulation sont pénalisantes sur la rue du Château d'Eau, particulièrement en heure de pointe du soir.

Sur le tronçon Palais de Justice / Gambetta-Mériadeck, la vitesse commerciale est de l'ordre de 5km/h. La régularité des lignes est fortement impactée.

En direction des boulevards, trois carrefours à feux sont à franchir aux phasages courts ce qui entraîne une saturation du trafic (intersection Château d'Eau / G. Bonnac bloquée / feu Bonnier > Albret pénalisant).

Les temps de parcours pour remonter la rue du Château d'Eau en heure de pointe du soir (vers les boulevards) sont équivalents à ceux enregistrés par le passage par la place Gambetta l'hiver dernier (environ 8mn).

Chapitre V


vers Bre St Médard
Martyrs de la Résistance
rue Judaïque
Gambetta-Clemenceau
vers Quinconces
vers St Louis
vers Centre Cial. du Lac
vers Eysines / Le Taillan
vers Aéroport
vers Mérignac
1736 389 (nov 2015)
1419 164 (janv 2016)
place Gambetta
Gambetta-Mériadeck
340m
rue Bonnac
Gambetta
239 896
36 826
POLE D'ECHANGES GAMBETTA
rue Château d'Eau
janv 2015
569 170
Centre Cial. Mériadeck
Galerie des Beaux Arts
Mériadeck
cours d'Albret
Palais de Justice
BORDEAUX Palais de Justice

V.7.2.d) Réclamations engendrées par ces évolutions

Au total, la mise en service du nouveau pôle d'échanges « Gambetta-Mériadeck » a fait l'objet de près de 70 réclamations s'articulant de la manière suivante :

(i) Lianes 2 : 40% des réclamations

- Ne dessert plus les Quinconces (perte de temps ; perte de correspondance avec les lignes B et C du tram)
- Eloignement de la place Gambetta
- Correspondance dégradée avec la Lianes 1 vers la Gare St Jean au niveau de Gambetta-Mériadeck

(ii) Lianes 3 : 31,5% des réclamations

- La Lianes 3 est la seule ligne à faire la liaison entre les Quinconces et la place Gambetta ce qui génère des problèmes de charge en Heures de Pointe
- Report d'une partie de la clientèle de Caudéran (axe Lianes 2) sur la Lianes 3 ce qui a pour conséquence de générer des problèmes de charge le matin, vers Bordeaux.
- Correspondance dégradée avec la Lianes 1 vers la Gare St Jean (150m à pied) et vers l'Aéroport (150m) au niveau de Gambetta-Mériadeck

(iii) Lianes 6 / 56Express : 28,5% des réclamations

- Les bus ne desservent plus la place Gambetta et le quartier Mériadeck (pertes de temps ; correspondance imposée et régulation place Gambetta)

V.7.3. Lianes 1+ : liaison Aéroport <> Gare St Jean

L'objectif était de proposer à la clientèle touristique une liaison directe entre l'Aéroport et la Gare Saint-Jean via le centre-ville.

La mise en terminus de la Lianes 1 à la Gare via le cours d'Albret, la place de la Victoire et le cours de la Marne date du 06 juillet. Il en a été de même pour la mise en terminus de la Lianes 16 à République (nouveau terminus aménagé).

Cette adaptation s'est accompagnée de la mise en service d'autobus neufs sur la Lianes 1, plus spacieux et équipés de racks à bagages afin d'améliorer le confort de la clientèle. Ces véhicules ont spécialement été habillés pour faire la promotion de ce service et parallèlement une signalétique spécifique a été mise en place au niveau de la Gare St Jean et de l'Aéroport.

V.7.3.a) Constats sur la Lianes 1

Une forte hausse de la fréquentation de la ligne est à souligner. En effet, sur la période juillet–décembre, la Lianes 1 enregistre + 726 600 voyages supplémentaires entre 2014 et 2015 (3ème ligne du réseau bus, + 49%).

84% des clients sont satisfaits du nouvel itinéraire et des lieux desservis (enquête satisfaction). En moyenne, en JO, nous enregistrons 800 montées

CE QU'IL FAUT RETENIR

***84%** des utilisateurs de la nouvelle Lianes 1 se disent **satisfaits** de son itinéraire.*

et 600 descentes à l'aéroport (même niveau le samedi et légèrement moins le dimanche). Une forte saison touristique se dessine entre mai et octobre ainsi que concernant les périodes de fêtes de fin d'année.

Les destinations recherchées depuis l'aéroport (chiffres constatés en octobre 2015) concernent pour :

- 32% la Gare St Jean,
- 33% le centre-ville (Gambetta-Mériadeck-Victoire),
- 18% le centre de Mérignac (tram).

Cependant, si la fréquentation connaît une forte croissance, il demeure nécessaire de faire preuve de vigilance concernant les temps de parcours et la dégradation de la régularité.

Lianes 1 GARE ST JEAN vers MERIGNAC Aéroport						
	Temps de parcours (en min)			Vitesse Commerciale (en km/h)		
	Mini	Maxi	Moyenne	Mini	Maxi	Moyenne
novembre 2015	56'07	69'39	66'03	13,9	17,7	14,6
janvier 2016	55'15	68'41	65'13	14,2	18	15

Lianes 1 MERIGNAC Aéroport vers GARE ST JEAN						
	Temps de parcours (en min)			Vitesse Commerciale (en km/h)		
	Mini	Maxi	Moyenne	Mini	Maxi	Moyenne
novembre 2015	49'40	70'09	61'02	19,4	14,5	16,3
janvier 2016	49'41	63'22	57'24	15,5	19,3	16,9

La circulation dans le centre-ville reste délicate notamment au niveau du franchissement de la place de la Victoire du Palais de Justice et de la rue du Château d'Eau. Il en est de même concernant les secteurs Chemin Long et Mérignac Soleil fortement pénalisés par la densité du trafic, malgré l'aide au franchissement des carrefours à feux par l'interface SAE / Gertrude.

Des pertes de temps ont également étaient constatées aux 2 terminus et principalement à l'aéroport pour l'achat de titres, malgré la présence d'un Distributeur de Tickets de Transports depuis fin mars. Les deux tiers des clients de l'aéroport achètent un titre de transport (répartis à parts égales entre le DTT et le Conducteur).

Enfin, des problèmes de charge liés à l'accumulation de missions (clientèles touristiques, actifs, scolaires…) sont également observés et viennent perturber la régularité de la ligne.

V.7.3.b) Constats sur la Lianes 16

Force est de constater une perte de fréquentation marquée sur la Lianes 16.

En effet, sur la période de juillet-décembre 2015, la Lianes 16 enregistre une baisse de - 1 172 000 voyages (- 59%). Cette année, la Lianes 16 a perdu la desserte vers le centre-ville depuis le secteur Frères Robinson (reprise par le tram A) et la desserte du centre-ville jusqu'à la Gare St Jean (reprise par la Lianes 1).

En comparant les mois de novembre 2014 et 2015, le corridor enregistre une perte de trafic de 78 700 voyages sur le cumul Lianes 1 / Lianes 16. Cette baisse de fréquentation peut s'expliquer pour partie par le report sur d'autres lignes, le choix de recourir à la marche à pied, etc…

V.7.3.c) Réclamations engendrées par ces évolutions

Suite à l'inversion de la Lianes 1 et la Liane 16, près de 140 réclamations ont été reçues : 53% concernait la Liane 1 et 47% concernait la Liane 16.

Les thèmes les plus récurrents sont (sur l'ensemble de l'année 2015) :

- La perte de liaison directe Mérignac / Quinconces pour la clientèle de la Lianes 1,
- La perte de liaison directe Caudéran / Gare St Jean pour la clientèle de la Lianes 16.

Outre les problèmes de tracés, des problématiques de charge mais également d'irrégularité sur la Lianes 1 ont été remontées via 146 réclamations usagers.

V.7.4. Renforts des Lianes 1, 6, 8, 10 et modularité calendaire

L'objectif de ces modifications étaient de renforcer la fréquence sur les périodes et tronçons les plus chargés, sans pour autant dégrader l'offre aux extrémités. De par ces modulations, plusieurs constats ont pu être mis en avant :

- une réelle amélioration des conditions de transport ont été constatées pour les Lianes 6 et 10. Les problèmes de charge ont été résolus grâce à une fréquence portée à 7'30 entre Quinconces et Gare de Bruges
- une nette amélioration de la desserte du Campus depuis la Gare St-Jean a été constatée (jusqu'à 5' de fréquence sur ce tronçon)
- cependant, pour les Lianes 1 et 8, les résultats demeurent mitigés :
    - en effet, les renforts partiels Lycées de Mérignac / Gare St-Jean sur la Lianes 1 sont peu lisibles. La fréquentation est homogène de terminus à terminus (attractivité secteur aéroportuaire) : la rupture de charge au Lycée de Mérignac est mal acceptée par les voyageurs. Des difficultés de régularité ont eu des impacts sur l'efficacité des services partiels
    - sur la liane 8, des problèmes de charge depuis Gradignan pour l'accès aux établissements scolaires persistent ; les services partiels (Arts & Métiers / Pellegrin) restent à l'heure actuelle peu fréquentés.

V.7.5. Réorganisation de la desserte d'Artigues

Afin de réorganiser la desserte, une nouvelle Citéis 63 intra-communale a été créée en rabattement sur le centre bourg et le tram A à Dravemont (13 parcours par jour). Cette création s'est accompagnée de la réduction de l'offre en cours de journée sur la ligne 67 (8 passages par jour).

V.7.5.a) Performances de la Citéis 63

La Citéis 63 compte 109 voyages au quotidien, soit 9 voyages par course. La charge est principalement répartie avant 9h et entre 15h/17h : ces déplacements correspondent majoritairement aux habitudes des scolaires, et sont en lien avec Dravemont (79 Montées/Descentes - tram A et établissement scolaire) et le centre bourg (27 Montées /Descentes – mairie, établissements sportifs et éducatifs).

A noter que 25% des Montées/Descentes sont réalisées sur le nord de la commune.

La clientèle est composée de scolaires, comme évoqué plus haut mais aussi de personnes âgées et de rares actifs travaillant dans la zone industrielle.

La Citéis 63 est encore une ligne à promouvoir : c'est ainsi qu'elle pourra exprimer son réel potentiel en terme de fréquentation.

V.7.5.b) Performances de Ligne 67

La ligne 67 compte en moyenne 135 voyages enregistrés au quotidien sur 2015 contre 262 en 2014 soit une diminution et/ou un report sur la Citéis 63 d'environ 48%. La fréquentation reste cependant stable sur les parcours maintenus (-12 voyages par rapport à l'an dernier).

La liaison avec Lormont Buttinière reste très recherchée (39% des Montées/Descentes)

Les 4 parcours les plus fréquentés sont ceux de 6h30, 7h20, 16h et 18h (déplacements scolaires / actifs). Cependant, les clients déplorent la suppression de l'offre en cours de journée pour se rendre ou revenir de Lormont.

V.7.6. Réorganisation de la desserte d'Ambes

La réorganisation de la desserte est passée par la mise en place de 3 principales mesures suivantes :

- La simplification des itinéraires dans le centre bourg (tracé central, terminus des lignes 92 et 93 déplacés à l'arrêt St-Exupéry) ;
- Une desserte plus fine du quartier Beauregard avec la ligne 91 ;
- Un renfort d'offre sur la ligne 93 (+5 parcours).

V.7.6.a) Performances de la Ligne 91

Cette ligne est la plus fréquentée : 262 Montées/Descentes quotidiennes ont été enregistrées sur Ambès en 2015 contre 217 en 2014 soit une évolution de +20%.

La charge est orientée le matin vers Bordeaux et le soir vers Ambès (ligne pendulaire). Il est à noter que les arrêts les plus fréquentés se trouvent au cœur d'Ambés à savoir Terminus Escarraguel, Herzog, et Cimetière d'Ambés.

Le service Flexo desservant à la demande le quartier de Beauregard en direction de Bordeaux uniquement est très peu utilisé. Seulement vingt réservations ont été enregistrées entre septembre et décembre 2015. Les utilisateurs empruntent le Flexo pour se rendre principalement à Stalingrad les après-midi.

V.7.6.b) Performances de la Ligne 92

101 montées/descentes ont été constatées sur le territoire Ambésien. La fréquentation demeure stable par rapport à l'an dernier (-16 montées/descentes). La ligne 92 fait partie des préférences des habitants, et s'érige en l'une des meilleures dessertes du quartier Beauregard (27% des montées/descentes)

V.7.6.c) Performances de la Ligne 93

Les départs les plus fréquentés correspondent aux entrées et sorties des établissements scolaires de Lormont et Carbon-Blanc (6h40 – 6h50 direction Lormont ; 16h25 – 17h38 direction Ambès).

Le trafic est stable sur la commune d'Ambès (63 montées/descentes par jour). Cependant, le prolongement de la ligne jusqu'à la Buttinière n'a généré que peu de trafic (10 montées/5 Descentes par jour).

V.7.7. Desserte du nouveau stade

Les principaux résultats en termes de fréquentation, et les principales difficultés rencontrées sont les suivants :

V.7.7.a) Tram C

Il s'agit de la liaison directe plébiscitée. En effet, 6 000 spectateurs sont transportés par match, en moyenne. La capacité maximale observée a été atteinte lors des matchs du Top 14 (15 000 spectateurs en 2h).

Cependant, des difficultés ont été rencontrées pour les affluences supérieures à 30 000 spectateurs, notamment lors des premiers matchs (période de rodage du dispositif).

V.7.7.b) Tram B + navette bus

Afin de pallier les fortes affluences, une solution très attractive en cas de saturation du Tram C aux Quinconces a été mise en place. Cependant, elle est encore à l'heure actuelle mal connue du grand public malgré une forte communication sur le sujet. Les navettes sont bien plus utilisées en sortie stade (meilleure visibilité).

Des résultats de fréquentation très variables sont enregistrées (mini = 90 ; maxi = 3 000).

A noter que les navettes sont soumises à des difficultés de circulation en raison du stationnement anarchique aux abords du stade (pour les matchs > 30 000 spectateurs). Des mesures préventives sont à l'étude.

V.8. Propositions de mesures visant à améliorer qualité et fréquentation du réseau

Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente afin de satisfaire sa clientèle. A ce titre, de nombreuses propositions sont à l'étude.

V.8.1. Modularité des services partiels sur le tramway

Il s'agit d'affiner encore l'offre tramway pour s'adapter au trafic :

- tranches horaires de renfort à affiner,
- renforts différenciés en fonction des lignes ou des jours.

V.8.2. Optimisation des renforts des Lianes mis en service en 2015

Cette mesure doit pouvoir permettre de libérer des véhicules nécessaires pour faire face aux impacts travaux de la ligne D.

V.8.3. Optimisation de la desserte du grand stade

L'objectif serait de moduler l'offre en fonction de la fréquentation du match.

V.8.4. Amélioration de l'offre des Lianes en contact avec la Gare en fin de journée

Cette piste est à l'étude car la fréquence actuelle varie entre 30 et 45 mn.



Relations avec la clientèle

6

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre VI. Relations avec la clientèle

VI.1. Politique tarifaire

Après une forte augmentation de 6% en 2014, le Conseil de Bordeaux Métropole a décidé, lors de sa session de mai 2015, d'augmenter les tarifs en 2015-2016 en moyenne de 3,1% à compter du 1er juillet. Cette décision est conforme à la politique tarifaire prévisionnelle inscrite dans le contrat de DSP, à savoir une hausse moyenne des tarifs de 3% chaque année.

La hausse 2014-2015 ayant vu le titre « 1 voyage » passer de 1,40€ à 1,50€, c'est plus particulièrement sur les abonnements que l'effort a été porté, et parmi ceux-ci les abonnements annuels qui ont augmenté de 4,29% (Pass annuel jeune, Cité Pass annuel, et Pass annuel senior).

L'augmentation la plus conséquente concerne le ticket « 1 jour », qui passe de 4,30€ à 4,60€ (+6,9%). Ce faisant, elle permet de venir corriger une anomalie qui rendait le titre 1 journée (comprenant l'accès P+R) moins cher que le titre P+R (qui comprend 2 voyages en plus de l'accès aux P+R).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'augmentation tarifaire Tbc 2015 a été de **+3,1% au 1er juillet** et s'est plus particulièrement portée sur les abonnements.*

Les tarifs Mobibus et VCub n'ont pas évolué.

A noter enfin les augmentations d'un peu plus de 3% des Tickartes « 10 voyages » et de l'hebdo 7 jours.

La délibération prévoyait entre autre la possibilité de création de nouveaux titres (dont le « 2 voyages) dans le cadre du projet de nouvelle billettique.

A noter que les tarifs Mobibus et VCub sont restés inchangés.

Tarifs en vigueur	Au 01/08/2014	Au 01/07/2015	Evolution
Titres à décompte de voyages			
1 voyage	1,50 €	1,50 €	0,00%
10 voyages plein tarif	12,00 €	12,40 €	3,33%
5 voyages plein tarif	6,50 €	6,70 €	3,08%
10 voyages tarif réduit	7,00 €	7,10 €	1,43%
Parcs relais	4,50 €	4,50 €	0,00%
JDC	1,40 €	1,42 €	1,43%
Carte Groupe	28,30 €	28,70 €	1,41%

Chapitre VI

Tarifs en vigueur	Au 01/08/2014	Au 01/07/2015	Evolution
Titres à voyages illimités			
Hebdo 7 jours	12,00 €	12,40 €	3,33%
Cité Pass mensuel	42,80 €	43,50 €	1,64%
Cité Pass annuel	420,00 €	438,00 €	4,29%
Cité Pass Duo annuel (tarif famille si 2 abonnés)	315,00 €	328,50 €	4,29%
Cité Pass Tbcool (annuel)	336,00 €	350,40 €	4,29%
Cité Pass groupé 10	28,00 €	29,20 €	4,29%
Cité Pass groupé 500	24,50 €	25,55 €	4,29%
Pass Jeune 7 jours (-28 ans)	8,50 €	8,70 €	2,35%
Pass Jeune mensuel (-28 ans)	29,90 €	30,40 €	1,67%
Pass Jeune annuel (-28 ans)	210,00 €	219,00 €	4,29%
Pass Pitchoun hebdo (5-9 ans)	5,00 €	5,00 €	0,00%
Pass Pitchoun mensuel (5-9 ans)	15,00 €	15,00 €	0,00%
Pass Pitchoun annuel (5-9 ans)	120,00 €	120,00 €	0,00%
Pass Senior 7 jours (+ 60 ans)	9,10 €	9,30 €	2,20%
Pass Senior mensuel (+ 60 ans)	33,50 €	34,00 €	1,49%
Pass Senior annuel (+ 60 ans)	315,00 €	328,80 €	4,38%
Bordeaux scolaire subventionné SNCF (annuel)	81,00 €	90,00 €	11,11%
Bordeaux scolaire subventionné (annuel)	129,00 €	129,00 €	0,00%
Modalis TER-BUS hebdomadaire	9,00 €	9,30 €	3,33%
Modalis TER-BUS mensuel	32,10 €	32,60 €	1,56%
Modalis TER-BUS annuel	336,00 €	350,40 €	4,29%
Modalis TER-BUS jeune annuel (-28 ans)	210,00 €	219,00 €	4,29%
Modalis CAR-BUS hebdomadaire	9,00 €	9,30 €	3,33%
Modalis CAR-BUS mensuel	32,10 €	32,60 €	1,56%
Modalis CAR-BUS annuel	336,00 €	350,40 €	4,29%
Modalis CAR-BUS jeune hebdomadaire (-28 ans)	7,70 €	7,80 €	1,30%
Modalis CAR-BUS jeune mensuel (-28 ans)	26,90 €	27,40 €	1,86%
Modalis CAR-BUS jeune annuel (-28 ans)	210,00 €	219,00 €	4,29%
Bordeaux découverte 1 jour	4,30 €	4,60 €	6,98%
Pass soirée	2,00 €	2,00 €	0,00%
Pass Toursime 1 jour (part TBC : 2€)	21,00 €	25,00 €	19,05%
Pass Toursime 2 jours (part TBC : 4€)	27,00 €	30,00 €	11,11%
Pass Toursime 3 jours (part TBC : 6€)	33,00 €	35,00 €	6,06%
Divers			
Duplicatas	10,00 €	10,00 €	0,00%
Duplicatas (si deuxième duplicata dans l'année)	15,00 €	15,00 €	0,00%

VI.2. Ventes et recettes par titre

Les recettes tarifaires H.T. de l'année 2015 sont en forte hausse par rapport à 2014 (+9,3%). Pour mémoire, les recettes HT de l'année 2014 affichaient une hausse de seulement +0.9% par rapport à 2013.

L'évolution des recettes des titres à décompte de voyages a augmenté de 11,2%, soit + 2 9263k€. Elle s'explique principalement par la hausse des recettes de deux titres :

- Tickarte 1V + 973 k€
- Tickarte Plein Tarif 10 Voyages + 1 663 k€

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les recettes tarifaires ont progressé de +9,3% *en un an.*

Cela représente pour la Métropole un gain de ***+5,4 M€****.*

Les recettes d'abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels continuent d'augmenter (+2 057k€), et notamment les titres suivants :

- Cité Pass Groupé + 780 k€
- Pass Jeune Annuel + 484 k€
- Cité Pass Annuel + 352 k€
- Pass Senior Annuel + 150 k€

A noter également les belles progressions du Pass Tourisme (+69%), du Pass Jeune hebdo (+29%), de la gamme Pitchoun (+44%), et du Pass Evènement (+475% !)

Les recettes du VCub 2015 affichent à nouveau une forte progression : après une augmentation de 20.7% des recettes de 2013 sur 2014, celles-ci affichent une progression en 2015 de 22.9% (dont une partie provient de l'effet année pleine de la hausse tarifaire de 29% introduite à l'été 2014).

Les recettes pour Mobibus augmentent légèrement (+0,9%), du fait de l'augmentation du nombre de voyages réalisés.

Les recettes des amendes progressent aussi légèrement (+1,5%).

Chapitre VI

Titres	2014 Nombre	2014 Recette HT	2015 Nombre	2015 Recette HT	Variation Recette HT	Evolution (en %) Nombre	Evolution (en %) Recette
Tickarte 1V	6 011 654	7 888 112	6 471 572	8 861 683	973 571	7,1%	12,3%
Tickarte Plein tarif 10 voyages	1 084 007	11 430 521	1 180 121	13 093 097	1 662 576	8,1%	14,5%
Tickarte Plein tarif 5 voyages	207 253	1 156 332	203 577	1 221 707	65 375	-1,8%	5,7%
Tickarte Tarif réduit 10 voyages	314 520	1 935 644	312 021	2 019 224	83 580	-0,8%	4,3%
Tickarte Bordeaux Découverte 1j	193 754	757 402	185 253	751 797	-5 605	-4,6%	-0,7%
Tickarte Hebdo 7 jours	99 511	1 049 280	103 811	1 151 740	102 460	4,1%	9,8%
Tickarte Hebdo 7 jours Plus	203	1 302	225	1 249	-53	9,8%	-4,0%
Tickarte parc relais conducteurs	492 414	1 721 835	132 714	542 921	-1 178 915		
Tickarte P+R Conducteur + 1 passager			162 961	666 659	666 659		
Tickarte P+R Conducteur + 2 passagers			59 173	242 071	242 071		
Tickarte P+R Conducteur + 3 passagers			48 137	196 924	196 924		
Tickarte P+R Conducteur + 4 passagers			23 167	94 774	94 774		
Sous-total Tickarte parc relais	*651 479*	*1 721 835*	*426 152*	*1 743 349*	*21 514*	*-52,87%*	*1,2%*
Tickarte JAPD	340	420	368	471	51	7,6%	12,2%
Pass Soirée	60 120	109 309	63 471	115 402	6 093	5,3%	5,6%
Pass Tourisme	7 251	26 482	10 960	44 789	18 307	33,8%	69,1%
Opération 2 Voyages	2 002	5 435	1 426	3 889	-1 546	-40,4%	-28,4%
Pass Evenement							NA
Sous-total		26 082 074		29 008 397	2 926 323		11,2%
Cité Pass mensuel	16 606	624 769	16 896	662 244	37 475	1,7%	6,0%
Cité Pass annuel	137 164	4 135 895	142 492	4 487 781	351 886	3,7%	8,5%
Cité Pass Duo	3 869	87 477	3 787	89 554	2 078	-2,2%	2,4%
Cité Pass Tbcool	906	21 777	877	23 181	1 405	-3,3%	6,4%
Pass Jeune Hebdo 7 Jours	14 201	107 706	17 745	138 904	31 198	20,0%	29,0%
Pass Jeune Mensuel	19 533	520 899	19 490	534 629	13 730	-0,2%	2,6%
Pass Jeune Annuel	955 468	14 904 129	966 182	15 387 753	483 624	1,1%	3,2%
Pass Pitchoun Hebdo 7 Jours	486	2 209	821	3 732	1 523	40,8%	68,9%
Pass Pitchoun Mensuel	338	4 611	453	6 178	1 567	25,4%	34,0%
Pass Pitchoun Annuel	17 198	156 707	24 755	225 045	68 339	30,5%	43,6%
Cité Pass Groupe 10	69 270	1 663 453	89 280	2 209 490	546 037	22,4%	32,8%
Cité Pass Groupe 500	208 627	4 385 550	206 169	4 619 318	233 769	-1,2%	5,3%
Sous-total Cité pass Groupe	*277 897*	*6 049 002*	*295 449*	*6 828 808*	*779 806*	*5,94%*	*12,9%*
Modalis Car Bus Hebdo 7 Jours	3 632	28 775	2 967	24 657	-4 118	-22,4%	-14,3%
Modalis Car Bus Mensuel	1 390	39 365	1 303	38 288	-1 077	-6,7%	-2,7%
Modalis Car Bus Annuel	1 634	41 691	1 901	51 915	10 223	14,0%	24,5%
Modalis Car Bus Jeune Hebo 7 Jours	2 020	13 846	1 859	13 086	-759	-8,7%	-5,5%
Modalis Car Bus Jeune Mensuel	726	16 637	591	14 585	-2 052	-22,8%	-12,3%

Modalis Car Bus Jeune Annuel	12 316	192 356	14 121	227 529	35 173	12,8%	18,3%
Modalis Car Bus Scolaire							NA
Sous-total Modalis Car Bus	*21 718*	*332 671*	*22 742*	*370 061*	*37 390*	*4,50%*	*11,2%*
Modalis Ter Bus Hebdo 7 Jours	10 143	80 273	9 093	75 550	-4 723	-11,5%	-5,9%
Modalis Ter Bus Mensuel	9 290	261 164	8 388	246 364	-14 800	-10,8%	-5,7%
Modalis Ter Bus Jeune Annuel	18 161	287 959	20 565	336 222	48 262	11,7%	16,8%
Modalis Ter Bus Annuel	10 793	267 676	12 435	323 856	56 179	13,2%	21,0%
Sous-total Modalis Ter Bus	*48 387*	*897 073*	*50 481*	*981 992*	*84 919*	*4,15%*	*9,5%*
Bordeaux Scolaire Subventionné	11 378	70 566	11 184	72 337	1 771	-1,7%	2,5%
Bordeaux Scolaire Subventionné	454	4 486	385	3 800	-687	-17,9%	-15,3%
Pass Senior Hebdo 7 Jours	5 938	48 180	6 795	56 859	8 679	12,6%	18,0%
Pass Senior Mensuel	3 828	114 516	3 806	116 608	2 092	-0,6%	1,8%
Pass Senior Annuel	38 405	890 098	43 843	1 040 526	150 429	12,4%	16,9%
Sous-total		28 972 770		31 029 992	2 057 223		7,1%
Cartes Groupes	6 325	158 737	5 882	152 536	-6 201	-7,5%	-3,9%
Cartes Congrès	27 421	55 652	27 486	66 266	10 614	0,2%	19,1%
Tickets Foire	417	3 033	617	4 487	1 455	32,4%	48,0%
Pass Fête du vin	59 997	40 907			-40 907		-100,0%
Pass Evenement	6 413	11 660	36 902	67 094	55 434	82,6%	475,4%
Tickets Opérations Eceptionnelles	110	280			-280		-100,0%
Sous-total		270 269		290 384	20 115		7,4%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Jour	447 364	458 770	461 062	577 054	118 284	3,0%	25,8%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Semaine	17 204	84 772	16 677	97 283	12 511	-3,2%	14,8%
Vélo Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)	309 171	515 285	398 697	664 480	149 195	22,5%	29,0%
Vélo Impersonnel							NA
Abonnés Vélos - Adhésion Mensuelle	601	4 078	578	4 818	740	-4,0%	18,1%
Abonnés Vélos - Adhésion Annuelle	57 716	103 341	61 575	125 648	22 307	6,3%	21,6%
Abonnés Vélos - Usage Serv (30 min gratuites) + (a), (b) et (c)	25 666	106 963	24 184	100 828	-6 135	-6,1%	-5,7%
Abonnés TBC + Vélo - Adhésion Mensuelle	627	2 659	593	3 461	802	-5,7%	30,2%
Abonnés TBC + Vélo - Adhésion Annuelle	132 680	147 493	129 052	175 790	28 297	-2,8%	19,2%
Abonnés TBC + Vélo - Usage Service (30 min gratuites) (a)							NA
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait 1/2 Journée (b)							NA
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait Journée (c)							NA
Sous-total (**)		1 423 360		1 749 362	326 001		22,9%
Mobibus - abonnements	80 999	185 561	85 488	195 816	10 255	5,3%	5,5%
Mobibus - tickets	9 941	22 774	8 640	19 793	-2 980	-15,1%	-13,1%
Mobibus - annulations	3 223	7 379	1 090	2 497	-4 882	-195,7%	-66,2%
Mobibus - annulations	781	7 100	740	6 727	-373	-5,5%	-5,2%
Sous-total		222 814		224 833	2 019		0,9%

Ventes billettiques		-22		133	155	-694,9%
Frais d'établissement de cartes		136 058		80 475	-55 583	-40,9%
Amendes Titres de transport		1 123 998		1 152 065	28 067	2,5%
Amendes Parcs relais		12 502		3 105	-9 397	-75,2%
Amendes Incivilitées		2 606		1 190	-1 416	-54,3%
Régul (impayés, fausse monnaie…)		-333 174		-236 832	96 342	-28,9%
Sous-total		941 968		1 000 136	58 168	6,2%
TOTAL		57 913 254		63 303 104	5 389 850	9,3%

VI.3. Information du public

VI.3.1. Communication institutionnelle

La Communauté urbaine de Bordeaux est devenue Bordeaux Métropole le 1er janvier 2015.

Cette année a marqué un véritable tournant pour le territoire : un territoire en mutation, qui développe son attractivité nationale et internationale, tant au niveau économique, touristique, culturel, sportif.

Keolis Bordeaux Métropole en a tiré les conséquences dans sa propre communication.

VI.3.1.a) Valoriser et accompagner les projets de Bordeaux Métropole

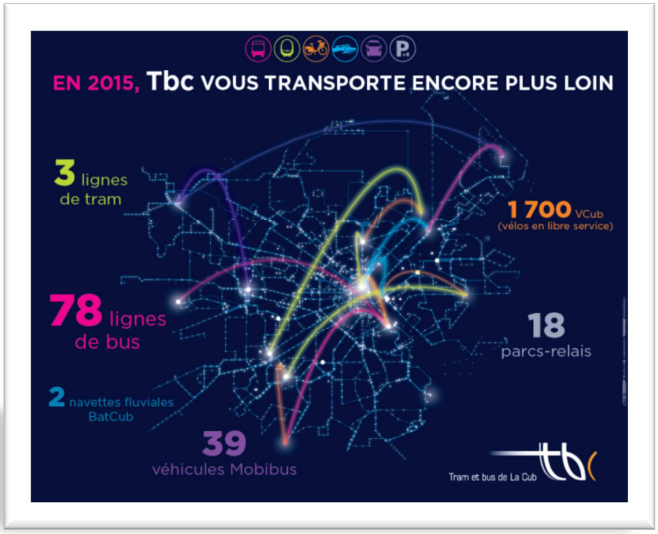
(i) Vœux 2015

Comme chaque année, le réseau Tbc a présenté ses vœux aux citoyens de la Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nouvel an se fête avec Tbc.

Un visuel et une accroche « Tbc vous transporte encore plus loin » ont permis de traduire les interconnexions d'un réseau qui s'agrandit. Ils ont été déclinés pour valoriser les chiffres clés du réseau sur l'ensemble des supports de communication du réseau : site web infotbc, newsletters abonnés, entreprises, affichage stations tram, affichage intérieur bus, carte postale, carte de vœux papier et électronique.



(ii) Janvier 2015 - Ouverture des extensions du tram A vers Le Haillan et du tram C jusqu'au Parc des expositions et au Grand Stade – Inauguration du dépôt de tram « La Jallère »

Keolis Bordeaux Métropole s'est efforcé d'accompagner son autorité organisatrice, auprès de l'ensemble des parties prenantes, pour valoriser ces investissements dans le cadre des inaugurations d'extensions des lignes de tram et du nouveau centre maintenance « La Jallère » : dossiers et relations presse, co-organisation des inaugurations et habillage informatif des rames aux couleurs de l'événement.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les inaugurations des nouvelles dessertes ont rythmées l'année.







Les inaugurations ont été bien relayées par la presse écrite et audio-visuelle locale et régionale, avec un zoom particulier sur le fonctionnement des services et terminus partiels.

(iii) Mars 2015 - Inauguration de l'extension de la ligne C à Bègles

La même collaboration renforcée entre Bordeaux Métropole et son Délégataire a été mise en œuvre, pour une mise en lumière auprès d'un public venu nombreux découvrir les rames habillées pour l'occasion et le nouveau circuit emprunté.

(iv) Avril 2015 - Inauguration du nouveau terminus bus au Centre Commercial de Bordeaux Lac

Un nouveau terminus a été mis en place pour les Lianes 7 et 15 au centre commercial de Bordeaux Lac. Ce terminus permet de donner un accès direct aux clients-voyageurs de la galerie commerciale qui enregistre chaque année près de 8 000 000 de visiteurs.

Cette amélioration de la desserte en transports en commun du centre commercial de Bordeaux-Lac et l'intégration d'une station VCub s'inscrivait dans l'objectif de réduire la circulation automobile particulièrement importante dans ce secteur. Cette réalisation a été rendue possible grâce à 3 acteurs : Bordeaux Métropole, le réseau Tbc et Auchan Lac.

Elle a été valorisée auprès des salariés des 3 entités, des élus de Bordeaux Métropole et de la presse. De nombreuses retombées ont pu être notées dans les médias locaux : Sud-Ouest, 20 mn, TV7, France 3 Aquitaine.





(v) Mai 2015 – 2 ans du BatCub

Ancrée dans le paysage urbain depuis mai 2013, le service BatCub, qui propose 2 liaisons rapides entre Bas Lormont-Hangars et Stalingrad-Quinconces fait désormais partie intégrante du réseau de transport de Bordeaux Métropole.

Ce service a poursuivi sa croissance et dépassé en 2015 ses objectifs de fréquentation annuelle, avec 243 000 voyageurs.

A l'occasion de ce deuxième anniversaire, Keolis Bordeaux Métropole a proposé à l'UITP Waterborne de tenir un colloque professionnel qui a permis de réunir les experts internationaux de la navigation fluviale et maritime.

Ce colloque a permis de donner un écho international à la solution technique innovante mise en œuvre pour le BatCub.

(vi) Juin 2015 – Inauguration de l'extension de ligne B vers Pessac Alouette

Cette 3ème extension mise en service en 2015 a été le point d'aboutissement des mises en service des nouvelles infrastructures de la phase III. Elle a permis à nouveau de faire parler du réseau dans les médias locaux en montrant son dynamisme, et son attrait croissant pour les voyageurs.

(vii) Juillet 2015 –Inauguration de la liaison Gare-Aéroport



Un tracé revu et corrigé, un temps de parcours réduit et aussi davantage d'arrêts, tels sont les atouts de la Lianes 1+ nouvelle mouture - issue de la fusion des Lianes 1 et 16 - qui relie désormais la gare Saint-Jean à Bordeaux à l'aéroport de Bordeaux-Mérignac.

L'inauguration a aussi été l'occasion de mettre en avant les 25 nouveaux bus roulant au gaz naturel et équipés de rack à bagages, acquis par Bordeaux Métropole, et qui circulent notamment sur cette ligne remodelée.





Un trajet inaugural a été organisé entre la gare Saint-Jean et la place de la République à Bordeaux, en présence du Président de la Métropole, du Vice-Président de Bordeaux Métropole chargé des transports, de représentants de la SNCF et de l'Aéroport de Mérignac.

Des retombées presse valorisantes ont permis de faire connaître ces évolutions : Sud-Ouest, Tv7, France 3 Bordeaux Métropole, 20 minutes, France Bleu Gironde et Bordeaux Direct 7.

VI.3.1.b) Des campagnes qui traduisent la dynamique et l'offre du réseau

(i) Janvier 2015 – Evolution de la charte graphique Tbc

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les campagnes de communication institutionnelle valorisent l'image du réseau auprès d'un large public.

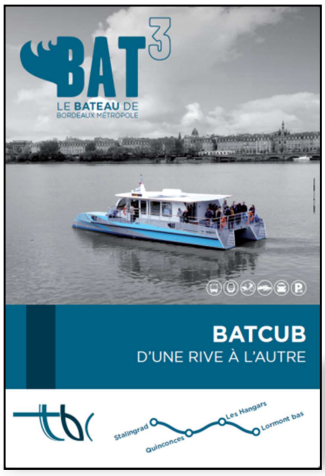
Dès janvier 2015, pour répondre à une volonté de faire évoluer la marque Tbc vers une image plus contemporaine, Keolis Bordeaux Métropole a modernisé la charte Tbc vers un graphisme efficace, simple, lisible pour les clients utilisateurs du réseau de transports et parties prenantes, grâce à des territoires de marque facilement identifiables :



(ii) Mai 2015 – Promotion du BatCub à l'occasion de son deuxième anniversaire

Le BatCub a été mis à l'honneur sur le mobilier urbain, pour célébrer son deuxième anniversaire





(iii) Fin août à mi-septembre 2015 - Campagne grand public : 3, 2, 1, Bougez avec Tbc

Rendez-vous annuel incontournable pour le réseau, la rentrée de septembre a constitué un temps fort de la communication institutionnelle du Délégataire.



La campagne de cette année était axée sur les quatre nouveautés déployées :

- l'assistant de mobilité,
- la nouvelle version de l'application VCub facile,
- les services renforcés du réseau bus et tram,
- et la nouvelle desserte du secteur Gambetta.

Un visuel générique et 4 déclinaisons ont été affichés sur du mobilier urbain 2m², sur les bus, et dans la presse. La campagne a aussi été relayée en radio.





VI.3.1.c) Tbc, au cœur des événements de la Métropole

(i) L'adhésivage événementiel du tram

32 opérations spéciales d'adhésivage du tram sont réalisées en 2015, dont 22 opérations spéciales ont été réalisées avec Clear Channel contre versement d'une redevance publicitaire (nouveauté introduite dans les dispositions du nouveau contrat de délégation).

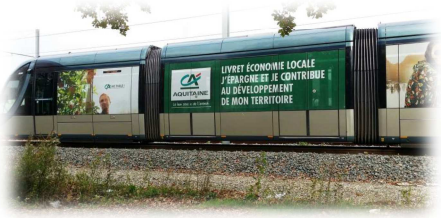
CE QU'IL FAUT RETENIR

Nouveauté 2015 : l'habillage publicitaire des tramways, avec des créations graphiques adaptées.

Ces campagnes ont été de plusieurs natures :

- relais événementiels des rendez-vous métropolitains,
- campagne de marque,
- publicité commerciale,
- vecteur culturel,
- etc...









(ii) Assises nationales de l'énergie

Bordeaux Métropole a été choisi en 2015 pour accueillir la 16ème édition des « Assises nationales de l'énergie ». Keolis Bordeaux Métropole a participé aux échanges durant les 3 jours de l'évènement, autour de la question de la transition énergétique : débat, prise de parole presse, partenariat d'affichage arrière bus signé avec Régaz et Erdf. L'objectif était de valoriser les investissements de l'autorité organisatrice et partager l'expertise du Délégataire au service du territoire et des citoyens.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Tbc, intervenant naturel aux assises de l'énergie.





(iii) Congrès ITS

Pour son retour en France, 21 ans après sa création en 1994 à Paris, l'ITS World Congress s'est tenu à Bordeaux du 5 au 9 octobre 2015. Le congrès a réuni plus de 12 000 personnes venues de 100 pays différents sur une surface d'exposition de 50 000 m2.

Tbc s'est fortement mobilisé, pour que le réseau de transport de Bordeaux métropole rime avec coordination événementielle, expertise et innovation autour de la mobilité intelligente.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Tbc et son Délégataire étaient omniprésents au congrès ITS : sur le stand Bordeaux Gironde, sur les ondes, dans le Connectram, et même sur les smartphones des congressistes.

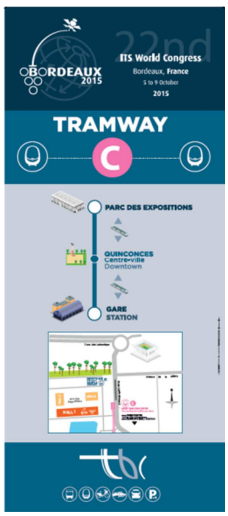


➲ *Tbc incontournable pour se rendre au congrès*

L'extension de la ligne C a fait de Tbc le mode de transport évident pour se rendre sur le salon. Le Délégataire a également mis en place des navettes bus entre l'aéroport et le salon, pour compléter son offre.

L'accueil des congressistes, et leur voyage « en règle » était en plus facilité par le déploiement de l'application m-Congres Tbc (voir le chapitre III.2.2.b)

Et pour parfaire le tout, Keolis Bordeaux Métropole a créé et mis en œuvre une signalétique et un accueil dédié, avec la mobilisation d'agents d'information aux pôles générateurs



pendant toute la durée de l'événement : gare, aéroport, Quinconces, parc des Expositions.

➲ *Le PC tram Tbc sur le stand Bordeaux Gironde*

Tbc était en bonne place aux côtés de Bordeaux Métropole, du Conseil Départemental et de la Mairie de Bordeaux.

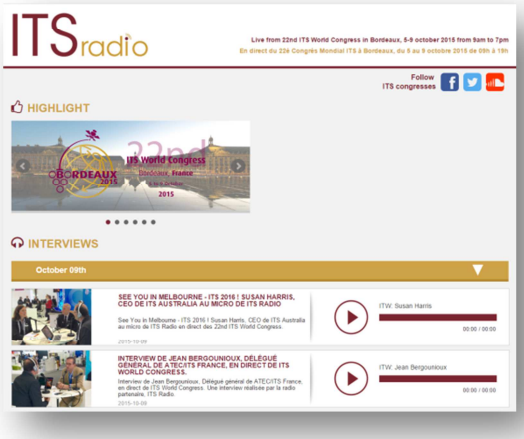
Pour la première fois un PC tram et bus était visible hors des dépôts. Via des tablettes initialement dédiées aux régulateurs terrain, le Système d'Aide à l'Exploitation était relié à un écran au sein du stand Bordeaux Gironde auprès des opérateurs tel que Transgironde, Gertrude, La Dira.
2 agents de Keolis Bordeaux Métropole ont assuré une permanence au stand de Bordeaux Gironde. Un relais permettant d'informer les visiteurs ITS des techniques de régulation pour la gestion du réseau de transport de Bordeaux Métropole.





➲ *La web radio du congrès*

Keolis Bordeaux Métropole et son partenaire Media Meeting ont proposé aux congressistes une web radio diffusée en direct du salon.



Bilan de l'opération :

- 154 h d'antenne produites
- 30 invités et interviews dont le Président de la Métropole
- 7 reportages
- 542 écoutes en direct
- 976 lectures « on demand »

- 21 593 « impressions » sur Twitter

➲ *Visite des coulisses du tram*

Dans le cadre du congrès, 160 visiteurs ont pu découvrir les coulisses du dépôt tram Bastide dont 120 visiteurs internationaux reçus pendant les 2 visites organisées chaque jour du 6 au 8 octobre. Un service de bus a été déployé par Bordeaux Métropole, avec le soutien humain et logistique de Keolis Bordeaux Métropole, afin de faciliter les déplacements des visiteurs ITS.

A noter les 40 visiteurs reçus par Inter Co Aquitaine et venant de nombreux pays (Autriche, Brésil, Finlande, Italie, Portugal, Russie, Suède, Japon, Singapour, Canada et Australie) dans le but de faire la promotion du territoire, des compétences ITS en local et de valoriser les entreprises à l'international. Ces délégations ont été prises en charge par « Invest in Aquitaine » en collaboration avec UbiFrance, l'Agence Française pour les Investissements, Aquitaine Développement Innovation, Interco, Bordeaux Gironde Investissement et Topos.

D'autreses délégations (50 personnes) venues de Hong Kong, Québec, Melbourne, Pérou ont effectué des visites techniques au dépôt via le groupe Keolis partenaire de l'événement.



➲ *Connectram, ou comment Keolis expérimente la réalité augmentée dans le tram*

Le 5 octobre a eu lieu, dans le cadre du congrès ITS, la présentation de Connectram par les acteurs du projet : Keolis Bordeaux Métropole (porteur et principal financeur du projet), Axyz et Cea Tech Aquitaine en présence des Présidents de Bordeaux Métropole, du Conseil régional et des partenaires institutionnels.



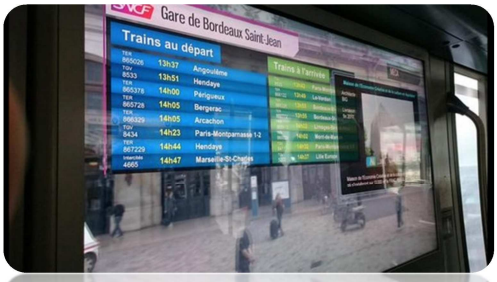
Connectram propose aux voyageurs du tramway de Bordeaux Métropole une expérience de mobilité facilitée, en temps réel et interactive dans un environnement 2D/3D et de réalité augmentée, au sein du quartier Euratlantique. Cette innovation mondiale bénéficie d'un financement du programme opérationnel FEDER FSE 2014-2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Connectram : une technologie de pointe expérimentée dans le tram.

Keolis Bordeaux Métropole, opérateur du réseau de transport public, sous l'égide de Bordeaux Métropole, autorité organisatrice, et de l'EPA Euratlantique, porte ce projet qui intègre au tramway une technologie issue de l'expertise d'acteurs régionaux de la recherche et de l'innovation (CEA Tech, Axyz).





Ce projet de recherche et développement a été largement relayé via la presse locale, nationale (transport), spécialisée, web et réseaux sociaux. Il perdure en 2016.

VI.3.1.d) Des partenariats pour créer du lien avec les habitants et le territoire

Outres ces grands événements métropolitains, Tbc se fait l'écho au quotidien de multiples manifestations sportives, culturelles, sociétales qui rythment la vie des 28 communes

CE QU'IL FAUT RETENIR

Tbc partenaire de plus de 60 évènements métropolitains.

Par le biais de son « Kit de communication », le réseau relaie ces évènements sur ses supports de communication : bornes d'information voyageurs, site infotbc.com, newsletters abonnés et entreprises, affichettes bus, ….





Ce sont ainsi plus de 60 événements qui ont été relayés par Tbc en 2015 dont :

- Foire internationale,
- Vinexpo,
- demi-finale du Top 14,
- Bordeaux Fête le Fleuve,
- Bordeaux So Good,
- Echappée belle,
- Eté Métropolitain,
- inauguration nouveau stade,
- Vibrations Urbaines,
- Fête de la Morue,
- Festival du Film d'Histoire,
- Festival International du Film Indépendant
- Aquitec,
- Crous,
- Salon Vivons,
- etc etc…





VI.3.1.e) « Fréquence Mobilités » : une expérimentation de radio

Lancée en novembre, à titre expérimental, la radio Fréquence Mobilités est une première européenne.

« Fréquence Mobilités » est un média d'information dédié à la mobilité dont la stratégie et le contenu sont élaborés par Keolis Bordeaux Métropole accompagné par son prestataire technique, Mediameeting.

L'enjeu de cette expérimentation est d'assurer l'acculturation des auditeurs autour des nouvelles mobilités urbaines en insistant sur les infos trafic en temps réel et les solutions-transports présentes sur la métropole, pour les aider à mieux se déplacer. Les auditeurs vont en permanence entendre des exemples de parcours complets qui vont leur faire connaître toutes les possibilités et moyens à leur disposition.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Fréquence Mobilités : l'information temps réel en mode radio numérique et hertzienne.



Ce produit est diffusé via 2 canaux :

- numérique : totalité de l'offre d'information mobilité (flash infos, rubriques pédagogiques) et programmation musicale. Les applications sous format responsive (adapté aux smartphones, tablettes et ordinateurs) intègrent des flash-infos formulés sous format « Audio-on-demand ». La version numérique de « Fréquence mobilité » permet de toucher le public jeune, mobile et technophile dans ses déplacements urbains. Elle permettra aussi de diffuser les flashs-infos sur de nombreux sites partenaires et applications qui trouveront ainsi un flux renouvelé et fourni automatiquement (sites et applis de la presse, du secteur du tourisme-voyage, du loisir, des spectacles, etc.).
- hertzien : le contenu des flashs infos et chroniques est mis à disposition de Gold FM, fréquence 103.3, qui réalise, du lundi au vendredi, de 6h à 9h et de 16h à 19h, des décrochages « Fréquence Mobilités ».

Les flashes info mobilité et rubriques pourront à terme bénéficier d'une introduction et conclusion publicitaire associées aux partenaires en lien avec la mobilité mais aussi événementiels, culturels, sportifs, …

VI.3.1.f) Tbc, créateur de lien social

(i) Prévention en milieu scolaire

Tout au long de l'année, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole interviennent auprès des élèves des collèges. La priorité de Keolis Bordeaux Métropole : partager les messages de prévention, sécurité et civisme (respect d'autrui), de respect des règles (validation), de respect des biens et des personnes (personnels de conduite et voyageurs).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire retourne chaque année à l'école : 6000 élèves sensibilisés en 2015.

Les interventions sont réalisées par des agents Tbc (contrôleurs, conducteurs). Hommes et femmes de terrain, ils possèdent un discours concret, vivant et légitime. Ils adaptent le contenu de leur intervention au contexte et à l'âge des élèves.

Les interventions reposent sur une présentation du réseau, d'un film de 5 minutes mettant en scène notamment des comportements dangereux ou inciviques réalisé avec des collégiens.

En 2015, 41 établissements ont été visités par les intervenants au cours de l'année ce qui représente 6000 élèves sensibilisés.



2600 enfants et adolescents ont également été sensibilisé dans le cadre des interventions associatives (rallye citoyens, drop de béton, les petits débrouillards….) entre les mois de mai et septembre.

(ii) Tbc, acteur de la diversité et de la lutte contre les discriminations

➲ *Forum de la Mixité*



En partenariat avec la Mairie de Bordeaux et Connecting Women Agency, le Délégataire a pu renforcer son discours sous l'angle « la preuve par l'exemple » à l'occasion du **Forum de la mixité** en avril 2015. Cela a été l'occasion de valoriser les actions du réseau :

- Partenariat avec Lycées et collèges de la rive droite pour l'accueil de jeunes filles en stage ;
- Partenariat avec le CIDFF : participation au recrutement des femmes s'engageant dans une découverte des métiers dits masculins ;
- Partenariat avec l'IMS entreprendre : accueil des femmes en entreprise.



➲ *Le « Girl's day » 2015*

CE QU'IL FAUT RETENIR

8 décembre 2015 : 1ère édition du « Girl's Day » à Bordeaux

Le 8 décembre 2015 s'est déroulée la première édition du « Girl's day » à Bordeaux. L'opération, initiée en 2012 par le groupe SNCF dans toutes les régions de France, propose aux lycéennes de découvrir les divers métiers de l'entreprise et encourage les vocations féminines dans les métiers techniques.

L'objectif pour Keolis Bordeaux Métropole était de développer la place des femmes dans l'entreprise. Dans le prolongement de ses engagements pris dans le cadre de la « Charte de la diversité » signée en 2010, Keolis Bordeaux Métropole s'engage à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006.

Le Délégataire a ainsi souhaité valoriser les métiers dits « masculins » auprès des lycéennes : visite guidée du dépôt Bastide, présentations des métiers, table ronde et intervention de l'IMS Entreprendre.

VI.3.1.g) Tbc, partage d'expertise auprès des parties prenantes

Mars, juillet, septembre sont les rendez-vous que Tbc a donné à ses parties prenantes, avec l'édition et la diffusion de « l'Essentiel Tbc » et de « l'Echo du réseau ».

Une nouvelle édition de Keoscopie s'est en outre tenue en juin.

(i) L'Essentiel Tbc 2014

Ce document rassemble en quelques pages l'essentiel du réseau Tbc : la structure du réseau, le rôle de l'autorité organisatrice et les chiffres clés de l'année.



(ii) L'Echo du réseau

L'Echo du réseau, toute l'actualité du réseau sous l'angle institutionnel, en lien avec la stratégie de Bordeaux Métropole, des éclairages d'experts. L'enjeu : partager et acculturer sur toute les mobilités.





(iii) Keoscopie, partager les expertises pour mieux appréhender la mobilité sur le territoire

Les deux grandes thématiques de la 4ème édition de Keoscopie, qui s'est tenue le 18 juin à la CCI de Bordeaux, étaient les suivantes :

- Comment adapter les solutions de mobilités à la diversité des demandes et des profils de voyageurs dans un cadre économique contraint ?
- Des abonnés aux visiteurs de passage : comment mieux appréhender leurs déplacements ?



150 personnes ont participé à ce grand rendez-vous destiné à décrypter les nouvelles habitudes et comportements des voyageurs. La presse s'en est fait largement le relai, avec des citations sur France 3 Aquitaine, TV7, Sud-Ouest éco, 20 Minutes, la Tribune, Direct Matin, les Echos.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keoscopie : une 4ème édition toujours riche en enseignements.

VI.3.2. Communication commerciale

Dans la poursuite des actions engagées les années précédentes, les axes de communication commerciale en 2015 se sont articulés autour des thématiques suivantes :

- promotion des nouvelles offres de mobilité (extensions Tram, extension du pôle d'échange de Gambetta, liaison aéroport / Gare Saint-Jean, terminus Lianes 7 et 15 à Auchan Lac…)
- déploiement de la communication numérique avec le lancement de la nouvelle application Tbc, de l'évolution de l'application VCub Facile, de la refonte du plan dynamique avec, notamment, l'intégration du calcul d'itinéraire, l'intensification de l'animation des réseaux sociaux, des jeux numériques et du e-Marketing
- le déploiement de conseillers en mobilité en tant qu'informateurs, mais aussi de vendeurs de Pass événement, le stand Mobile Tbc étant aussi toujours présent aux temps forts des nouveautés et de l'année. Plus de 4 500 heures de présence ont ainsi été déployées sur le terrain.

VI.3.2.a) Accompagner la nouvelle offre de transport et tarifaire

L'année 2015 a été rythmée par de nombreux changements sur le réseau Tbc, et notamment par :

- les trois extensions de ligne de tram,
- la mise en place des services partiels du tram,
- le réaménagement du pôle d'échange de Gambetta,
- le déploiement de cinq stations VCub+,
- l'augmentation des fréquences de certaines lignes de bus,
- et un renforcement de la signalétique pour faciliter la marche de rabattement.

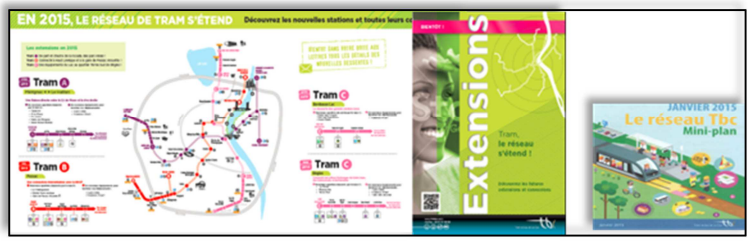
CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire a déployé un arsenal de communication envers ses clients pour leur faire connaître et adopter les nouvelles offres du réseau.

L'objectif a été d'accompagner ces évolutions pour que les clients en soient informés et puissent, par la suite, se les approprier.

(i) Tram A, B et C – annonce des futures extensions Tram de l'année – Janvier 2015

Le Tbc Mag « Extensions » a été distribué dans toutes les boîtes aux lettres de l'agglomération pour informer des futurs prolongements des lignes de Tram du réseau Tbc, accompagné d'un plan du réseau.



(ii) Tram A et C – ouverture des extensions de vers Le Haillan et Bordeaux Lac – Janvier 2015

Les prolongements du tram C jusqu'au Parc des Expositions et du tram A jusqu'au Haillan-Rostand induisent la mise en service de huit nouvelles stations pour desservir de nouveaux quartiers. Afin de sensibiliser les habitants et d'encourager l'utilisation du tram, le Délégataire a mis en place un programme de communication ambitieux, pour chaque extension :

- Habillage des stations tram de la ligne pour annoncer la prochaine ouverture
- Réalisation d'un dépliant cartogramme de la commune, accompagné de la fiche horaire du tram, d'une offre d'essai découverte (2 voyages offerts) et d'un jeu loterie en association avec les commerçants du quartier. Cette enveloppe a été distribuée sur les communes de Mérignac, Saint-Médard, Le Haillan et le secteur de Bordeaux Lac.
- Mise en place d'un stand Tbc mobile sur les extensions pour accueillir les voyageurs sur la semaine de lancement. Une offre de deux mois d'abonnement était proposée pour toute création d'abonnement annuel réalisée sur le stand.
- Démarchage de toutes les entreprises des nouveaux secteurs desservis pour annoncer l'extension et promouvoir le Cité Pass Groupe.





Plus de 15 000 foyers sensibilisés et 300 entreprises démarchées.

(iii) Tram C – Ouverture de l'extension Tram de Bègles – Mars 2015

Le prolongement de la ligne C du tram jusqu'au Lycée Vaclav-Havel a impliqué la mise en service de six nouvelles stations pour desservir de nouveaux quartiers.

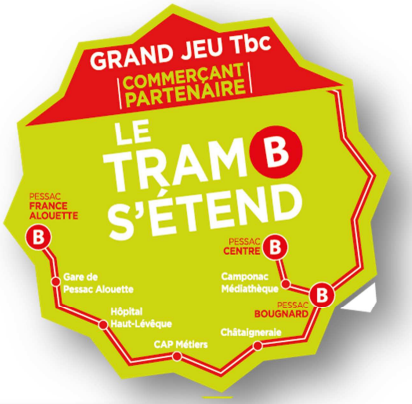
Tbc a mis en place le même schéma de communication que pour les extensions du mois de Janvier. Le kit de communication a été distribué sur les communes de Bègles et Villenave d'Ornon. Des conseillers en mobilité ont circulé sur l'extension tram pendant la semaine de lancement.

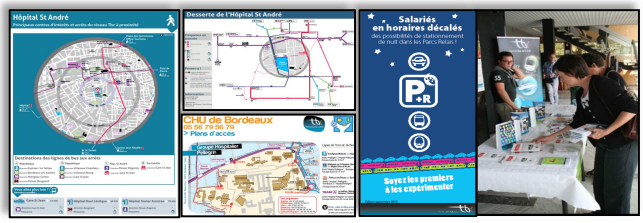
Plus de 28 000 foyers ont été sensibilisés et plus de 50 entreprises démarchées.

(iv) Tram B – Ouverture de l'extension de Pessac Alouette – Juin 2015

Le prolongement de la ligne B du tram jusqu'à Pessac France Alouette s'est faite avec la mise en service de cinq nouvelles stations pour desservir, notamment, le pôle d'échanges de la gare de l'Alouette, ainsi que le gros pôle générateur Hôpital Haut-Lévêque.

A ce titre, en complément du kit de communication déployé sur les communes de Pessac et Talence, le Délégataire a organisé avec le CHU une opération de communication interne à l'Hôpital Haut-Lévêque et l'hôpital Xavier-Arnozan. Une signalétique piétonne a également été mise en place pour faciliter le rabattement depuis les stations Tram.







Plus de 35 000 foyers sensibilisés et 100 entreprises démarchées.





(v) Lianes 7 et 15 – Inauguration du nouveau terminus à Auchan Lac – Avril 2015

Keolis Bordeaux Métropole a accompagné l'arrivée de deux Lianes sur le parking d'Auchan Lac, face à la « porte de Blaye », par une campagne d'information sur l'ensemble des deux lignes concernées. Un stand mobile Tbc a été présent sur les trois jours de lancement.

(vi) Nouveau pôle d'échanges de Gambetta – Juillet 2016

A cette occasion, le Délégataire a mis en place un plan d'information et de signalétique pour faciliter les déplacements des voyageurs.

Plus de vingt conseillers en mobilité ont été mobilisés chaque jour pour accompagner les voyageurs pendant les 15 premiers jours du changement.



(vii) Lianes 1 et 16 – Mise en œuvre de la liaison Gare Saint-Jean / Aéroport – Juillet 2015

A cette occasion, le Délégataire a mis en place un plan d'information et de signalétique pour faciliter les déplacements des voyageurs. Des conseillers en mobilité ont également été présents les premiers jours du changement.



(viii) Le Tbc Mag été – Juillet 2015

Orienté volontairement sur des idées de balades dans les parcs et jardins de Bordeaux Métropole, valorisant ainsi les nouvelles liaisons avec le réseau tram, le Tbc Mag a été diffusé dans toutes les boîtes aux lettres de l'agglomération. Il était par ailleurs accompagné d'un dépliant de création ou de renouvellement d'abonnement.



(ix) Promotion des stations « VCub + » sur le campus– Juillet 2015

Suite à la bascule des huit stations VCub du Campus en VCub +, Keolis Bordeaux Métropole a réalisé une opération de promotion pour faire connaître ce service. La fréquentation de ces stations a augmenté de 3% durant l'été.



(x) Nouveautés du réseau de rentrée – Septembre 2015

Comme chaque année, le Kit rentrée de Tbc informe des nouveautés du réseau. Cette année, l'accent a été mis sur les nouvelles offres tram et l'augmentation de la fréquence sur les lignes de tram et bus. Un zoom particulier a été réalisé sur la réorganisation du pôle d'échange de Gambetta, ainsi que sur les nouveautés numériques, notamment le lancement de l'assistant de mobilité « MobileTbc » et des nouvelles fonctionnalités de l'application VCub facile.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le traditionnel Kit info Tbc accompagne la rentrée, moment fort de la vie commerciale du réseau.



Ce Kit Tbc 2015 a été distribué dans les boîtes aux lettres de l'agglomération, chez les dépositaires, en mairie, dans les parcs-relais et dans les espaces Tbc.



De plus, un quizz en ligne a été réalisé pour valoriser les extensions, sur le thème « Le Tour du Monde en 20 arrêts ».

Plus de 9 000 visites ont été enregistrées en 3 semaines, dont 43 % suivies d'une inscription au jeu.

La rentrée, c'est aussi le moment fort de l'arrivée des étudiants. Afin de valoriser le titre Pass Jeune, Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé son partenariat d'offre de réduction du « Pass Citicks » (pass qui offre 40 bons plans aux jeunes sur toute l'année scolaire) à l'occasion de la souscription d'un abonnement Tbc.

Près de 5 800 Citicks ont ainsi été vendus, soit 3 fois plus que l'année dernière.



CE QU'IL FAUT RETENIR

Tbc offre le Pass Citicks à ses clients étudiants.

(xi) Signalétique des stations VCub

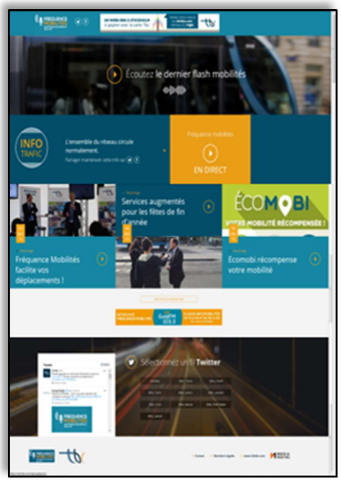
Les affiches présentes sur les « totems » des stations VCub ont été refondues pour plus de lisibilité, et pour permettre aux clients occasionnels une meilleure compréhension du mode d'emploi du service.





VI.3.2.b) Développer la relation client 2.0

Ces dernières années, le Délégataire a largement développé l'animation commerciale en s'appuyant notamment sur les canaux digitaux du réseau ainsi que sur les réseaux sociaux.



(i) Lettres d'information (« Newsletters »)

Keolis Bordeaux Métropole veille à garantir la parfaite information de ses clients par l'envoi de lettres d'information :

- Newsletter « Tous voyageurs »
- Moyenne d'envoi : 1 par semaine
- Nombre d'inscrits : 22 300 soit une progression de 24 %
- Newsletter « Correspondants entreprises » :
- Moyenne d'envoi : 6 par an
- Nombre de destinataires : 1 112 correspondants

CE QU'IL FAUT RETENIR

22300 inscrits reçoivent une newsletter par semaine pour se tenir informés des actualités du réseau



Des taux d'ouverture dépassant les 40 % chez les correspondants d'entreprise

(ii) Twitter

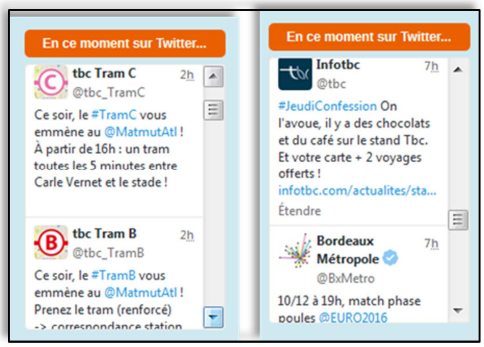
Keolis Bordeaux Métropole anime dix comptes Twitter Tbc, dont trois dédiés à l'info trafic des Lianes+, trois dédiés à l'Info trafic des lignes de tram, un à l'actualité des stations VCub, un à l'Info trafic de BatCub, un aux levées du Pont Chaban-Delmas (pour les déviations bus associées) et un compte d'actualités du réseau.

En un an, il faut souligner :

- une augmentation de 39% du nombre de « followers », soit plus de 10 000 « followers » tous comptes confondus fin 2015.
- une progression constante du volume de tweets envoyés : 19 000 tweets envoyés par mois à la fin 2015 soit 2,5 fois plus qu'en 2014.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Tbc compte plus de 10 000 « followers » sur Twitter, soit une progression de 39% en un an.



(iii) Animation des clients en base

Le logiciel de gestion de la relation client (CRM) permet au Délégataire la mise en place d'un véritable lien avec les clients Tbc. Ainsi, un mail de bienvenue est envoyé à chaque nouveau client identifié. Les quatre mois suivant l'abonnement, deux nouvelles lettres d'information sont envoyées. Elles présentent les solutions mobiles pour mieux se déplacer sur le réseau.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Tbc entretient sa relation avec ses clients.



Ce processus a été mis en place en mai 2015, sur la cible des Cité Pass, CitéPass salariés et Cité Pass duo.

Envoi de plus de 2 500 mails avec un taux d'ouverture de 57 %.

(iv) Sites internet

Une progression constante des connexions sur les sites Tbc (Infotbc.com et mobilinfotbc.com).

- Une progression de 16 % de visites, soit près d'un million de connexions/mois.
- De nouveaux services intégrés :
- Média Player de la Web radio Fréquence Mobilité,
- Programme de fidélité EcoMobi
- Fil d'actu des comptes Twitter Tbc,

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le saviez-vous ? Les sites internet Tbc, c'est près d'1 million de connexions par mois !



Les internautes ont ainsi accès à de nombreuses offres dès la page d'accueil du site infotbc : suivi du fil d'actualité, bandeau d'information trafic en temps réel, flash info de la webradio, les dernières actualités, la Une, et un accès direct au nouveau programme de fidélité EcoMobi.

Quant au plan dynamique, une nouvelle interface et ergonomie mettant en évidence le nouveau service de calcul d'itinéraire a permis une progression de la consultation du plan de 93 % soit plus de 60 000 consultations par mois.



(v) Applications mobiles et sites mobiles :

Les solutions mobiles proposées par Tbc permettent une information au plus proche de l'activité du réseau pour améliorer la mobilité tout mode et en toute situation.

CE QU'IL FAUT RETENIR

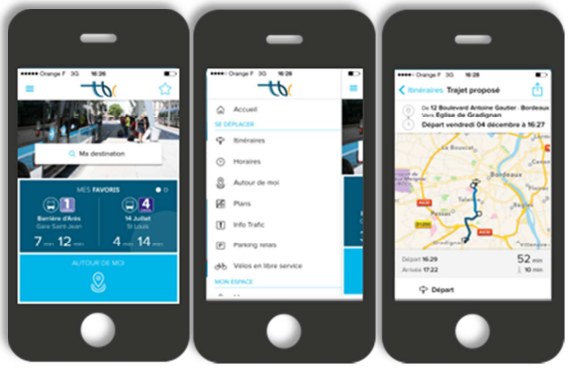
Les applications mobiles Tbc se développent.

Ainsi, quatre nouvelles solutions mobiles sont proposées aux voyageurs Tbc : l'assistant de mobilité « Mobile Tbc », l'application VCub facile avec de

nouvelles fonctionnalités, l'application m-CongrèsTBC pour faciliter le déplacement des congressistes et, enfin, un nouveau canal d'info trafic avec le site mobile « Fréquence Mobilités », la web radio Tbc.

➲ *MobileTbc, la nouvelle appli Tbc*

Lancée en septembre 2015, l'application MobileTbc (Androïd & IOS) propose une nouvelle ergonomie à savoir la géolocalisation sur un fond cartographique du réseau et le temps réel « prochain passage » pour les arrêts de bus. Son point fort : une offre de services dès la page d'accueil :



CE QU'IL FAUT RETENIR

Grande nouveauté 2015 : l'assistant de mobilité du réseau a conquis 168 000 personnes.

- Un accès au calcul d'itinéraire en destination finale depuis sa géolocalisation.
- Les deux prochains passages temps réel de ses arrêts favoris
- Le nombre de places ou vélos disponibles à ses stations VCub favorites

Cette application totalise plus de 168 000 téléchargements

➲ *VCub Facile – Septembre 2015*

Lancée en 2014, l'appli VCub facile propose cette année de nouvelles fonctionnalités :

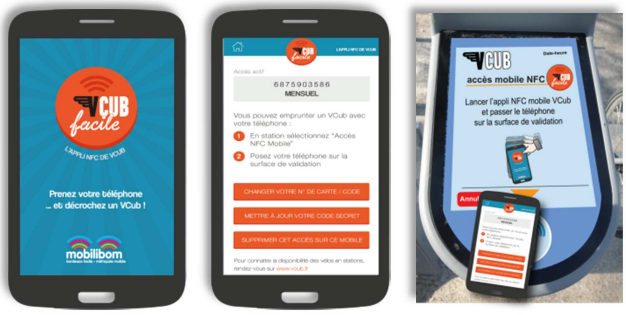
- Achat et renouvellement d'abonnement VCub en ligne.
- Achat 1 jour ou 7 jours en complément de son abonnement pour proposer un vélo à un tiers à l'occasion d'un séjour
- Gestion de son compte en ligne

CE QU'IL FAUT RETENIR

VCub facile propose de nouvelles fonctionnalités et rend autonome le client pour s'abonner, prendre un vélo et gérer son compte VCub.

Cette application mobile est déployée sur OS BlackBerry, Windows et Androïd.

Elle comptait 4 945 téléchargements à fin 2015 soit le double de l'année précédente.



➲ *L'appli m-CongrèsTBC pour faciliter les déplacements des Congressistes – Octobre 2015*

Cette application lancée dans le cadre du congrès ITS à Bordeaux permet aux congressistes de télécharger leur Pass congrès Tbc sur leur téléphone mobile avant même d'arriver sur Bordeaux Métropole. La validation s'effectue à bord des véhicules grâce à un flash code ou un Tag NFC. L'application est proposée en version multilingue : Français, Anglais, Espagnol, Chinois et Japonais

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les congressistes du congrès ITS ont pu voyager sur le réseau en toute facilité…et en règle, grâce au titre chargé sur leur smartphone.

Le m-CongrèsTBC a été proposé à plus de 2 000 congressistes, 1 171 personnes l'ont téléchargé, 6 158 validations ont été réalisées



➲ *Fréquence Mobilités, la Web radio Tbc*

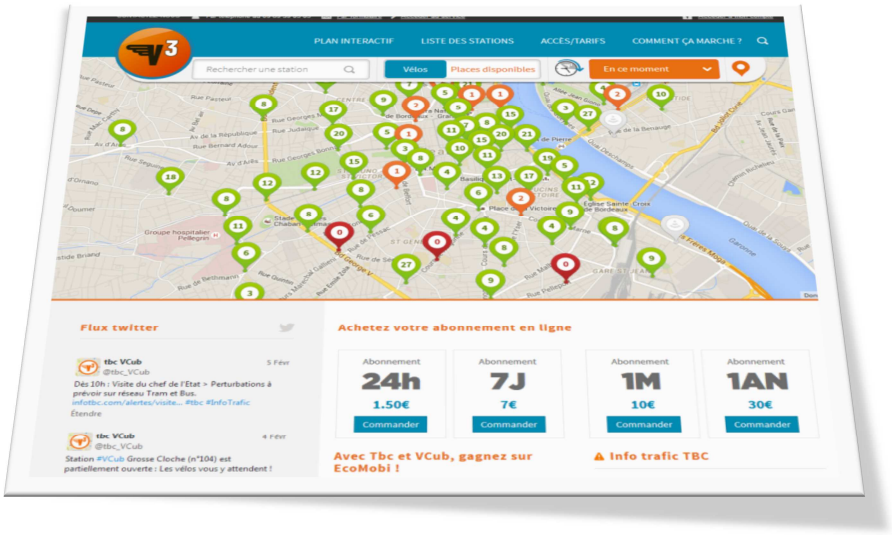
Un nouveau canal d'information d'info trafic a été lancé, à titre expérimental, par la voix d'une web radio. La web radio Tbc suit les informations routières et le trafic des transports collectifs pour informer, en temps réel et en heure de pointes, des conditions de circulation. Repris sur une radio partenaire (Goldfm 103.3) au format hertzien, les flashs d'information visent aussi les automobilistes, leur proposant ainsi des alternatives quant à leur choix de mobilité et de mode de transport.



Un flash info trafic a lieu tous les ¼ d'heure de 7 h à 10 h et de 16 h à 19 h, en complément des interviews et reportages sur le thème du transport et de la mobilité.

➲ *Les autres sites mobiles et applis toujours présents continuent leur progression :*

- La Bonne Station : 17 477 téléchargements, avec 2 887 inscrits au programme de récompense (soit 17 % des abonnés VCub).
- Mobilinfotbc, le site mobile d'Infotbc : plus de 400 000 visites par mois. En forte progression, soit 33% du total du trafic d'Infotbc.
- VCub.fr, site mobile « responsive » : plus de 10 000 visites par mois soit 50 % du total du trafic de VCub.fr



VI.3.2.c) Conquérir de nouveaux voyageurs et les fidéliser

L'année 2015 a été marquée par l'importance des nouvelles offres du réseau, permettant ainsi la conquête d'une nouvelle clientèle.

Keolis Bordeaux Métropole a fortement augmenté sa présence terrain pour se rapprocher au plus près de ses clients voyageurs, dans le but d'informer mais, aussi, d'être prescripteur et de vendre des titres de transport. Cette montée en puissance a permis de capter davantage la clientèle de passage et, notamment, la clientèle se déplaçant sur Bordeaux à l'occasion d'évènements particuliers.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La conquête commerciale : comme une idée fixe pour Keolis Bordeaux Métropole.

De nouveaux services, tel que le programme de fidélité EcoMobi, tendent à renforcer l'image de Tbc, à récompenser les clients porteurs d'une carte Tbc et validant.

Le CRM nous permet par ailleurs de gérer plus efficacement les étapes importantes de cycle de vie de tous les porteurs d'une carte Tbc.

(i) Accompagnement des événements et valorisation des services Tbc

Keolis Bordeaux Métropole renforce sa présence à l'occasion des événements forts de l'agglomération. Ainsi, des conseillers en mobilités vendeurs de titres de transport assurent à la fois une information d'orientation et propose en vente le Pass événement.

➲ *Marathon de Bordeaux – Avril 2015*

En complément des services de bus et Tram renforcés, le Délégataire a accompagné l'événement par une information dédiée aux déplacements en transport en commun, en amont et pendant la manifestation. Le Pass Marathon a été proposé et vendu dans tous les Espaces Tbc, DTT, sur l'e-boutique et sur le stand Tbc présent pendant les deux jours au sein du village.

Plus de 17 000 Pass Marathon ont ainsi été vendus.



➲ *Top 14 – Mai 2015*

Le Pass Top 14 a été mis en vente sur tous les DTT, espaces Tbc, et sur le terrain par la présence des conseillers en mobilité.

Plus de 12 000 titres ont été vendus

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Pass Evènement Tbc se décline aussi bien pour le Marathon que pour le Top 14… ou pour d'autres occasions.



➲ *Les deux ans du BatCub – Juin 2015*

Une animation des pontons du BatCub a été mise en place avec une offre découverte valable du 1er au 7 juin

Plus de 10 000 dépliants ont été distribués dans la zone de chalandise de la navette BatCub



➲ *Reggae Sun Ska – Juillet 2015*

Le Pass événement Reggae Sun Ska a été créé à cet effet puis mis en vente par nos conseillers en mobilité en accueil à la gare Saint-Jean

Plus de 700 Pass ont été vendus par nos conseillers



➲ *EcoMobi le nouveau programme de fidélité Tbc – Rentrée 2015*

Ce programme récompense la mobilité tous modes, c'est à dire les modes Tbc mais aussi les modes doux tels que la marche à pied et l'utilisation de son vélo personnel (via l'application partenaire Gotoo). Ainsi, à chaque validation, à chaque décrochage d'un vélo, ou à chaque kilomètre de marche à pied ou de déplacement à vélo personnel, les clients voyageurs, inscrits et détenteurs d'une carte Tbc, accumulent des points « Ecomobi » leur permettant de bénéficier d'offres commerciales sur la boutique en ligne Ecomobi.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Ecomobi le nouveau programme de fidélité Tbc récompense et valorise l'écomobilité.

Ecomobi propose des offres chez des partenaires exclusivement locaux.



Plus de 3 000 voyageurs se sont inscrits entre le 30 novembre et le 31 décembre !

➲ *Campagne de Noël – Décembre 2015*

Tbc participe traditionnellement aux fêtes de fin d'année et contribue à l'animation de Bordeaux Métropole :

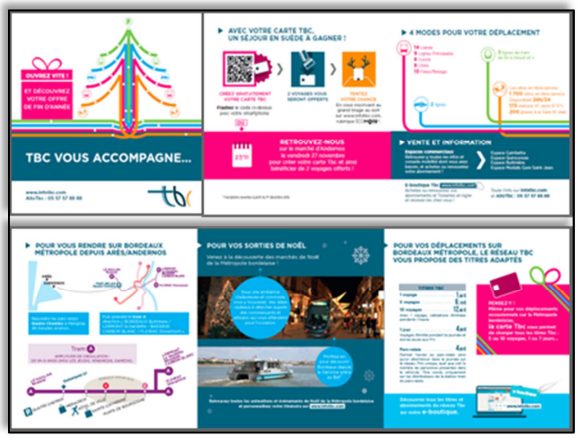
- A l'occasion du lancement du programme de fidélité Tbc « Ecomobi », un grand week-end à Stockholm a été mis en jeu. Pour y participer, une seule condition était nécessaire, à savoir être en possession de sa carte Tbc et s'inscrire sur le site Ecomobi. Près de 1500 personnes ont participé au tirage au sort.
- Les fêtes de Noël, c'est aussi l'occasion pour Keolis Bordeaux Métropole d'inciter à la création de la carte Tbc, permettant ainsi de mieux connaître les utilisateurs du réseau. Pour cela, deux voyages ont été offerts pour toute création de carte.
- Le stand mobile Tbc présent pendant les trois semaines des fêtes favorise le rapprochement de notre clientèle et incite à la création de la carte Tbc. Ce stand a été tenu du 1er au 19 décembre de 11 h à 18 h 30 dans le centre-ville de Bordeaux : place Gambetta, place Saint Projet et place Fernand-Lafargue.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Cette année, pour Noël, le réseau aurait pu vous transporté jusqu'à Stockholm.



➲ *L'offre de Noël déclinée auprès de 5 communes « proches voisines » – Décembre 2015*



Afin de sensibiliser les communes à proximité de Bordeaux, l'offre de Noël a été proposée auprès de 5 communes tests, proches de l'agglomération : Créon, Arès, Andernos, St-André-de-Cubzac et La Brède. Ainsi, un dépliant d'information a été envoyé dans toutes les boîtes aux lettres de ces communes, indiquant les parcs relais les plus proches, la connexion tram correspondante, l'offre de Noël et la présence du stand mobile Tbc sur le marché de la commune.

Une cinquantaine de personnes sont venues se renseigner sur les stands et 15 cartes Tbc ont été créées

CE QU'IL FAUT RETENIR

A Noël, Tbc s'est invité chez ses voisins.

➲ *Valorisation de la marguerite temps réel de Connecthings*

Après un an de mise en service de la marguerite temps réel à tous les arrêts, Keolis Bordeaux Métropole a lancé une animation jeu pour valoriser ce service et mieux le faire connaître.

Afin de cibler plus particulièrement les utilisateurs de mobile, Keolis Bordeaux Métropole a choisi le canal des réseaux sociaux. Ainsi, plus les clients flashaient et tweetaient, plus ils avaient de chance de gagner.

Ce jeu a engendré 1 942 participations, pour 646 arrêts différents flashés pendant la période du jeu

CE QU'IL FAUT RETENIR

A la recherche du temps réel.





➲ *« Street Marketing » pour renforcer la présence sur le terrain*

Le Délégataire a largement déployé cette année sa présence terrain pour informer, vendre et conseiller. Ainsi, nos conseillers en mobilité accompagnent toutes nos actions de conquêtes et de communication informative :

CE QU'IL FAUT RETENIR

En 2015, les agents du Délégataire ont rencontré 5000 personnes sur le terrain.

- Les nouveautés d'offre : présence systématique pour toutes les extensions, nouveau pôle d'échanges de Gambetta…
- Les événements : Foire internationale, ouverture du nouveau stade, accompagnement des matchs, Vinexpo…
- La conquête commerciale : présence dans les supermarchés locaux de cinq communes, présence sur le campus, prospection des hôtels et des entreprises. A la rentrée présence, pendant tout le mois de septembre et, en fin d'année, trois semaines à l'occasion des fêtes.







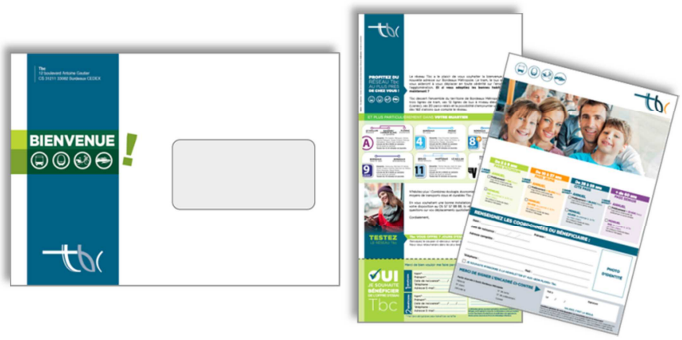


Sur l'année 2015, les agents du Délégataire ont totalisé plus de 4 500 h passées sur le terrain, plus de 8 000 titres de transports vendus et plus de 550 abonnements créés

(ii) Conquête « Nouveaux arrivants »

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

- Envoi n° 1 : Description de la desserte au niveau du quartier, offre d'essai de 7 jours pour une ou deux personnes, enveloppe T pour accélérer les retours.
- Envoi n° 2 : Tickarte 7 jours d'essai suite à une demande à réception du courrier n°1, offre d'abonnement, enveloppe T pour accélérer le retour.
- Accélérateur : VCub offert pour tout achat d'abonnement annuel.
- Résultat : 21 000 envois par an – 1 600 retours – 70 abonnements annuels.



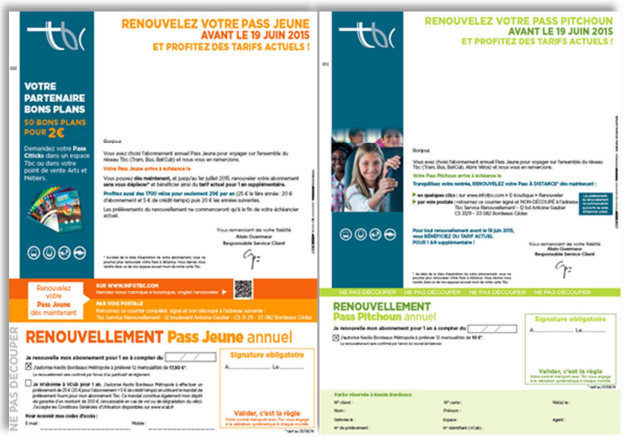
CE QU'IL FAUT RETENIR

Une information personnalisée a été envoyée aux 21 000 nouveaux foyers de Bordeaux Métropole.

(iii) Incitation au réabonnement anticipé

Cette opération annuelle cherche à faciliter le renouvellement des abonnés et, ainsi, fidéliser tout en permettant d'alléger le poids de la rentrée (pour la bonne gestion des équipes commerciales, mais également eu égard à l'obsolescence de la billettique).

Elle se déroule en juin, au moment où les étudiants se préparent pour l'année suivante. Tout abonné reçoit alors un courrier mail et postal l'invitant à renouveler son abonnement, complété par des relances par mail.



CE QU'IL FAUT RETENIR

Une incitation à anticiper son réabonnement, pour étaler le pic de la rentrée scolaire.

Plus de 23 000 abonnements ont ainsi été renouvelés sur les deux mois de l'été par anticipation

(iv) Reconquête des abonnés « abandonnistes »

Chaque mois, Keolis Bordeaux Métropole relance les clients qui n'ont pas renouvelé leur abonnement pour comprendre leurs motivations et les inciter à se réabonner : à M+1 pour les informer qu'ils n'ont toujours pas renouvelé leur abonnement, puis à M+2 avec une offre accélératrice (1 mois offert) pour les inciter à renouveler leur abonnement.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire essaye de reconquérir les clients n'ayant pas renouvelé leur abonnement.

- Géolocalisation des abandonnistes bénéficiant d'une ligne structurante du réseau à proximité
- Approche multicanale : par mail, courrier ou téléphone.
- Baisse du coût au contact et augmentation de la population démarchée.
- Envoi du formulaire d'abonnement avec enveloppe T

En 2015 : plus de 30 000 prospects démarchés – 738 abonnements annuels réalisés

(v) Opération « changement de catégorie »

Cette opération de mailing courrier a été automatisée afin d'en optimiser le rendement. Elle est réalisée chaque mois pour fidéliser la clientèle au moment d'un changement du type d'abonnement : Pass Jeune vers Cité Pass – Cité Pass vers Pass Senior

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

- Envoi à tous les abonnés concernés de la nouvelle offre d'abonnement avec une enveloppe T
- Accélérateur : 1 mois offert pour les Pass Jeune se transformant en Cité Pass – Valorisation de l'économie et du VCub à 15 € pour les Cité Pass pouvant accéder au Pass Senior.

En moyenne, un abonné sur trois continue à opter pour un abonnement annuel

(vi) Un partenariat avec les entreprises toujours en expansion

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

En 2015, trente nouvelles entreprises ont adhéré à la convention Cité Pass Groupés (CPG), chiffre complété par plus de cent nouvelles entités au sein des grands comptes. Le nombre d'entreprises adhérentes se porte ainsi à 1 090 pour l'année 2015.

CE QU'IL FAUT RETENIR

30 nouvelles conventions Cité Pass Groupés ont été signées en 2015.

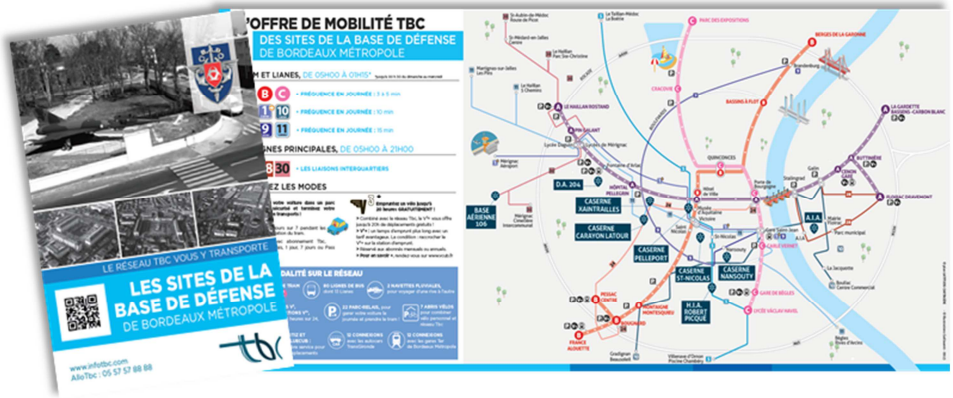
Au travers de différents contacts (présentation du réseau Tbc et de l'offre CPG au sein des clubs d'entreprises, des PDE, PDA, PDIE…), ce sont des dizaines d'entreprises qui ont été rencontrées et démarchées.

Les actions conduites par Tbc ont été les suivantes :

- Une information systématique de toutes les entreprises dans la zone d'attractivité des trois extensions Tram



- Un accompagnement des entreprises en phase de déménagement futur de l'entreprise : Thalès, BA 106, EDF…



- Un accompagnement des entreprises en PDE sur les secteurs : Ravezies et Bordeaux Lac, Bersol, Bruges, Orange sur des actions d'information mais aussi en soutien sur des actions concrètes telles que le Stop&Drive de Bordeaux Lac.

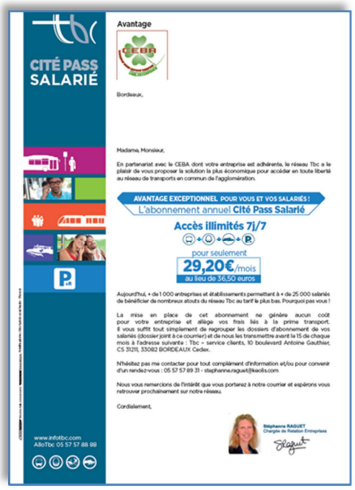


(vii) Des actions de conquêtes et fidélisation tous azimuts

- Mailing auprès des collèges et lycées au moment des mutations
- Mailing auprès des entreprises adhérentes aux clubs d'entreprise de l'agglomération : 1 200 entreprises touchées et six conventions signées ou en cours.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Tbc réaliser des actions de conquêtes et fidélisation tous azimuts.



- Prospection auprès des centres commerciaux et leurs commerces
- Mise en avant du « Click to call » générant de 25 à 50 contacts par mois
- Participation active à la Semaine du Développement Durable, au Challenge de la mobilité et à la Semaine de la mobilité : plus de 400 entreprises ont ainsi été touchées dans le cadre de ces opérations



- Opération de parrainage auprès de salariés des entreprises adhérentes, réalisée au début de l'été : 43 parrains et 18 abonnements créés



- Relance systématique de toutes les entreprises partenaires au moment de la rentrée pour promouvoir le Cité Pass salarié
- Pack Com Tbc : cette action a eu pour objet de sensibiliser le grand public aux avantages du Cité Pass salariés (ou « CPG » : Cité Pass groupé). Une communication a été faite sur les supports suivants : affichette intérieur bus, BIV, Une sur le site internet, réseaux sociaux. Cette campagne a généré huit prises de contact entreprises.



- Distribution systématique du pack employeur lors, par exemple, de salon d'entreprise et comprenant : le guide du partenaire CPG, des dépliants d'inscription aux abonnements Cité Pass Groupés, le dispositif de communication interne.
- Une animation des correspondants pour ancrer la présence de Tbc auprès des entreprises : création de la newsletter réservée aux correspondants d'entreprise. Six fois par an, ces correspondants bénéficient d'offres privilèges telles que des entrées à la Foire Internationale, des places pour les matchs de l'UBB…



- Animation au moment des fêtes de Noël réservée à nos 1 000 correspondants d'entreprise
- Suivi du Kit « nouveaux embauchés » : celui-ci est mis à disposition auprès de toutes les entreprises sous convention et remis à tout nouvel entrant dans l'entreprise, permettant ainsi de tester le réseau et de s'abonner. Plus de 150 trajets personnalisés et offres d'essai ont été traités en 2015.



(viii) Sensibilisation à l'usage des transports publics et civilité

En 2015, Keolis Bordeaux Métropole a relancé une vaste campagne de communication d'incitation à la validation et la lutte contre la fraude.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La communication clients s'inscrit aussi dans le plan d'actions de lutte contre la fraude

➲ *Signalétique validation : Janvier – Février 2015*

Le Délégataire a souhaité la mise en place d'une signalétique impactante, visible et compréhensible par une simple saccade oculaire, sans effort de lecture, pour rappeler la règle de la validation.

Keolis Bordeaux Métropole a ainsi retenu le choix d'une cible, symbole de l'objectif à atteindre, que représente la validation. Cette dernière a été déclinée sur les valideurs, repris sur la porte avant des véhicules et sur les titres de transports.









➲ *Campagne d'incitation à la validation – Janvier à Mars 2015*

Cette campagne visait à rappeler l'obligation de valider avec une création de visuels cherchant à toucher l'individualité des voyageurs au regard de leurs centres d'intérêt, tout en conservant un ton humoristique.

Dix-huit visuels ont été créés et déployés dans les stations tram, abris voyageurs, intérieurs rames et bus. Ces derniers ont bien sûr été relayés sur tous les supports dynamiques et digitaux.

Cette campagne s'est déroulée en quatre phases de Janvier à Mars 2015 sur les secteurs du centre-ville – Rive droite – Nord – Ouest et Sud.

Jugée comme dérangeante par les voyageurs fraudeurs, elle a été très bien perçue par l'ensemble des clients valideurs.



➲ *Campagne de lutte contre la fraude – Octobre 2015*

Lancée en octobre 2015 après l'arrivée des étudiants, la nouvelle campagne de lutte contre la fraude proposée par Keolis Bordeaux Métropole a mis l'accent sur les motifs de la fraude et le montant de l'amende. En effet, le profil du fraudeur est varié et ses motifs de fraude aussi : oubli, trajet court, refus de valider par principe…

La campagne a été déployée, sur Bordeaux centre, sur les stations tram A et B ainsi qu'à l'intérieur des bus et des rames. Elle sera redéployée sur les quatre autres secteurs de l'agglomération en janvier, février et mars 2016.

Là aussi, l'objectif de déstabiliser les clients fraudeurs tout en valorisant les clients voyageurs valideurs a été atteint par cette campagne.



VI.3.2.d) Promouvoir l'accessibilité

La promotion de l'accessibilité se fait à plusieurs niveaux et engage le Délégataire dans des actions diverses qui associent toujours le réseau Tbc (de plus en plus accessible grâce aux investissements consentis par la Métropole) et le service dédié Mobibus comme solutions de mobilité sur l'agglomération.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire fait une promotion active de l'accessibilité du réseau Tbc.

(i) Dans le cadre des divers événements de la Métropole

- Participation aux tables rondes pour la Charte Ville et Handicap de la Mairie de Bordeaux le 2 février ;
- Fête du sourire APF le 6 juin ;
- Forum Handi Acte Carbon Blanc le 17 octobre ;
- Assises du Handicap au Haillan le 16 novembre 2015 avec présentation en avant-première d'un film sur l'accessibilité sur le réseau.

(ii) En réponse aux sollicitations des professionnels du handicap

- 10 mars : avec les représentantes de France Parkinson,
- 20 mars : avec le directeur de l'ESAT Magellan suite à une réorganisation de la desserte de l'établissement via le réseau Tbc (représentant Mobibus et responsable de ligne Tbc)
- 21 mai : rencontre des équipes de conduite Mobibus avec les éducateurs de l'APAJH sur la prise en charge du handicap mental
- 29 juillet : avec des représentants de l'association Voir Ensemble
- 29 octobre : réunion accessibilité réseau et Mobibus à l'UNADEV

En animant ou participant à des réunions :

- le 29 avril, Réunion des Ambassadeurs PMR : présentation de l'offre rentrée Mobibus et de la nouvelle offre Tbc autour de Gambetta
- le 4 septembre 2015 : Réunion rentrée tripartite Bordeaux Métropole / Keolis Bordeaux Métropole / Associations, à l'initiative de Bordeaux Métropole. Les associations représentées étaient l'AFM, l'APF, Espace 33, GIHP Aquitaine, UNADEV, Un regard Un sourire, GIAA et CHA. 3 sujets majeurs ont été abordés : l'accessibilité du réseau, les résultats de Mobibus et les nouvelles offres ainsi qu'un point sur l'Agenda d'Accessibilité Programmée.

VI.4. Commercialisation et politique commerciale

VI.4.1. Amélioration de la relation clients : poursuite du projet « Cap Client »

Initié début 2012, le projet « Cap Client », qui a pour objectif principal de mieux accompagner le voyageur tout au long de sa relation avec le réseau Tbc, se poursuit et se renforce au quotidien, pour atteindre les objectifs ambitieux de fréquentation de la DSP.

VI.4.1.a) Conforter et étendre les nouvelles pratiques

(i) Poursuite de la construction d'une nouvelle organisation

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'organisation du Délégataire poursuit sa mue vers un seul cap : le client.

La construction d'une nouvelle organisation, engagée en 2012, a été étendue en 2014 et confortée en 2015 :

- extension de la fusion des missions des centres d'appels Tbc et Mobibus au nouveau personnel entrant et au personnel à temps partiel ;
- rapprochement renforcé entre les équipes « VPC » (« ventes par correspondance ») et « Recouvrement », avec une polyvalence élargie. La polyvalence sur des missions VPC a aussi été étendue aux agences ;
- polyvalence initiée entre les équipes des « agents information vente » (« AIV ») des agences, du PCC, et du centre d'appels. De plus, la mise en place d'un volontariat pour des conducteurs souhaitant exercer, en polyvalence, des missions d'AIV dans les agences, a été étendue aux missions du centre d'appels et de la VPC ;
- augmentation de l'effectif de l'équipe Informations Voyageurs au PCC avec deux équivalents temps plein supplémentaires et nomination d'un responsable d'équipe pour répondre aux enjeux du SAEIV Bus, permettant une couverture de service 7j/7j ;
- distinction des parties back et front office du Pôle Relation Client pour optimiser la réactivité et le relai d'information.

(ii) Rôle des coordinatrices conforté auprès des équipes

Le rôle des coordinatrices, dans les agences et au centre d'appels, s'est développé sur plusieurs axes :

- renforcement de la chaîne de diffusion de l'information : les coordinatrices sont des maillons de proximité permettant de façon plus efficace et plus rapide de transmettre l'information aux équipes ;
- autonomie de gestion des agences lors de la rentrée scolaire : organisation des services agents en cohérence avec l'activité journalière ;
- intervention sur la gestion journalière des agences et du centre d'appels : adaptation des moyens à l'offre annoncée ;
- entretien individuel régulier des AIV pour s'assurer de leur bon niveau de connaissances, et planification des actions correctives nécessaires ;
- suivi des différentes situations dans le cadre de la certification NF par des interventions adaptées à chaque situation auprès des équipes ;

- renforcement de la chaîne de diffusion de l'information : les coordinatrices sont des maillons de proximité permettant de transmettre l'information aux équipes de façon plus efficace et plus rapide ;
- favorisation du travail en commun des coordinatrices/coordinateurs pour plus d'homogénéité auprès des équipes.

(iii) Accent mis sur les AIV (Agents Information Voyageurs)

Afin de tendre vers une relation plus adaptée et plus personnalisée avec le client, en conservant voire en augmentant le niveau de qualité offert, différentes actions en faveur des AIV ont été réalisées :

- un diagnostic individuel au travers d'entretiens réguliers des AIV sur leur niveau de connaissances (produits Tbc, procédures…) est réalisé par les coordinatrices pour permettre d'apporter les compléments adaptés à chaque AIV ;
- les programmes de formation ont été poursuivis : pour les AIV agences « Maitriser les techniques de ventes », pour les coordinatrices «Animer les vendeurs » ;
- les AIV sont sensibilisés régulièrement à la norme NF, renouvelée en 2014 pour les quatre agences et le centre d'appels. Ils sont également sensibilisés à l'augmentation du niveau de qualité des critères par les coordinatrices au travers des réunions mensuelles de chaque équipe. Maintien des enquêtes et appels mystères sur 2015 ainsi que le travail d'analyse et de sensibilisation auprès des équipes, malgré l'arrêt de la certification NF sur les agences et le centre d'appels.

VI.4.1.b) Développement et/ou amélioration des systèmes d'information orientés client

(i) Evolutions réalisées

Les systèmes d'information continuent à évoluer afin d'apporter un meilleur niveau de services aux clients :

- déploiement de l'outil « CRM » (« customer relationship management », ou « gestion de la relation clients » en Français) pour la gestion des réclamations dans les agences et à l'accueil Service Clients permettant un enregistrement en direct, un traitement plus rapide et plus pertinent, ainsi qu'un délai de réponse au client optimisé. Le déploiement est en cours d'étude sur le centre d'appels ;
- gestion des appels téléphoniques VPC/Recouvrement par un « mini centre d'appels » (gestion des files d'attente, messages enregistrés d'information, organisation simplifiée de la prise des appels) ;
- installation sur les postes du centre d'appels et de l'équipe Information Voyageurs au PCC d'un écran SAEIV bus, pour une vision opérateur et une information client en temps réel sur le positionnement des bus et le temps d'attente ;
- mise en conformité du logiciel de ventes billettiques aux normes SEPA pour permettre, dans les conditions requises, l'enregistrement des coordonnées bancaires et la génération des fichiers des prélèvements automatiques ;

- adaptation des fonctionnalités de l'e-boutique afin d'obtenir plus de cohérence avec le logiciel de ventes billettiques ;
- réflexion sur l'organisation du Service Clients lors de la rentrée scolaire pour optimiser la prise des appels téléphoniques suite à l'installation téléphonique réalisée précédemment ;
- à l'occasion de la rentrée scolaire, mise en fonction de tablettes dans deux de nos agences permettant de proposer à notre clientèle un support supplémentaire pour l'accès aux abonnements ;
- nouvelle version d'OSE (« Outil de Suivi des Envois ») installée au centre d'appels (vision globale des demandes e-boutique et courriers).

(ii) Suivi régulier de l'activité

Pour chaque activité du Pôle Relation Clients, des indicateurs d'activité ont été définis. Pour chacun d'entre eux, un suivi mensuel est réalisé. Ils sont ensuite rapportés aux équipes concernées au cours de réunions régulières. Cela permet une réactivité plus grande pour ajuster et adapter les actions menées.

Dans une logique constante d'amélioration, un tableau de bord de l'activité DMCI a été initié.

VI.4.2. Etre au plus proche des clients

Tbc s'est associé tout au long de l'année aux événements organisés par l'agglomération, et a fait évolué ses points de ventes pour être toujours plus proches de ses clients :

- En avril : commercialisation du « Pass Evènement » à l'occasion du Marathon de Bordeaux ;
- En mai : ventes de titres combinés Tbc/Foire Expo à l'occasion de la Foire Internationale de Bordeaux et des renforts d'offre associés ;
- En juin : la campagne de renouvellement des abonnements annuels par anticipation a été lancée. L'offre tarifaire associée a permis de récupérer et de traiter plus de 20 000 demandes ;
- A l'occasion du festival Reggae Sun Ska, le titre « Pass Evènement » a été commercialisé. Une équipe « Info/Ventes » était présente sur le parvis de la gare St Jean. A cette occasion, 1 246 titres ont été vendus.
- En juillet et août : à la gare Saint-Jean, un poste de vente TransGironde a été ouvert et l'agence a été ouverte 7 jours sur 7. A l'agence Quinconces, un poste de ventes TransGironde a également été ouvert au mois d'août.
- En septembre : durant la période de rentrée scolaire, diverses actions ont été réalisées :
    - mise en fonction de tablettes sur Gambetta et Buttinière,
    - un poste de vente de titres TransGironde sur Quinconces,
    - mise en service du Bus Info sur toutes les communes de l'agglomération,
    - stand informations au Pôle Rentrée Etudiants,
    - ouverture de l'agence Buttinière le samedi,
    - extension de l'horaire d'ouverture des quatre agences le samedi à 19h,

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les points de vente du Délégataire évoluent pour plus de proximité.

En particulier les 3 premiers « PIV » ont ainsi ouvert sur les P+R Arts et Métiers, La Gardette et Les Pins.

- quatre nocturnes (jusqu'à 20h) du 31/08 au 03/09 sur Gambetta, Quinconces et Saint-Jean,
- ouverture du PIV (« Point d'Information et de Ventes ») à La Gardette le 07/09,
- déménagement des Objets Trouvés de Lescure à Saint-Jean,

- En octobre, maintien définitif de l'ouverture d'Arts et Métiers,
- En novembre :
  - ouverture du PIV Les Pins,
  - expérimentation de la vente à bord des TGV,
- En décembre : ouverture de l'agence Gambetta les dimanches 13 et 20 (activité des fêtes de Noël et fin d'année) et lancement de la campagne « carte Tbc ».

(i) Zoom sur l'ouverture de 3 PIV

Concernant spécifiquement les PIV, l'objet poursuivi est de profiter de l'automatisation des P+R pour ouvrir des agences relais de proximité, où les voyageurs peuvent disposer de toute l'information et acheter la majeure partie des titres. Au-delà des aménagements des différents locaux, le personnel P+R a donc été formé à tous les aspects commerciaux du réseau.

(ii) Zoom sur l'utilisation de tablettes en agences

Afin de limiter l'attente aux agences lors des périodes de rentrée, un nouveau service a été testé en septembre 2015. Ainsi, les personnes faisant la queue se voyaient proposer la possibilité de remplir directement sur tablette leur dossier d'abonnement annuel, suite à quoi un titre temporaire leur était remis dans l'attente de la réception de leur carte sous un délai de 7 jours.

Devant les retours positifs de l'utilisation de ces tablettes et de ce tunnel d'achat, de nouvelles expérimentations ont été par la suite déployées, notamment avec les conseillers en mobilité en opération de « street marketing ».

(iii) Zoom sur le déménagement du local Objets Trouvés à Saint Jean

Pour la rentrée 2015, le point accueil du service des Objets Trouvés a déménagé du dépôt de Lescure vers le pôle d'échanges de la gare Saint Jean. Situé à l'ouest de la gare, à proximité des quais des lignes TER, au cœur du parking vélo, l'espace Objets Trouvés est ouvert du lundi au vendredi de 14h à 18h.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les **Objets Trouvés** se récupèrent désormais au cœur du réseau, dans le bâtiment intermodal de **Saint-Jean**.*

Durant l'été, des travaux ont été effectués afin de rendre l'espace compatible à l'accueil du public tout en disposant de rangements sécurisés pour les objets trouvés.

(iv) Zoom sur l'expérimentation vente des titres unitaires à bord des TGV

Fin novembre, une convention a été signée avec Newrest-Wagons-Lits (prestataire gérant les « bars » TGV pour le compte de la SNCF) afin de proposer la vente de tickets à l'unité du réseau dans les voitures des TGV desservant Bordeaux.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Il est maintenant possible d'**acheter son Tickarte à bord des TGV**.*

Vendus au prix usuel d'1,50€, majoré de 0,30€ pour intégrer les frais de

gestion, le démarrage de l'expérimentation est positif puisqu'en décembre, 350 titres avaient été vendus.

VI.4.3. Statistiques de ventes

En 2015, le chiffre d'affaires des circuits de distribution est en hausse de 7,6% par rapport à 2014. Les évolutions par circuit sont les suivantes :

- Espaces commerciaux : -1,9%. Réduction de la baisse constatée en 2014 (-5,5%). La hausse constatée sur les agences d'activité moyenne St Jean +6,8%, Buttinière +8,1% et Arts et Métiers +11,5%, ne compense qu'en partie la stagnation sur Quinconces +0,7% et la baisse sur Gambetta -7,8%.
- Vente Par Correspondance (VPC) : +7,7%. Augmentation du nombre d'opérations réalisées à l'occasion de l'offre commerciale de rentrée par le support de l'e-boutique. Le chiffre d'affaires des prélèvements automatiques est en hausse de +7,2%, comme déjà en 2014.
- Dépositaires : -1,4%. Nouvelle baisse des ventes après celle constatée en 2014 (-0,9%).
- Distributeurs de Titres de Transport (DTT) : +21,2%. Très forte activité sur les DTT (+1,6% en 2014), liée, en partie, aux extensions des trois lignes tram mais également à l'automatisation et l'implantation sur les Parcs Relais.
- Distributeurs Automatiques Réservés Aux Conducteurs (DARAC) qui représentent les ventes à bord des bus : +8,2%, après une progression de +9,2% déjà enregistrée en 2014.
- Parcs Relais : l'automatisation des Parcs Relais ne permet pas une comparaison.
- E-boutique : Augmentation de +12% pour un nombre de ventes s'élevant à 27 385.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les circuits de distributions évoluent.

En hausse : les ventes par correspondance et sur internet (sans avoir à se déplacer) , les ventes sur les DTT (plus de machines en fonctionnement), les ventes par les conducteurs (effets de la lutte contre la fraude).

En baisse : les ventes en agences et chez les dépositaires.

VI.5. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle

VI.5.1. Les enquêtes « Performance de l'offre »

VI.5.1.a) Baromètre satisfaction VCub – vague 6

La première vague avait été réalisée en mars 2010.

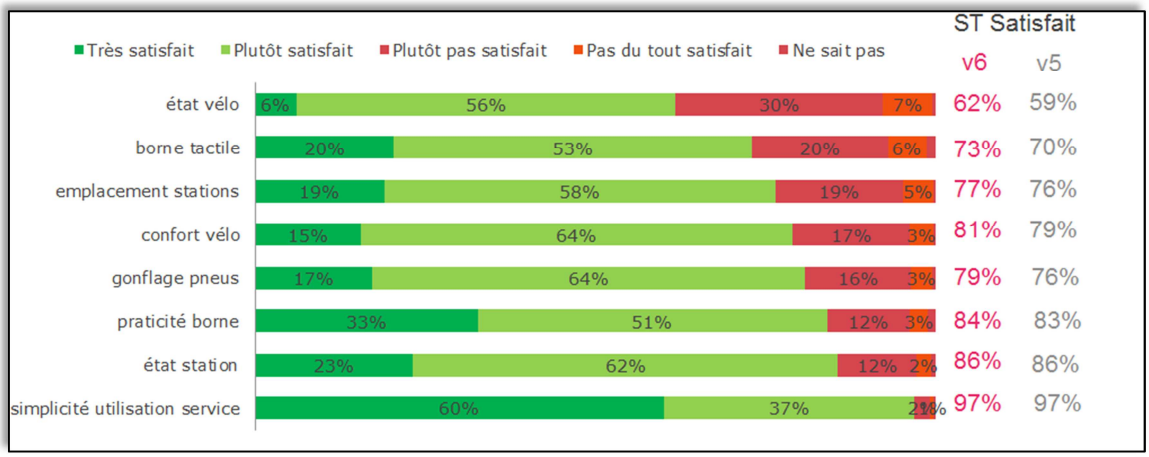
L'objectif de cette 6ème vague d'enquête était de mesurer la satisfaction des VCubistes et surtout de percevoir et d'analyser les évolutions au fil des vagues. Cette 6ème vague a été lancée en juin 2015 auprès des abonnés VCub, sur internet, via l'outil « Automate Surveys ». Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de 2 300 VCubistes sont :

- Un taux de satisfaction élevé et en légère hausse : 91% des enquêtés sont satisfaits du service (+1 point). 97% recommandent le VCub à leur entourage.
- Une évolution positive du service : 63% jugent que le service VCub s'améliore et seuls 3% estiment qu'il se dégrade (-2 points).
- La simplicité d'utilisation reste l'axe fort du service. L'état du vélo reste l'item le plus insatisfaisant. Des efforts en matière d'exploitation ont été relevés : ils se traduisent par une amélioration de 3 points des items sur l'état du vélo, la borne tactile et le gonflage des pneus.

CE QU'IL FAUT RETENIR

91% de VCubistes sont satisfaits, en hausse d'1 point.

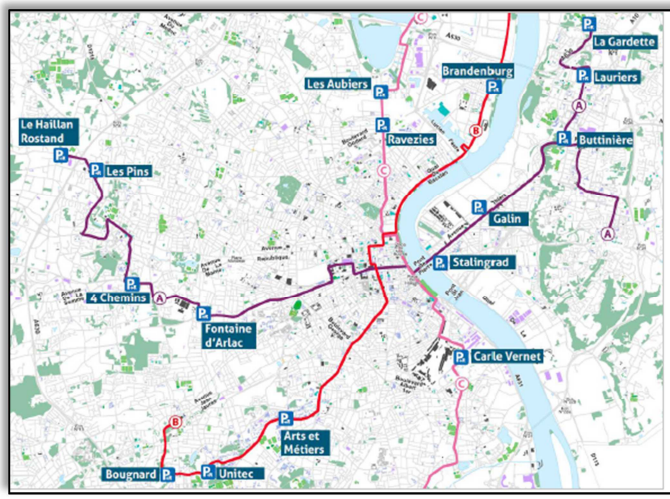
63% jugent que le service s'améliore.



- La notoriété du service VCub+ est en légère diminution par rapport à 2014 avec 34% des répondants qui déclarent connaitre le service (- 3 points).
- Les principales attentes sont identiques aux précédentes vagues : des stations supplémentaires, une amélioration de la disponibilité du service et de l'application VCub.

VI.5.1.b) Etude sur les Parcs Relais

Cette enquête a été réalisée par le cabinet Epsilon Marketing sur l'ensemble des parcs relais de l'agglomération (hors parcs mixtes).



Nombre d'enquêtes	
Buttinière	59
Arlac	40
Ravezies	40
Galin	37
4 chemins	31
Arts et Métiers	30
Bougnard	30
Stalingrad	30
La Gardette	20
Les Aubiers	20
Le Haillan Rostand	17
Les Pins	11
Brandenburg	10
Carles Vernet	10
Lauriers	10
Unitec	10
Total	405

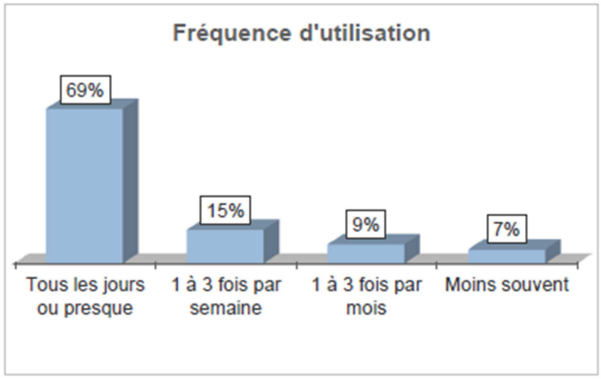
CE QU'IL FAUT RETENIR

92% des usagers des P+R en sont satisfaits.

Seuls 27% ont spontanément remarqué la suppression du personnel et 19% déclarent que cela a une incidence négative pour eux.

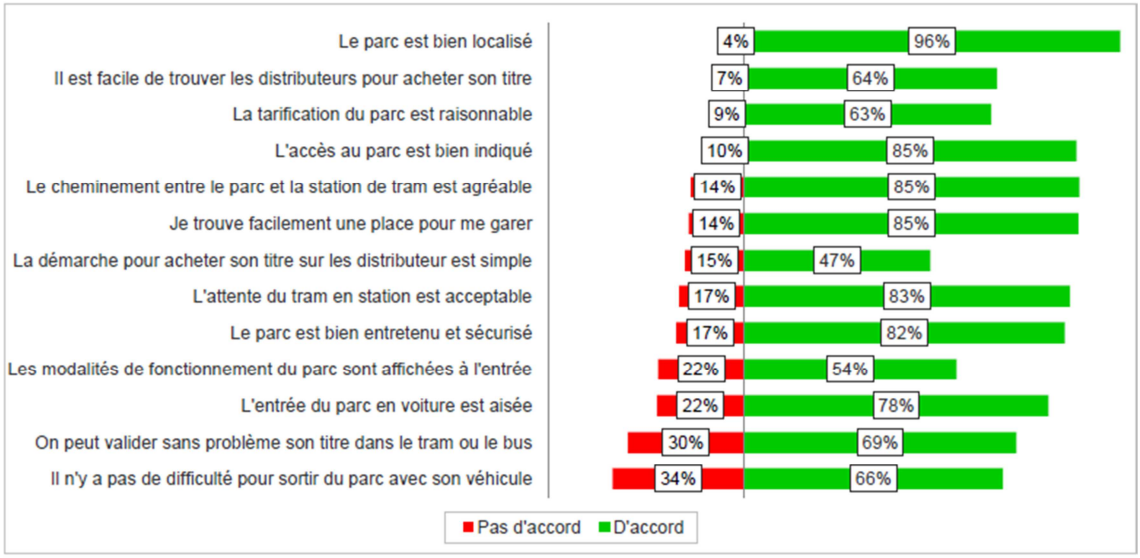
405 questionnaires ont été réalisés en mars 2015. Les enseignements sont les suivants :

- Utilisation des Parcs Relais :
  - A plus de 70%, la clientèle des P+R est féminine et utilisatrice régulière dans le cadre des trajets domicile / travail.
  - Les clients réguliers représentent 84% des usagers (au moins une fois par semaine)



  - 85% des utilisateurs des parcs sont abonnés au réseau Tbc
  - L'origine des clients se répartit sur 62 communes dont 66% dans Bordeaux Métropole. Les flux sont essentiellement à destination du centre-ville de Bordeaux

- Satisfaction :
  - 92% des personnes interrogées sont satisfaites des Parcs Relais.
  - Trois thèmes sont cependant à surveiller car ils recueillent plus de 15% d'opinions négatives : la facilité à entrer et à sortir du Parc, l'affichage des modalités de fonctionnement à l'entrée et l'entretien, la sécurisation du parc.



- Automatisation des parcs :
  - 27% des répondants ont spontanément remarqué la suppression du personnel et 19% déclarent que cela a une incidence négative pour eux.

VI.5.1.c) Enquête Lianes 1

Il s'agit d'une enquête en embarqué réalisée en juillet 2015 par Epsilon Marketing suite à la modification d'itinéraire de la Lianes 1.

Au total, deux cent deux questionnaires ont été réalisés.

Principaux résultats :

- Satisfaction :
  - 84% des répondants sont satisfaits de l'itinéraire et des lieux desservis,
  - ce taux qui n'est que de 78% pour ceux qui utilisaient déjà la Lianes 1 avant son changement d'itinéraire.

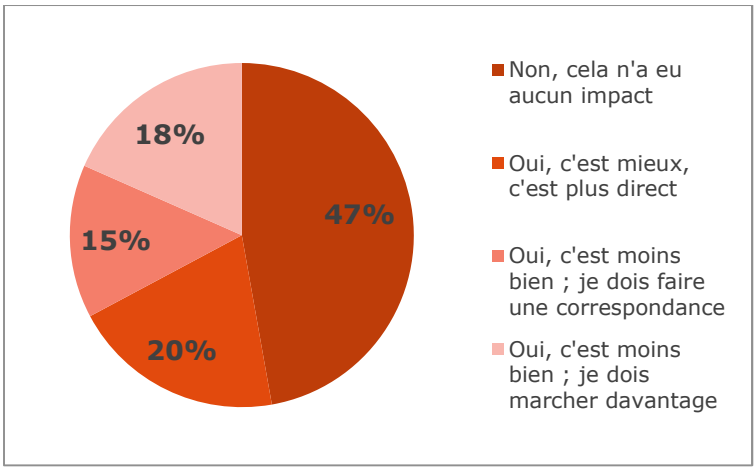
CE QU'IL FAUT RETENIR

***84%** des utilisateurs de la nouvelle Lianes 1 se disent **satisfaits** de son itinéraire.*

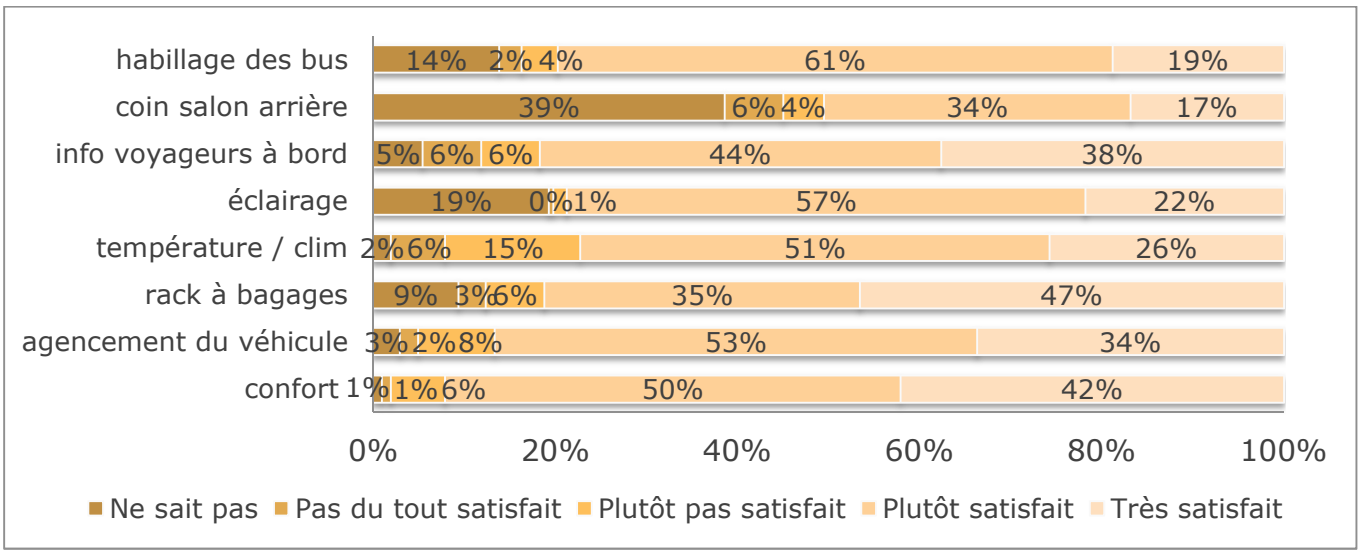
***33%** estiment toutefois que cela **complexifie leur voyage**.*

***92%** apprécient le **confort des nouveaux bus**.*

- Impact de la modification d'itinéraire :



- Appréciation des nouveaux véhicules :
  - La modification de l'itinéraire s'est accompagnée d'un changement de matériel : espace salon à l'arrière, rack à bagages… 58% des utilisateurs de la Lianes 1 avant juillet 2015 préfèrent les nouveaux bus.



- De nombreuses attentes ont été formulées quant à la ponctualité et à la vitesse commerciale en baisse dues à de nombreuses sollicitations des conducteurs au niveau de l'aéroport et désormais de la gare.

VI.5.2. Les enquêtes « Performance de services »

VI.5.2.a) Suivi du traitement des réclamations – vague 4

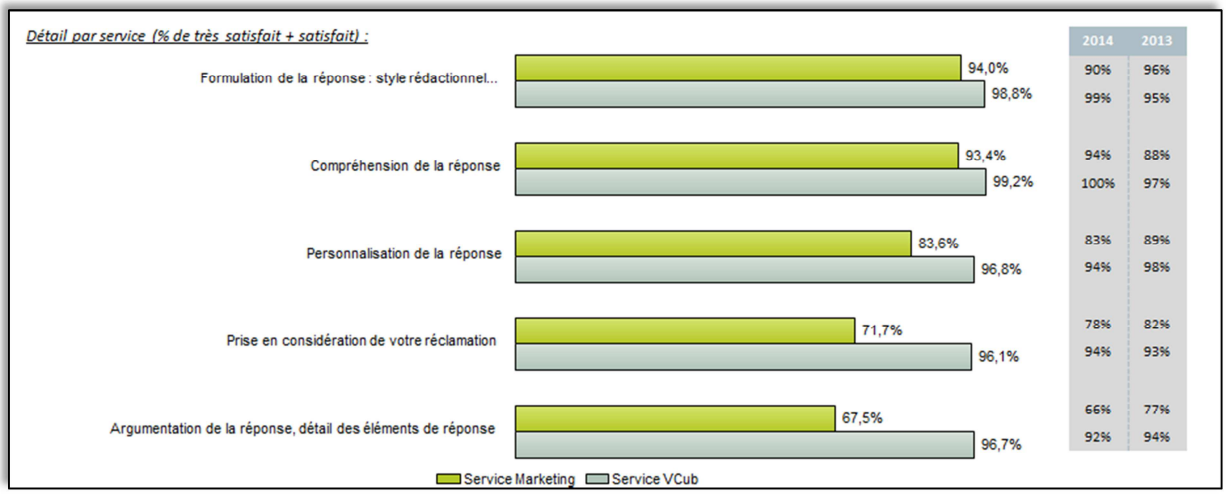
Une quatrième vague d'interrogations a été menée faisant suite aux trois premières réalisées en 2012, 2013 et 2014. Cinq cents réclamants ont été interrogés par téléphone en janvier. Les résultats sont les suivants :

- Prise en charge de la réclamation :
  - Le délai de réponse est jugé bon par 85% des interviewés : 84% pour les réclamations Tbc et 90% pour le service VCub.
- Traitement de la réclamation :
  - 75.3% des répondants sont globalement satisfaits du traitement de leur réclamation (-4 points par rapport à 2014).
  - Ce taux est de 90% pour les réclamations concernant le service VCub et 69% pour les réclamations Tbc.
  - Le taux de satisfaction est plus élevé pour les réclamations Tbc effectuées par téléphone et en agence car les motifs (essentiellement billettique) conduisent à une action concrète compensatoire pour le client.

CE QU'IL FAUT RETENIR

__75,3%__ des « réclamants » se disent __satisfaits du traitement__ de leur réclamation (en baisse de 4 points), et __94%__ sont __satisfaits de la réponse__ qui leur est apportée (en hausse de 4 points).

- Satisfaction envers la réponse :
  - La formulation de la réponse envers les réclamations Tbc obtient un taux de satisfaction de 94%, en hausse de 4 points par rapport à 2014.
  - La prise en considération est a contrario en baisse de 6 points, avec un taux de satisfaction de 72%.



- Le taux de satisfaction pour les réclamations VCub est en hausse pour les items concernant la personnalisation et argumentation de la réponse : respectivement + 3 et + 5 points par rapport à 2014.

- La satisfaction globale de la gestion des réclamations obtient une note de 7/10.

VI.5.2.b) Disponibilité des Valideurs

Ces observations ont été réalisées par le cabinet Epsilon Marketing en février, avril et septembre 2015 afin de mesurer le taux de disponibilité des valideurs. Plus de 1 000 observations ont été réalisées par vagues sur le tram et le bus. Les enseignements sont :

Rames	Observations	Nb HS	% HS
Anciennes	**398**	41	**10,3%**
Nouvelles	**180**	7	**3,9%**

- Indisponibilité du premier valideur :
  - Sur les 1 293 tests effectués à bord des bus et des trams en septembre 2015, 85 n'ont pas fonctionné, soit un taux d'indisponibilité de 6.6% (un taux en baisse par rapport à la première vague d'observations réalisée en février où le taux d'indisponibilité était de 10%).
  - Ce taux est plus élevé sur le tram où il atteint 8.3% contre 5.2% sur le bus. Les nouvelles rames ne rencontrent que 4% de valideurs non fonctionnels.

- Indisponibilité par véhicule :
  - Sur les 85 observations HS (« hors service ») constatées, 68 ont fonctionné sur le second valideur présent à bord des bus et des rames.
  - Le taux de non disponibilité par véhicule est dont de 0.9% (1.3% en avril 2015)

- Evolution du taux d'indisponibilité :

	Sept 2015	Avril 2015	Février 2015
Global / véhicule	0,9%	1,3%	2,3%
Bus	1,1%	0,85%	1,2%
Tram	0,7%	1,8%	3,4%

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **disponibilité des valideurs** a été mesurée à **99,1%** en septembre 2015 : les clients n'ont donc pas la possibilité technique de se mettre en règle que dans 0,9% des cas.*

VI.5.2.c) Etude sur le fonctionnement des BIV

Mi-décembre 2015, une étude a été diligentée afin d'établir un premier bilan sur le déploiement de l'information voyageurs temps réel aux arrêts, et en particulier sur le fonctionnement des BIV (bornes d'information voyageurs).

Premier constat : toutes les bornes et totems ne sont pas encore installés, puisque sur les 220 que prévoient ces projets, seuls 158 (soit 72%) ont été implantés.

Deuxième constat : même installées, certaines bornes ne sont pas en état de fonctionnement, les raccordements électriques n'ayant pas été effectués. Cela concerne 34 bornes sur 158, soit 22%.

Au total, à fin décembre, seules 124 bornes étaient en état de fonctionnement, soit 56% du nombre prévu dans le projet.

Lorsque les BIV fonctionnent, 67% des clients attendant à l'arrêt regardent l'information, qui correspond dans 93% des cas à la réalité de l'arrivée du bus à +/-2 minutes par rapport à l'horaire annoncé.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*16 mois après le lancement du nouveau SAEIV bus, **seules 56% des BIV fonctionnent**.*

62 bornes ne sont pas implantées.

34 bornes sont implantées mais non alimentées électriquement.

*Mais quand elles fonctionnent, elles délivrent une **information pertinente dans 93% des cas**.*

VI.5.3. Les enquêtes Relation Clients

VI.5.3.a) Baromètre de satisfaction – vague 3

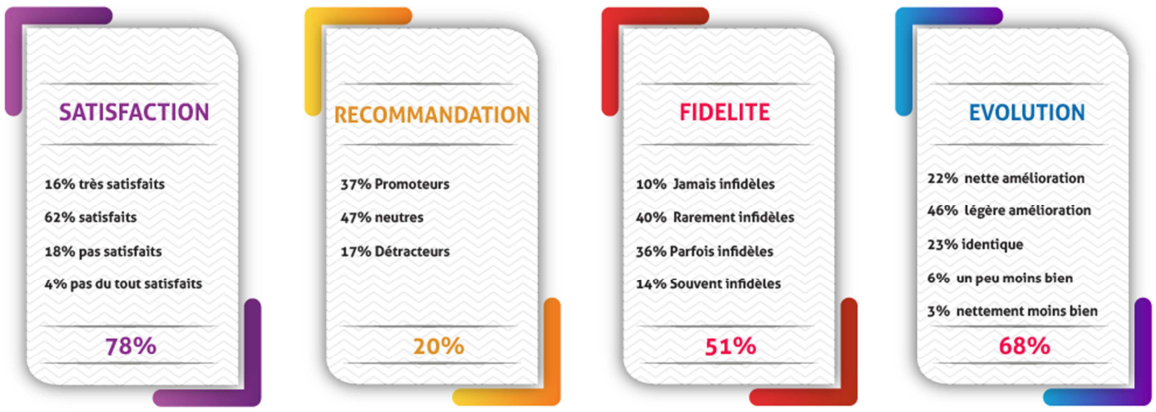
La troisième vague du baromètre satisfaction a été réalisée auprès des panélistes Tbc Interactive en mars 2015 (la première vague avait été réalisée en février 2014). 341 personnes ont répondu soit un taux de retour de 35%. Principaux résultats :

- Satisfaction :
  - Un taux de satisfaction de 78% : en hausse de cinq points par rapport à novembre 2014.
  - Une note moyenne attribuée de 7,8/10.
  - 68% des répondants estiment que le réseau Tbc s'améliore, soit + 2 points par la dernière vague.
  - La satisfaction envers la régularité des trams est en hausse de 5 points et l'accueil par le personnel Tbc en hausse de 10 points par rapport à novembre 2014.
  - La ponctualité des bus, le fonctionnement des valideurs et la conduite des conducteurs sont les items dans lesquels Tbc doit le plus s'améliorer.

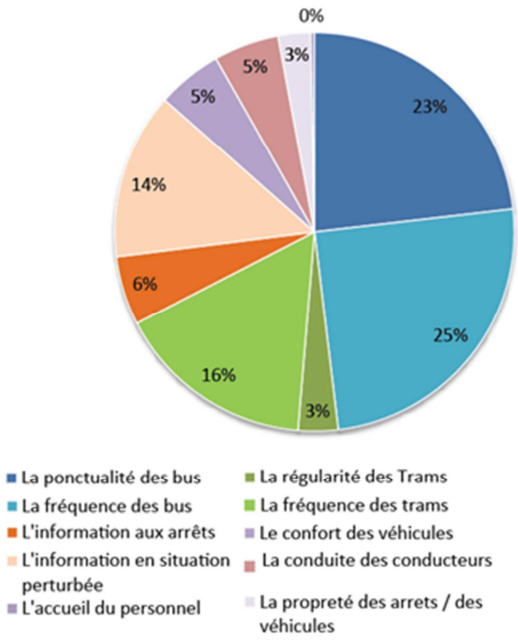
CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le baromètre satisfaction Tbc affiche une **progression de 5 points du taux de satisfaction**.*

Les principales attentes concernaient (en mars 2015) la ponctualité et la fréquence des dessertes.



- La fraude :
  - 81% des répondants ont le sentiment de voir fréquemment des utilisateurs frauder, soit + 3 points par rapport à la dernière vague.
- Les Attentes :
  - Les attentes principales sont l'amélioration de la ponctualité des bus, la fréquence des bus et des trams et l'amélioration de l'information voyageur en situation perturbée :



VI.5.4. Les enquêtes commanditées par la Métropole

VI.5.4.a) Enquête satisfaction 2014 du réseau Tbc

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole et réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 200 personnes (1 200 abonnés et 1 000 occasionnels) a été menée en mars 2015 par le bureau d'études FYM Etudes. Principaux résultats :

- Note de satisfaction :
  - clients abonnés : 14.8/20 (stable par rapport à l'année 2014) et 90.4% de satisfaits
  - clients occasionnels : 15.3/20 et 92.3% de satisfaits
- Les points forts :
  - le personnel Tbc,
  - la fréquence de passage des trams en semaine,
  - la régularité du tram et le sentiment de sécurité.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les clients sont **satisfaits** du réseau Tbc à **90,4% chez les abonnés**, et 92,3% **chez les occasionnels**.*

L'image du réseau est toutefois en baisse de 10 points par rapport à l'an passé.

- Les points à améliorer :
  - la ponctualité des bus,
  - la fréquence de passage des bus en semaine,
  - et l'information en situation perturbée.
- L'image du réseau : 88% des abonnés interrogés ont une bonne image du réseau Tbc (-10% par rapport à l'enquête précédente)

VI.5.4.b) Baromètre satisfaction 2014 du service Mobibus

Les résultats sont présentés au chapitre XV.4.

VI.5.4.c) Enquête Fraude

L'enquête, commanditée par Bordeaux Métropole au Cabinet Tryom a été réalisée du 18 au 25 novembre 2015 auprès de 6 760 personnes. L'objectif contractuel 2015 était d'atteindre un taux de fraude enquêté de 9,5% (construit sur base du taux 2013 de 10,8%). Les résultats de l'enquête font ressortir un taux de 10,1% qui constitue une satisfaction pour le Délégataire puisque le point de départ 2014 était plus élevé (11,2%) que celui ayant servi de référence au contrat de DSP (10,8%).

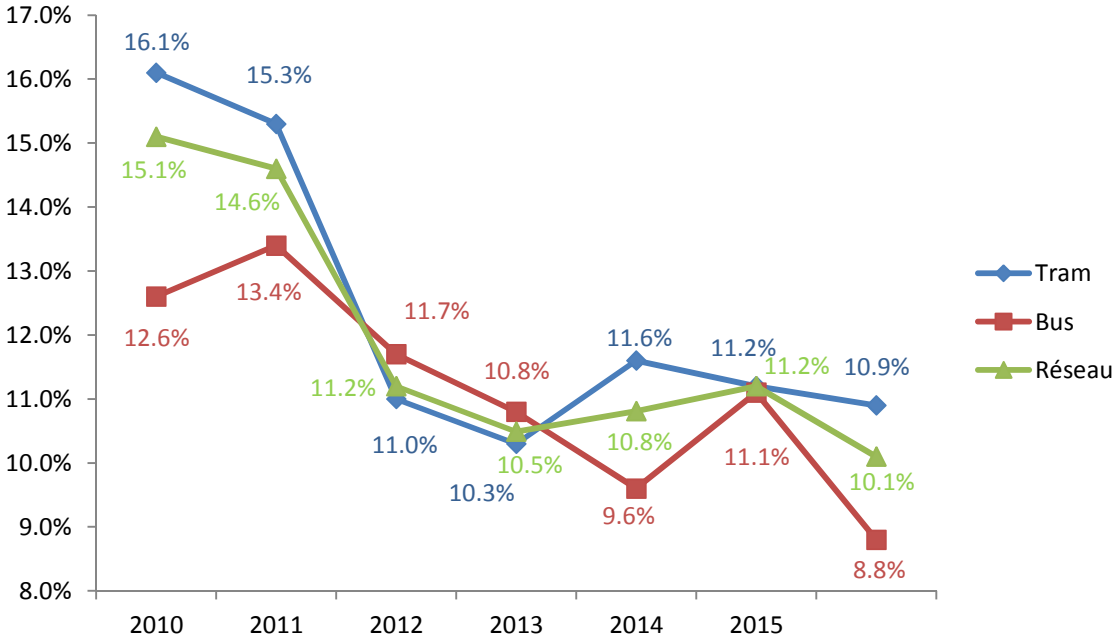
CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le taux de **fraude a baissé de 1,1 point**, pour s'établir à 10,1%.*

Les résultats détaillés sont les suivants :

- Le taux de fraude global est en baisse : 10.1 % (11.2% en 2014)
- Le taux de fraude du tram est en légère baisse : 10.9% (11.2% en 2014). Il baisse sur la ligne C avec un taux qui avoisine les 10.7%, mais augmente sur la ligne A et sur la ligne B.

- Le taux de fraude a diminué sur le Bus : 8,8% (11,1% en 2013). Il s'élève à 8.5% sur les Lianes (-2.2 points par rapport à 2014), 9% sur les lignes principales (-3.5 points par rapport à 2014) et 12% sur les Corols (-2.2 points par rapport à 2014)
- On constate un pic de fraude en fin de journée, à partir de 18h30 avec un taux de 18.5% et une forte augmentation de la fraude le dimanche (20.5%, soit +2 points)
- La part de la fraude dure (sans titre) est en légère diminution : 86% de la fraude contre 88% en 2014.
- Les caractéristiques des fraudeurs sont sensiblement identiques à celles constatées les années précédentes : les hommes obtiennent un taux de fraude plus élevé que les femmes. On constate une fraude importante chez les inactifs (18.2%) quoiqu'en baisse avec l'année dernière (-9 points)
- Le taux de non validation est en baisse et passe de 9.1% à 6.8%.
- Le taux de fraude sur le réseau soirée (à partir de 20h) est légèrement en hausse et passe de 21.6% en 2015 à 22.3% en 2014.



VI.6. Réclamations clients

VI.6.1. Récapitulatif des réclamations 2015

Réclamations par ligne Année 2015 (en nombre)	Billettique	Non respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Comportement anti-commercial	Amélioration de l'offre	Tramway	Confort déplacement à bord du véhicule	Absence info/ Info non conforme	Sécurité non liée à la conduite	Confort attente arrêt	Incident circulation	Thèmes divers	Total général
Tram A	497	11	2	36	18	346	31	12	30	3		34	1 020
Tram B	400	15	1	37	27	262	21	17	26	2	1	31	841
Tram C	454	8		24	34	231	7	12	16	1		22	809
Sous-total tramway	1 351	34	3	97	79	839	59	41	72	6	1	87	**2 669**
BATCUB	1	3	3	4	1			1					13
Lianes 1	19	146	14	29	79		11	22		5	5	11	341
Lianes 2	1	92	4	7	28	1	13	7		1	4	7	165
Lianes 3	8	118	10	16	12		41	6	3	2	6	5	227
Lianes 4	8	93	8	19	6		5	10	3	1	12	5	170
Lianes 5	12	114	19	29	18		23	10	6	1	10	9	251
Lianes 6	4	57	5	7	17	1	6	5				6	108
Lianes 7	3	95	1	9	9		7	4	1		2	3	134
Lianes 8	3	71	6	6	5		5	4	2		1	5	108
Lianes 9	8	98	4	17	2	1	6	11			6	7	160
Lianes 10	4	71	14	12	17	1	3	7	1	2	5	7	144
Lianes 11	4	88	23	23	10		6	9		2	1	7	173
Lianes 14		2			3		1						6
Lianes 15	9	103	8	19	8	1	12	11	3	1	4	8	187
Lianes 16	3	61	7	11	63		14	9	1	3	3	8	183
Ligne 20		41	4		1	1	2				1	1	51
Ligne 21		6			2					1		1	10
Ligne 23		77	6	2	3	1	4	1	1		1		96
Ligne 24		98	10	7	2	1	5	5			3	3	134
Ligne 25	1	6	1	3	19		1	2		2			35
Ligne 26	2	46	1	5	5		4	2	1		1	1	68
Ligne 27		36	2	1			3	2		1	1		46

Ligne 28		1	50	1	6	1		5	2				2		68
Ligne 29		1	84	6	3	4		4	1	1	1	1			106
Ligne 30		1	67	6	3	15			2				2		96
Corol 32			20	3	15			1	2			3	2		48
Corol 33		2	15	2	2	1		3	1				3		29
Corol 34		2	70	5	7	5		5	1		1	1	2		99
Corol 35		2	53	10	5	4	2	2	5	3	1	2	1		90
Corol 36		2	21	2	6	28		1	3	1		2	1		67
Corol 37			61	2	2	11	1	5	5		1		2		90
Citéis 40															0
Citéis 41			71	1	3	3		2	4		1		2		87
Citéis 42		1	23	2	1	1		2							30
Citéis 43															0
Citéis 44			12	2	2	2		3	1			1	2		25
Citéis 45		1	24	1	2	3		2	1			2	2		38
Citéis 46			10												10
Citéis 63			4			2			2						8
Flexo 48			10	2	1	2	1	1							17
Flexo 49		1	2		5	1		1	1						11
Flexo 50			2		1										3
Flexo 52			1												1
Flexo 55			2					1	1						4
Flexo 57			1												1
Flexo 68					1										1
Flexo/Resago 38				1											1
Ligne 56 Express		1	39	3	3	3			1		1	1	1		53
Ligne 58 soir			1												1
Ligne 62			5	2	2	1			4			1			15
Ligne 64			12			1					1				14
Ligne 67			20		1	7									28
Ligne 70				1		6		1							8
Ligne 71			12	8	2	6		4	3	1		1	2		39
Ligne 72			11	2	4	4			2	1	1	2	2		29
Ligne 73			3			9		1					1		14
Ligne 74			3						1						4
Ligne 76			17	2		13		2	1		1				36
Ligne 77		1										1			2
Ligne 78			1						1						2
Ligne 79			1												1
Ligne 80			1	1					1						3
Ligne 81			3			1									4
ligne 82			1												1
Ligne 83			7	1	3	6									17
Ligne 84						1			1						2
Ligne 87			16	1		1							1		19
Ligne 89						5							1		6
Ligne 90		1	10	1	9	1		5	1	2			7		37

Ligne 91		13		3	2		1	1		2		2	24
Ligne 92		8		3	1		1	2					15
Ligne 93		2	1		1								4
Ligne 94		1											1
Ligne 95		2											2
Navette électrique													
47		1	1					1					3
Spécifique 85			1		1								2
Autres (>10 réclas)													0
Sous-total bus	107	2 315	221	321	463	12	225	180	31	33	84	132	**4 124**
Sous-total lignes tram/bus non identifiées	208	6	0	46	34	132	24	32	3	9	4	296	**794**
Sous-total Mobibus	0	40	11	24	0	0	4	0	2	0	0	68	**149**
Total général	1 666	2 395	235	488	576	983	312	253	108	48	89	583	**7 736**

L'expression des retours clients connaît sur l'exercice 2015 une croissance exponentielle pour un total de 7 736 réclamations, soit + 38% par rapport à l'exercice 2014.

Le premier sujet concernant les réclamations concerne le non-respect des horaires avec 2 395 réclamations sur 2015 contre 1 372 en 2014 (+74%). Le deuxième sujet faisant l'objet de nombreuses réclamations concerne la billettique avec 1 665 réclamations. Sur 2014, la billettique constituait la cause principale des réclamations avec 1 564 réclamations, ce sujet reste donc toujours très important vis-à-vis de la clientèle (+6% sur 2015).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*2015 affiche **38% de hausse du nombre de réclamations**.*

*La première cause concerne le **non-respect des horaires (31%)**, reléguant en deuxième position les motifs liés à la **billettique (20%)**.*

On note cependant une baisse des réclamations concernant la sécurité non liée à la conduite, le confort à l'arrêt et les incidents de circulation.

VI.6.2. Analyse des réclamations

Après une période de dix mois présentant une très forte augmentation, les deux derniers mois de l'année 2015 marquent une stagnation dans la recrudescence des réclamations. Malgré cette accalmie, et globalement sur l'année, la moyenne de réclamations traitées par mois est passée de 450 en 2014 à 611 en 2015, soit un bond de plus de 36% sur les 12 derniers mois.

Une des explications majeures de l'évolution sur l'année reste l'explosion du thème « non-respect des horaires » (+77%), qui représente à lui seul plus de 30% des thèmes exprimés. Outre les causes « récurrentes » telles que des retards sur le terrain (50% de ces signalements), l'autre moitié fait écho à des défauts de réalisation de l'offre, à savoir panne ou matériel indisponible, services non couverts conducteurs ou encore les conséquences des problèmes de la halle Lescure au printemps.

Concernant les réclamations billettiques (principalement des Tickartes coincés et des incidents avec les DTT), si la baisse a été marquée sur les deux mois de rentrée (-22%), conséquence logique et visible de la mise à niveau des valideurs, celle-ci est stoppée sur les deux derniers mois de 2015. Cela reste donc le 2ème motif de réclamations avec 22% du total des réclamations.

Le tram arrive en 2ème position en termes d'évolution en 2015, avec +86% de signalements. Pour rappel, les modifications des P+R ont été très impactantes sur le 1er trimestre, auxquelles s'ajoutent ensuite les conséquences des Services Partiels, sans oublier, par vague, les perturbations quotidiennes sur le réseau tram avec de nombreuses coupures d'exploitation. Les questions sur le tram représentent au final 11% des réclamations en 2015.

VI.7. Contrôle des voyageurs

La lutte contre la fraude est un des enjeux majeurs de la DSP. Aussi l'année 2015 a-t-elle été consacrée à la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de lutte contre la fraude : « Valoriser le client et insécuriser le fraudeur ».

VI.7.1. Chiffres clés

	Année 2014	Année 2015
Nb voyageurs contrôlés	4 062 265	3 578 551
dont contrôles répressifs (a)	2 493 377	2 504 996
Taux de contrôle (nb voyageurs contrôlés / nb validations brutes corrigées)	4.95%	4.29%
Nb PV (b)	79 782	79 777
Taux de fraude constaté (b) / (a)	**3.20%**	**3.18%**
Taux de fraude enquêté	11,2%	10,1%
Nb présentations cartes en régularisation (c)	7 976	7 691
Nb infractions payées (d)	32 497	33 002
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	45.26%	45.78%
Sommes encaissées (en €)	1 144 192€	1 170 429€

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **taux de contrôle** est à **4,3%** et **dépasse l'objectif contractuel** de 4%.*

Le nombre de PV établis et les recettes encaissées sont stables.

Les indicateurs de la nouvelle délégation en matière de lutte contre la fraude sont inchangés mais les objectifs ont été révisés.

Le taux de contrôle global du réseau Tbc est en légère baisse (4.29% en 2015 contre 4.95% en 2014) mais reste au-dessus de l'objectif contractuel (4%). L'ensemble des 6 sous réseaux enregistrent aussi des résultats conformes aux objectifs (supérieur à 2,5% pour le réseau structurant et principal, supérieur à 2% pour le réseau local, BatCub et soirée, et supérieur à 4% pour le réseau Tram) à trois exceptions, intervenues sur les deux mois d'été.

Globalement, l'ensemble des sous-réseaux a enregistré une baisse du nombre de voyageurs contrôlés par rapport à l'année 2014, tout en restant conforme aux objectifs. Ces résultats sont

consécutifs aux nouvelles dispositions contractuelles en matière de lutte contre la fraude qui imposent au Délégataire un taux de contrôle répressif de 70% minimum (contre 60% lors de la précédente délégation) et de contrôle dissuasif au maximum de 40% (contre 30%) corrélés à l'augmentation des validations.

Le nombre de PV (procès-verbaux) émis est stationnaire (79 777 en 2015 contre 79 782 en 2014). Les verbalisations au motif de « Sans titre de transport » sont en baisse de 2,03% et les verbalisations au motif de « titres non validés » ont aussi baissé de 3,07%.

Les non présentations d'abonnements sont en baisse de 3,57% et représentent 9,64% des infractions constatées (identique à 2014).

D'autre part, le Délégataire a enregistré une baisse de 12,64% des verbalisations pour non-validation d'un abonnement et non-validation en correspondance. Cette baisse se poursuit depuis 3 ans et est imputable aux actions d'incitation à la validation (VSE) ainsi qu'à la pratique par les conducteurs de bus de la Validation Encouragée à l'Entrée (VEE).

Le taux de fraude constaté (rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés en répressifs uniquement) poursuit sa baisse (3,18% en 2015 contre 3,20% en 2014 et 3,73% en 2013).

Concernant le taux de fraude enquêté, les résultats de l'enquête fraude font ressortir un taux de 10,1%. Ces résultats sont détaillés dans le chapitre VI.5.4.c).

Le taux de recouvrement enregistre une légère augmentation (45,78% contre 45,26% en 2014). Il prend en compte les PV payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle ainsi que les PV qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

VI.7.2. Réorganisation de l'UPA PACE

VI.7.2.a) Mutualisation contrôle et IPM

En 2015, l'UPA PACE (Prévention, Assistance, Contrôle, Environnement social) a démarré la réorganisation prévue dans le nouveau contrat de DSP pour répondre au besoin de couvrir plus efficacement l'ensemble de la Métropole en matière de lutte contre la fraude.

Cette réorganisation repose sur la mutualisation des équipes de contrôle et de l'équipe d'intervention-prévention-médiation (IPM) pour augmenter la capacité du Délégataire à lutter contre la fraude et améliorer les délais d'intervention et d'assistance sur le terrain.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Conformément à ses engagements, le Délégataire a **renforcé les moyens humains affectés aux missions de contrôle et de sécurisation**.*

*Son organisation a en outre évolué pour **plus de souplesse** et **plus de réactivité**.*

*Le **nouveau PC Sécurité** assure une **coordination plus efficace** des moyens déployés sur le terrain.*

VI.7.2.b) Recrutement de conducteurs – vérificateurs polyvalents

En outre, dans le cadre de la lutte contre la fraude, des conducteurs volontaires ont été identifiés pour exercer le métier de vérificateur en polyvalence. Une trentaine d'agents ont ainsi été sélectionnés, formés puis

assermentés de manière à pouvoir exercer pleinement le métier de vérificateur au sein des équipes de contrôle.

Au-delà d'accéder à la polyvalence et de rompre à la routine de la conduite, cette polyvalence s'inscrit également dans le cadre de la mise en œuvre de la validation encouragée à l'entrée car les conducteurs polyvalents sont ainsi des relais d'information des points de fraude sur leurs lignes et permettent ainsi au plan de contrôle de s'enrichir de l'expérience terrain rencontrée au quotidien par les conducteurs.

Avec ce renfort de conducteurs, véritables relais du projet d'entreprise de lutte contre la fraude, le nombre de personnes intervenant au titre de la sûreté et du contrôle fraude est de 134 personnes physiques pour 120 en équivalent temps plein conformément au contrat.

VI.7.2.c) Coordination des moyens par le PCS

Pour assurer la coordination et l'optimisation du déploiement des équipes sur le terrain, le Délégataire a mis en œuvre un Poste de Commandement dédié à la Sûreté (PCS) qui centralise tous les appels à caractère sécuritaire et déclenche les interventions des équipes.

Les équipes opérationnelles agissent selon 3 modes de déplacement, en pédestre, en voiture ou en moto, sur toute l'amplitude de fonctionnement du réseau. Ces équipes, géolocalisées et équipées de radios assurent les missions de contrôle des titres de transport prévues dans le plan de contrôle et interviennent sur demande du PCS pour assister les personnels et voyageurs, et traiter les incidents en collaboration, si nécessaire, avec les Pompiers et la Police :

- Des équipages en voiture contrôlant les lignes excentrées et à faible fréquence. Un véhicule est systématiquement affecté sur la rive droite pour renforcer l'action des médiateurs du PIMMS.
- Des équipages pédestres (dont la composition varie en fonction de la méthode de contrôle déployée) sont plus particulièrement dédiées au contrôle des tramways.
- Des équipages en motos couvrent prioritairement le secteur de Bordeaux jusqu'à la rocade en 3 services de 4h00 à 2h00. Plutôt dédiées aux interventions sécuritaires, les motos assurent au quotidien des actions d'incitation à la validation sur les pôles d'échange et de la prévention aux abords des établissements scolaires.
- Pour assurer la coordination de l'ensemble des équipes et optimiser leur positionnement sur le réseau, le Poste de Commandement Sûreté (PCS) centralise et traite les appels d'urgence et de détresse. Le PCS est aussi chargé de recaler le plan de contrôle en fonction des évènements perturbateurs sur le réseau.

VI.7.3. Types de contrôles menés

L'année 2015 s'inscrit à la fois dans la continuité des actions entreprises depuis 2010 en matière de lutte contre la fraude et dans le démarrage d'un nouveau programme d'actions : la poursuite de la démultiplication des techniques et méthodes de contrôle s'inscrit pleinement dans la stratégie de déstabilisation des fraudeurs.

Pour ce faire, le Délégataire a déployé son plan d'actions qui repose sur les trois axes piliers de la lutte contre la fraude que sont : la prévention, la dissuasion et la répression.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **triptyque** de la lutte contre la fraude (**prévention-dissuasion-répression**) a été **renforcé** de nouvelles techniques de contrôle.*

*Il faut souligner une **coordination renforcée avec les forces de l'ordre**, et le **rôle important des 2 PIMMS**.*

*Des **actions** sont en outre organisées **en commun avec la SNCF**.*

VI.7.3.a) Actions de prévention

- En matière de prévention, Keolis Bordeaux Métropole a renforcé la pédagogie auprès des voyageurs en intensifiant la démarche de Validation Encouragé à l'Entrée (VEE) par le conducteur. Cette pratique, maillon important de la lutte contre la fraude vise à rappeler au client la règle de la validation.
    - L'année 2015 a clôturé le cycle de formation des conducteurs et de déploiement du rappel de la validation obligatoire aux voyageurs.
    - Une technique appelée la « LOVEE » (Ligne Opération VEE) a été créée pour soutenir le conducteur dans l'application de la VEE : plusieurs binômes accompagnent les conducteurs de plusieurs bus d'une même ligne sur un temps et un parcours limité.
    - De plus, pour accompagner les conducteurs dans cette nouvelle pratique de l'accueil à bord, 4 campagnes « opérations bureaux vides » ont été organisées en 2015.
- Le deuxième axe de la pédagogie repose sur des actions de sensibilisation au respect des règles applicables dans les transports, dans les établissements scolaires et en milieu associatif. L'objectif de 5 000 élèves pour 2015 est dépassé puisque ce sont 6 000 élèves dans 41 établissements qui ont été sensibilités aux règles du civisme et de la sécurité.
- Les médiateurs des Pimms contribuent également à l'application de la règle par leur médiation quotidienne et pédagogique. Au total, ce sont plus de 85% des voyageurs qui se sont mis en règle par une incitation à la validation ou l'achat de titre.
- Pour compléter le dispositif pédagogique vis-à-vis du client, les 2 campagnes de communication prévues ont été réalisées. L'une basée sur le rappel de la règle de la validation et l'autre plus dissuasive basée sur les risques encourus en cas d'intention frauduleuse.

VI.7.3.b) Actions de dissuasion

- En matière de dissuasion, la démarche de la « Validation Systématique à l'Entrée » (VSE) participe à l'augmentation de la visibilité des agents et contribue à l'identification des zones de fraude sur le réseau.
- Les équipes de la « Validation Systématique à l'Entrée » (VSE) qui agissent au quotidien pour rappeler la règle aux clients et les inciter à valider contribuent à hauteur de 30% au contrôle préventif. En binôme (un agent de maitrise et un conducteur), ils se déplacent sur les lignes, se positionnent aux arrêts et rappellent aux voyageurs la nécessité de valider et les risque encourus s'ils restent en fraude. Ces équipes, dont la présence rassure autant le conducteur dans sa pratique de la VEE que les clients dans leur légitimité à valider, sont au premier plan de la chaîne de lutte contre la fraude grâce à leur approche pédagogique et préventive.

VI.7.3.c) Actions de contrôle répressif

- Dans sa stratégie de déstabilisation des fraudeurs, le Délégataire s'est engagé à poursuivre la démultiplication des techniques et méthodes de contrôle. La nouvelle organisation du Délégataire en matière de lutte contre la fraude repose sur la mutualisation des effectifs de contrôle et d'assistance permettant l'optimisation des capacités de contrôles sur les zones de fraude.
- Au-delà des opérations « classiques » des équipes de contrôle en pédestre ou en véhicule, pour optimiser les déplacements et couvrir les bouts de lignes, des opérations spécifiques et ou commun avec des autorités ou partenaires sont organisées mensuellement. En 2015, 243 opérations spécifiques ont été organisées contre 165 en 2014.
    - Les opérations communes avec la Police Nationale, la Police Municipale et la Gendarmerie sont réalisées sur le réseau Tram (TOA – tram opération à l'arrêt et TOR – tram opération renforcé). Sur le réseau Bus, des opérations particulières (BOC – bus opération en civil et OCPM – Opération de contrôle avec la Police Municipale) ont aussi été organisées à différents horaires et lieux du réseau. 88 opérations ont été organisées en 2015 (+15% par rapport à 2014) ce qui représente un total de 87 832 clients contrôlés. Keolis Bordeaux Métropole a démultiplié les opérations de contrôle conjointes avec la Gendarmerie, essentiellement tôt le matin et le week-end (10 opérations en 2015 contre 1 en 2014) et plus particulièrement sur des lignes de Bus desservant des communes périphériques en zone gendarmerie (Blanquefort, Saint-Médard en Jalles, …).
    - Les opérations en civil (TOC – tram opérations en civil) ont été développées (75 opérations en 2015 contre 18 en 2014). Une équipe de contrôleurs en civil monte dans une rame et annonce le contrôle après la fermeture des portes. Une variante a été mise en œuvre : l'équipe est composée pour partie de contrôleurs en civil et pour partie de contrôleurs en tenue. Abordée de manière professionnelle, cette méthode est appréciée par les clients du réseau « en règle » et se déroule sereinement vis-à-vis des fraudeurs « joueurs » qui n'opposent pas de résistance à l'établissement du procès-verbal, pris en « flagrant délit ».
    - Une nouvelle technique de contrôle a été mise en œuvre en 2015. Il s'agit du « Radarame ». Le principe : le contrôle est annoncé 2 arrêts avant la montée des contrôleurs. Cette technique est un mix entre une approche préventive et répressive. Elle permet au client de préparer son titre de transport ou à celui ayant « oublié » de valider son titre de transport, de le valider. Cette technique facilite la vérification des titres par les contrôleurs mais mobilise une vingtaine de contrôleurs à chaque fois. En 2015, ont été organisées 2 opérations Radarame.
    - L'OPimms (technique qui consiste à doubler le chaînage préventif des médiateurs d'un Pimms, d'une opération de contrôle purement répressive) a été mise en oeuvre.
    - Enfin, le Délégataire a organisé 3 opérations de contrôle conjointes avec la SNCF sur les pôles Saint-Jean et Pessac Gare.

VI.8. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU (lignes harmonisées)

Les kilomètres effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux Métropole.

Les données de validation, et donc de voyages, des lignes harmonisées (dont la plupart ne sont pas équipées de valideurs Tbc) ne remontent pas dans les systèmes et ne peuvent donc pas être suivies non plus.

Chapitre VI



Sécurité des biens et des personnes, accidents, et sûreté de fonctionnement

7

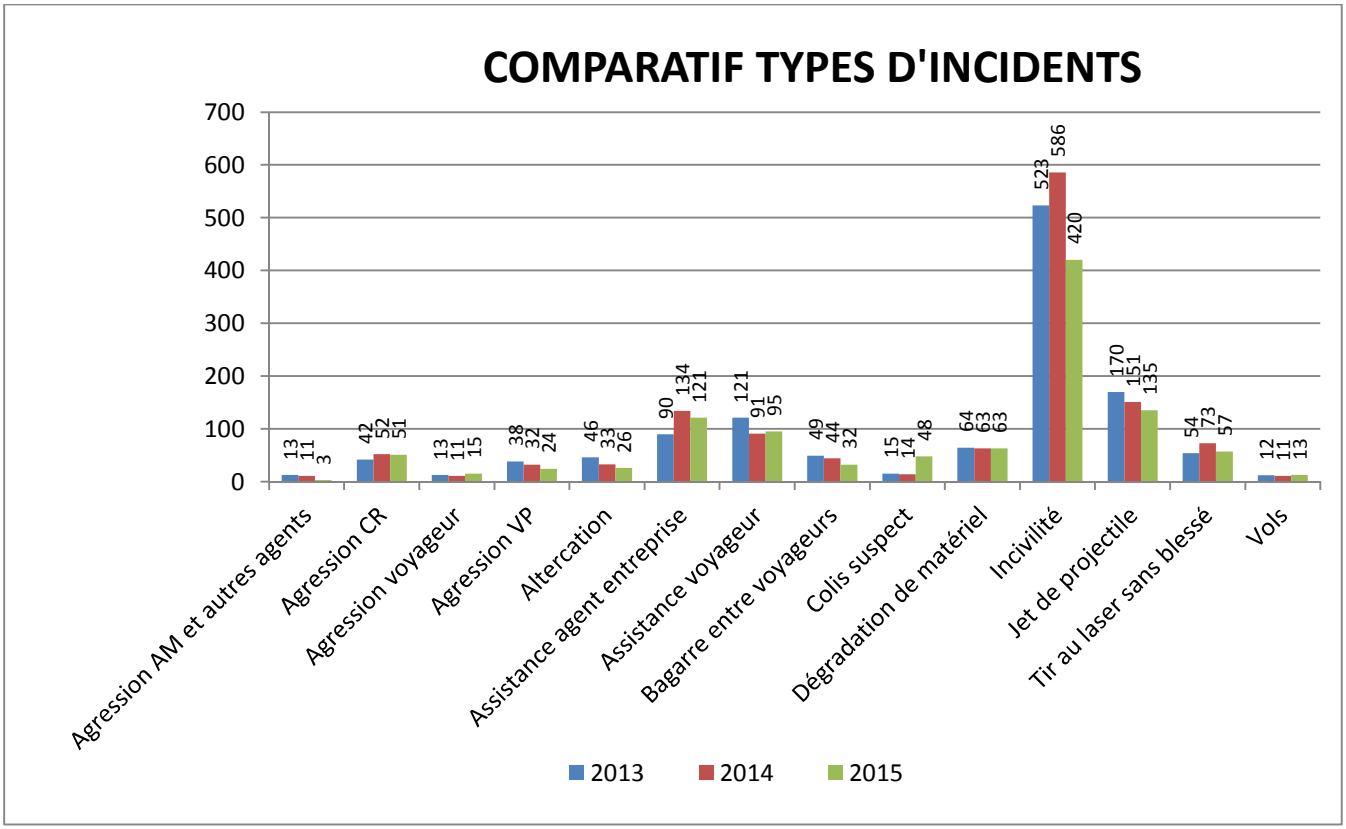
RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre VII. Sécurité des biens et des personnes, accidents, et sûreté de fonctionnement

VII.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions)



Après une légère hausse des incidents en 2014 (+4,29%), le nombre des incidents enregistre une forte baisse en 2015 (-15,54%). Cette baisse s'explique en grande partie par la diminution des agressions vis-à-vis du personnel (-31%) ainsi que par la diminution des incivilités liées au non-respect des règles de transport (-49%). Ces résultats sont le fruit de la mise en œuvre de la nouvelle organisation de l'UPA PACE qui repose sur la mutualisation des équipes de contrôle et d'assistance ainsi que sur l'augmentation de la présence des équipes sur le réseau. La poursuite de la présence des équipes VSE sur les lignes de bus ainsi que la poursuite de la VEE agissent comme des leviers complémentaires à l'amélioration du sentiment de sécurité, et de l'ambiance à bord des véhicules.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le nombre d'**incidents** est en baisse de **-15,5%**.*

*Les **agressions** envers le personnel du Délégataire ont chuté de **-31%**.*

VII.1.1. Incivilités

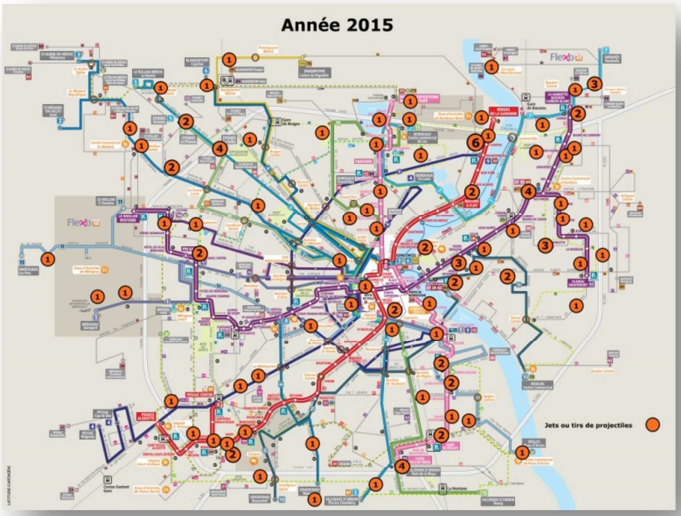
Globalement, les incivilités sont à la baisse par rapport à 2014 (-22%). Les incidents d'ambiance (altercation et bagarres entre voyageurs) diminuent aussi (-25%) par rapport à 2014. Le constat est le même pour les non-respects des règles de transport (-49%) ainsi que les états d'ébriété (-41%).

En revanche, les insultes et outrages sans dépôt de plainte envers le personnel du Délégataire sont en hausse de 46% et semblent refléter l'exaspération ambiante du sentiment d'irrespect lié aux fonctions des services publics et à la baisse du seuil de tolérance.

VII.1.2. Jets de projectiles

Les jets de projectiles, avec ou sans dégât, sont en baisse (-11%) sur l'ensemble du réseau.

- Les mesures prises en 2014 et poursuivies en 2015 sur la commune de Floirac et plus particulièrement Cours de la Libération ont été bénéfiques. En effet, le Délégataire n'a enregistré en 2015 que 4 jets de projectiles dont 3 sans dégât. Ce résultat est le fruit d'une présence assidue des équipes de contrôle et d'assistance associées aux actions des services de Police.
- La Liane 6 sur le secteur de Blanquefort poursuit sa baisse significative des jets de projectiles (1 fait en 2015 contre 3 en 2014).
- Le secteur de la Châtaigneraie à Pessac se pacifie lui aussi puisque 1 seul fait a été enregistré en 2015 contre 13 en 2013.
- Le secteur d'Ambarès enregistre 0 jet de projectiles en 2015 contre 9 en 2014.
- Concernant le tramway, les jets de projectiles se maintiennent à la baisse (41 faits en 2015 contre 44 faits en 2014 et 37 en 2013). La Rive Droite enregistre 36% des jets de projectiles sur le tram (7 faits sur Lormont et 5 sur le Cenon). Les secteurs Claveau et Brandenburg sur la ligne B enregistrent une forte baisse des jets de projectiles (4 en 2015 contre 10 en 2014).

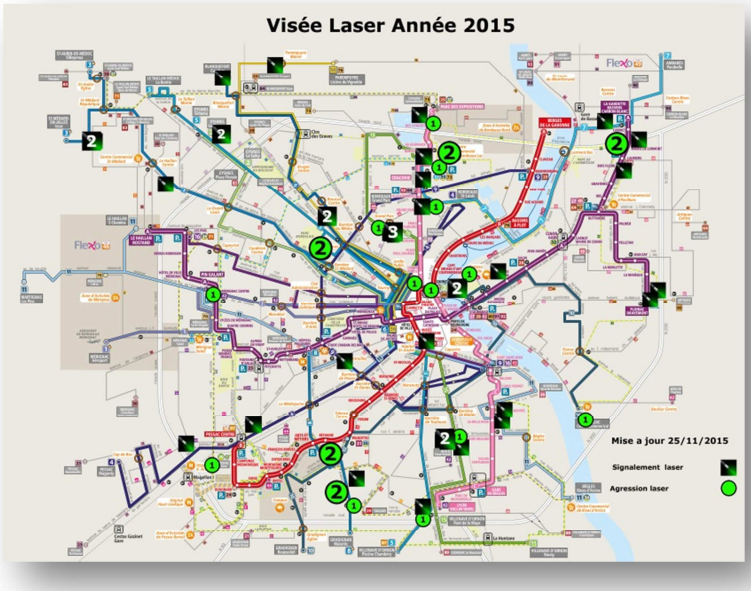


VII.1.3. Visées lasers

L'année 2015 poursuit la tendance à la baisse démarrée en 2012 concernant les visées au laser envers le personnel de conduite (-32%) : 71 faits ont été recensés en 2015 contre 104 faits en 2014.

Seulement 14 faits de visées laser en 2015 ont fait l'objet d'une procédure d'agression contre 31 faits en 2014 soit une baisse de 54%.

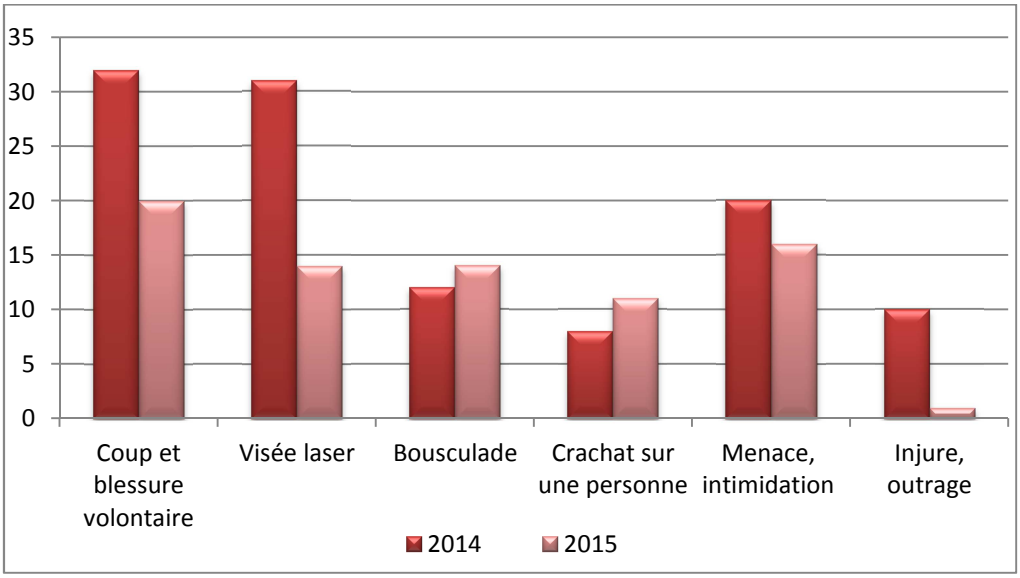
Les visées lasers commises sur le tram sont en baisse, 33% en 2015 contre 50% en 2014. On observe une dispersion des visées laser sur le réseau pour 2015 à la différence des années précédentes qui concentraient les visées laser sur les secteurs des Aubiers, entre Cenon et Lormont, les Quinconces et entre Peixotto et Thouars.



VII.1.4. Agressions

Le Délégataire a enregistré une diminution des agressions envers ses agents (-31%) et plus particulièrement envers les vérificateurs (24 agressions en 2015 contre 36 en 2014). Les agressions envers les conducteurs sont aussi en diminution (51 en 2015 contre 61 en 2014). Les agressions envers les agents de maîtrise terrain diminuent ainsi que celles envers des agents de maintenance intervenant sur le réseau et des agents d'information et de vente dans les espaces (3 faits en 2015 contre 16 en 2014).

A noter sur les Aubiers que des mesures préventives particulières ont dû être prises par le Délégataire en lien avec la Métropole et l'observatoire de la sécurité dans les transports en commun (notamment la mise en place d'une équipe cynophile sur le site, et le déplacement des coupures et relèves des conducteurs sur le dépôt du CEL : voir le chapitre II.6.5).



VII.1.5. Dégradations et vols

Les dégradations des matériels se stabilisent (63 en 2015, comme en 2014) après une forte hausse entre 2012 et 2013 (+33%). Les vols, tant à l'encontre des clients que des agents du réseau se stabilisent aussi avec 13 faits enregistrés en 2015 contre 11 en 2014.

VII.1.6. Impact des manifestations

Comme pour les années précédentes, les manifestations ont été nombreuses sur la Métropole et ont impacté plus particulièrement le fonctionnement du réseau dans le centre de Bordeaux. Des déviations d'autobus et des rebroussements de rames de tramway ont été mis en œuvre. Aucun incident grave sur le plan sécuritaire ne fut à déplorer.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Un **dispositif sécuritaire renforcé** est déployé par le Délégataire au cours des nombreuses manifestations impactant le réseau.*

A chaque manifestation festive ou sportive, afin d'assurer la sécurité des voyageurs et des agents sur l'ensemble du réseau, les effectifs sur le terrain sont renforcés et certains tronçons de lignes, si nécessaire, interrompus ou déviés :

- Carnaval de Bordeaux (1er mars) : dispositif renforcé avec la présence des motos. Organisation du carnaval initialement prévue respectée. Aucun incident à signaler.
- Marathon de Bordeaux (18 avril) : renfort des effectifs sur le terrain.
- Fête du fleuve (21 mai au 31 mai) : dispositif renforcé avec la présence des motos et des médiateurs du PIMMS de Cenon. Aucun incident grave à signaler.

- Gay Pride (13 juin) : dispositif renforcé avec la présence des motos.
- Fête de la musique (21 juin) : dispositif renforcé avec la présence des motos toute la nuit pour pallier les différents incidents liés à l'alcool. Aucun incident à signaler.
- Festival Reggae Sun Ska (du 7 au 9 août) : dispositif renforcé avec la présence des motos et des médiateurs du PIMMS de Cenon. Organisation initialement prévue respectée. Aucun incident à signaler.
- Matchs au Stade Chaban-Delmas : 22 matchs de rugby et de football en 2015. Dispositif renforcé avec la présence des motos pour les matchs «à risques » pour faciliter le passage des rames lors de la traversée.
- Matchs au Grand Stade : 19 matchs de football et de rugby à partir de mai 2015. Dispositif renforcé lors des matchs à forte affluence pour gérer les flux de spectateurs à l'arrivée et à la sortie du stade via un système de barriérage. Présence des motos pour faciliter le passage des rames en sortie de stade.

VII.2. Déploiement de la VEE

VII.2.1. VSE et VEE

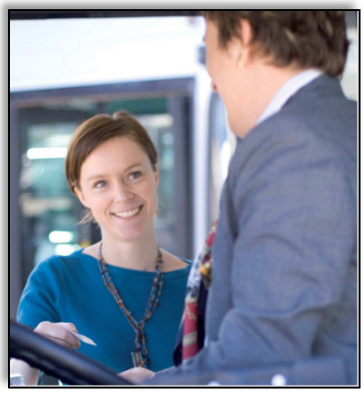
L'année 2015 s'inscrit dans le prolongement des actions engagées depuis 2009 pour réduire le niveau de fraude enregistré sur le réseau Tbc (Axe Dissuasion).

➲ *VSE : Validation Systématique à l'Entrée*

Un binôme formé d'un AM (« Agent de Maîtrise ») et d'un CR (« Conducteur-Receveur ») formés à la méthode VSE sont présents dans le bus et s'assurent de la bonne validation de tous les voyageurs qui montent. L'agent de maîtrise est assermenté et peut délivrer, le cas échéant, des amendes pour fraude avérée.

➲ *VEE : Validation Encouragée à l'Entrée*

Le CR accueille le client à bord et l'incite, le cas échéant, à valider. Pour renforcer l'efficacité du dispositif, le conducteur a la possibilité de n'ouvrir qu'une porte avant sur deux afin de canaliser le flux de voyageurs à la montée. Cette action n'est possible que pour des flux de montée inférieure à 6/8 clients afin d'éviter de pénaliser le temps de montée à l'arrêt.



Réussir à convaincre les CR de leur nécessaire implication dans l'acte de validation des clients est l'objectif prioritaire du projet VEE. La lutte contre la fraude est un projet d'entreprise qui concerne l'ensemble des salariés de l'entreprise Keolis Bordeaux

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Axe fort de la lutte contre la fraude, **la « VEE »** (Validation Encouragée à l'Entrée) **a été déployée** sur le réseau bus, dans le cadre d'un **plan d'actions ayant mobilisé tous les services de l'entreprise**, et de **nombreux moyens techniques, humains, et de formation**.*

Métropole. Il n'était pas concevable que les conducteurs de bus demeurent à l'écart de cette dynamique. Les organisations syndicales se sont opposées tout au long du premier semestre 2015 à la généralisation de la VEE : quatre journées de grève ont été enregistrées en mars, mai et juin 2015. Le projet a malgré tout été déployé

VII.2.2. Rappel des principales étapes

2009 à 2011 : Pérennisation de la Montée par l'Avant qui est devenue un réflexe naturel pour la clientèle. Par ailleurs, analyse des comportements clients grâce à l'envoi sur le terrain d'équipes VSE.

2012 : Formations d'Agents Maîtrise et de Conducteur-Receveur à la VSE puis constitution de binômes AM/CR qui interviennent en VSE sur l'ensemble du Réseau. Tous les Agents de Maîtrise de la DEX sont assermentés et la lutte contre la fraude devient « l'affaire de tous ». Mise en place d'une organisation « Projet » réunissant tous les services du réseau.

2013/2014 : Démultiplication des actions dans de nombreux domaines :

- Formations/ tutorats / assermentations
- Signalétique des autobus (intérieure et extérieure)
- Rétrofit des valideurs de titres de transport
- Adaptation du parc à l'utilisation de la ½ porte avant
- Changement des DARAC (Distributeurs de titres de transport vendus par les conducteurs)
- Campagnes de sensibilisation à la validation sur différents supports ainsi que sur les girouettes des autobus

VII.2.3. L'année 2015

VII.2.3.a) Déploiement de la VEE

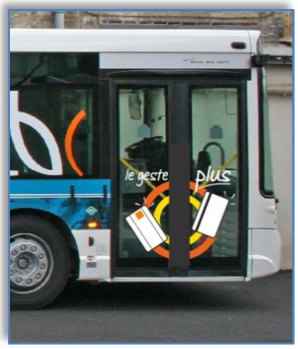
- Janvier 2015 : Lianes 1, 4 et 16
- Mars 2015 : Lianes 2, 3, 8 et 10
- Mai 2015 : Lianes 5, 9 et 15, Lignes 23 et 24
- Juin 2015 : Lianes 6 et 11 ; Lignes 56 et 35
- De septembre à décembre 2015 :
    - lignes Principales, Corols, Citeis et Locales
    - lignes affrétées

VII.2.3.b) Moyens alloués

- Préparation du terrain en renforçant le dispositif en VSE sur toutes ces lignes avant de passer par la méthode VEE ;
- Formation de conducteurs tuteurs qui relaient et assistent auprès de leurs collègues (1 200 CR formés à fin 2015) ;
- Poursuite des formations VSE pour AM et CR ;
- Séminaire VEE d'une journée pour les managers des CR ;

- Lancement d'opérations « Bureaux Vides » pour chaque étape de déploiement. Des représentants de toutes les directions sont mobilisés au contact de la clientèle (entre 12 000 et 15 000 contacts établis pour chacune des opérations organisées tous les deux mois ;
- Assistance fournie aux entreprises affrétées (formation des encadrants des entreprises sous-traitantes qui relaient ensuite auprès de leurs conducteurs) ;
- Créations de vidéos mettant en scène des CR en situation de VEE (pour les besoins de formations), et diffusion des tutoriels ;
- Mise en place sur le pupitre SAEIV d'un bouton  «annonces sonores » destiné à permettre aux CR d'accéder directement à 4 messages pour diffusion à la clientèle à l'intérieur du bus. Le 1er de ces messages est le rappel de l'obligation de valider ;
- Lancement d'opérations de partenariat entre l'UPA PACE et les UPA BUS dans le but d'encourager les CR dans la pratique de la VEE ;
- Campagnes de communication sur la validation auprès du public utilisant le réseau Tbc ;
- Définition d'objectifs VEE auprès des CR par les managers dans le cadre des entretiens d'évaluation. Diffusion d'un « Livret Conducteur » spécial VEE ;
- Mises à disposition de tous les AM de la Direction de l'Exploitation des moyens nécessaires leur permettant d'intervenir en cas de défaillance des valideurs.











VII.2.3.c) Des résultats encourageants

L'ensemble des dispositifs VSE et VEE ont permis de mettre en évidence une forte augmentation des ventes de Tickartes à bord des véhicules et des validations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **VEE** est efficace, et n'est **pas génératrice d'insécurité** pour les conducteurs, au contraire.*

L'accueil des clients se renforce à bord des bus et une des principales satisfactions est de constater en 2015 que les AM de la Direction de l'Exploitation ont désormais parfaitement intégré cette nouvelle mission. Les clients non fraudeurs apprécient la présence de nos agents car ils ressentent que l'accueil par les CR et l'ambiance dans les bus se sont améliorés grâce à une meilleure équité de traitement des passagers.



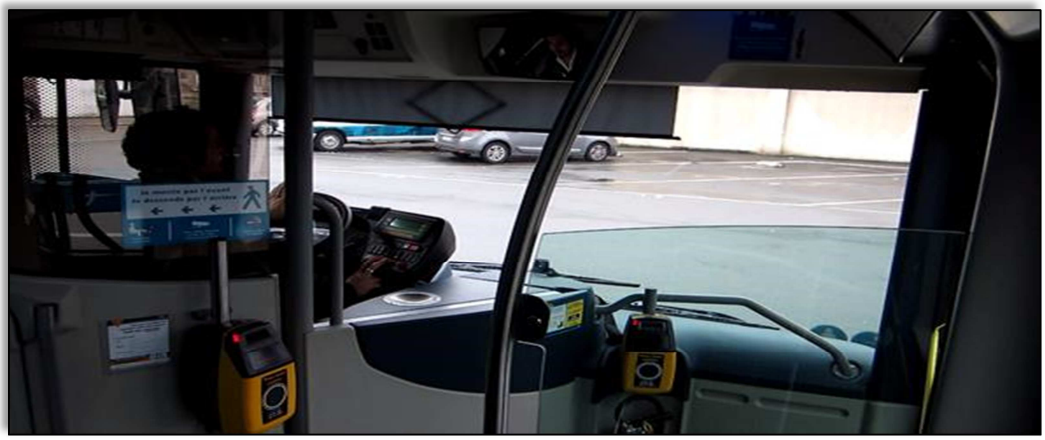
Les rapports conflictuels que nous avons pu constater à l'origine du projet entre les AM de l'UPA PACE et ceux des UPA BUS ont à ce jour totalement disparu, et c'est en parfaite cohésion que sont pratiquées les diverses interventions, qu'elles soient de nature dissuasive ou répressive.

Il faut souligner que le Délégataire a enregistré en 2015 une augmentation des validations supérieure en moyenne sur les lignes bus VEE par rapport aux autres lignes.

De plus, il n'y a pas eu d'agression de CR directement liée à la bonne pratique de la VEE au cours de l'année 2015. Par ailleurs, seules trois incivilités en relation avec la VEE ont été constatées sur cette période.

Enfin, les résultats de l'enquête fraude 2015 sont venus confirmer l'efficacité de cette mesure. Ils sont détaillés au chapitre VI.5.4.c).

Chapitre VII



VII.3. Convention avec la Police Municipale de Bordeaux

La convention de partenariat signée entre la Mairie de Bordeaux et le Délégataire en 2013 se poursuit. Cette convention a fait l'objet en 2015 d'une augmentation du nombre d'opérations conjointes, à savoir 4 par mois, et l'élargissement de l'amplitude horaire des opérations (entre 7h00 et 01h00).

Les objectifs de cette convention sont atteints :

- Lutter contre les incivilités : la présence de la Police Municipale aux côtés des équipes de contrôle du Délégataire rend plus efficace les actions de contrôles compte tenu de leur participation active en matière de recueil d'identité mais également de verbalisation pour incivilités. En 2015, trente-cinq opérations de contrôle en commun (OCPM - Opération de contrôle avec la Police Municipale) ont été organisées dans le centre de Bordeaux sur des créneaux horaires différents.
- Lutter contre l'alcoolisation excessive dans les transports en commun : la Police Municipale intègre dans ses patrouilles de nuit des passages sur le pôle des Quinconces principalement, et procède à des verbalisations pour consommation d'alcool ou demande à ce que les bouteilles détenues par les voyageurs soient vidées.
- Lutter contre le stationnement gênant : la Police Municipale est régulièrement sollicitée sur le secteur de Georges Clemenceau et Michelet pour verbaliser et mettre en fourrière des véhicules gênants.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole travaille en **partenariat renforcé avec la Police Municipale** de Bordeaux.*

VII.4. Observatoire de sûreté des transports en commun de l'agglomération bordelaise

Tout au long de l'année 2015, les actions suivantes ont été menées.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole travaille au quotidien pour améliorer la sécurité du réseau, et **participe activement à l'Observatoire de Sûreté**.*

Le Délégataire est en outre partenaire, voire à l'initiative, de nombreuses actions spécifiques, dont la création de 2 PIMMS.

VII.4.1. Mise en commun des bases de données et d'analyse de situation

Initiée en 2012, la base de données des incidents du réseau mise en commun avec la Police Nationale continue d'être alimentée et exploitée au quotidien. Les données de cette base sont également diffusées à la Gendarmerie Nationale. Par ce processus collaboratif, celle-ci est en capacité d'adapter l'organisation de ses patrouilles sur les secteurs enregistrant le plus d'incidents et de planifier des opérations de contrôle et de sécurité en commun.

VII.4.2. Prévention de l'alcoolisation des jeunes

VII.4.2.a) Soul Tram

Keolis Bordeaux Métropole continue d'être associé aux opérations « Soul Tram » tous les jeudis soirs de 21h30 à 00h30 en partenariat avec la Mairie de Bordeaux et l'association Tendances Alternatives Festives : sensibilisation du public étudiant à la consommation modérée d'alcool et à la prévention des incivilités dans les transports.

VII.4.2.b) Somm'enbus

Keolis Bordeaux Métropole poursuit l'accompagnement du dispositif Somm'enbus mis en place avec la Préfecture. Celui-ci a pour finalité de permettre aux jeunes alcoolisés d'avoir accès à un lieu médicalisé au lieu de déambuler en proximité des infrastructures du tramway.

VII.4.2.c) Ligne 58

Malgré la déviation due aux travaux en cours, la desserte de Paludate par la ligne de bus 58, poursuit son objectif de prendre en charge des jeunes fréquentant les établissements de nuit les jeudis, vendredis et samedis afin de les ramener sur les résidences étudiantes.

VII.4.2.d) Accompagnement des Pimms

Le nombre de médiateurs Pimms sur la rive droite a augmenté en 2015 pour atteindre un effectif de vingt-deux. Ils ont abordé 348 296 voyageurs pour des actions de prévention, de médiation et d'incitation à la validation. Grâce à leurs actions, 85% des voyageurs ont voyagé en règle. D'autre part, les médiateurs sont intervenus pour des actions de médiation et d'information, lors

d'évènements festifs (Fête du fleuve, Reggae Sun Ska, …) mais contribuent également aux rappels des règles de sécurité dans les transports.

VII.4.3. Prévention situationnelle

Les actions de prévention situationnelles permettent d'identifier les lieux (stations, pôle d'échanges,…) générant un sentiment d'insécurité dû à un problème d'entretien des aménagements ou de la végétation. Cependant ces actions peuvent également s'inscrire dans le cadre d'opérations préventives poursuivies en 2015 suite au déploiement des extensions.

Ces actions ont été menées par le référent Keolis Bordeaux Métropole chargé du contrôle et de la surveillance des secteurs incidentogènes ou générateurs de sentiment d'insécurité, et ce en collaboration avec la cellule prévention de la Police Nationale.

VII.4.4. Concevoir et conduire des actions de sécurisation

Le partenariat avec la Police Nationale et la Gendarmerie a été renforcé sur 2015 avec une augmentation des opérations communes de contrôle sur le réseau : voir le chapitre VI.7.

D'autre part, des actions de sécurisation ont été mises en œuvre sur la Lianes 3, plus particulièrement le dimanche matin aux heures de sortie des établissements de nuit.

Suite aux évènements de la fin d'année, Keolis Bordeaux Métropole a renforcé la sécurisation de pôles d'échange (Quinconces, Buttinière et Saint-Jean) par la présence d'agents de sécurité aux heures de forte affluence. Le plan Vigipirate renforcé a été réactivé par note de service accompagnée de la diffusion de messages de prévention sonores et visuels en stations et dans les rames. La procédure spécifique, concernant le traitement des colis douteux a été rediffusée. Enfin, une diffusion de la note de service précisant la conduite à tenir en cas de présence de personnes au visage dissimulé dans les transports a été réalisée.

VII.5. PIMMS

VII.5.1. Bordeaux

Dans le cadre de l'année 2015, sa première année, le PIMMS de Bordeaux s'est consacré à la médiation entrante.

VII.5.2. Cenon

Pour le PIMMS de Cenon, la médiation entrante a générée 7 000 accueils et médiations, et la médiation sortante 915 000 contacts pour l'année 2015. Le PIMMS a également participé à toutes les grandes manifestations de

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Outre les résultats positifs obtenus par les **PIMMS** en matière de médiation entrante et sortante, il faut souligner un taux de **73% de sorite positive vers un emploi ou une formation qualifiante**.*

l'agglomération telles que le Reggae Sun Ska, le marathon, le 14 juillet, la fête du fleuve, ainsi que les matchs au grand stade.

Au-delà de l'événementiel, la présence de la médiation sortante au quotidien réhumanise les transports et permet de faire respecter les règles de civisme et le règlement d'exploitation des transports qui sont aujourd'hui sans doute plus que jamais attendus dans l'espace public.

D'un point de vue sociétal, on constate un taux de sortie positive de 73% vers l'emploi ou la formation qualifiante à fin septembre 2014 pour les emplois aidés. Rien que cette année 2015, 10 médiateurs ont bénéficié d'une sortie qualifiée du PIMMS de Cenon.

VII.6. Accidentalité

VII.6.1. Bus

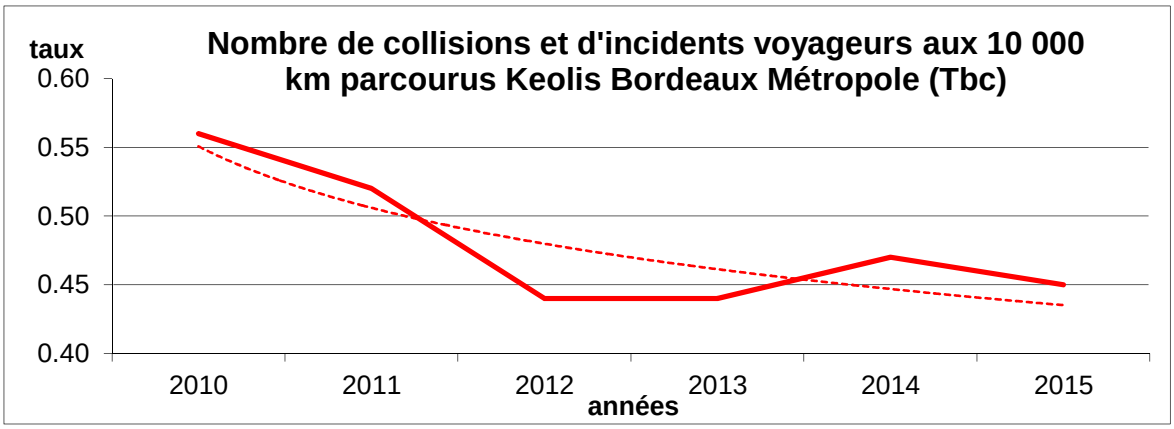
VII.6.1.a) Taux de fréquence

L'accidentalité globale (collisions avec les tiers et incidents avec les voyageurs) s'est stabilisée sur les 4 dernières années autour de 0,45 accident pour 10.000 km.

Le nombre de collisions avec des tiers intègre les piétons, cyclistes et tous types de véhicules routiers.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **taux de fréquence des accidents baisse** tant sur le bus que sur le tram.*



VII.6.1.b) Nombre de collisions dont corporelles

Collisions BUS	2015
Nb de collisions	870
Nb de victimes associées	81

Nota : depuis le mois de septembre 2015, la fiche ATB BUS distingue les victimes tiers et voyageurs associées à des collisions (27 cas recensés sur le dernier quadrimestre 2015). Ces éléments n'étaient pas suivis antérieurement avec la même définition. Aussi, le nombre de victimes ci-dessus a-t-il été extrapolé à partir des 4 derniers mois de l'année, sur une base proportionnelle.

VII.6.1.c) Faits notables

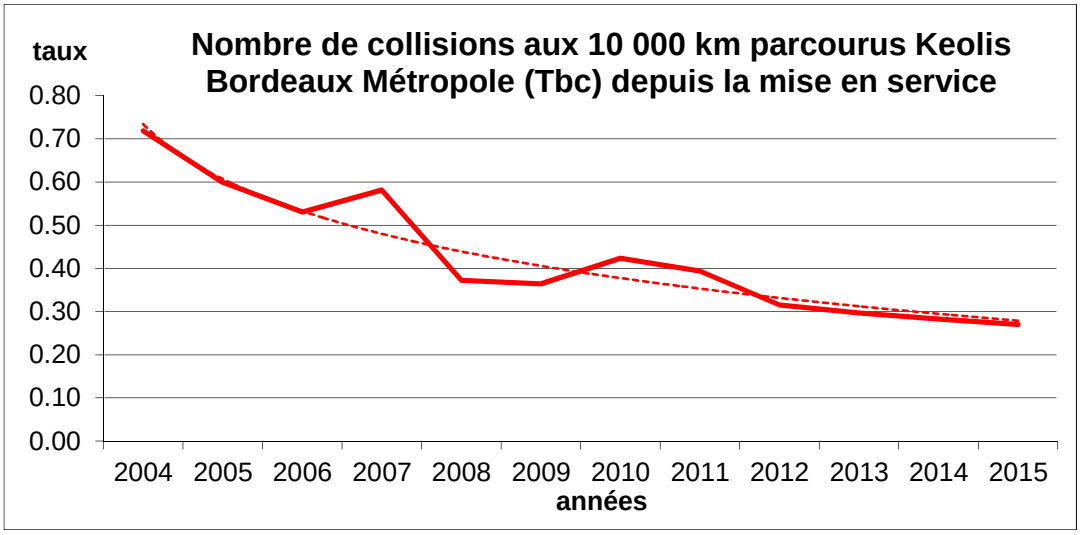
Au cours de l'année 2015 différents évènements sont survenus dans le cadre de l'exploitation du réseau :

- Le 26 juin 2015, un incendie s'est déclaré dans le compartiment moteur à l'avant du bus Gruau 2881. Le scénario envisagé est le suivant : l'alimentation haute pression (« HP ») de la canalisation de distribution était fuyarde au niveau du raccord de la pompe HP (400 bars). La fuite, qui n'était pas franche (dans le cas contraire, cela aurait engendré un arrêt du bus), a provoqué une projection sous forme de gouttelettes fines. Ce brouillard a saturé le compartiment moteur et a pris feu dès la limite inférieure d'explosivité (« LIE ») atteinte avec comme point chaud le turbo. Le moteur continuant à tourner, ce feu a ensuite été alimenté par la fuite jusqu'à ce que l'embrassement soit irréversible dans le compartiment moteur à proximité immédiate du réservoir de GO.
- Le 1er juillet 2015, un incendie s'est déclaré dans le compartiment moteur du bus hybride Heuliez 1145 qui rentrait au dépôt en HLP. Il n'y avait pas de passagers à bord et le CR a pu évacuer son bus après l'avoir stationné. L'incendie a détruit tout le bus et provoqué des dégâts important sur les locaux d'une agence immobilière, et sur les façades d'autres immeubles environnant. Une expertise technique a été diligentée. Il apparaît que l'environnement dans le compartiment moteur est sensible à des phénomènes de fuite de liquide pouvant être des carburants pour le départ d'un incendie. Aucune négligence de l'exploitant n'a été identifiée, lors de cette expertise. A fin 2015, un véhicule Hybride du réseau est en usine chez Heuliez pour proposer plusieurs améliorations, permettant de réduire cette sensibilité (passage de câble, suppression de frottements, isolation par rapport aux parties chaudes, suppression de durites …). Les prochains marchés bus seront équipés d'un système de détection et d'extinction d'un incendie dans ce compartiment.

VII.6.2. Tramway

VII.6.2.a) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers enregistre encore une légère baisse pour atteindre un taux de 0,27 collision (voitures, poids lourds, deux roues et piétons) pour 10.000 km parcourus sur 2015. Cette décroissance est continue depuis 2012. Il n'y a pas eu de rupture de courbe avec la mise en service des extensions de la phase III du tramway. Le suivi de l'accidentalité est effectué depuis le nouveau contrat au travers de la fiche mensuelle « Accidentologie Tramway / Bus » transmise via le rapport mensuel.



VII.6.2.b) Nombre de collisions dont corporelles

Collisions TRAM	2015
Nb de collisions	163
Nb de victimes associées	57

VII.6.2.c) Faits notables

- Le 11 septembre 2015, un déraillement s'est produit suite à une collision avec un véhicule tiers, sans dommage corporel mais avec la destruction d'un poteau de LAC ainsi que la cabine de conduite du tramway. Cet évènement a pénalisé l'exploitation jusqu'à leur réparation.
- Le 10 octobre 2015, une collision s'est produite cours du Médoc avec un piéton qui courait après son chien. Cet accident a eu pour conséquence des blessures corporelles importantes mais non vitales.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le tram évolue dans un environnement qui nécessite une vigilance des piétons et des automobilistes.

VII.6.3. Mobibus

La sinistralité du service PMR est analysée au chapitre XV.9.

VII.6.4. BatCub

Aucun n'accident ne s'est produit en 2015.

VII.7. Sécurité des systèmes de transport guidé

VII.7.1. Organisation de la mission de Sécurité des Systèmes

La mission de Sécurité des Systèmes a été intégrée dans la nouvelle Direction Qualité, Sécurité et Environnement depuis le 1er janvier 2015. Le Responsable de la Sécurité des Systèmes rend toujours compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard. En 2015, 4 entretiens ont eu lieu pour faire le point sur les actions en cours, dont une réunion avec tout le Comité de Direction pour la revue annuelle de sécurité systèmes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La sécurité est une priorité quotidienne pour le Délégataire. *Un Responsable y est dédié à temps plein.*

VII.7.2. Dossier de Sécurité Actualisé

Le Dossier de Sécurité Actualisé (DSA) a été approuvé par Monsieur le Préfet de la Gironde le 11 août 2015, sous réserve de prise en compte de plusieurs recommandations qui précisent ou complètent l'engagement d'amélioration de la sécurité systèmes porté par Bordeaux Métropole.

Le suivi de ce plan d'actions est préparé par Keolis Bordeaux Métropole qui transmet les documents nécessaires à la revue semestrielle avec les représentants de la Préfecture, du STRMTG-BSO et Bordeaux Métropole. L'investissement principal concernant le remplacement des tendeurs de LAC sur 494 poteaux identifiés à risque est en cours de réalisation (voir le chapitre 0). Il a été demandé par le service de contrôle en complément, un état des ouvrages d'art selon la règlementation en vigueur.

Keolis Bordeaux Métropole a rédigé dans le cadre contractuel plusieurs dossiers de sécurité, conformément aux exigences du décret 425-2003, notamment pour l'aménagement de plusieurs carrefours au centre de la ville de Bordeaux, l'ajout de R24 sur l'intersection de la place de la Victoire, la modification de la fixation des patins magnétiques du matériel roulant CITADIS et la modification des compresseurs d'air sur les CITADIS.

Les extensions du réseau tramway génèrent une implication accrue des centres de secours aux victimes (SDIS33) : plus de centres du SDIS sont désormais concernés par le tram, ce qui se traduit par une augmentation significative des séances de formation et d'exercices pratiques sur les dépôts ou en ligne (en moyenne 1 séance par mois).

Chapitre VII

La préparation de la mise en service de la future extension de la ligne C vers Blanquefort (anciennement dénommée Tram Train du Médoc) génère une activité très importante des différents services du Délégataire, au-delà des obligations contractuelles, et à un niveau voisin d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (bien que le Délégataire n'en n'ait ni la qualité, ni la rémunération). Les spécificités de cette exploitation entre deux sociétés d'exploitation (Keolis Bordeaux Métropole et SNCF) nécessitent une très forte expérience, notamment pour la gestion des modes dégradés d'exploitation et de maintenance, ce que ne possède pas la maîtrise d'œuvre. Ce travail entre experts a été très productif et favorise la confiance que les services de contrôle de l'Etat peuvent accorder à un tel projet complexe et inédit.

Le retour d'expérience des extensions de ligne phase III et des services partiels montre de très fortes lacunes de fiabilité de la signalisation ferroviaire (« SF ») et un bon nombre de carences de réalisation, notamment aux interfaces avec le réseau en exploitation (casse de rail, chute de LAC, détériorations de pantographes, accumulation de dysfonctionnements de la SF provoquant des déviances de comportements des opérateurs et des conducteurs). Il n'y a pas eu de conséquence grave, mais le niveau de sécurité global du système tramway a subi de fait, une baisse, et monopolise des heures d'analyse, de test et d'explication au-delà de la normale.



Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par Bordeaux Métropole ou propriété de l'exploitant

8

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre VIII. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par Bordeaux Métropole ou propriété de l'exploitant

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre

VIII.1.1. Autobus, tramways et véhicules Mobibus

Le parc exploité au 31 décembre 2015 était le suivant :

VIII.1.1.a) Autobus

Marque	Type	Carburant	Nombre
IRISBUS	AGORA-L	GNV	25
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	96
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole	43
MAN	LION'S	GNV	25
Sous-total bus articulés			197
MAN	NL 222	Gazole	4
HEULIEZ BUS	GX 217	GNV	93
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	35
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	29
Sous-total bus standards			171
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	22
Sous-total midibus			22
IIA	ZEUS	Électricité	5
Sous-total minibus			5
GRUAU	MICROBUS	Gazole	3
Sous-total microbus			3
TOTAL BUS			398

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le parc bus exploité a été **réduit de 4 véhicules**.*

***25 bus articulés MAN** sont venus renouveler la flotte de bus.*

*Les **navettes électriques ont été renouvelées**.*

Le parc autobus exploité est de 398 véhicules à fin 2015 (soit 4 véhicules de moins qu'à fin 2014). Les 4 autobus standards MAN sont utilisés pour la formation continue des conducteurs.

VIII.1.1.b) Tramways

Marque	Type	Carburant	31-déc.-15
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Électricité	88
Sous-total rames longues			88
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Électricité	12
Sous-total rames courtes			12
TOTAL TRAMWAY			100

Le parc de rames de tram n'a pas évolué en 2015.

VIII.1.1.c) Véhicules Mobibus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-15
RENAULT	JUMPER	Gazole	6
RENAULT	MASTER 5 FR	Gazole	4
RENAULT	MASTER 3 FR	Gazole	4
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	6
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
TOTAL PMR			31

Au 31 décembre 2015, le parc de véhicules Mobibus n'a pas évolué par rapport à 2014 et comprend 31 véhicules. Ces véhicules sont désormais la propriété de Bordeaux Métropole (dans la précédente DSP, ils étaient achetés et renouvelés par l'exploitant).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Contrairement à l'ancienne DSP, les véhicules Mobibus sont désormais renouvelés par la Métropole.

VIII.1.1.d) Total du parc

TOTAL PARC	529

VIII.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	Nombre
RENAULT	Camion Benne + grue	1
RENAULT	Master (camion benne)	1
Sous-total camions (CAM)		2
RENAULT	Master	3
MERCEDES	Remorqueur	5
Sous-total camions (VASP)		8
CITRÖEN	Berlingo	1
CITRÖEN	Jumper	1
RENAULT	Clio	1
RENAULT	Kangoo	16
RENAULT	Master	3
RENAULT	Trafic	27
Sous-total camionnettes (CTTE)		49
CITRÖEN	Berlingo	1
RENAULT	Clio	18
RENAULT	Kangoo	19
RENAULT	Mégane	2
Sous-total véhicules particuliers (VP)		40
CMAR	Balayeuse	3
HONDA	Moto	5
R.S.A.	Remorque	1
MANLEV	Nacelle élévatrice	1
BERLIET	Bus Info	1
ZEFIR	Remorqueur	2
Sous-total autres véhicules de service		13
TOTAL VÉHICULES DE SERVICE		112

Le parc véhicules de service a augmenté de cinq unités en 2015.

VIII.2. Age moyen du parc de véhicules

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2013	31-déc.-2014	31-déc.-2015
Autobus	7.89	8.98	8.89
Tramways	8.54	7.53	8.53
Véhicules Mobibus	3.94	3.57	4.57

CE QU'IL FAUT RETENIR

***L'âge moyen du parc bus est stable**, tandis que celui des trams et véhicules Mobibus a augmenté d'un an.*

L'âge moyen du parc autobus, calculé sur la base des véhicules exploités (sans les 4 autobus de la formation), n'a quasiment pas évolué par rapport à 2014 (baisse de 0,09 ans). Cette stabilité s'explique par la mise en exploitation, en 2015, de 25 articulés MAN.

Les parcs de tramways et véhicules Mobibus n'ayant pas évolué en 2015, l'âge moyen de ces deux catégories a augmenté de 1 an.

VIII.3. Mouvements de parc (entrées / sorties)

VIII.3.1. Autobus

	Marque	Type	Sorties physiques
	Heuliez	GX 217	16
	Heuliez	GX 327 Hybride	1
	MAN	NL 222	9
	Gruau	MICROBUS	1
	Gepebus	OREOS	6
TOTAL BUS			33

	Marque	Type	Entrées physiques
	IIA	ZEUS	5
	MAN	LION'S	25
TOTAL BUS			30

Les 16 GX 217 et les 6 OREOS ont été réformés suite à la mise en circulation de 30 nouveaux autobus, dont 5 minibus électriques et 25 articulés gaz.

Les 9 NL 222, qui avaient été conservés précédemment en sur-parc pour gérer la phase des travaux des extensions, ont été définitivement réformés en 2015.

Le MICROBUS et le GX 327 Hybride ont été détruits par le feu (voir le chapitre VII.6).

VIII.3.2. Tramways

Il n'y pas eu de mouvement du parc tramway en 2015.

VIII.3.3. Véhicules Mobibus

Il n'y pas eu de mouvement du parc véhicules Mobibus en 2015.

VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tram

VIII.4.1. Equipement des points d'arrêt bus

VIII.4.1.a) Volumétrie

Au 31 décembre 2015, le réseau de bus comptait 3 291 points d'arrêt (contre 3 290 à fin 2014), répartis de la manière suivante :

- 1 525 abris voyageurs Clear Channel type Viège ;
- 1 677 poteaux d'arrêts fixes ;
- 63 poteaux mobiles ;
- 23 arrêts divers, non matérialisés ou équipés d'un abri voyageurs particulier.

126 poteaux d'arrêt ont été implantés en 2015 suite à la création de nouveaux arrêts ou pour implanter définitivement des arrêts auparavant gérés en poteaux mobiles.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le réseau bus compte **3 291 points d'arrêt**.*

54% sont équipés de poteaux, entretenus et renouvelés par le Délégataire.

46% disposent d'abris gérés par un sous-traitant de la Métropole.

Les modifications du réseau en septembre ont nécessité la création de 80 nouveaux arrêts dont la moitié en poteaux mobiles provisoires.

Les poteaux mobiles, sont installés à titre provisoire sur des déviations de plusieurs mois ou sur des arrêts qui ne peuvent être fixés car en attente de travaux ou d'un abri voyageurs. En 2015, plusieurs arrêts provisoires ont pu être implantés de façon définitive mais d'autres arrêts crées à la rentrée de septembre l'ont été à titre provisoire dans l'attente de la pérennisation de l'arrêt ou de réaménagements de la voirie.

Au cours de l'année 2015, 80 poteaux neufs et 30 poteaux mobiles ont été achetés par le Délégataire. Les poteaux neufs ont été acquis soit pour faire face à la création de nouveaux arrêts, ou en remplacement de poteaux mobiles, soit pour le renouvellement de poteaux détériorés et accidentés. Les 30 poteaux mobiles ont été acquis pour les déviations dans le cadre de la phase III du tramway.

VIII.4.1.b) Entretien des arrêts

(i) Arrêts équipés de poteaux

Afin d'assurer l'entretien des arrêts tout au long de l'exploitation, ceux-ci font l'objet :

- de visites régulières afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage des boîtiers, remise en ordre, …) avec une périodicité mensuelle pour les arrêts des Lianes et trimestrielle pour les autres arrêts du réseau ;
- d'interventions curatives déclenchées par les signalements des responsables de ligne ou suite aux visites préventives.

Les interventions pour remise en état sont l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt situés dans le même secteur.

L'équipe signalétique est composée de 8 agents dont 7 en intervention terrain équipés de fourgons adaptés à cette mission. Le réseau est partagé en 4 zones géographiques, dont une zone de centre-ville.

L'équipe signalétique est en charge du nettoyage des bornes SIV et effectue le cas échéant les signalements au service Technique si une panne est constatée.

Le nombre d'interventions est de l'ordre de 200 par mois pour les seules remises en état. A cela s'ajoutent les interventions pour les changements d'horaires (au minimum 2 fois par an, été et septembre), changement d'édition des plans, adaptation de l'offre, pose et dépose des poteaux aux arrêts provisoires, et pose des poteaux fixes sur les nouveaux arrêts.

Les dégradations et incivilités représentent un part importante des besoins d'interventions. Certains arrêts sont très vandalisés plusieurs fois par an.

(ii) Arrêts équipés d'abris

Pour les abris, Keolis Bordeaux Métropole ne s'occupe que de la pose et de l'entretien de l'information voyageur dans les cadres prévus à cet effet ainsi que des adhésifs des noms d'arrêt et numéros des lignes.

Les signalements pour remise en état des cadres et vitres sont envoyés à Clear Channel, qui assure l'entretien du mobilier, dans le cadre de son contrat avec la Métropole.

il faut noter que les cadres supports de cette information sont vieillissants et sont difficiles à maintenir en bon état de présentation.

Force est de constater que les abris voyageurs font eux aussi l'objet d'un vandalisme important sur les glaces comme sur les vitres.

VIII.4.2. Stations tramway

Le réseau comptait, au 31 décembre 2015, 111 stations, toutes accessibles PMR.

VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients

VIII.5.1. Autobus

	Pannes perturbantes pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
janvier-13	89	0.48
février-13	63	0.49
mars-13	62	0.27
avril-13	86	0.48
mai-13	76	0.45
juin-13	108	0.61
juillet-13	114	0.74
août-13	77	0.58
septembre-13	114	0.56
octobre-13	108	0.49
novembre-13	93	0.47
décembre-13	102	0.46
Année 2013	1 092	0.51
janvier-14	145	0.75
février-14	118	0.67
mars-14	189	0.99
avril-14	153	0.82
mai-14	187	1.03
juin-14	232	1.30
juillet-14	139	0.93
août-14	140	1.04
septembre-14	219	1.16
octobre-14	169	0.87
novembre-14	170	0.95
décembre-14	161	0.84
Année 2014	2 022	0.95
janvier-15	190	1.01
février-15	129	0.74
mars-15	173	0.93
avril-15	203	1.10
mai-15	182	1.14
juin-15	334	1.81
juillet-15	203	1.43
août-15	181	1.36
septembre-15	209	1.12
octobre-15	184	0.99
novembre-15	182	1.04
décembre-15	143	0.78
Année 2015	2 313	1.12

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **neutralisation d'une partie des installations techniques du dépôt de Lescure a fortement perturbé les processus de maintenance** sur les 2 dépôts : retards dans la réalisation du préventif et le traitement des pannes.*

L'augmentation du nombre de pannes, observée à partir du mois d'avril, est liée à la neutralisation d'une partie des installations techniques du dépôt de Lescure. A cette occasion, l'organisation mise en place pour garantir l'exploitation du réseau a rendu plus compliqué, sur les deux dépôts, la réalisation de la maintenance préventive, ainsi que le traitement des pannes (manque de postes de

travail, accès impossible aux fosses de controles). Il est à noter également le fort impact de l'épisode de canicule en juin avec une très forte augmentation de la température sur une période très courte, avec des répercussions sur juillet.

Le taux pannes a néanmoins retrouvé son seuil qualité dès le mois d'octobre.

L'analyse des pannes par cause est présentée ci-dessous.

VIII.5.2. Tramway

Pannes en ligne Nombre de pannes aux 10 000 km	Pannes bloquantes avec remorquage-poussage ou HLP
janv-13	0,67
févr-13	0,35
mars-13	0,52
avr-13	0,34
mai-13	0,26
juin-13	0,65
juil-13	0,35
août-13	0,31
sept-13	0,43
oct-13	0,4
nov-13	0,32
déc-13	0,21
Année 2013	0,41
janv-14	0,35
févr-14	0,37
mars-14	0,25
avr-14	0,23
mai-14	0,28
juin-14	0,47
juil-14	0,13
août-14	0,34
sept-14	0,26
oct-14	0,46
nov-14	0,27
déc-14	0,38
Année 2014	0,32
janv-15	0,13
févr-15	0,17
mars-15	0,18

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de pannes du tram augmente. Il faut souligner des problèmes de batterie des rames phase III, et des soucis avec les équipements APS qui souffrent des « rustines » présentes sur le réseau.

avr-15		0,35
mai-15		0,34
juin-15		0,89
juil-15		0,97
août-15		0,69
sept-15		0,24
oct-15		0,3
nov-15		0,5
déc-15		0,3
Année 2015		0,42

Le taux de pannes augmente sensiblement en 2015.

Ce ratio masque toutefois une hausse beaucoup plus importante du nombre de pannes, que la hausse du kilométrage ne compense pas.

En 2015, les principales pannes concernaient les fonctions électricité et moteur. L'analyse des pannes par cause est présentée ci-dessous.

VIII.5.3. Mobibus

	Pannes perturbantes pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Année 2014	236	2,07
Année 2015	77	0,77

Le nombre de pannes en 2015 est en baisse de 63% avec 77 pannes, soit un taux de pannes de 0,77 aux 10 000 Km, meilleur que l'objectif contractuel fixé à 2,50.

Il faut toutefois noter que le taux 2015 n'est plus comparable avec 2014 : en effet, au 01/01/2015, le Délégataire a mis en application une méthode de suivi qui retrace uniquement les pannes véhicules avec impacts clients, et non plus toutes les pannes.

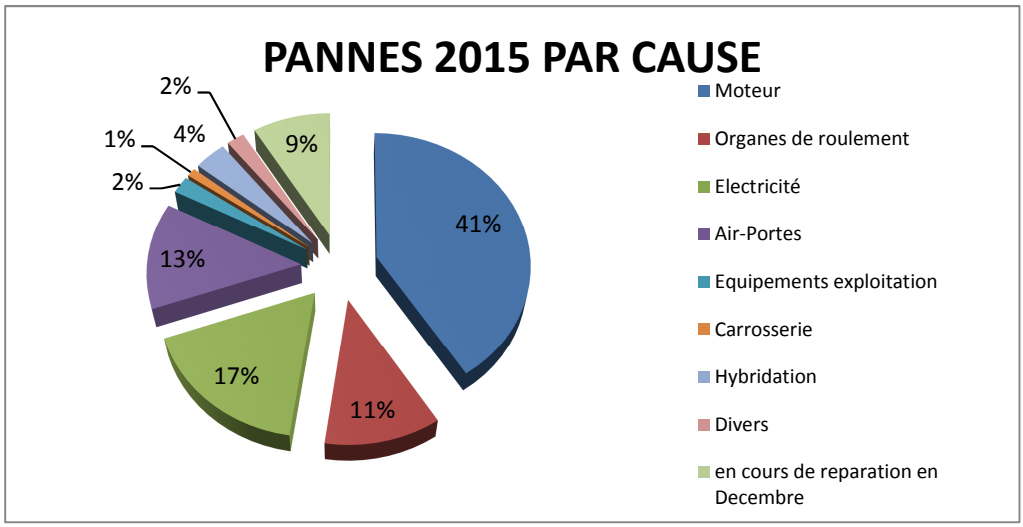
VIII.6. Détail des pannes par cause

VIII.6.1. Autobus

Pannes perturbantes par cause (y compris crevaisons, éclatements de roues et accidents)	Année 2013 En nombre	Année 2014 En nombre	Année 2015 En nombre
Moteur	497	878	945
Organes de roulement	106	185	265
Électricité	179	388	401
Air-Portes	98	233	299
Équipements d'exploitation	41	51	48
Carrosserie	77	83	24
Hybridation	14	66	84
Divers	33	28	46
en cours de réparation en décembre	47	110	201
TOTAL	1 092	2 022	2 313

Le nombre de pannes a augmenté de 14,4% par rapport à 2014. L'augmentation du nombre de pannes provient du nombre de dysfonctionnements ciblés sur :

- moteurs : notamment beaucoup de signalements durant les mois de juin et juillet,
- organes de roulement : + 43,2 % entre 2015 et 2014 dont les fonctions les plus concernées sont la suspension (capteurs principalement des GX 427 et coussins), le freinage (robinet de frein) et la boîte de vitesses (divers),
- air et portes : +28,3 % entre 2015 et 2014 principalement du fait du remplacement de compresseurs air et de dessiccateurs en fin de vie, la dérive du réglage des portes et la pollution du circuit pneumatique,
- hybridation : +27,3 % entre 2015 et 2014 principalement pour « défaut de traction » dont les causes sont multiples et sont toujours en cours de traitement sous garantie.



VIII.6.2. Tramway

Pannes perturbantes par cause (pannes avec remorquage-poussage ou retour Hlp)	Année 2013 En nombre	Année 2014 En nombre	Année 2015 En nombre
Moteur	42	29	48
Organes de roulement	10		13
Electricité	49	53	102
Portes	36	16	9
Equipements d'exploitation	38	28	23
Carrosserie	8	6	10
Divers	9	20	71
TOTAL	192	152	276

En 2015, le nombre de pannes rouges (pannes avec impact client) s'est dégradé et plusieurs causes sont à l'origine de cette dégradation :

- moteur : principalement due à la fonction GRF qui est revue en 600 000 Km ;
- électricité : doublement des incidents provenant de la fonction APS (batteries de traction et patin) qui sont passés de 24 à 48 incidents provenant des rames phase III (batterie) et des chocs répétés sur les patins dues à la présence de rustines sur le réseau (33 incidents pour 22 en 2014) ;
- divers : de nombreuses pannes en juin et juillet sur la climatisation des rames phases I et II (climatisations aux limites de leurs capacités lors de très fortes chaleurs) et des problèmes avec les nouveaux essuies glaces des rames PIII.

L'augmentation du taux de pannes au 10 000 km est cependant plus faible car le kilométrage global du réseau a augmenté (passage de 4 200 00 km/mois à 5 800 000 km/mois environ).

En excluant l'effet des climatisations en juin et juillet, le taux de pannes 2015 serait de 0.38 pour 0.34 en 2014

Les principales causes ayant entrainé des retraits de ligne (ce qui n'engendre pas nécessairement un remorquage-poussage, ni un HLP) étaient les suivantes :

Fonction	Taux de panne (nb pannes /10000 km)
APS	0,64
Pantographe	0,33
Equipement traction/Freinage	0,27
Energie Auxiliaire	0,07
GRF	0,04

L'analyse de ces pannes est présentée ci-après.

VIII.6.2.a) APS (0.64 pannes/10000 km):

Les pannes concernent essentiellement les rames phase III et la tenue des batteries (taux de défaillance de 0.56 panne au 10 000km pour les rames phases I et II, et de 0.77 pour les rames phase III). Un travail de fond a été conduit entre Keolis Bordeaux Métropole et Alstom pour comprendre et améliorer la tenue de ces batteries. Une nouvelle version de plusieurs logiciels embarqués a été étudiée, testée puis généralisée. Les principales évolutions concernent :

- Les cycles de charge/décharge des batteries qui étaient trop nombreux et trop courts,
- Le délestage de certaines fonctions comme le chauffage dans la rame lors de la perte d'alimentation de courant par le sol,
- Les conditions de remise en charge des batteries ont également été revues.

Il est à noter également que les nouvelles rames phase III sont plus sensibles que les rames phases I et II aux coupures d'alimentation générées par les rustines APS, qui provoquent des arrêts brusques d'alimentation et des mises en sécurité des batteries.

VIII.6.2.b) Pantographe (0.33 pannes/10000 km)

Bien que l'occurrence des problèmes de pantographes soit faible, les conséquences sont importantes. Quelques cas d'usure de bandes carbones prématurées ont été dus :

- à des conditions climatiques (givre),
- à des chocs sur la LAC suite aux ouvertures de lignes.

A noter 2 ruptures de châssis par fatigue, 4 dégradations de pantographes suite à une dégradation de la fixation de la bande carbone (présence d'un couple électrolytique entre matériaux) de marque MERSEN et des traces de frottement sur les cornes montrant une sollicitation régulière des pantographes sur leur extrémité depuis l'ouverture des services partiels.

VIII.6.2.c) Équipement traction freinage (0.27 pannes/10000 km)

Les rames phases I et II en APS sont à l'origine de la majorité des pannes (0.22 pannes/10000 km). Le vieillissement de l'électronique de puissance et des pertes régulières de l'alimentation électrique par le sol induisent une mauvaise tenue plus particulièrement des ONIX.

Afin d'améliorer la tenue en service de ces équipements, il a été décidé d'élargir le périmètre de réparation en améliorant la protection électrique de certaines parties (protection contre le risque d'amorçage électrique) et le remplacement systématique de davantage de composants (allumeurs, IGBT).

VIII.6.2.d) Énergie auxiliaire (0.07 pannes/10000 km)

Ce point concerne essentiellement les rames phases I et II avec le vieillissement des composants électroniques de puissance de la carte.

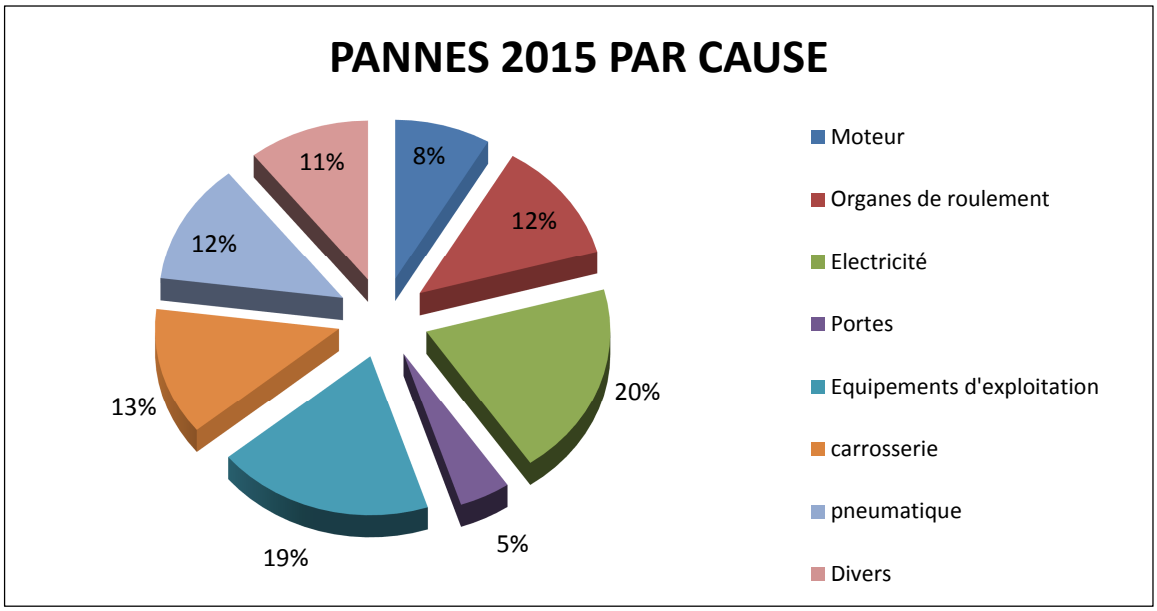
VIII.6.2.e) GRF (0.04 pannes/10000 km)

Les pompes et les moteurs électriques d'anciennes générations sont remplacés au fur et à mesure du passage des rames en opération 600 000 Km.

VIII.6.3. Mobibus

Toutes pannes par cause	Année 2013 En nombre	Année 2014 En nombre	Année 2015 En nombre
Moteur	5	17	15
Organes de roulement	39	35	22
Electricité	39	52	35
Portes	9	13	8
Equipements d'exploitation	32	41	23
Carrosserie	25	25	22
Pneumatique	10	22	19
Divers	26	31	13
TOTAL	185	236	178

Le nombre de pannes a diminué de 25% par rapport à 2014.



VIII.6.4. BatCub

Les navires BatCub présentent un bilan de fonctionnement positif en 2015 : l'utilisation du navire de réserve « La Mouette » a été réduit de près de 30 % par rapport à l'année précédente.

Au-delà des arrêts techniques programmés au nombre de 2 cette année (printemps et automne), qui représentent 42 % du temps d'utilisation du navire de réserve, des pannes ont affecté le service :

- chargeurs SAFT des batteries de traction de l'Hirondelle (changement en début d'année 2016) ;
- modifications sur les variateurs de traction et leur pilotage (Hirondelle et Gondole) afin d'éviter des arrêts ;
- casses de pompes à eau (modification faite en octobre 2015 pour une solution alternative en cas de panne).

VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

VIII.7.1. Contrôles techniques des autobus

	Année 2013	Année 2014	Année 2015
Nombre de visites	802	783	798
Nombre de sursis	23	36	20
Nombre de refus	13	16	10
Taux de refus et sursis	4.49%	6.64%	3.76%

CE QU'IL FAUT RETENIR

Malgré la neutralisation d'une partie des installations techniques du dépôt de Lescure, le taux de réussite aux contrôles techniques a pu être largement amélioré.

Les performances 2015 sont meilleures que celles de 2014 et 2013 malgré la neutralisation des installations de contrôle du dépôt de Lescure, entre le fin mars et fin juillet, suite aux mesures conservatoires prises pour garantir la sécurité du personnel et des véhicules.

Les fonctions Freinage et Electricité représentent 64% des non-conformités (sursis et refus) identifiées lors des contrôles techniques. Ces non-conformités sont principalement dues à un déséquilibre du freinage et du réglage des feux de route.

Nota : Conformément à l'article 27 de l'arrêté ministériel du 27 juillet 2004 modifié, relatif au contrôle technique des véhicules lourds, les deux centres auxiliaires de contrôle DEKRA, implantés sur les dépôts de Lescure et du Lac, ne pourront pas fonctionner au-delà du 11/10/2016. En conséquence, les contrôles techniques des autobus devront être effectués dans des installations agrées avoisinantes.

VIII.7.2. Contrôles techniques des véhicules Mobibus

Tous les véhicules du parc sont à jour des contrôles techniques.

VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule

VIII.8.1. Gazole

Marque	Type	Gazole (en litres)	Kilomètres	Conso aux 100 km
HEULIEZ BUS	GX 427	1 287 220	2 256 556	57.0
Sous-total bus articulés		1 287 220	2 256 556	57.0
MAN	NL 222	27 637	81 494	33.9
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	566 793	1 838 532	30.8
HEULIEZ BUS	GX 327	252 507	629 083	40.1
Sous-total bus standards		846 937	2 549 109	33.2
HEULIEZ BUS	GX 127	379 135	1 053 144	36.0
Sous-total midibus		379 135	1 053 144	36.0
GRUAU	MICROBUS	7 238	37 365	19.4
Sous-total minibus		7 238	37 365	19.4
TOTAL		2 520 531	5 896 174	42.7

La baisse de consommation constatée entre 2014 et 2013, sur tous les types de véhicules, se poursuit en 2015 (-0,5 litres aux 100km entre 2015 et 2014). L'impact sur la consommation d'une conduite plus fluide favorisée par le SAEIV a désormais produit son effet.

A noter que le projet d'entreprise Konfort, dont la finalité est la maîtrise de la conduite pour un meilleur confort des voyageurs et l'optimisation de la consommation, sera lancé en 2016.

VIII.8.2. GNV

Marque	Type	Gaz (en N.m3)	Kilomètres	Conso aux 100 km
IRISBUS	AGORA-L	681 157	940 415	72.4
IRISBUS	CITELIS-L	4 343 106	6 088 658	71.3
EVOBUS	CITARO	210 275	290 308	72.4
MAN	Lion's	515 482	657 678	78.4
Sous-total bus articulés		5 750 020	7 977 059	72.1
HEULIEZ BUS	GX 217	3 013 330	5 020 029	60.0
HEULIEZ BUS	GX 327	1 129 500	1 880 740	60.1
Sous-total bus standards		4 142 830	6 900 769	60.0
TOTAL		9 892 849	14 877 828	66.5

Le Délégataire constate l'augmentation de la consommation de 0,6 N.m3 aux 100km entre 2015 et 2014. La mise en exploitation, début juillet, des 25 articulés MAN est à l'origine de ce constat car ces véhicules ont produit beaucoup de kilomètres avec la climatisation.

NB : la consommation des autobus gaz est une estimation établie sur la base du gaz utilisé par les dépôts, répartie par véhicule sur base de la consommation théorique (engagements constructeur) ajustée dans le temps. Le système déployé dans le cadre du projet Konfort permettra, une fois déployé sur l'ensemble du parc, de mesurer la consommation par véhicule.

VIII.8.3. Electricité

Type		Électricité (en KWh)	Kilomètres	Conso aux 100 km
Tramway		35 235 981	6 084 234	579.1
Minibus	ZEUS et BLUEBUS	55 500	74 900	74.0
TOTAL		35 291 481	6 159 134	

La consommation est globalement stable par rapport à 2014.

VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégant : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés

Les principaux problèmes rencontrés en 2015, et les solutions mises en œuvre, sont présentés ci-après.

VIII.9.1. Bus

VIII.9.1.a) Reprises de véhicules

(i) Citelis

Les Citelis de 2006 présentent de nombreux désordres depuis leur mise en exploitation (châssis, motorisation, fiabilité) dont certains ont déjà fait l'objet d'une remise à niveau technique (amélioration) sur l'ensemble des autobus du marché (soit 96 véhicules). Le suivi des garanties, mis en place par le réseau et défini dans le cahier des charges soumis aux constructeurs lors des appels d'offres de fourniture de véhicules, permet la prise en charge par le constructeur Irisbus d'une partie des coûts de remise en état. Cependant ces dispositions ont atteint leur date limite d'application contractuelle.

En 2015, Keolis Bordeaux Métropole a commencé une opération de changement systématique des moteurs par un moteur de nouvelles générations (technologie copiée sur celle développée pour les moteurs Citelis GNV euro 6) permettant de traiter de nombreux problèmes de fiabilité (25 moteurs en 2015).

Comme convenu dans le contrat de DSP, Kelis Bordeaux Métropole a lancé en 2015 le marché de rénovation des carrosseries Citelis : cette opération est décrite au VIII.9.1.b)(ii) ci-dessous.

(ii) Citaro

Les Citaro sont des véhicules relativement fiables en règle générale. Cependant deux points restent sensibles :

- le circuit de refroidissement : interventions sur le circuit hydraulique du ventilateur de refroidissement moteur (pompe et/ou moteur) et sur la fixation des radiateurs de refroidissement (silentblocs),
- les turbos moteurs : ils nécessitent un changement à kilométrage moyen de 250 000 km.

(iii) GX 327 Hybride

Les GX 327 hybride sont toujours sensibles à des problèmes de traction. Ces problèmes sont toujours sous garantie (application du marché sur le point des « garanties systématiques ») mais pénalisent la disponibilité du véhicule. Le taux de pannes immobilisantes en ligne est équivalent à celui des GX 327 GNV et est supérieur à celui des GX 327 GO (en 2014 les Hybride et les GO étaient comparables à ce niveau).

La reprise des batteries de traction sera achevée début 2016.

En 2015, un autobus Hybride a pris feu le 01/07/2015 lors d'un retour HLP (sans client) avec une destruction totale du véhicule. L'expertise de l'assurance est toujours en cours. Un GX 327 hybride a été transféré, sous la responsabilité du constructeur, dans l'usine Heuliez pour améliorer le positionnement des différents circuits dans le compartiment moteur qui, dans les premiers éléments de l'expertise, apparaît comme étant à l'origine du départ de feu, avec une présence d'interférences au niveau des canalisations et flexibles fluides sensibles aux frottements et aux vibrations et ce à proximité de points chauds.

Dans le cadre de l'application de la garantie générale, les GX 327 Hybrides ne sont toujours pas sortis de garantie du fait d'une consommation plus importante que les engagements du constructeur. Des essais de consommation normalisés ont été réalisés par Heuliez lors du 4ème trimestre 2015, sans résultats probants.

(iv) Heuliez

Les modèles GX 427 et GX 327 présentent des difficultés sur les boîtiers gestion moteurs, générant des pannes en ligne.

(v) Articulés MAN

En 2015, 25 articulés GNV de marque MAN ont été achetés par Bordeaux Métropole. Ces véhicules présentent un aménagement intérieur spécifique pour accueillir les bagages, ces bus étant en majorité affectés à la Lianes 1. L'intégration de ces véhicules, qui a été réalisée sur les deux dépôts, s'est bien passée avec une bonne disponibilité et fiabilité. Le SAV constructeur et son représentant local sont réactifs.

(vi) Navettes électriques ZEUS

Ces véhicules de marque INDUSTRIA ITALIANA AUTOBUS S.p.A. remplacent les navettes électriques OREOS.



Bien que neufs, le nombre de pannes de ces véhicules demeure très important avec en particulier :

- une perte d'autonomie en été, avec le fonctionnement de la climatisation, qui oblige à des arrêts d'exploitation avant la fin de service. Cela a pour conséquence d'engendrer d'importantes pertes de parcours,
- une autonomie des batteries auxiliaires qui oblige l'intervention, à la prise de service, d'un technicien pour démarrer le véhicule avec des batteries auxiliaires.

S'ajoutent également des points de rouille sur le châssis, du jeu important au niveau du pont, des ruptures des vis de fixation du tirant de pont, une usure du support de la lame de suspension.

Le bilan de fiabilité est largement insatisfaisant avec 86 pannes immobilisantes sur 6 mois pour 5 bus.

La VSR de ces véhicules, prévue dans le cadre du marché, n'est toujours pas validée à ce jour.

(vii) Gruau

Ces véhicules présentent de fortes difficultés de maintenance. Le constructeur, dans sa réponse lors de l'appel d'offres, avait émis des réserves sur la durée de vie de ces véhicules avec une limitation à 7 ans assortie d'une clause complémentaire de kilométrage limité à 210 000 km, soit 30 000 km par an. Pour ces raisons, le renouvellement de ces véhicules est prévu au marché autobus 2016 avec deux minibus et deux midibus (type GX127 ou autre) qui sont plus polyvalents, plus fiables et qui peuvent transporter plus de clients.

VIII.9.1.b) Grosses opérations sur les véhicules

(i) Intervention sur les installations de rechargement des véhicules

Les stations de compression font l'objet d'une maintenance très suivie. Ainsi en 2015 :

- trois visites 3 000h (compresseurs 1/2/6) et une visite 9 000h (compresseur 3) ont été effectuées pour le dépôt CEL,
- une visite 20 000 h sur le compresseur B et une segmentation sur le compresseur A pour le dépôt Lescure.

(ii) Rénovation des véhicules Citelis

Le contrat de DSP prévoit à la charge du Délégataire la reprise des 96 Citelis en opération de rénovations carrosserie, avec pour objet l'étalement de la période de réforme de ces véhicules normalement fixée à 2022. Le cahier des charges réalisé à cet effet par le Délégataire, a été présenté et validé par Bordeaux Métropole fin août 2015, permettant ainsi le lancement de la consultation.

Durant la négociation avec les candidats consultés, le périmètre du marché a été revu par Bordeaux Métropole avec une tranche de 66 véhicules en rénovation totale (conformément au Cahier des Charges) et une tranche de 30 véhicules (les premiers réformés) en rénovation partielle extérieure.

4 entreprises ont fait acte de candidature : Bacqueyrisses, Gap Trucks, Masteris et Safra. Après analyses des offres et négociations, le groupement Bacqueyrisses-Safra a été retenu en décembre 2015 pour l'ensemble du marché des 96 autobus.

(iii) Climatisation des Citelis

L'ensemble des climatisations des 96 Citelis a été repris :

- changement de la totalité des flexibles du circuit,
- reconditionnement des compresseurs,
- modification de la programmation de l'automate de gestion sur les vitesses de ventilation et seuil des températures.

Ces travaux ont permis un bon fonctionnement durant l'été 2015. Toutefois, et malgré ces travaux, cette installation demeure très fragile de par sa conception d'origine et un fonctionnement parfaitement fiable ne peut être garanti.

Keolis Bordeaux Métropole a procédé à partir de septembre 2015 à la mise en place pour essai d'un module de climatisation autonome permettant de rafraîchir la partie avant du bus, la climatisation d'origine étant conservée pour la partie du bus située après l'articulation.

VIII.9.2. Tramway

VIII.9.2.a) Matériel roulant

(i) Rames phase III

Les rames phase III sont suivies dans le cadre de la garantie du marché, avec globalement un bon comportement, et sont sorties des « garanties générales ».

Il reste des actions de fiabilisation en cours (renfort des capots de climatisation, bielles de traction, disjoncteurs, store), des garanties particulières sur quelques équipements (batteries, manipulateur, moteur de compresseur de sablage, siège conducteur) et des difficultés importantes sur les batteries APS qui génèrent des mises en sécurité de la rame avec arrêt de celle-ci et blocage de la circulation tramway.

Une nouvelle version de soft a été installée par Alstom en fin d'année 2015, dont les résultats sont en cours d'analyse. D'autres évolutions logicielles sont à venir.

(ii) Visite 600 000 km

Le programme de visites des 600 000 km a été respecté en 2015, avec 22 rames réalisées. Ces travaux permettent de constater des usures conformes aux attentes hormis sur les retours de courant qui présentent une usure prématurée, sans cependant mettre en évidence une maintenance qui serait trop anticipée.

Keolis Bordeaux Métropole a fait le choix de confier l'ensemble des lots (bogie, freinage, ponts et moteurs) à Alstom pour obtenir une maîtrise des délais, une maîtrise de la traçabilité de la garantie d'exécution, et avoir un regard expert du constructeur sur le comportement de son matériel.

La réalisation d'un plan de lissage des kilomètres, possible grâce à l'arrivée des rames phase III, permet de prévoir la fin des visites à 600 000 km des 74 rames Phase I et Phase II en 2017.

(iii) Installations Bastide - La Jallère

Le site de La Jallère a été mis en service en début 2015 et constitue aujourd'hui le lieu de maintenance privilégié pour les grandes opérations de visites des 600 000 km, permettant ainsi de libérer des postes de travail sur le site de la Bastide. Toutefois ce nouveau dépôt n'est pas limité à ce type d'opération et les différents niveaux de visite sont également réalisées (tous les 15 000 km ou 25 000 km).

Le tour en fosse est utilisé quotidiennement et permet de sécuriser les reprofilages, cette opération étant indispensable au fonctionnement quotidien des tramways.

Des dépannages y sont quotidiennement réalisés lors de la sortie des rames (en fonction de la disponibilité des installations).

(iv) Maintenance des pantographes

Les opérations menées par le Délégataire pour améliorer la fiabilité de cet équipement ont montré leur efficacité, avec une forte diminution des arrêts et pannes. Toutefois la sollicitation mécanique reste toujours très présente. Pour mémoire, le pantographe réalise 17 000 manœuvres par an contre 600 sur un réseau sans APS. En 2015, nous avons maintenu le niveau global de fonctionnement atteint en 2014 et réussi à diminuer le nombre d'incidents provoquant des retraits de rame en exploitation (HLP + RP).

(v) Maintenance des matériels roulants APS

En 2015, la maintenance des matériels roulants (« MR ») phases I et II a été intégrée par les équipes du matériel roulant à l'identique des rames phase III.

Sur le dernier trimestre 2015, de nombreuses casses de biellettes de patin APS ont été recensées. Ces casses ciblent toutes les rames, même les plus récentes, ce qui élimine les causes de rupture par vieillissement.

Une des causes réside probablement dans la multiplication des « rustines APS » pour cause de rails cassés (cf III.2.3.b)(i)), qui provoquent à chaque passage des petits chocs mais dont l'effet cumulé sur une année représente près de 14 000 chocs ce qui peut entraîner une rupture par fatigue.

(vi) Vieillissement des XBOX

Les cartes électroniques (XBOX) qui pilotent le freinage sont présentes à 214 exemplaires sur le parc des rames Citadis de Bordeaux. Le nombre de pannes dues à cet équipement est en forte augmentation depuis 2012 :

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Défaillances	6	8	25	26	25	22

Ce constat traduit un vieillissement de l'électronique de cette carte. En 2014, le fournisseur (Frein Rail) a été sollicité afin d'avoir une visibilité plus grande sur leur capacité de réparation des cartes et surtout pour connaître son positionnement par rapport à la pérennité de leur capacité de réparation. Le fournisseur n'apporte pas d'informations précises concernant la date de fin de réparation de ces équipements, par contre il propose des solutions d'échanges du parc complet sans toutefois préciser si la coexistence est possible.

Ce dossier a été repris dans le plan d'obsolescence que le Délégataire doit présenter à Bordeaux Métropole.

(vii) Climatisation SOPRANO

Ce fournisseur a fait faillite fin 2015, ce qui pose des difficultés pour :

- récupérer les équipements qui étaient en réparation chez ce fournisseur (contentieux en cours),
- poursuivre la maintenance. Une recherche de solution palliative est notamment en cours avec Liebbher.

VIII.9.2.b) Installations fixes

(i) Balayeuse

Cet équipement est indispensable à l'entretien de la plateforme et en particulier des zones APS.

L'agrandissement du réseau nécessitait l'acquisition d'une deuxième machine, acquisition à laquelle Bordeaux Métropole a procédé en 2015.

En outre, la machine « historique » était en fin de vie et il était devenu impératif d'acquérir une machine de remplacement. Cette acquisition avait été déléguée à Keolis Bordeaux Métropole, dans le cadre du nouveau contrat de DSP. Ce renouvellement a été réalisé en 2015 au lieu de 2016, initialement prévu au contrat, afin de garantir une plus grande disponibilité de l'équipement.

(ii) Réglettes lumineuses sur la plateforme du tramway

Lorsqu'elles sont soumises à la circulation automobile, ces réglettes se révèlent très fragiles. Elles n'ont pas été prévues pour un roulage intensif (cf. documentation constructeur) et leur pose n'a pas été conforme aux préconisations du constructeur.

En septembre 2012, partant de ce constat, un test a été initié pour améliorer la tenue de ces réglettes sur les zones ouvertes à la circulation automobile (ex : Cours de l'Intendance et rue Vital Carles) comprenant :

- la reprise de la pose en maintenant les structures métalliques en place,
- le rajout d'un support permettant un appui conforme de la réglette sur le sol.

En 2014, lors des travaux de reprise du Cours de l'intendance, les réglettes ont été changées avec ce nouveau dispositif. Il reste cependant de nombreuses zones sous circulation qui présentent le même défaut de conception et de pose, et qui nécessiteront un changement dans le futur. La zone Vital Carles a été identifiée comme une de ces zones en 2015 et la reprise sera faite en 2016.

(iii) Bâtiment Lescure

Les désordres ayant affecté le dépôt sont décrites au chapitre II.6.2.

VIII.9.3. Projet de maintenance patrimoniale

En 2015, un état des lieux patrimonial a été réalisé pour le début de la convention de la DSP.

Il a consisté notamment en un passage dans les lieux de l'entreprise pour en relever les biens physiques présents. Le technicien patrimonial et une intérimaire recrutée pour 5 mois se sont rendus dans les locaux pour enregistrer par lieu (bureaux, dépôts, ateliers, locaux d'exploitation) les biens équipés de codes-barres ou pas (exemple : les chaises). Un coordonnateur patrimonial a rejoint l'équipe en juin 2015 pour participer à la mise à jour de la base patrimoniale dans la GBAO. La notion d'état du bien a été spécifiée selon une grille partagée avec Bordeaux Métropole. Pour parfaire cet état des lieux un rapport photo de chaque lieu a été ajouté, présentant l'état visuel des bâtis.

Cet inventaire de début de contrat a été enrichi d'un nombre conséquent de données techniques (ex : rapport d'expertise, tableau de mesure, enregistrement de paramètres) ainsi que de données vidéos notamment pour la plateforme tramway.

Cet état des lieux a été présenté à Bordeaux Métropole et remis sous la forme d'un disque dur organisé en 4 parties : patrimoine Mainta (extrait de la GMAO, biens matériels et immatériels - informatique par exemple), photos des lieux, inventaire des systèmes industriels (tableau des affectations des équipements), inventaires IFT (vidéo de la plateforme, relevés de LAC, etc…).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Un état patrimonial approfondi a été réalisé pour servir d'**état des lieux d'entrée de la nouvelle DSP**.*

Cet inventaire est enrichi de photos, et même de vidéos du linéaire du tram.

Indépendamment de ce travail, le suivi patrimonial s'est poursuivi sur toute l'année 2015, avec la saisie GBAO des biens acquis par KBM, et le suivi des déménagements.

Conformément aux engagements pris par le Délégataire, et en bonne coordination avec les services de Bordeaux Métropole, le groupe de travail commun Délégant/Délégataire a été reconduit. Sous cette nouvelle délégation, le rapprochement des biens comptables et des biens immobilisés a été poursuivi, alors qu'étaient initiés les pré-découpages des marchés de la phase III et des nouveaux biens acquis par le Délégant pour un rapprochement facilité des nouveaux biens mis à disposition. Le groupe de travail a notamment mis en place les procédures nécessaires à la formalisation des réformes de biens.

VIII.10. VCub : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations

VIII.10.1. Organisation du service

L'exploitation du VCub est sous-traitée à la société Effia Transport (comme c'est le cas depuis l'origine de ce service). En 2015, les évolutions d'organisation suivantes sont à souligner.

VIII.10.1.a) Flotte de véhicules

La flotte de véhicules de régulation a évolué en 2015 de la façon suivante :

- Un véhicule de régulation neuf mis en service en mai, et trois véhicules de régulation neufs mis en service en août. Ces véhicules sont équipés des derniers aménagements spécifiques à ce métier pour améliorer les conditions de travail et de sécurité à savoir :
  - Châssis sur coussin d'air permettant de descendre au maximum le seuil de chargement ;
  - Gyrophare orange ;
  - Système de fixation pour sécuriser le chargement de vélos ;
  - Arrivée d'air et gonfleur embarqué ;
  - Bâche avec logo en remplacement des portes arrières pour faciliter la manutention.
- Le reste de la flotte de véhicules se compose de la manière suivante :
  - Un véhicule de régulation de remplacement, issu de l'ancienne DSP (propriété de Bordeaux Métropole). Celui-ci est aussi équipé du système de châssis sur coussin d'air ;
  - Deux véhicules d'intervention, l'un issu de l'ancienne DSP (propriété de Bordeaux Métropole), et l'autre en location supplémentaire depuis septembre 2014 ;
  - Et enfin une voiture de service depuis début 2015.

VIII.10.1.b) Moyens humains

Deux agents supplémentaires ont été recrutés en CDI début 2015 pour la régulation. Deux apprentis ont également été recrutés (un en maintenance atelier vélo et un en maintenance mobilier) portant à vingt personnes l'effectif global.

En outre, le renfort du dimanche a été étendu à toute l'année.

Enfin, l'agent spécialement missionné pour la récupération des vélos volés et le suivi du vandalisme est passé en temps plein au mois de juillet.

VIII.10.2. Stations et box

VIII.10.2.a) Nouvelles stations

CE QU'IL FAUT RETENIR

11 nouvelles stations VCub *ont ouvert leurs bornettes en 2015.*

(i) Fin du programme 2013/2014

La campagne 2013/2014 de construction de vingt-deux stations supplémentaires (financées dans le cadre de la précédente DSP) s'est achevée sur 2015. Seize stations étaient ouvertes en 2014, les six dernières ont été ouvertes en 2015, en phase avec l'extension du réseau du tramway, de la manière suivante :

STATION	DATE OUVERTURE	NB BORNETTES
Palais des Congres	23/01/2015	30
Parc des Expositions	23/01/2015	30
Hôtel de Ville Mérignac	23/01/2015	20
Les Pins	23/01/2015	20
Le Haillan Rostand	23/01/2015	20
Espace Médoquine	21/08/2015	20

(ii) Programme 2015

La campagne 2015 de construction de dix stations supplémentaires n'a pu être que partiellement menée en 2015, et était toujours en cours début 2016. Cinq stations ont ouvert en 2014 :

STATION	DATE OUVERTURE	NB BORNETTES
Lycée Vaclav Havel	16/03/2015	20
Gare de Begles	25/03/2015	20
Hôpital Haut Lévêque	25/05/2015	15
France Alouette	25/05/2015	20
Centre commercial du Lac	08/06/2015	20

Quatre autres stations devraient ouvrir début 2016, et la dernière resterait en attente, en lien avec la construction d'un parking relais.

VIII.10.2.b) Box fermés

CE QU'IL FAUT RETENIR

4 box à vélos restent en attente d'implantation.

Le programme 2015 a été annulé.

Dans le cadre de la précédente DSP, dix abris sécurisés ont été financés : six sont ouverts depuis 2014, quatre autres restent à construire ou à valider avec les élus.

D'autre part, la Métropole a annulé la construction de 5 nouveaux box programmés en 2015 dans la nouvelle DSP.

VIII.10.2.c) Travaux de GER

Des travaux ont été entrepris toute l'année en vue de l'optimisation du matériel. 102 stations ont ainsi fait l'objet d'un chantier « Peinture » conduit d'avril à septembre :

CE QU'IL FAUT RETENIR

***102 stations VCub** de la première phase ont été **rénovées**.*

STATION	DATE DEBUT	DATE FIN
Stade Chaban Delmas	20/04/2015	22/04/2015
Cite Administrative	20/04/2015	22/04/2015
St Bruno	20/04/2015	22/04/2015
Musee d'Aquitaine	21/04/2015	23/04/2015
Rue du Mirail	21/04/2015	23/04/2015
Eglise Ste Croix	21/04/2015	23/04/2015
Gavinies	22/04/2015	24/04/2015
Magendie	22/04/2015	27/04/2015
Xaintrailles	22/04/2015	24/04/2015
Tivoli	27/04/2015	30/04/2015
Grand Lebrun	27/04/2015	30/04/2015
Dubreuil / Turenne	27/04/2015	30/04/2015
Pl. Marie Brizard	29/04/2015	04/05/2015
Pl. de Longchamps	29/04/2015	04/05/2015
Pl. Paul Doumer	29/04/2015	01/05/2015
Nansouty	15/06/2015	17/06/2015
Parc aux Angeliques	15/06/2015	17/06/2015
Thiers Jardin Botanique	15/06/2015	17/06/2015
Bègles Poste	17/06/2015	19/06/2015
Belcier	17/06/2015	19/06/2015
Terres Neuves	17/06/2015	19/06/2015
Conservatoire	22/06/2015	24/06/2015
La Benauge	22/06/2015	24/06/2015
Allee de Serr - Abadie	22/06/2015	24/06/2015
Place du 14 juillet	23/06/2015	25/06/2015
Galin	23/06/2015	25/06/2015
Barriere de Toulouse	23/06/2015	25/06/2015
Gare d'Orleans	29/06/2015	01/07/2015
Barriere de Begles	29/06/2015	01/07/2015
Cours Le Rouzic	29/06/2015	01/07/2015
Ecole de Management	30/06/2015	02/07/2015
Montaigne Montesquieu	30/06/2015	03/07/2015
Barbey	30/06/2015	02/07/2015
Bassins a flot	06/07/2015	08/07/2015

Saint Louis Haussmann	06/07/2015	08/07/2015
Camille Godard	06/07/2015	08/07/2015
Barriere du Medoc	07/07/2015	09/07/2015
Barriere St Medard	07/07/2015	09/07/2015
Palais Gallien	07/07/2015	09/07/2015
St Nicolas	09/07/2015	13/07/2015
Lycee Bremontier	09/07/2015	13/07/2015
Sacre Coeur	09/07/2015	13/07/2015
Les Hangars	15/07/2015	17/07/2015
Eglise St Louis	15/07/2015	17/07/2015
Place de l'Europe	15/07/2015	17/07/2015
Rue de la Croix Blanche	16/07/2015	20/07/2015
Jardin Public	16/07/2015	20/07/2015
Huguerie	16/07/2015	20/07/2015
Cours St Louis Medoc	20/07/2015	22/07/2015
Place Ampere	20/07/2015	22/07/2015
Parc Riviere	20/07/2015	22/07/2015
Place Tourny	21/07/2015	23/07/2015
Camille Jullian	21/07/2015	23/07/2015
Pl. Jean Jaures	21/07/2015	23/07/2015
Place Tartas	23/07/2015	27/07/2015
Patinoire	23/07/2015	27/07/2015
Rue F. de Sourdis	23/07/2015	27/07/2015
Place de la Victoire	27/07/2015	29/07/2015
Hotel de Ville	27/07/2015	29/07/2015
Place Gambetta	27/07/2015	29/07/2015
Quinconces	28/07/2015	30/07/2015
Porte de Bourgogne	28/07/2015	30/07/2015
Le Bouscat Ravezies	03/08/2015	05/08/2015
Parc Bordelais	03/08/2015	05/08/2015
Mandron Godard	03/08/2015	05/08/2015
Square A. Lhote	04/08/2015	06/08/2015
Place St Projet	04/08/2015	06/08/2015
St Paul	04/08/2015	06/08/2015
Barriere St Genes	06/08/2015	10/08/2015
Cours de la Somme	06/08/2015	10/08/2015
Republique	10/08/2015	12/08/2015
Place du Palais	10/08/2015	12/08/2015
Grosse Cloche	10/08/2015	12/08/2015

Parc des Sports	11/08/2015	13/08/2015
Quai de Paludate	11/08/2015	13/08/2015
Pl. Andre Meunier	11/08/2015	13/08/2015
St Augustin	17/08/2015	19/08/2015
Bordeaux II	17/08/2015	19/08/2015
Barriere de Pessac	17/08/2015	19/08/2015
Bruges Hotel de Ville	18/08/2015	20/08/2015
Cauderan	18/08/2015	20/08/2015
Merignac Capeyron	18/08/2015	20/08/2015
La Glaciere Mondesir	20/08/2015	24/08/2015
Fontaine d'Arlac	20/08/2015	24/08/2015
Pellegrin	20/08/2015	24/08/2015
Pessac Centre	24/08/2015	26/08/2015
Le Burck	24/08/2015	26/08/2015
Merignac Quatre Chemins	24/08/2015	26/08/2015
Doyen Brus	25/08/2015	27/08/2015
Compostelle	25/08/2015	27/08/2015
CREPS	25/08/2015	27/08/2015
Place St Martial	31/08/2015	02/09/2015
Tram station Grd Parc	31/08/2015	02/09/2015
Puy Paulin	31/08/2015	02/09/2015
CAPC	01/09/2015	03/09/2015
Pl. Charles Gruet	01/09/2015	03/09/2015
Grands Hommes	01/09/2015	04/09/2015
Cenon Gare	07/09/2015	10/09/2015
Le Bouscat Mairie	07/09/2015	10/09/2015
Les Aubiers	07/09/2015	09/09/2015
Claveau	08/09/2015	10/09/2015
Pl. du Maucaillou	09/09/2015	10/09/2015

VIII.10.2.d) Fermetures temporaires et déplacements de stations

(i) Déplacements de stations en 2015

STATION	DATE DEBUT	DATE FIN	COMMENTAIRE
La Chataigneraie	04/08/2011	29/05/2015	Déménagement dans le cadre de l'extension du tram, rajout de 2 bornettes
Place St Michel	21/11/2011	03/07/2015	Aménagement de la place St Michel
Pl. du Maucaillou	28/02/2014	26/05/2015	Aménagement de la place St Michel
Gare de Blanquefort	14/05/2014		Déménagement station suite travaux d'extension de la ligne C

Gare Pessac Alouette	13/04/2015	04/05/2015	Déménagement suite travaux Tram
Terres Neuves	08/07/2015	28/12/2015	Déménagement suite aménagement de la place
Pont de la Maye	19/11/2015		Déménagement suite travaux Tram

(ii) Autres fermeture de stations en 2015

STATION	DATE DEBUT	DATE FIN	COMMENTAIRE
Barbey	09/12/2014	16/01/2015	Réfection du sol de la place
St Bruno	01/02/2015	16/02/2015	Réfection du sol de la station
Cours St Louis Medoc	01/02/2015	10/02/2015	Réfection du sol de la station
Cours St Louis Medoc	23/02/2015	12/03/2015	Réfection du sol de la station
Peixotto	24/02/2015	25/02/2015	Elagage des arbres à proximité
Tram station Grd Parc	02/03/2015	02/04/2015	Bris de glace répétés
Village 6 IUT	04/08/2015	12/08/2015	Fermée pour Festival Reggae Sun Ska
Montaigne Montesquieu	04/08/2015	12/08/2015	Fermée pour Festival Reggae Sun Ska
Grand Theatre	07/08/2015	07/08/2015	Réservation voirie suite livraison volumineuse
Palais Gallien	10/08/2015	10/08/2015	Divers
Place St Michel	08/09/2015	09/09/2015	Divers
Gare d'Orleans	22/09/2015	22/09/2015	Elagage des arbres à proximité
Grosse Cloche	24/09/2015	25/09/2015	Intervention Lyonnaise des eaux
Jardin Public	18/10/2015	23/12/2015	Accident : un véhicule a percuté et dégradé la moitié de la station
Quai de Paludate	22/10/2015		Sécurisation suite à travaux sur les quais et passage à une seule voie
Berges de Garonne	29/10/2015	06/11/2015	Coupure EDF
Tivoli	08/11/2015	23/12/2015	Accident : un véhicule a percuté et dégradé la borne client et le coffret ERDF
Dubreuil / Turenne	04/12/2015	23/12/2015	Travaux sur conduite de gaz
Grosse Cloche	08/12/2015		Travaux de voirie
Bassins a flot	18/12/2015	19/12/2015	Travaux à proximité

VIII.10.3. Vélos

Les vélos qui existaient au 01/01/2015 sont la propriété de la Métropole, et ont été remis en gestion au Délégataire dans le cadre de la nouvelle DSP. Le Délégataire a la charge de leur maintenance puis de leur renouvellement, et de l'achat de vélos supplémentaires pour les nouvelles stations.

Ainsi, en 2015, ont été déployés en janvier de 21 VCub neufs (issus des achats 2014) et 60 vélos assemblés par EFFIA Transport pour compléter le parc.

En outre, les stocks de vélos neufs ont été approvisionnés de la manière suivante : 899 vélos en renouvellement et 110 pour l'extension du périmètre :

- 278 vélos déployés en février
- 50 vélos déployés en avril (prototypes avec nouveau rayonnage et nouvelle tige de selle)
- 296 vélos déployés en mai
- 294 vélos déployés en juillet
- 78 vélos déployés en août
- 13 vélos déployés en octobre

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Plus de **1 000 nouveaux vélos** ont été mis en circulation.*

En contrepartie, 803 vélos ont été détruits.

184 vélos ont été déclarés volés en 2015, et 13 vélos, déclarés volés par le passé, ont été retrouvés et réintégrés dans le système. Par ailleurs, on comptait un en-cours de 396 vélos « disparus » depuis plus de 24h au 31 décembre 2015 : il s'agit en grande partie de vélos mal raccrochés qui réapparaissent quelques jours plus tard, ou de vélos « volés temporairement » qui finissent par être retrouvés ou raccrochés.

1 602 vélos ont été vandalisés ou dégradés en 2015 (3180 en 2014), dont 31 ont fait l'objet d'un dépôt de plainte car dégradés en masse sur une station donnée.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les nombreux **vols** et **dégradations** pénalisent le service.*

VIII.10.4. Maintenance des vélos et des stations

En 2015, le pic d'interventions de maintenance a été lié à la remise à niveau du parc de bornettes (système de verrouillage en début d'année et composants électroniques le reste de l'année).

Le nombre d'interventions sur stations a été de 4 557, dont 41 suite à des actes de vandalisme (hors graffitis et dégradations minimes). Chaque station a fait l'objet de 28 interventions en moyenne (contre 20 en 2014).

En atelier (non compris les interventions préventives et petites réparations faites sur site), 6 689 réparations ont été réalisées sur les VCub, dont 5 087 dans le cadre de la maintenance courante et 1 602 suite à des actes de vandalisme. Le ratio est de 2,7 réparations pour 1 000 locations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La maintenance du service a nécessité **4 557 interventions sur stations**, et **6 689 réparations de vélos**.*

VIII.10.4.a) Les tournées des agents polyvalents

Lors de leurs tournées, les agents assurent les missions suivantes : contrôle du fonctionnement de la station, contrôle des vélos sur place, rééquilibrage, retrait des vélos endommagés, diagnostic des pannes des stations, réparation sur place des vélos et stations lorsque cela est possible, renseignement des clients, remontée des informations au central pour les interventions lourdes et reporting.

Les agents en tournée utilisent et renseignent des feuilles de route (FDR) leur indiquant les stations prioritaires à contrôler (stations importantes, stations vides/pleines, stations en maintenance) et le nombre de vélos devant être en station en fonction de l'heure de passage. Ce nombre de vélos est calculé à partir de l'historique des mouvements. Les FDR sont régulièrement révisées pour prendre en compte l'évolution du service et des habitudes des clients.

VIII.10.4.b) Optimisation de la maintenance

Il s'agit des sources permettant d'optimiser l'organisation de la maintenance. Celles-ci sont au nombre de trois:

- les diagnostics des agents,
- les déclarations des usagers auprès du service client qui génèrent soit une intervention immédiate, soit une intervention planifiée, les agents étant directement reliés au centre de relation clientèle,
- les capteurs installés au cœur des stations remontant des alertes automatiques prises en compte dans le système informatique de gestion de la maintenance.

VIII.10.4.c) Les opérations de maintenance

(i) Les opérations de maintenance sur les vélos

Pour compléter les réparations en atelier, des contrôles approfondis sont réalisés :

- contrôle de cohérence n° cadre / n° puce RFID / n° antivol,
- contrôle intégral et resserrage complet du vélo au premier retour en atelier,
- essai systématique du vélo en atelier.

En 2015, ont été mis en place :

- Le nouveau logiciel de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Celle-ci permet d'améliorer le suivi et le traitement des pannes et interventions. Elle facilite aussi les échanges avec le CRC (Centre de Relation Client). Le référentiel de suivi des interventions vélos et stations est modifié.
- Le renouvellement régulier des vélos par un approvisionnement planifié sur toute la durée du contrat
- Le recrutement de trois agents supplémentaires et d'un apprenti sur la maintenance vélos
- Le renouvellement de tous les véhicules de régulations, équipés de toutes les améliorations testées et validées sur les 2 dernières années

Sont prévus en 2016 :

- Le déménagement de l'agence de Bordeaux Armagnac vers Bègles, avec aménagement de l'atelier vélos, l'atelier mobilier et des zone d'encours.
- Le déploiement de l'application GMAO mobile
- Le recrutement d'un agent supplémentaire

(ii) Les opérations de maintenance sur les stations

En 2015, ont été mis en place :

- Le nouveau logiciel de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Celle-ci permet d'améliorer le suivi et le traitement des pannes et interventions. Elle facilite aussi les échanges avec le CRC (Centre de Relation Client). Le référentiel de suivi des interventions vélos et stations est modifié.
- Dans le cadre de l'initialisation du nouveau contrat, l'approvisionnement de matériel et de pièces de rechanges pour une remise à niveau du parc de bornettes et des bornes clients (système de verrouillage, écrans, etc.)
- Le déploiement de la Phase 2 du projet NFC (VCub Facile)
- Le déploiement de 10 stations supplémentaires (5 à ouvrir début 2016)
- L'intégration de la gestion du parc Saint-Jean dans le périmètre de gestion des abris sécurisés
- Le recrutement d'un apprenti sur la maintenance mobilier

Sont prévus en 2016 :

- Le déménagement de l'agence de Bordeaux Armagnac vers Bègles, avec aménagement de l'atelier vélos, l'atelier mobilier et des zone d'encours.
- Le déploiement de l'application GMAO mobile
- L'agrandissement de 7 stations
- Le déploiement de 3 stations supplémentaires
- La systématisation de la maintenance préventive
- Le remplacement pour obsolescence de l'ensemble des blocs PC et écrans de la première génération de stations (139 stations).

VIII.10.5. Réparations des vélos par organe

Toutes réparations par organe (y compris suite à vandalisme)	Année 2013 En nombre	Année 2014 En nombre	Année 2015 En nombre
Roues	1 115	3881	4598
Pare jupe	317	1329	1203
Selle	315	2299	2247
Eclairage	565	752	997
Antivol	377	1400	999
Freins	293	5270	6727
Pédales manivelle	301	2522	2975
Béquille	304	1083	1591
Cadre	771	558	983
Vitesse	180	1470	744
Panier	76	228	949
Guidon	115	2785	1778
Cardan	53	400	483
Transpondeur	28	37	42
Autres	520	1108	4460
TOTAL	5330	25122	30776

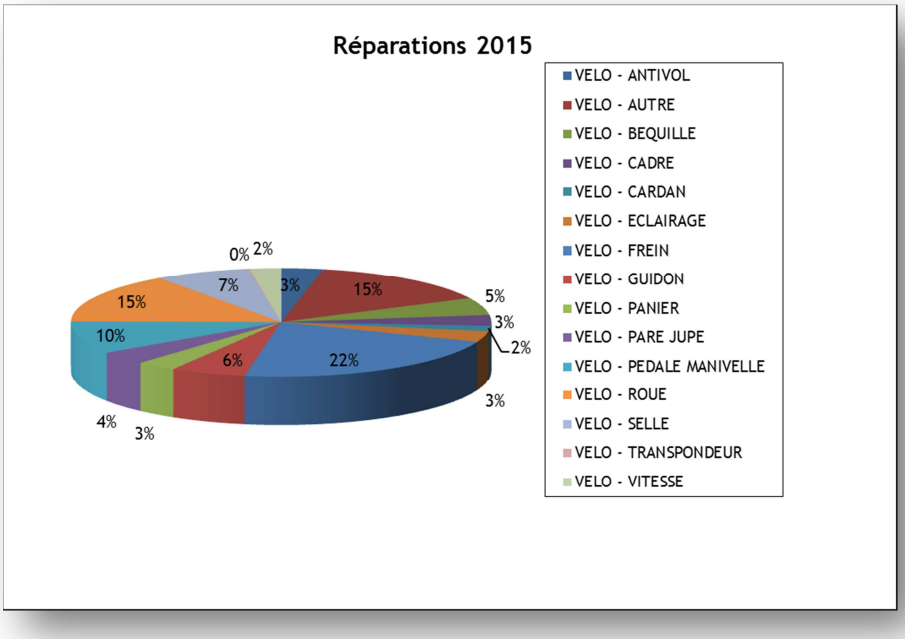
Les données de référence ont évoluées en 2015 suite à la mise en place du nouveau logiciel de suivi de la maintenance (données plus détaillées).

Dans la catégorie « autres », on trouve essentiellement des réparations multiples suite à vol ou accident, des graffitis, des petites pannes (sonnette, ressort de direction…) et des interventions préventives.

Les réparations effectuées sur le terrain (éclairage, poignées, paniers, ...), le gonflage et le resserrage ne sont pas comptabilisées.

De plus, n'apparaissent pas dans ces statistiques :

- Pour 2013, les opérations exceptionnelles d'assemblage de 200 vélos semi-neufs et de mise en service des 800 vélos neufs
- Pour 2014, les opérations exceptionnelles d'assemblage de 100 vélos semi-neufs et de mise en service des 770 vélos neufs
- Pour 2015, les opérations de mise en service des 1010 vélos neufs



VIII.10.6. Réparations des stations par cause

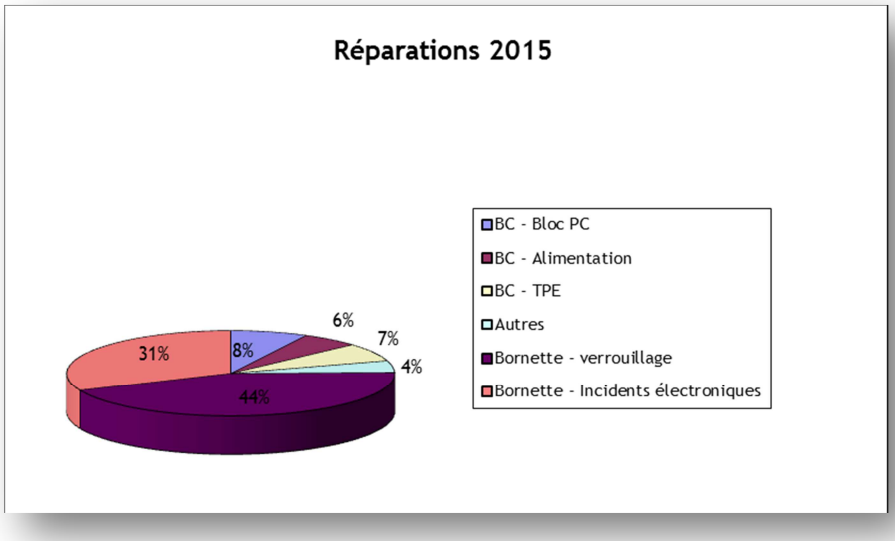
Toutes réparations par cause (y compris suite à vandalisme)	Année 2013 En nombre	Année 2014 En nombre	Année 2015 En nombre
BC - Bloc PC	240	166	347
BC - Alimentation	452	521	260
BC - TPE	259	197	314
Autres	300	272	201
Bornette - verrouillage	1406	1258	1998
Bornette - Incidents électroniques	715	586	1437
TOTAL	3 372	3 000	4 557

BC = borne client
TPE = terminal de paiement électronique

La catégorie « Autres » concerne essentiellement les révisions complètes des stations, les interventions ne nécessitant pas d'échange standard de pièces (paramétrage, connectique,…), les problèmes extérieurs (EDF,…), et le vandalisme.

Ne sont pas comptabilisés les débogages, les petites interventions et tests, les recharges de papier, le resserrage des bornettes, les contrôles de bon fonctionnement. Ces interventions sont traitées directement par les agents au cours de leurs tournées.

L'augmentation significative du nombre d'interventions en 2015 est en partie liée à la remise à niveau du parc suite à l'initialisation du nouveau contrat.



VIII.11. Automatisation des Parcs Relais

Conformément à ses engagements, Keolis Bordeaux Métropole a procédé en 2015 à la mise en place d'un fonctionnement automatisé des P+R, incluant les P+R ouverts en 2015.

Ce projet comportait un aspect technique, un aspect client et un aspect humain avec en particulier le traitement des salariés (majoritairement des contrats temps partiels) de la société Phone Régie qui intervenaient pour l'accueil du client sur l'amplitude de l'ouverture horaires des parcs.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Après une phase d'adaptation des usagers, l'automatisation des P+R, source d'économie de fonctionnement pour la Métropole, est un succès.

Conséquence de cette automatisation, le Plan de Sauvegarde de l'Emploi a été géré dans un cadre de dialogue constructif avec les salariés concernés et leurs représentants.

VIII.11.1. Partie technique

Le projet a été réalisé en plusieurs phases :

- Mise en place d'un système d'accès entrée et sortie automatisé sur tous les parcs y compris les nouveaux entrants (1er trimestre 2015)
- Mise en place d'un système de comptage fiable et centralisé permettant une connaissance en temps réel des fréquentations et du taux d'occupation (2ème trimestre 2015)
- Création d'un PC de fonctionnement sur le P+R d'Arlac, nécessitant de revoir notamment toute l'interphonie phase I dont l'ancienneté provoquait des défaillances (2ème trimestre 2015)

- Raccordement au réseau des commandes définitives du PC Arlac pour tous les P+R, ce qui a nécessité de revoir certaines motorisations qui n'était pas actionnables à distance (août 2015)
- Modification du principe de fonctionnement de la surveillance vidéo des P+R (principalement en local avec peu de caméras pilotables à distance) pour rapatriement au PC de Arlac (à noter que cette partie de la réalisation technique prendra fin en 2016). Ce rapatriement est une amélioration de la sécurité des P+R mais a nécessité de traiter l'obsolescence des caméras existantes, l'adaptation des positionnements des caméras des parcs sols reportées au PC Arlac, ainsi que les remplacements des matériels obsolètes, notamment CODEC et SWITCHS (Réalisation 4ème trimestre 2015 et 1er semestre 2016). Ces modifications porteront de 41 à 171 le nombre de caméras reportés au PC Arlac.

VIII.11.2. Partie clients

Plusieurs actions ont été entreprises :

- Information clients pour annoncer le changement (janvier 2015) avec accompagnement terrain durant 2 semaines,
- Modification, dès le 1er janvier 2015, de la vente des titres qui sur les DTT (distributeurs de titres de transport) des stations concernées, sans changement de tarification,
- Suppression du ticket passager avec un titre unique comportant le nombre de personnes présentes dans le véhicule (le client fait le choix directement sur le DTT),
- Mise en place de DTT supplémentaires sur le parcours client (17 DTT) en 2 vagues (Juin 2015 et Octobre 2015).

VIII.11.3. Gestion du personnel

Bien que le contrat qui liait le précédent exploitant à Phone Régie était un contrat de prestation non soumis à obligation de reprise du personnel, Keolis Bordeaux Métropole a demandé à la société SBES, filiale de EFFIA (EFFIA est le deuxième exploitant française de parc de stationnement), d'intégrer l'ensemble du personnel (84 personnes dont 59 temps partiels et 25 temps pleins) à compter du 01/01/2015 afin d'assurer la transition entre les deux modes d'exploitation.

21 salariés ont été reclassés directement soit en tant que CR (20 poste à KBM) et 1 chez EFFIA, 4 ont fait l'objet d'une rupture conventionnelle, 3 ont été licenciés pour faute et 2 ont démissionné.

VIII.11.4. Evolution du périmètre P+R fin 2015

Comme prévu dans le contrat de DSP, 4 nouveaux P+R ont été mis en service au cours l'année, le P+R Carles Vernet a été fermé le 31/12/2015.

Par contre, la Métropole a demandé de conserver ouvert le P+R Stalingrad en 2016 alors que, contractuellement, il devait être également fermé au 31 /12/2015.



Investissements réalisés par Bordeaux Métropole

9

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre IX. Investissements réalisés par Bordeaux Métropole

IX.1. Suivi des investissements réalisés

Dans le cadre de la nouvelle convention de DSP, et depuis le 01 janvier 2015, les investissements réalisés par Bordeaux Métropole ne sont plus suivis comptablement par le Délégataire, mais directement par la Métropole.

IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Le patrimoine immobilier en propriété de la Métropole, mis à disposition du Délégataire, a été augmenté en 2015 du nouveau Centre de Maintenance de la Jallère.

Il convient également de noter que le modulaire, qui était situé sur le parking des Allées de Chartres, a été retiré par le Délégataire à la demande de la Ville de Bordeaux.

Chapitre IX



Investissements réalisés par l'exploitant

10

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre X. Investissements réalisés par l'exploitant

X.1. Investissements réalisés (dont GER)

X.1.1. Mouvements de l'exercice

X.1.1.a) Mouvements par inventaire

Le total des investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole en 2015 se monte à :

- 8 912 512 € hors cessions/sorties (dont 296 103 € inscrits à l'inventaire C, 294 k€ concernant le projet Connectram décrit au chapitre VI.3.1.c)(iii)) ;
- 8 903 712 € net des cessions/sorties (le montant des immobilisations sorties sur l'exercice 2015 est de 8 800€, correspondant à des vélos).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire a réalisé un volume d'**investissements de 8,9 millions d'euros**.*

	Mouvements de l'année		
	Acquisitions	Sorties et Cessions	TOTAL
Inventaire A	8 616 408	-8 800	8 607 608
Inventaire B	0		0
Inventaire C	296 103		296 103
Total	8 912 512	-8 800	8 903 712

Il faut noter, au 31 décembre 2015, un montant d'immobilisations en cours à fin 2015 de 640 711 € (incluses dans les montants ci-dessus). Ces immobilisations seront achevées en 2016 et les amortissements commenceront à courir lors de leur mise en service.

X.1.1.b) Charges d'amortissement

Tous inventaires confondus, le total des charges d'amortissement comptabilisées en 2015 se monte à 611 586 €.

Le détail des dotations aux amortissements, par nature de bien, est le suivant :

Amortissements	Dotations de l'exercice	*dont sur cessions / sorties*	*dont amortissements nets au bilan*
Immobilisations incorporelles	42 561		*42 561*
Sous-total immobilisations incorporelles	42 561	*0*	*42 561*
Agencements, aménagements constructions	39 947		*39 947*
Voies de terre	12 033		*12 033*
Voirie stations	5 279		*5 279*
Installations complexes spécialisées	0		*0*
Matériel industriel	12 536		*12 536*
Outillage industriel	3 407		*3 407*
Matériel de transport de voyageurs	303 582		*303 582*
Véhicules de service	11 961		*11 961*
Vélos	101 650	*1 210*	*100 441*
Matériel de transport annexes	10 600		*10 600*
Navires	0		*0*
Installations générales, agenc. Aménag.	3 556		*3 556*
Matériel de bureau	0		*0*
Matériel informatique	21 394		*21 394*
Mobilier de bureau	1 744		*1 744*
Mobilier urbain (stations vélos)	33 396		*33 396*
Mobilier Œuvres Sociales	349		*349*
Distributeurs de titres transport DTT	0		*0*
Sous-total immobilisations corporelles	561 435	*1 210*	*560 225*
Total dotations aux amortissements	603 996	*1 210*	*602 786*

	Charges d'amortissement		
	Amortissements courants	Amortissements exceptionnels	TOTAL
Inventaire A	587 536	7 590	595 126
Inventaire B	0	0	0
Inventaire C	16 460	0	16 460
Total	603 996	7 590	611 586

Les durées d'amortissement des différents biens sont conformes aux durées fixées en annexe 5 du contrat de DSP.

X.1.1.c) Modalités de financement des investissements réalisés, profil d'extinction de dette

L'intégralité des investissements est réalisée sur fonds propres, avec toutefois un financement de long terme apporté par Keolis S.A. et dédié à la réalisation du PPI.

Deux déblocages de fonds ont eu lieu en janvier et juillet, conformément aux montants prévus dans la convention de financement :

	Date	Tirage (k€)	Remboursement (k€)	Nominal restant dû à date (k€)
Première date de versement de fonds	01/01/2015	5 196	0	5 196
Date de versement de fonds	01/07/2015	5 196	0	10 392
Date de versement de fonds	01/01/2016	2 860	0	13 252
Date de versement de fonds	01/07/2016	2 860	0	16 112
Date de versement de fonds	01/01/2017	761	0	16 873
Date de versement de fonds	01/07/2017	761	0	17 633
Date de remboursement partiel	01/01/2018	0	-264	17 370
Date de remboursement partiel	01/07/2018	0	-264	17 106
Date de versement de fonds	01/01/2019	0	-207	16 900
Date de versement de fonds	01/07/2019	0	-207	16 693
Date de remboursement partiel	01/01/2020	6	0	16 699
Date de remboursement partiel	01/07/2020	6	0	16 705
Date de remboursement partiel	01/01/2021	0	-107	16 598
Date de remboursement partiel	01/07/2021	0	-107	16 491
Date de remboursement partiel	01/01/2022	0	-269	16 222
Date de remboursement partiel	01/07/2022	0	-269	15 954
Date d'Echéance du Prêt	30/06/2023	0	-15 954	0

Ces fonds portent intérêt au taux fixe de 2,99%.

X.1.2. Cumul depuis le début du contrat

X.1.2.a) Investissements par inventaire et VNC

L'année 2015 étant le premier exercice de la nouvelle DSP, le cumul est égal au montant des investissements de l'année 2015, tel que présenté ci-dessus.

Investissements cumulés

	Investissements totaux	Sorties et Cessions	Immobilisations brutes	Amortissements (hors sorties)	VNC
Inventaire A	8 616 408	-8 800	8 607 608	-586 326	8 021 282
Inventaire B	0		0	0	0
Inventaire C	296 103		296 103	-16 460	279 643
Total	8 912 512	-8 800	8 903 712	-602 786	8 300 925

La VNC totale des biens au 31/12/2015 s'élève à 8 300 925 €, tous inventaires confondus.

Il faut noter que :

- les inventaires détaillés ci-après correspondent aux seules « immobilisations brutes », les sorties et cessions étant déduites ;
- en cohérence, les amortissements figurant dans inventaires détaillés ci-après correspondent aux seules « amortissements (hors sorties) », les amortissements correspondant aux biens sortis ou cédés et les amortissements exceptionnels étant déduits.

X.1.2.b) Charges d'amortissement

Tous inventaires confondus, le total des charges d'amortissement comptabilisées depuis le début du contrat se monte à 611 586 €.

Charges d'amortissement

	Amortissements courants	Amortissements exceptionnels	TOTAL
Inventaire A	587 536	7 590	595 126
Inventaire B	0	0	0
Inventaire C	16 460	0	16 460
Total	603 996	7 590	611 586

X.1.2.c) Inventaire A – détail des investissements par plan et par nature

(i) Investissements neufs

		Inventaire A – Investissements neufs		
		Investissements	Amortissements	VNC
203000	Frais R & D acquis			
205000	Logiciels, licences, brevets	83 340	6 180	77 160
Sous-total immobilisation incorporelles		83 340	6 180	77 160
213500	Agencements, aménagements constructions	975 272	39 186	936 086
213800	Voies			
213822	Voirie Stations Vélos en Libre Service	79 261	5 279	73 982
215100	Installations complexes spécialisées			
215400	Matériel industriel	447 546	10 511	437 035
215500	Outillage industriel	61 659	1 417	60 242
217100	Matériel de transport de voyageurs	9 407	915	8 492
217120	Véhicules de service			
217500	Vélos en Libre Service	88 910	8 766	80 144
217600	Matériel de transport annexe	317 277	10 365	306 911
217800	Navettes Fluviales			
218100	Installations générales, agenc. Aménag.	14 043	649	13 393
218300	Matériel de bureau			
218350	Matériel informatique	1 915	221	1 694
218400	Mobilier de bureau	13 522	437	13 085
218422	Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	367 125	20 069	347 057
218450	Mobilier Œuvres Sociales			
Sous-total immobilisations corporelles		2 375 936	97 816	2 278 120
TOTAL immobilisations		2 459 276	103 996	2 355 280
231000	Immobilisations corporelles en cours	342 760		342 760
238000	Av&ac vers/im. corp	32 714		32 714
Sous-total immobilisations corporelles en cours		375 474		375 474
232000	Immobilisations incorporelles en cours			
237000	Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours				
TOTAL immobilisations en cours		375 474		375 474
TOTAL général		2 834 7950	103 996	2 730 754

(ii) Renouvellements

		Inventaire A – Renouvellements		
		Investissements	Amortissements	VNC
203000	Frais R & D acquis			
205000	Logiciels, licences, brevets	306 332	22 665	283 667
Sous-total immobilisation incorporelles		306 332	22 665	283 667
213500	Agencements, aménagements constructions	12 156	761	11 396
213800	Voies	413 352	11 073	402 279
213822	Voirie Stations Vélos en Libre Service			
215100	Installations complexes spécialisées			
215400	Matériel industriel	96 631	2 025	94 606
215500	Outillage industriel	120 983	1 990	118 993
217100	Matériel de transport de voyageurs	408 883	44 136	364 747
217120	Véhicules de service	135 267	11 961	123 305
217500	Vélos en Libre Service	710 400	91 675	618 725
217600	Matériel de transport annexe	62 433	235	62 198
217800	Navettes Fluviales			
218100	Installations générales, agenc. Aménag.	65 737	2 906	62 830
218300	Matériel de bureau			
218350	Matériel informatique	143 266	18 697	124 569
218400	Mobilier de bureau	32 359	1 307	31 053
218422	Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	20 584	1 017	19 567
218450	Mobilier Œuvres Sociales	2 100	80	2 020
Sous-total immobilisations corporelles		2 224 151	187 864	2 036 287
TOTAL immobilisations		2 530 483	210 529	2 319 594
231000	Immobilisations corporelles en cours	54 177		54 177
238000	Av&ac vers/im. corp	57 090		57 090
Sous-total immobilisations corporelles en cours		111 267		111 267
232000	Immobilisations incorporelles en cours	39 588		39 588
237000	Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours		39 588		39 588
TOTAL immobilisations en cours		150 855		150 855
TOTAL général		2 681 338	210 529	2 470 809

(iii) GER

		Inventaire A – GER		
		Investissements	Amortissements	VNC
203000	Frais R & D acquis			
205000	Logiciels, licences, brevets			
Sous-total immobilisation incorporelles				
213500	Agencements, aménagements constructions			
213800	Voies	32 722	961	31 761
213822	Voirie Stations Vélos en Libre Service			
215100	Installations complexes spécialisées			
215400	Matériel industriel			
215500	Outillage industriel			
217100	Matériel de transport de voyageurs	2 747 420	258 530	2 488 890
217120	Véhicules de service			
217500	Vélos en Libre Service			
217600	Matériel de transport annexe			
217800	Navettes Fluviales			
218100	Installations générales, agenc. Aménag.			
218300	Matériel de bureau			
218350	Matériel informatique			
218400	Mobilier de bureau			
218422	Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	199 102	12 310	186 792
218450	Mobilier Œuvres Sociales			
Sous-total immobilisations corporelles		2 979 244	271 801	2 707 443
TOTAL immobilisations		2 979 244	271 801	2 707 443
231000	Immobilisations corporelles en cours	92 469		92 469
238000	Av&ac vers/im. corp	19 808		19 808
Sous-total immobilisations corporelles en cours		112 276		112 276
232000	Immobilisations incorporelles en cours			
237000	Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours				
TOTAL immobilisations en cours		112 276		112 276
TOTAL général		3 091 520	271 801	2 819 720

X.1.2.d) Inventaire B – détail des investissements par nature

Aucun investissement n'a été réalisé au titre de l'inventaire B.

X.1.2.e) Inventaire C – détail des investissements par nature

		Inventaire C		
		Investissements	Amortissements	VNC
203000	Frais R & D acquis	246 882	13 716	233 166
205000	Logiciels, licences, brevets			
Sous-total immobilisation incorporelles		246 882	13 716	233 166
213500	Agencements, aménagements constructions			
213800	Voies			
213822	Voirie Stations Vélos en Libre Service			
215100	Installations complexes spécialisées			
215400	Matériel industriel			
215500	Outillage industriel			
217100	Matériel de transport de voyageurs			
217120	Véhicules de service			
217500	Vélos en Libre Service			
217600	Matériel de transport annexe			
217800	Navettes Fluviales			
218100	Installations générales, agenc. Aménag.			
218300	Matériel de bureau			
218350	Matériel informatique	44 559	2 476	42 084
218400	Mobilier de bureau			
218422	Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)			
218450	Mobilier Œuvres Sociales	2 556	269	2 287
Sous-total immobilisations corporelles		47 115	2 745	44 371
TOTAL immobilisations		293 997	16 460	277 537
231000	Immobilisations corporelles en cours	2 106		2 106
238000	Av&ac vers/im. corp			
Sous-total immobilisations corporelles en cours		2 106		2 106
232000	Immobilisations incorporelles en cours			
237000	Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours				
TOTAL immobilisations en cours		2 106		2 106
TOTAL général		296 103	16 460	279 643



Organisation et gestion

11

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XI. Organisation et gestion

XI.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau

La Direction Générale de l'entreprise s'appuie sur 3 directions opérationnelles et 3 directions fonctionnelles.

XI.1.1. Directions opérationnelles

La direction de l'exploitation (DEX) distingue les fonctions de management et les fonctions techniques (ex : la gestion des conducteurs) et recherche toutes les synergies possibles en regroupant les activités en unités cohérentes. C'est le cas pour les PC régulation et pour la lutte contre la fraude et l'insécurité. Cette organisation de la direction de l'exploitation positionne les conducteurs au centre du dispositif.

La direction de la maintenance patrimoniale et des projets (DMPP) assure la gestion de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance. Elle s'appuie sur des fonctions supports et services opérationnels (maintenance bus, tramway, infrastructures et des systèmes). Cette direction crée la transversalité et traite la gestion du patrimoine comme un projet intégré.

La direction marketing, commerciale et intermodalité (DMCI) conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau Tbc, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements de la Métropole. Elle développe l'intermodalité dans le territoire de la Métropole et apporte son expertise auprès de la Métropole sur le développement du réseau. La DMCI s'organise autour de six pôles :

- Offre : évolution, mise en œuvre, suivi, signalétique, poste de commande et de circulation (PCC)…
- Veille Innovation Projets et Services (VIPS) : projet, enquête, cartographie, tarification, DTAR (Distribution Titres Abonnements Recettes)…
- Conquête : promotion, e-business, conquête, PDE (Plans de Déplacement des Entreprises) et relations entreprises…
- Commercialisation : agences, dépositaires, centre d'information téléphonique (CIT)…
- Relation clients : Vente par correspondance (VPC), réclamations…
- Recettes, projet et contrôle de gestion : suivi des recettes, projet billettique…
- Communication externe : relations presse et institutionnelles, partenariats…

XI.1.2. Directions fonctionnelles

La direction des ressources humaines (DRH) assure à la fois le pilotage transversal du projet d'entreprise et les leviers qui assureront sa réussite : les ressources humaines, les relations sociales, la formation, la communication interne.

La direction qualité, sécurité et environnement (DQSE) assure le pilotage de toutes les démarches d'amélioration continue, qu'elles aient trait à la qualité, à l'environnement et au développement durable, ou aux questions de Sécurité et Santé au Travail. Cette direction a également en charge le dossier lié à la Sécurité des Transport Publics Guidés (STPG).

La direction de la gouvernance contractuelle (DGC) fédère les services systèmes d'information, comptabilité, contrôle de gestion, reporting contractuel et contentieux-assurances. Elle a pour mission de diffuser, tant au niveau de la direction que dans chaque service de l'entreprise, la culture de transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations qui sont données à la Métropole, et le respect des engagements contractuels de la DSP.

XI.2. Organisation du contrôle

XI.2.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction. Des délégations de pouvoir sont formalisées à chaque membre du Comité de Direction et déclinées au sein de chaque direction.

Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne et le programme de conformité définis au niveau du groupe Keolis. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de Tbc. Des audits sont également conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification.

Les travaux récurrents en termes de contrôle interne ont portés, en 2015 comme les années précédentes, sur la comptabilité (modifications et écritures de procédures, la prévention du risque de fraudes externes), le contrôle de gestion (renforcement des analyses en lien avec les unités opérationnelles) et les achats (perfectionnement du nouveau logiciel de GMAO et du circuit de traitement des factures fournisseurs, gestion des stocks).

Les processus de gestion patrimoniale, mis en place en 2012 après approbation par les services métropolitains, ont été largement éprouvés et renforcés, dans un partenariat renforcé avec la Métropole.

Enfin, les évolutions apportées au logiciel Titan sur le circuit des recettes, et la migration de logiciel de comptabilité vers la version 12 ont été l'occasion de revoir certains processus.

XI.2.2. Contrôle exercé par la Métropole

La Métropole dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de délégation :

- contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par Tbc (rapport annuel, tableaux de bord mensuels, mains courantes),
- contrôles qualité réalisé par un organisme extérieur (sera mis en œuvre en 2016),
- contrôle au travers de différentes instances :
  - comités de coordination Métropole / Tbc tenus mensuellement et donnant lieu à un relevé de décision,
  - comités techniques SI travaillant sur les documents de référence SDSI (schéma directeur des systèmes d'information) et PAS (plan d'assurance sécurité),
  - réunions de suivi de la maintenance basées sur le PQM (plan qualité maintenance) et le programme de maintenance annuelle du Délégataire,
  - réunions de suivi du PPI,
  - groupes de travail sur la gestion patrimoniale,
- accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques,
- droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service,
- réalisation d'audits ponctuels,
- questions transmises par courriers ou par courriels.

XI.3. Service Méthodes : moyens et organisation

XI.3.1. Pôle « graphicage / habillage »

Le pôle « graphicage / habillage » est rattaché à l'Unité de Production Autonome EMO (Etudes et Moyens Opérationnels), elle-même rattachée à la direction de l'exploitation. Il est garant du respect du cahier des charges contractuel et de la qualité du service offert à la clientèle.

XI.3.1.a) L'équipe

L'équipe, basée Porte de Bordeaux depuis l'été 2014, est placée sous l'autorité du responsable BEM (« Bureau Etudes et Méthodes ») depuis septembre 2010 et est constituée de cinq agents de maîtrise.

La centralisation des agents sur un même site favorise la cohésion de l'équipe, les flux d'informations et les échanges sur les diverses problématiques à prendre en compte, et permet d'organiser et planifier au mieux la charge de travail pour respecter les délais impartis.

XI.3.1.b) Les missions

(i) Le graphicage

Cette opération consiste à élaborer les horaires voyageurs dans le respect des engagements contractuels. Il est garant du respect du cahier des charges (nombre de km et de parcours par ligne et par type de jour) et des contraintes d'exploitation de la ligne (types de Bus, temps de parcours – départs et/ou arrivées impératives, fréquences…) et de maintenance du matériel. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources en matériel roulant du parc de bus et de tramways.

(ii) L'habillage

Ce travail consiste à élaborer les services agents (horaires de travail) dans le respect des contraintes légales et des accords d'entreprise liés aux conditions de travail. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources humaines de l'effectif conducteurs-receveurs.

XI.3.1.c) Les outils

Depuis janvier 2007, le logiciel « HASTUS » permet la construction des graphiques et de l'habillage. La mise en production d'horaires à partir de cet outil s'est déroulée en 2 phases :

- Les bases de données (flux entrants) :
  - Service Marketing : structure de la ligne (nom d'arrêts, distances inter-arrêts) issue de la base de données cartographique, Cahier des Charges (fréquences, amplitude du service des lignes,…), type de matériel (articulés, standards…),
  - UPA Bus : contraintes terrain, départs impératifs, dessertes scolaires (horaires).
  - Service Technique : autonomie des bus, gestion du parc pour la maintenance et répartition par dépôt.
- Les interfaces (flux sortants) : Création de fichiers d'export vers les applications des différents services.
  - SAE (système d'aide à l'exploitation) – SIV (système d'information des voyageurs) : Bus et Tram,
  - Internet et Google,
  - Impression des horaires voyageurs,
  - Impression des horaires des poteaux d'arrêt,
  - Impression des horaires des conducteurs.

XI.3.2. Pôle « affectation »

Le pôle « affectation » est rattaché à l'UPA EMO (Etudes et Moyens Opérationnels), elle-même rattachée à la direction de l'exploitation (DEX). Il est garant des conditions de travail des salariés par le respect des règles d'exploitation en termes d'affectation, du code du travail, de la convention collective nationale et des accords d'entreprise en la matière.

XI.3.2.a) L'équipe

L'équipe, basée Porte de Bordeaux depuis l'été 2014, est placée sous l'autorité du responsable Ordonnancement/Budget/Reporting et est constituée de six agents de maîtrise dont un salarié en CDD transformé en CDI en 2015.

La centralisation des agents sur un même site favorise la cohésion de l'équipe, ainsi que les flux d'informations et les échanges sur les diverses problématiques à prendre en compte ; cela permet également d'organiser et de planifier au mieux la charge de travail pour respecter les délais impartis.

XI.3.2.b) Les missions

(i) Gestion de l'activité au quotidien des agents

Cette gestion concerne tous les agents de la DEX et plus particulièrement des CR (conducteurs receveurs) qui constituent la population la plus nombreuse (plus de 1 600 CR) :

- planification des CR sur les services en fonction de leurs connaissances des lignes et sur les roulements de repos, congés et RTT ;
- traitement et suivi de toutes les absences (maladies, formations…) à J-3 dans le respect des règles établies et des spécificités des agents.

(ii) Mise à jour de l'activité en temps réel

Le but est double :

- mettre en adéquation les besoins (services à couvrir) et les ressources (CR disponibles) variables en fonction de l'absentéisme (en cas de sous-effectif, par l'appel à volontaires en heures supplémentaires, en cas de sureffectif, par la satisfaction des demandes de congés individuels ou par l'attribution de congés ou RTT d'office),
- garantir une équité de traitement pour l'ensemble des CR dans le respect de la réglementation du travail.

XI.3.2.c) Les outils

Depuis le 1er mars 2015, le logiciel de gestion de l'activité des agents « FDS » (feuille de service) a été remplacé par le module d'affectation « DailyCrew » d'Hastus qui gère dorénavant l'ensemble des agents.

Ce complément du logiciel Hastus, par son module d'affectation, constitue une base de données unique et une continuité de la chaîne d'informations qui permet notamment :

- l'affectation des CR comprenant dorénavant l'affectation automatique et optimisée des CR volants, dans le respect des règles établies et des spécificités des agents,
- la gestion quotidienne de l'ensemble du personnel Keolis Bordeaux Métropole tous services confondus,
- un suivi et des alertes programmées pour garantir le respect du cadre règlementaire, notamment en matière de temps de travail,

- l'élaboration des éléments de prépaie et la mise à disposition d'un fichier d'interface pour l'intégration dans le logiciel de paie,
- la réalisation des statistiques d'exploitation.

Ce module est utilisé de concert avec le module « SelfService », en technologie Web, qui a été intégré à l'intranet du Délégataire et qui offre une interface employé vers les données quotidiennes. Il est à la disposition des conducteurs au travers des différentes bornes installées dans les dépôts et les salles de repos mais il est également accessible à l'ensemble des employés par le Web, depuis n'importe quel ordinateur ou téléphone intelligent, par une connexion à l'intranet. Au-delà de la consultation de son planning et de ses compteurs, l'employé a la possibilité de faire des demandes d'absences ainsi que des demandes d'échanges de travail et/ou de congés, et de se porter volontaire pour du travail en heures supplémentaires (conducteurs).

XI.4. Systèmes d'information

XI.4.1. SDSI et PAS

XI.4.1.a) SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information)

Une version projet du Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) avait été réalisée par le Délégataire dans le cadre de l'appel d'offres lancé par la Métropole ayant conduit au présent contrat de délégation et concernant l'exploitation du réseau Tbc pour la période 2015-2022.

Il a été revu et complété pendant l'année 2015 dans le cadre des Comités Techniques entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

Outre les grands « classiques » en matière de Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI), il décrit un ensemble d'innovations dans différents domaines, orientées vers le client-voyageur, ainsi que vers Bordeaux Métropole et les clients internes Tbc.

Il propose un cadre général d'évolution du Système d'Information Transport (SIT).

Pour chaque domaine fonctionnel, il précise :

- l'ensemble des évolutions fonctionnelles prévues pour les différents métiers de l'entreprise, décrites uniquement dans les grandes lignes dans le présent document,
- le remplacement d'outils remis en début de DSP par de nouveaux outils, dans le cadre d'une rationalisation, d'une obsolescence ou d'une meilleure intégration du Système d'Information (SI),
- le planning et le montant d'investissement prévisionnels liés à ces évolutions avec précision du porteur (Bordeaux Métropole, le Délégant, ou Keolis Bordeaux Métropole, le Délégataire)
- le chiffrage prévisionnel des coûts liés au récurrent de la solution.

XI.4.1.b) PAS (Plan d'Assurance Sécurité)

Le Délégataire est engagé, avec la Métropole, dans une démarche conjointe d'élaboration et de déploiement d'un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) concernant le Système d'Information Transport.

Pour mener cette démarche, sous l'autorité de son Directeur des Systèmes d'Information, le Délégataire a procédé en 2015 au recrutement d'une personne principalement dédié à la démarche sécurité : un Responsable Infrastructures, Opérations et Sécurité (RIOS).

D'autre part, il faut noter que la première étape de cette démarche s'est traduite en 2015 par le lancement d'une mission confiée à la société Advens, qui procède à une analyse des risques et fera des recommandations. Cela conduira ensuite à rédiger le PAS lui-même, document qui précisera notamment :

- les enjeux et risques relatifs à la sécurité du Système d'Information Transport,
- l'organisation mise en œuvre afin de piloter la sécurité,
- les rôles et responsabilités de chacun des acteurs,
- les principes et mesures de sécurité,
- la feuille de route de mise en œuvre du Plan Assurance Sécurité (PAS) sur la durée de la Délégation de Service Public et le programme d'investissement associé.

Il convient de préciser que les investissements afférents à ce PAS, et aux évolutions des SI qui en découleront, sont à la charge du Délégant.

XI.4.2. Organisation SI du Délégataire

Le management des systèmes d'information est réparti sur deux équipes, avec une vision consolidée, placée sous la responsabilité d'un Directeur des Systèmes d'Information.

XI.4.2.a) Equipe « Systèmes industriels »

Une première équipe est dédiée aux systèmes « industriels » qui couvrent les systèmes avec une part importante d'équipements embarqués ou positionnés sur le terrain, et fournis dans le cadre de marchés de Bordeaux Métropole : SAEIV, billettique.

Cette équipe regroupe l'ensemble des ressources humaines et compétences intervenant sur l'exploitation des systèmes industriels : billettique, SAEIV bus et tramway, applications spécifiques au tramway. Elle est placée sous la responsabilité d'un Responsable des Systèmes Industriels et est constituée au 31 décembre 2015 de :

- une équipe « informatique » constituée de cinq personnes dont une en 4/5ème ;
- une équipe équipements billettiques constituée de huit personnes dont un chef d'équipe ;
- une équipe équipements SAE, SIV, vidéo, radio constituée de huit personnes dont un chef d'équipe.

XI.4.2.b) Equipe « DSI »

La seconde équipe est dédiée aux autres systèmes (Hastus, paie, comptabilité, internet,…).

Elle est placée sous la responsabilité d'un Directeur des Systèmes d'Information et est constituée au 31 décembre 2015 de :

- une assistante administrative ;
- une entité infrastructures, opérations et sécurité informatiques. Cette équipe est encadrée par un Responsable Infrastructures, Opérations et Sécurité (RIOS), poste créé en 2015. le RIOS manage, au 31 décembre 2015, cinq personnes (dont 1 en 4/5ème et 1 à mi-temps en contrat de professionnalisation) pour traiter serveurs, administration du réseau informatique (yc le RMS), interconnexion des sites, supervision, bureautique (PC, imprimantes et autres périphériques, copieurs), téléphonie ;
- une entité études constituée de deux personnes : gestion des applications « fonctionnelles » (graphicage/habillage, affectation des chauffeurs…) et des interfaces.

XI.4.3. Evolution des systèmes d'exploitation

XI.4.3.a) Systèmes industriels

En 2015, les principaux efforts ont porté sur :

- La fiabilisation du SAEIV Bus ainsi que l'aide à la mise en place de bornes d'information voyageur et le paramétrage de la gestion des priorités aux feux,
- La mise en service des systèmes sur les extensions tramway phase III : billettique, information voyageur, vidéo, gestion technique centralisée, réseau multi-service, interphonie,
- Une assistance technique auprès de la Métropole et de son AMO pour le projet de renouvellement de la billettique, notamment dans les phases de spécifications générales et détaillées.

XI.4.3.b) Autres systèmes

Sur les autres systèmes, les principaux chantiers de 2015 ont été les suivants :

- Le remplacement de FDS par des modules de la chaîne Hastus et l'installation de modules complémentaires pour l'analyse des temps de parcours.
- La mise en service de la nouvelle version du logiciel de comptabilité Coda, ainsi que l'installation de son module complémentaire Coda Assetes pour la gestion des immobilisations (en remplacement du logiciel Abel dont la version utilisée était obsolète).

Plusieurs actions ont également été menées pour développer et améliorer la présence numérique de Tbc :

- Le lancement d'une application mobile « m-CongrèsTbc » qui dématérialise le titre de transport de congressistes,
- La mise en ligne d'une nouvelle version de l'application VCub facile qui permet désormais de s'abonner en ligne,
- L'ouverture de nouveaux e-services comme le tchat sur le site infotbc.com.

Il est également important de noter la poursuite sur 2015 de la migration de postes de travail en Windows XP vers Windows 7 (70% du parc réalisé en 2015).

XI.4.3.c) Veille du système d'information

Les perspectives sur 2016 pour les systèmes d'information et l'informatique industrielle (investissement à la charge de Bordeaux Métropole ou du Délégataire selon les cas) s'articulent notamment autour de huit axes principaux :

- La finalisation du déploiement du nouveau SAEIV tram avec la publication des horaires tram temps réel, notamment vers le portail open data de Bordeaux Métropole
- L'accompagnement et l'implication dans le projet du nouveau système billettique Thalès. Cette migration permettra aussi de répondre aux normes PCI sur les flux monétiques (PCI DSS et PCI PED)
- La poursuite du projet de renouvellement du SIG (Système d'Information Géographique)
- La poursuite du projet de changement de version et de technologie (passage au « web ») pour Mainta
- La finalisation du projet « appels verts » visant à automatiser l'enregistrement des déclarations d'absence du personnel de Keolis Bordeaux Métropole
- La construction avec Bordeaux Métropole d'une GEIDE pour Keolis Bordeaux Métropole
- La finalisation de la construction du PAS (Plan d'Assurance Sécurité)
- La finalisation de la migration des postes de travail équipés du système d'exploitation Microsoft Windows XP pour le remplacer par Windows 7. Cela s'accompagnera également d'une évolution des logiciels bureautiques (passage d'Office 2003 à Office 2010)
- Le lancement de plusieurs projets, dont notamment :
    - Refonte des sites internet
    - Refonte de l'intranet
    - Application REL pour accompagner la mise en place des services partiels
    - Application Fil2lo pour automatiser les diffusions d'informations voyageur
    - Refonte de l'application de gestion des événements d'exploitation EVEX
    - Remplacement de la version de Titus (planification et exploitation de l'activité Mobibus) et changement de technologie (passage au « web »)

Chapitre XI



Gestion du personnel

12

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XII. Gestion du personnel

XII.1. Effectifs

Les effectifs de CDI de l'entreprise étaient de 2 450 à fin décembre 2015 (dont 58 contrats suspendus pour invalidité, longue maladie ou congés sans solde), soit une progression de 15 postes par rapport à fin décembre 2014 (2 435 dont 77 suspendus).

131 recrutements en CDI ont été réalisés au cours de l'année.

CE QU'IL FAUT RETENIR

131 recrutements en CDI *ont été réalisés au cours de l'année.*

XII.1.1. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

L'effectif moyen est passé de 2 300 en 2014, à 2 351 en 2015.

	janv.-15	févr.-15	mars-15	avr.-15	mai-15	juin-15
temps pleins	2 268,00	2 275,38	2 281,62	2 280,84	2 301,09	2 290,04
temps partiels	53,36	56,37	58,06	59,78	58,66	63,60
TOTAL	2 321,36	2 331,75	2 339,68	2 340,62	2 359,75	2 353,64

	juil.-15	août-15	sept.-15	oct.-15	nov.-15	déc.-15	Moyenne
temps pleins	2 300,59	2 277,63	2 295,11	2 300,11	2 299,66	2 293,08	2 288,60
temps partiels	63,76	64,63	68,27	67,70	66,84	64,40	62,12
TOTAL	2 364,35	2 342,26	2 363,38	2 367,81	2 366,50	2 357,48	2 350,72

(Effectif pondéré des temps partiels et des entrées / sorties en cours de mois)

XII.1.2. Effectifs par catégorie – Entrées et Sorties

	janv.-15	févr.-15	mars-15	avr.-15	mai-15	juin-15
Effectifs						
Conducteurs	1 584	1 593	1 583	1 582	1 577	1 593
Ouvriers	413	410	406	416	416	404
Employes	47	45	45	46	46	47
Maitrises & Techniciens	370	376	381	383	383	385
Hautes maîtrises	3	3	3	3	3	3
Cadres	24	26	27	27	27	27
Effectif total	2 441	2 453	2 445	2 457	2 452	2 459
ENTREES						
Conducteurs		8		7		9
Ouvriers	18	12		13	1	3
Employés				1		1
Maitrises & Techniciens		2	1	2		1
Hautes maîtrises						
Cadres			1			
Total Entrées	18	22	2	23	1	14
SORTIES						
Conducteurs	16	7	6	9	5	3
Ouvriers	6	2	3	2	1	3
Employés						
Maitrises & Techniciens	6	1	1			1
Hautes maîtrises						
Cadres						
Total Sorties	28	10	10	11	6	7
MOTIFS						
Décès						
Démission	3	1	2		2	
Fin de CDD	2			1		
Fin d'essai		2		1		2
Licenciement	2		6	4	3	
Rupture Conventionnelle						
Transfert interne de personnel ds le groupe						
Transfert L122-12 / accord FNTV						
Mutation perso/mobilité						
Retraite	21	7	2	5	1	5
Total Sorties	28	10	10	11	6	7

Chapitre XII

	juil.-15	août-15	sept.-15	oct.-15	nov.-15	déc.-15
Effectifs						
Conducteurs	1 592	1 587	1 597	1 587	1 602	1 600
Ouvriers	394	394	404	405	392	393
Employes	48	47	49	47	48	48
Maitrises & Techniciens	385	386	389	389	389	389
Hautes maîtrises	3	3	3	3	3	3
Cadres	27	27	28	29	31	31
Effectif total	2 449	2 444	2 470	2 460	2 465	2 464
ENTREES						
Conducteurs			8		7	
Ouvriers	2	1	16	1	1	4
Employés	1	1	2		1	
Maitrises & Techniciens		2	5		1	
Hautes maîtrises						
Cadres			1	1	1	
Total Entrées	3	4	32	2	11	4
SORTIES						
Conducteurs	8	3	2	8	4	2
Ouvriers	2	1	1	1	1	3
Employés		2				
Maitrises & Techniciens	3	3	3	3	1	
Hautes maîtrises						
Cadres						
Total Sorties	13	9	6	12	6	5
MOTIFS						
Décès					1	
Démission	3				1	
Fin de CDD		5	1		1	
Fin d'essai			1	1		2
Licenciement	2	2	1	6		1
Rupture Conventionnelle						
Transfert interne de personnel ds le groupe						
Transfert L122-12 / accord FNTV						
Mutation perso/mobilité				1		
Retraite	8	2	3	4	3	2
Total Sorties	13	9	6	12	6	5

Le principal motif de départ reste la retraite (53 départs en 2015).

Les ruptures sont essentiellement motivées par des impossibilités de reclassement suite à inaptitude définitive, et concernent principalement des conducteurs en fin de parcours professionnels, éligibles au dispositif assuranciel conventionnel (IPRIAC).

Les démissions (11) sont essentiellement motivées par des raisons personnelles, tel que le retour dans la région d'origine.

XII.1.3. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis SA (au 31/12/2015)

Fonctions	Directions	Nombre
Directeur Général	DG	1
Directeur de la Gouvernance Contractuelle	DGC	1
Directeur de l'Exploitation	DEX	1
Directeur de la Maintenance Patrimoniale et des Projets	DMPP	1
Directeur Marketing, Commercial et Intermodalité	DMCI	1
Directeur des Ressources Humaines	DRH	2
Directrice Qualité Sécurité Environnement	DQSE	1
Responsable Communication Externe	DCOM	1
Directeur des Systèmes d'Information	DGC	1
Responsable Sûreté de Fonctionnement	DQSE	1
Responsable Administratif et Financier	DGC	1
Juriste Social	DRH	1
Chef de Projet PCC	DEX	1
Responsable Reporting Bordeaux Métropole	DGC	1
Responsable Projets et Chaîne des Recettes	DMCI	1
Responsable Maintenance Matériel Roulant Tram	DMPP	1
TOTAL		17

L'effectif mis à disposition de Keolis Bordeaux Métropole par Keolis SA est stable par rapport à celui du précédent Délégataire :

- 2 départs : le chef de projet détaché pour renforcer l'équipe de Direction, et le responsable exploitation navettes fluviales ;
- 2 entrées : un chef de projet marketing remplaçant une personne ayant évolué en 2014, et un nouveau DRH venant succéder à celui partant en retraite le 04 janvier 2016.

XII.1.4. Intérimaires (au 31/12/2015)

Fonctions	DEX	DMPP	DMCI	DGC	NB
Techniciens et Agents de Maîtrise					
Employés		1	8	1	10
Ouvriers	25	21	9		55
TOTAL	25	22	17	1	65

XII.1.5. Compteurs sociaux

Au cours de l'année, les compteurs temps des salariés ont à nouveau fortement augmenté. Ceci est en particulier dû au fait que les difficultés rencontrées (Lescure, dysfonctionnements des infrastructures phase III) ont été génératrices de nombreuses heures de main d'œuvre non anticipables par le Délégataire, induisant l'impossibilité de rendre leurs repos aux salariés.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Compte-tenu des **nombreux impondérables** rencontrés, les **compteurs sociaux ont fortement augmenté**.*

En outre, la refonte des contrats d'affrètement, et la hausse du volume sous-traité, n'ont été mis en place qu'en septembre 2015, générant là encore un besoin temporaire d'effectif non prévu.

XII.2. Recrutement

L'effort de recrutement s'est maintenu cette année notamment pour répondre aux besoins générés par les projets (phase III du tram essentiellement).

Au total, ce sont 131 salariés qui ont été embauchés en CDI en 2015. Cela a concerné principalement les conducteurs-receveurs (CR) bus et tram avec 91 embauches (dont 33 en contrat de professionnalisation « conducteur transport routier de voyageurs » et 19 en périodes de professionnalisation). 14 embauches ont été réalisées à la DMPP dans les services matériels roulants tram et infrastructures.

Il faut noter également l'intégration de 23 salariés (compris dans le volume des 131 embauches en CDI) ex-Phone Régie sur différents postes disponibles (conducteur receveur, agent commercial et vérificateur polyvalent).

La majorité des embauches concernent les conducteurs bus et tram avec 80 embauches en 2015.

Sur 2015, dans le cadre de l'accord sur les Contrats de Génération, et afin de faciliter l'intégration des nouveaux conducteurs, des « tuteurs-référents » ont été repérés et formés. Ainsi, 38 salariés sont devenus « tuteurs-référents ». Cette démarche sera poursuivie pour les nouveaux embauchés dans les autres Directions.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les 131 recrutements ont principalement concerné les conducteurs et les opérateurs de maintenance.

***23 embauches concernent des personnels précédemment affectés à la gestion des P+R**.*

Marquant les évolutions d'organisation au regard du nouveau contrat de DSP, 70 mobilités internes et évolutions de qualifications ont été actées tant à la DEX qu'à la DMPP.

Cet effort particulier de recrutement et d'intégration a d'ailleurs été souligné et récompensé dans le cadre du « TOP 100 des entreprises qui recrutent » en 2015.

XII.3. Absentéisme et accidents du travail

XII.3.1. Taux d'absentéisme

XII.3.1.a) Absentéisme par catégories

Maladie payée	Total 2014	Total 2015
CADRES	0,48%	0,71%
MAITRISES	2,32%	2,52%
EMPLOYES	4,52%	5,50%
CONDUCTEURS	4,69%	4,89%
OUVRIERS	3,73%	3,53%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
TOTAL	4,11%	4,25%

Maladie sans maintien de salaire	Total 2014	Total 2015
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	1,21%	0,74%
EMPLOYES	0,09%	0,26%
CONDUCTEURS	3,07%	2,61%
OUVRIERS	1,79%	1,76%
APPRENTIS	0,46%	1,65%
TOTAL	2,48%	2,10%

Maternité / Paternité	Total 2014	Total 2015
CADRES	0,00%	0,21%
MAITRISES	0,21%	0,16%
EMPLOYES	1,04%	0,72%
CONDUCTEURS	0,20%	0,21%
OUVRIERS	0,47%	0,30%
APPRENTIS	0,00%	0,14%
Abs. Mens. / Catégorie	0,26%	0,23%

Accident Travail/Maladie Professionnelle	Total 2014	Total 2015
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,52%	0,56%
EMPLOYES	0,16%	1,22%
CONDUCTEURS	1,54%	1,30%
OUVRIERS	2,31%	2,71%
APPRENTIS	0,29%	0,00%
Abs. Mens. / Catégorie	1,46%	1,40%

Accident de Trajet	Total 2014	Total 2015
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	1,21%	0,74%
EMPLOYES	0,00%	0,00%
CONDUCTEURS	0,14%	0,07%
OUVRIERS	0,00%	0,32%
APPRENTIS	0,69%	0,00%
Abs. Mensuel total	0,10%	0,10%

XII.3.1.b) Absentéisme total

Absentéisme Total	Total 2014	Total 2015
CADRES	0,48%	0,92%
MAITRISES	5,46%	4,72%
EMPLOYES	5,81%	7,70%
CONDUCTEURS	9,64%	9,09%
OUVRIERS	8,29%	8,62%
APPRENTIS	1,44%	1,79%
Abs. Mensuel total	8,41%	8,08%

Le niveau d'absentéisme global régresse légèrement par rapport à celui de l'an passé, en particulier du fait de la baisse des longues maladies.

XII.3.2. Taux d'accident du travail

Années	Taux AT
2013	1,99%
2014	2,25%
2015	2,67%

L'augmentation du taux des Accidents du Travail provient principalement de l'évolution des règles de tarification de la CARSAT (décret de juillet 2010) avec un passage à une tarification au coût moyen puis de l'augmentation des coûts moyens et des majorations forfaitaires.

Les nouvelles règles ont connu leur pleine application à compter de 2014.

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2013	2014	2015
nombre d'accidents (accidents déclarés+registre+trajet)	**354**	**398**	**367**
nombre d'accidents déclarés à la CPAM	**354**	**398**	**367**
nombre total d'accidents avec arrêt de travail	**174**	**205**	**210**
- nombre d'accidents de trajet	24	12	17
- nombre d'accidents de travail	150	193	193
taux de fréquence des AT *(nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques*	**35,84**	**44,63**	**43,64**
taux de gravité des AT *(nb journées perdues x 1 000) / nb heures travaillées théoriques*	**1,31**	**1,63**	**1,61**
nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	**24**	**22**	**20**
nombre d'accidents mortels	**0**	**0**	**0**
répartition des accidents par cause (total) :	**354**	**398**	**367**
- chutes de dénivellation	13	14	9
- chutes de niveau	14	10	12
- glissades	17	15	14
- machines et matériels	17	11	5
- manutention et stockage	6	20	6
- circulation sur la voie publique	53	58	58
- circulation (autres)	31	36	45
- objets, masses, particules en mouvement accidentel	23	22	32
- autres cas	42	65	74
- agressions	138	147	112

Le nombre total d'accident a diminué en 2015. Néanmoins, une légère hausse des accidents avec arrêts de travail est à noter, du fait de l'augmentation des accidents de trajets, avec une stabilisation des accidents de travail.

Le taux de fréquence et de gravité ont diminué.

Le nombre d'agressions a significativement baissé.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Nombre, taux de fréquence et taux de gravité des **accidents du travail ont baissé** en 2015.*

XII.4. Salaires

salaire de base + ancienneté + primes annuelles fixes	janv.-15	févr.-15	mars-15	avr.-15	mai-15	juin-15
coefficient moyen ancienneté incluse	238,90	238,90	238,58	238,83	238,69	238,46
valeur du point	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*
salaire mensuel moyen	2 314,70	2 314,70	2 311,60	2 314,02	2 312,67	2 310,44
primes générale, vacances et 13e mois					2 113,00	
Salaire annuel brut hors éléments variable et HS	2 314,70	2 314,70	2 311,60	2 314,02	4 425,67	2 310,44

salaire de base + ancienneté + primes annuelles fixes	juil.-15	août-15	sept.-15	oct.-15	nov.-15	déc.-15	Total Annuel
coefficient moyen ancienneté incluse	239,07	239,10	239,06	239,13	239,11	239,08	238,91
valeur du point	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*	*9,68899*
salaire mensuel moyen	2 316,35	2 316,64	2 316,25	2 316,93	2 316,73	2 316,44	27 777,46
primes générale, vacances et 13e mois					2 316,56		4 427,79
Salaire annuel brut hors éléments variable et HS	2 316,35	2 316,64	2 316,25	2 316,93	4 633,29	2 316,44	32 205,25

Le salaire annuel brut moyen en 2015 hors éléments variables et heures supplémentaires s'élève à 32 205 €, contre 32 566 € en 2014. Cette légère diminution s'explique par le nombre important d'embauches en 2015, induisant une diminution de l'ancienneté moyenne.

XII.5. Compte-rendu du plan de formation

XII.5.1. Les chiffres de la formation

Année 2015	Nb total h formation	Nb h formation Hommes	Nb h formation Femmes	Nb stagiaires	Hommes	Femmes
Ouvriers	83 304	63 667	19 636	1 170	977	193
Employés	385	149	237	12	7	5
Agents de maîtrise	7 523	5 691	1 832	288	221	67
Cadres	505	355	150	15	11	4
TOTAL	91 717	69 862	21 855	1 485	1 216	269

Le montant de la dépense de formation représente 4,8% de la masse salariale brute de l'année2015, avec 91 717 heures stagiaires comptabilisées sur l'année.

Ce niveau de dépense est dans la continuité de l'exercice précédent. Il est directement lié aux évolutions technologiques auxquelles l'entreprise a été confrontée et aux nombreuses formations obligatoires et incompressibles qui doivent être réalisées chaque année. Il est également lié au volume d'embauches et de mobilités internes induites par la mise en œuvre de la phase III.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Près de **92 000 heures de formation** ont été réalisées en 2015, ce qui représente une dépense de **4,8% de la masse salariale** et **1 485 personnes** formées.*

L'effort de formation « pur » (volume d'heures stagiaires, nombre de personnes formées, coûts pédagogiques externes et internes, maintien de la rémunération des stagiaires, hébergement, transport et restauration) a été réalisé conformément à la prévision avec un taux de réalisation de 96,35%.

XII.5.2. Les orientations générales

Le plan de formation 2015 a été réalisé conformément aux orientations prises fin 2014, qui confirmaient les orientations inscrites en annexe au contrat de DSP.

Les besoins actés lors du plan prévisionnel ont été satisfaits à savoir :

- La formation initiale et le perfectionnement à la conduite du tram avec utilisation du simulateur tram,
- Le perfectionnement dans le domaine de l'exploitation et la poursuite des actions obligatoires FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) et FCO (Formation Continue Obligatoire de 5 jours) dans le respect de la réglementation,
- Le perfectionnement à la conduite des autobus, la reprise des conducteurs poly-accidentés à l'aide du simulateur de conduite bus, et l'ensemble des conducteurs concernés a été formé,
- La gestion du stress pour les conducteurs receveurs bus et tramway,
- Le perfectionnement technique dans le domaine de la maintenance, la mécanique, et l'électricité,

- Les perfectionnements divers pour les personnels des services centraux.

Le partenariat Pôle Emploi/OPCA Transport/AFPA/Délégataire engagé depuis 2012 a été poursuivi avec succès. Il vise la professionnalisation de personnes éloignées de l'emploi par l'obtention d'un Titre Professionnel dans le cadre d'un contrat de professionnalisation en CDI. Une formation de pré qualification sur les savoirs de base permet de préparer ces personnes à une formation qualifiante dont l'objectif final est l'obtention d'un titre professionnel de niveau CAP/BEP. Cette année conformément aux engagements pris dans notre accord de partenariat avec le Pôle Emploi Aquitaine, le recrutement des bénéficiaires de cette action a été réalisé selon la Méthode de recrutement par Simulation.

Les actions de formation liées à la mise en exploitation des dernières infrastructures phase III, et certaines reprises de formation rendues nécessaires par la prise de connaissance des infrastructures livrées (signalisation ferroviaire et nouveaux scenarii de desserte), ont été réalisées sur 2015.

XII.5.3. Les principales actions de l'année au 13/11/15

Tout au long de l'année, des actions de formation ont été suivies à savoir :

- Intégration de nouveaux conducteurs-receveurs bus (94 personnes dont 33 ont au préalable été formées au métier de conducteur via un contrat de professionnalisation et 19 via une période de professionnalisation),
- Habilitation à la conduite du tramway (conducteurs-receveurs, ouvriers, agents de maîtrise) de 66 personnes,
- Perfectionnement tramway : l'ensemble des habilités à la conduite du tram, présents à l'effectif, a suivi des formations liées à la connaissance et à l'exploitation des dernières infrastructures phase III, et des reprises de formation rendues nécessaires par la prise de connaissance des infrastructures livrées (signalisation ferroviaire et nouveaux scenarii de desserte),
- Formation continue obligatoire (400 personnes),
- Gestion du stress pour les conducteurs-receveurs bus et tramway (109 personnes),
- Sensibilisation à l'accueil des PMR en partenariat avec les associations de personnes handicapées (102 personnes),
- Manager une équipe contrôle en toute sécurité (27 personnes) et intégration CEV et RICS (22 personnes),
- Gérer la relation client en situation de contrôle (32 personnes),
- Permis C, CE, D (5 personnes) et FIMO pour des salariés de la maintenance (6 personnes),
- Formation pour le personnel de maintenance sur le matériel roulant tram et les installations fixes (généralités maintenance tram CITADIS, maintenir les CVS, maintenir les équipements de traction freinage ONYX, réglage des isolateurs de section, maintenir les bogies porteurs et moteurs, maintenir le système APS, maintenance SF, voies et lac…),
- Formation pour le personnel de maintenance bus sur les nouveaux véhicules articulés MAN LION'S et les véhicules IIA ZEUS,
- Formation à la gestion des campagnes marketing au moyen de l'outil CRM,
- Formations pour le personnel de la direction QSE, ISO 14001, 26000, 55000, OHSAS 18001 …
- Formation CODA Financials et Assets pour le personnel de la comptabilité,

- Vingt demandes de DIF ont été satisfaites avant la mise en place de la nouvelle réforme.

XII.5.4. Les actions réalisées dans le cadre de l'alternance

- 1 contrat d'apprentissage « Licence pro Logistique et transport», débuté en 2014 qui s'est terminé en 2015
- 24 contrats de professionnalisation « TP CTRIV (Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs », débutés en 2014 et qui se sont terminés en 2015
- 33 contrats de professionnalisation « TP CTRIV (Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs », débutés en 2015 dont 21 qui se termineront en 2016
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro production graphique » débuté en 2013 qui s'est terminé en 2015
- 1 contrat d'apprentissage « CAP Mécanique option VI », débuté en 2013 qui s'est terminé en 2015
- 1 contrat de professionnalisation « Manager de la Performance Commerciale » débuté en 2013 qui s'est terminé en 2015
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance des Véhicules Industriels », débuté en 2013 qui s'est terminé en 2015
- 1 contrat de professionnalisation « Responsable administrateur de réseaux entreprise » débuté en 2014, fin prévue en 2016
- 1 contrat d'apprentissage « Manager de système QSE » débuté en 2014 qui s'est terminé en 2015
- 1 contrat de professionnalisation « Gestionnaire de paie et administration du personnel » débuté en 2014 qui s'est terminé en 2015
- 1 contrat d'apprentissage « Grade Master ESC Bordeaux » débuté en 2014, fin prévue en 2016
- 1 contrat d'apprentissage « CAP Employée de vente » débuté en 2015, fin prévue 2017
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO VTR Maintenance auto option transport » débuté en 2015, fin prévue 2017
- 1 contrat d'apprentissage « DUT Techniques de commercialisation » débuté en 2015, fin prévue 2017

XII.6. Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement

CRITERES	OBJECTIF	RESULTAT
TAUX DE SALARIES ISSUS DE L'INSERTION (sous-traitance comprise – tel que défini à l'article 9.9.2 du contrat de DSP)	3%	5,8%
TAUX DE TRAVAILLEURS HANDICAPES (entreprise Délégataire)	6%	6,36%
RECRUTEMENTS DE DEMANDEURS D'EMPLOI AU COURS DE L'ANNEE	40%	41,2%
RECRUTEMENT DE CANDIDATS DE SEXE FEMININ AU COURS DE L'ANNEE	30%	27%
RECRUTEMENT DE JEUNES DE MOINS DE 26 ANS AU COURS DE L'ANNEE	20%	21,37%
RECRUTEMENT DE SENIORS AU COURS DE L'ANNEE	10%	10,68%
RECRUTEMENT PAR LA VOIE DE LA PROFESSIONNALISATION ET CONTRATS D'AVENIR AU COURS DE L'ANNEE	40	55

L'objectif en termes d'insertion professionnelle a été nettement dépassé.

Les autres objectifs, concernant la diversité des recrutements, sont également tenus. En effet, hormis le critère féminisation de nos emplois, les résultats sur tous les autres critères sont supérieurs à l'objectif fixé. A noter que le pourcentage de femmes recrutées sur le seul métier de la conduite monte à 28,5% : il reste inférieur à 30%, mais cela est notamment lié au nombre de candidatures reçues et étudiées.

Les résultats sur le recrutement de salariés en insertion et sur le recrutement par la voie de la professionnalisation sont très nettement au-dessus de l'objectif visé.

Le taux d'emploi de travailleurs handicapés dépasse l'obligation légale.

CE QU'IL FAUT RETENIR

5,8% du personnel** est issu de l'**insertion.

*En outre, le Délégataire **dépasse l'obligation** légale d'emploi de **travailleurs handicapés**.*

Chapitre XII

XII.7. Eléments de gestion sociale

XII.7.1. Elections professionnelles

Les dernières élections professionnelles s'étaient tenues en janvier 2014 (périodicité biannuelle). Elles avaient été marquées par une évolution significative du paysage syndical qui ne compte plus que 4 organisations représentatives : FO, CGT, CFDT et CFE-CGC ; FO devenant la première organisation syndicale de l'entreprise.

De nouvelles élections professionnelles ont eu lieu le 28 janvier 2016. Elles seront commentées dans le rapport de l'année 2016.

XII.7.2. Accords d'entreprise et concertations

XII.7.2.a) Accords d'entreprise

Au cours de l'année 2015, 7 accords d'entreprise ont été conclus sur les sujets suivants :

- L'accord de substitution, qui avait pour objet de mettre en œuvre l'engagement de reprise des accords antérieurs ;
- Le contrat de génération ;
- L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- L'aménagement du temps de travail des conducteurs PMR ;
- Le plan de congés payés des conducteurs-receveurs ;
- L'aménagement du temps de travail au PC bus ;
- Les salaires et conditions de travail 2016 dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

7 accords d'entreprise *ont été signés, et de* ***nombreuses concertations*** *ont été organisées.*

XII.7.2.b) Autres négociations n'ayant pas abouti

Une négociation relative à la mise en place d'un accord d'intéressement a également eu lieu. Elle n'a pas pu aboutir.

De même, la négociation qui visait à harmoniser les différentes astreintes en vigueur dans l'entreprise ou encore la prévisibilité n'a pas abouti : cela a conduit l'entreprise à déterminer unilatéralement un plan d'action ad hoc.

XII.7.2.c) Concertations

Pour accompagner la mise en œuvre des objectifs et plans d'actions de l'entreprise, différentes concertations ont été organisées avec les salariés et les organisations syndicales pour déterminer les modalités d'évolution des organisations dans différents services :

- L'exploitation tram pour la mise en œuvre des services partiels ;
- Le pôle énergie au sein de la DMPP ;
- La maintenance tram ;

- La maintenance bus ;
- Le service commercial ;
- L'UPA PACE pour optimiser le déploiement des moyens mis en œuvre pour la lutte contre la fraude et la sécurité ;
- La conduite Mobibus (qui a abouti à la conclusion d'un accord d'entreprise) ;
- La conduite bus, qui a abouti à la mise en œuvre temporaire d'un nouveau roulement sur un effectif restreint de conducteurs tram récemment habilités.

XII.7.3. Conflictualité au sein de l'entreprise Délégataire

Le Délégataire a connu 5 journées de mobilisation du personnel (le 2 mars, les 29 et 30 mai, le 21 juin et le 5 octobre) sur la VEE, les questions de sécurité sur le site des Aubiers (voir le chapitre II.6.5), ainsi que les conditions de travail au bus et au tram, avec un taux de participation entre 26 et 47%.

La conflictualité est revenue à un niveau équivalent à celui de 2011 en nombre de journées perdues par salarié, à 1.03 jour, pour un nombre total de journées perdues de 2 526.

Les préavis déposés par les organisations syndicales de manière séparée sur des périodes de plusieurs mois n'ont pas permis de rattacher l'exercice du droit de grève par des salariés isolés à telle ou telle revendication.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Bien que supérieure aux années précédentes, la **conflictualité** est restée **modérée**.*

	2013	2014	2015
TBC			
nombre de jours perdus	435	948	2 526
nombre de km non réalisés	86 444	48 250	182 364
MOBIBUS			
nombre de jours perdus	0	0	0
nombre de km non réalisés	0	0	0

XII.8. Engagement de non-discrimination et de diversité

Keolis Bordeaux Métropole a repris l'engagement du précédent exploitant qui avait signé la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010, et s'était engagé à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant ainsi la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006. Ces efforts sont également déclinés dans le cadre des Contrats de Génération.

Keolis Bordeaux avait été récompensé en 2012 du prix de la Charte de la

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire est engagé depuis 2010 à **lutter contre les discriminations** et à **promouvoir la diversité**.*

diversité.

Ces engagements font écho aux valeurs de l'entreprise à travers quatre enjeux fondamentaux :

- Développer la place des femmes dans l'entreprise : le taux de féminisation de l'effectif en CDI a crû ces dernières années, passant de 12,5% en 2008 à 18,3% en 2015 (contre 17,7% en 2014). A fin décembre 2015, 27,0% des salariés recrutés en CDI sont des femmes (contre 20,7 % en 2014).
- Favoriser l'accès à l'emploi de personnes non qualifiées : Keolis Bordeaux Métropole a intégré 33 conductrices et conducteurs de bus par des contrats de professionnalisation (dont 12 par l'intermédiaire d'une période de pré-qualification) et 19 par le biais de la période de professionnalisation. Cette démarche, qui avait reçu le prix de la Charte de la Diversité en 2012, se poursuit avec succès.
- Garantir la place des seniors dans l'entreprise : la place des seniors de 55 ans et plus, a progressé ces dernières années. Ils représentent aujourd'hui 21,27% de l'effectif global (20,36% en 2014).
- Intégrer et maintenir à l'emploi les travailleurs handicapés : malgré l'impossibilité d'aménagement des postes de conduite, l'entreprise dépasse l'obligation légale d'emploi de 6% de travailleurs handicapés, ce qui demeure exceptionnel dans la branche du transport urbain.

A souligner également l'effort de reclassement des salariés devenus inaptes à leur emploi (à la fois sur la partie conduite et maintenance) : 4 salariés ont été reclassés au cours de l'exercice 2015.

XII.9. Rôle de l'assistante sociale

Au cours de l'année 2015, l'assistante sociale a reçu 418 salariés à l'occasion de 1 051 entretiens. Parmi les 418 salariés reçus, 176 n'étaient pas connus jusqu'alors du service social.

Les demandes exprimées peuvent être catégorisées de la façon suivante :

- le logement et l'accession (33%),
- la santé (24%),
- le budget (25%).

Les actions mises en œuvre l'ont été au titre de :

- l'ouverture de droits et écrits professionnels : aide aux écrits, dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé, dossiers invalidité, garanties prévoyance, caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie,
- l'information – conseil : retraite, maladie, petite enfance, droit du travail,
- l'écoute psychosociale,
- l'accompagnement budgétaire : conseil budgétaire, avances sur salaire, prêts CE, recours gracieux, aides financières diverses,
- l'action logement : dossiers locatifs, informations logement, aide à la mobilité.

Chapitre XII

XII.10. Communication interne

Au-delà d'un rôle purement informatif, la communication interne permet depuis 6 ans de fédérer les salariés autour du projet d'entreprise du Délégataire, articulé sur les objectifs du contrat de DSP.

Il s'agit pour le Délégataire de :

- valoriser les compétences de ses salariés,
- renforcer leur sentiment d'appartenance au réseau Tbc et à l'employeur Keolis Bordeaux Métropole,
- stimuler leur efficacité et leur créativité,
- améliorer le climat général,
- améliorer les performances du réseau et de l'entreprise.

De nombreux outils de communication sont au service de cette ambition.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire **multiplie les efforts de communication interne** pour **fédérer les salariés** autour du projet d'entreprise et des enjeux du réseau.*

XII.10.1. Presse d'entreprise et informations courantes

(i) Keo'UNIK – journal interne

Un journal interne, destiné aux salariés, est réalisé par un réseau de correspondants communication : au nombre de 20, ces salariés volontaires proposent les sujets et rédigent les articles.

Après 5 années de parution sous le nom de UNIK, ce journal interne de Keolis Bordeaux Métropole a été rebaptisé Keo'UNIK.





(ii) Keo'INFO

Utilisé comme support de communication descendante, Keo'Info (anciennement dénommé « Info Tbc ») est transmis par mail pour affichage. Les thématiques sont aussi variées que l'est l'actualité de l'entreprise : des travaux nécessitant une réorganisation dans les dépôts aux informations sur les partenariats.

43 Keo'INFO ont été envoyés et affichés en 2015.



(iii) Keo'FLASH

Les newsletters permettent de renouveler l'information, de la répéter. En 2015, Flash Tbc est devenu le Keo'FLASH (10 diffusions).

(iv) Keo'MOUV

Support d'information diffusé depuis 2014, le Keo'MOUV présente les nouveaux embauchés et les mobilités internes. Ce support permet de faire connaitre les collaborateurs qui intègrent l'entreprise. 7 éditions ont été diffusées en 2015.



(v) Diffusions thématiques

En fonction des besoins, des supports thématiques sont édités et largement diffusés. Ainsi, un livret d'information sur le poste de commandement sûreté a été édité en octobre 2015. Le livret présente cette nouvelle entité créé en 2015 et s'adresse à l'ensemble des collaborateurs.



(vi) Supports d'information

➲ *Panneaux d'affichage*

Des panneaux d'affichage sont implantés au sein des 18 sites de l'entreprise. Ils reçoivent aussi bien les supports de communications internes que les différentes notes écrites contenant les directives d'exploitation, les chiffres clés, les rendez-vous de l'entreprise, les annonces de recrutement, les précisions RH, les comptes rendus des instances sociales.

➲ *Ecrans dynamiques*

17 écrans d'affichage dynamique relaient sous forme de brèves des informations rubriquées. Ils sont positionnés dans les salles des conducteurs, les ateliers, les locaux administratifs pour une communication dynamique et de proximité, au cœur des lieux de prise de service des salariés.

Cet outil permet la réactivité face à un événement particulier avec une mise à jour hebdomadaire.

➲ *Intranet*

L'intranet constitue un espace de communication transversale et une ressource documentaire pour les salariés. Il permet de faire découvrir l'actualité de l'entreprise aux salariés de manière ludique au travers des quizz (en 2015, 250 salariés ont gagné soit près de 500 places offertes dans le cadre des partenariats) et d'y retrouver les différentes informations utiles au quotidien (notes de services, formulaires… mais aussi feuille de route pour les conducteurs, et informations diffusées sur les écrans dynamiques).

L'Intranet a atteint 81 000 connexions en 2015.

XII.10.2. Réunions d'entreprise

XII.10.2.a) G70

En 2015, 4 réunions ont réuni les 70 encadrants de Keolis Bordeaux Métropole autour de la direction. Ces réunions permettent d'aborder les principaux projets structurants de l'entreprise tout en favorisant le dialogue. Les supports de présentation sont ensuite mis à disposition pour permettre à chacun de diffuser les informations en étant le relai auprès de leurs équipes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les **réunions d'encadrement** permettent de partager les expériences, les projets et les résultats.*

XII.10.2.b) Convention

La première convention réunissant 400 agents de maitrise de l'entreprise avait été organisée le 15 décembre 2014. Une nouvelle convention est prévue en 2016.

Ce type réunion est un moment privilégié pour partager l'actualité de l'entreprise, renforcer les liens et faire passer les messages managériaux que les agents de maîtrise peuvent ensuite relayer auprès de leurs collègues.

XII.10.2.c) Cérémonie de remise des médailles des chemins de fer

113 salariés se sont vu remettre une médaille en 2015. Cela a été l'occasion d'un moment convivial organisé au sein du nouveau dépôt de la Jallère en avril 2015 autour des salariés concernés, afin de valoriser leur implication au sein de l'entreprise au cours de leur carrière professionnelle.

Cet évènement permet aussi de remercier les récents retraités.





XII.10.3. Les coups de cœur solidaires – Une opération qui valorise l'engagement citoyen des salariés

Cette opération annuelle à l'initiative du groupe Keolis vise à récompenser les salariés engagés bénévolement dans des associations agissant en faveur de la solidarité inter-quartiers ou venant en aide à un public fragile (associations en lien avec l'humanitaire, le caritatif, social…).



Dans ce cadre, l'ensemble des salariés du groupe sont invités à déposer un dossier de candidature pour bénéficier d'une aide financière. Le jury est constitué des représentants des directions du siège Keolis ainsi que des représentants du personnel. 3 lauréats sont désignés chaque année.

En 2015, 2 dossiers de participation ont été déposés par les salariés Tbc.

Le 1er prix (2500€) a été attribué à un projet soutenu par un salarié de Keolis Bordeaux Métropole : il s'agit de l'association Les Chérubinots qui pourra ainsi financer une joelette (fauteuil spécial qui permet aux personnes handicapées de participer à des courses et des randonnées).

Chapitre XII



Suivi de la qualité 13

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XIII. Suivi de la qualité

XIII.1. Analyse des résultats du plan qualité

La démarche qualité telle que définie dans l'annexe 22.1 de la DSP, s'articule autour des cinq axes suivants :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nouveau plan qualité se met en place. Il sera totalement déployé en 2016.

XIII.1.1. Plan qualité « chaîne de la mobilité »

Cet indicateur n'a pas été déployé par Bordeaux Métropole en 2015. Des réunions de travail se sont tenues durant l'année pour préciser le référentiel et les grilles de mesures.

XIII.1.2. Plan qualité d'exploitation

Le plan qualité d'exploitation s'articule autour de neuf indicateurs de suivi :

XIII.1.2.a) Indicateur CV – contrôles voyageurs

Les objectifs des taux de contrôle ont tous été atteints pour les mois de janvier, février, mars, avril, mai, juin, septembre, octobre, novembre, et décembre. En juillet et août, le taux de contrôle du réseau atteint respectivement 3.5% et 3.6% pour un objectif à 4%. Le taux de contrôle global annuel 2015 (4.3% en moyenne) est supérieur à l'objectif fixé.

XIII.1.2.b) Indicateur RO BUS – respect de l'offre bus, parcours perdus

Le résultat moyen (1.34% de parcours perdus) est au-dessus de l'objectif fixé à 0.7%.

XIII.1.2.c) Indicateur RPBN – régularité/ponctualité bus et navette

Cet indicateur a été « neutralisé » en 2015.

XIII.1.2.d) Indicateur RPT – régularité/ponctualité tramway

Cet indicateur a été « neutralisé » en 2015.

XIII.1.2.e) Indicateur RPTPMR – régularité/ponctualité TPMR

L'objectif de 97% a été atteint avec un résultat annuel moyen de 97.85%.

XIII.1.2.f) Indicateur ROTPMR – disponibilité du service TPMR

Le résultat annuel est de 2.1% pour un objectif à 2%.

XIII.1.2.g) Indicateur RODST – disponibilité du tramway

L'objectif est de 0.86% avec un seuil à 1.47%. Le résultat moyen annuel est de 1.15% avec les résultats suivants :

- les mois de mai et juin qui atteignent l'objectif,
- les mois juillet et août qui n'atteignent pas le seuil fixé.

Les autres mois se situent entre l'objectif et le seuil.

XIII.1.2.h) INDICATEUR RONF – KM PERDUS NAVETTES FLUVIALES

Le résultat annuel moyen est de 2.36% pour un objectif à 0.3%.

XIII.1.2.i) Indicateur ROSTNC - services tramway non couverts

Cet indicateur distingue la performance en heures creuses et heures pleines. L'objectif est de 0.5% en heures creuses et il a été atteint pour tous les mois de l'année. L'objectif est également de 0.5 % en heures pleines, il a été atteint pour tous les mois de l'année sauf en novembre.

XIII.1.3. Plan qualité de maintenance

Des réunions de travail entre le Délégant et son Délégataire se sont tenues durant l'année pour élaborer le plan de maintenance.

Les indicateurs suivants ont été intégrés dans les réunions de travail d'élaboration du plan de maintenance :

- MAINT 1 – Contrôle réglementaire,
- MAINT 2 – Maintenance règlementaire,
- MAINT 3 – Traitement des non-conformités réglementaires,
- MAINT 4 – Suivi du plan de maintenance interne et externe.

➲ *Indicateurs TRAM 1, TRAM 2, TRAM 3 – suivi des détections des boucles*

Ces indicateurs ont été mesurés et ont fait l'objet de réunions de travail. Ils ont été « neutralisés » en 2015.

➲ *Indicateurs TRAM 4 et TRAM 5 – Suivi du plan de l'état des stations et plateformes*

Les contrôles prévus n'ont pas été déployés par Bordeaux Métropole. Ces indicateurs nécessitent des précisions pour rendre exhaustive la liste des défauts cités dans la fiche indicateur.

Chapitre XIII

XIII.2. Indicateurs de suivi du réseau

Les indicateurs suivants sont fournis conformément à la demande :

- Indicateur n°1 - suivi des réclamations,
- Indicateur n°2 - suivi du taux de non acceptation du service TPMR,
- Indicateur n°3 - accidentologie,
- Indicateur n°4 - suivi de l'exploitation : les mains courantes existantes ont été fournies selon la périodicité demandée. Les nouvelles mains courantes demandées ont été créées et sont en cours d'évolution.

XIII.3. Résultats du plan de certification

XIII.3.1. Certifications prévues au contrat de DSP

Les certifications fixées au plan qualité ont été renouvelées :

- NF services 371 et 281 : services de transport à la demande (Mobibus)
- NF services 298 et 281 : services de contrôle
- ISO 9001 v 2008 : cycle des recettes

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les **certifications prévues au contrat ont été renouvelées**.*

*Le **Délégataire en entretient d'autres** de façon volontariste.*

XIII.3.2. Certifications complémentaires

Même si les certifications suivantes ne sont pas contractualisées, elles ont été maintenues et étendues dans l'entreprise :

- ISO 9001 v 2008 : Maintenance matériel roulant et infrastructures
- ISO 14001 : le certificat a été maintenu et étendu à toutes les activités de l'entreprise dans le cadre du projet de certification des filiales du Groupe Keolis.

XIII.4. Gestion des énergies et suivi des consommations

Le Délégataire produit deux documents de référence sur cette thématique :

- l'indicateur « DD2 » : cet indicateur permet de recenser les données de consommation d'énergie et de fluides. Une synthèse de l'année 2015 sera fournie à la Métropole à l'été 2016. Puis, courant 2016, un suivi mensuel sera mis en place ;
- le Bilan Carbone™ : cet outil vise à comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre, tant sur l'acticité propre du Délégataire et de ses affrétés (consommations des véhicules de transport, des bâtiments, etc.) que sur un périmètre plus global (déplacements domicile-

travail des salariés, émissions liées aux achats de fournitures et services, émissions dues à la fabrication des véhicules, etc.). Le bilan 2015 sera fourni à la Métropole à l'été 2016.



Plan Qualité Maintenance 14

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XIV. Plan Qualité Maintenance

XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance

XIV.1.1. Elaboration du PQM et gouvernance sur la maintenance

En 2015, conformément au contrat de DSP, Keolis Bordeaux Métropole a remis à la Métropole l'annexe 19 relative au Plan Qualité Maintenance (« PQM »). Des précisions ont ensuite été apportées par le Délégataire à la demande de Bordeaux Métropole, notamment sous forme de tableaux de synthèse. Ces ajouts sont en attente de validation par Bordeaux Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Socle de la nouvelle gouvernance du contrat sur le volet maintenance, le **PQM est en bonne voie de finalisation**.*

Indépendamment de cette validation, les réunions régulières prévues au contrat ont été mises en place à partir de septembre 2015. Le rythme est d'une réunion par mois, avec une alternance des modes étudiés à chaque réunion (Matériel Roulant et Infrastructure Tramway ; Matériel roulant Bus ; Bâtiments ; Systèmes industriels ; Navettes Fluviales ; VCub). Les premières réunions ont été consacrées à la présentation :

- des différentes organisations,
- des champs d'interventions,
- des tableaux des actions de synthèse de la maintenance.

Chaque réunion a fait l'objet d'une transmission de documentation à Bordeaux Métropole.

Une revue des actions de maintenance est également effectuée mensuellement en Comité de Coordination.

XIV.1.2. Indicateurs de suivi

Outre les présentations faites au cours de réunion ad hoc, les indicateurs de suivi sont inclus dans la démarche qualité (cf. chapitre 0).

Le taux de panne est également suivi, et présenté au chapitre VIII.5.

XIV.1.3. Nombre de pannes annuelles et leur allocation par grandes origines

Cette analyse est présentée au chapitre VIII.6.

XIV.1.4. Taux de maintenance préventive pour les niveaux assurés par le Délégataire

Pour l'année 2015, il n'y a pas eu de niveau contractuel défini avec Bordeaux Métropole mais la maintenance préventive a été réalisée conformément au PQM remis au Délégant.

Pour 2016, un Plan de Maintenance Prévisionnel pour l'année 2016 a été remis (découpage hebdomadaire et mensuel) et servira de référence pour les indicateurs Maint 1 à Maint 4.

XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments

Le bilan des rapports règlementaires sur les bâtiments remis en gestion par Bordeaux Métropole est le suivant :

PLANIFICATION CONTROLES

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
BASTIDE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE												
		Levage	SEMESTRIELLE			3/4								9	
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE											20	
	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												2
		Monte-charge	ANNUELLE												2
		Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											4	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									25			
		RIA	ANNUELLE									25			
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE						15						
		SSI	ANNUELLE						4						
	SANTE	Cabine Peinture	ANNUELLE												8
ACHARD	LEVAGE	Levage	ANNUELLE												
		Levage	SEMESTRIELLE			3/4								10	
		Portes	SEMESTRIELLE											26	
	ASCENSEUR	Ascenseur PMR	ANNUELLE												2
		Ascenseur PMR	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												7
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									30			
		Poteau Incendie	ANNUELLE												16
		SSI	ANNUELLE										23		
LESCURE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE												
		Levage	SEMESTRIELLE			25								13	
		Portes	SEMESTRIELLE											27	
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											23	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									16			
		RIA	ANNUELLE									16			
		SSI	ANNUELLE						1						
		SSI Informatique	ANNUELLE										7		
	SANTE	Cabine Peinture	ANNUELLE												8
	PARAFOUDRE	Equipements Parafoudre	ANNUELLE								4				
CEL	LEVAGE	Levage	ANNUELLE												
		Levage	SEMESTRIELLE			25								12	
		Portes	SEMESTRIELLE					18						23	
	ASCENSEUR	Ascenseur	Pas de vérif												
		Monte-charge (Restaurant)	ANNUELLE												2
		Ascenseur	Pas de vérif												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											16	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									29			
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE						1						
		Poteau Incendie	ANNUELLE												16
		SSI	ANNUELLE						1						
	PARAFOUDRE	Equipements Parafoudre	ANNUELLE								4				
ALLEE DES PINS	LEVAGE	Levage	ANNUELLE												
		Levage	SEMESTRIELLE			25									9
	ASCENSEUR	Monte-charge (Magasin)	ANNUELLE												2
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											16	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									17			
		RIA	ANNUELLE									17			
Equipement de Protection Individuelle (Services Bâtiments, Billétique etbVoie et LAC)		Harnais	ANNUELLE											16	

Chapitre XIV

ARTS ET METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	Pas de Vérif												
		Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							01					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									28			
BUTTINIERE	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE											16	
		Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						29						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									16			
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE						29						
		SSI	ANNUELLE											10	
ARLAC	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE									3			
		Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						30						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									22			
		Colonnes Sèches	ANNUELLE							15					
		SSI	ANNUELLE											10	
4 CHEMINS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE									3			
		Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							03					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									22			
		Colonnes Sèches	ANNUELLE							15					
		SSI	ANNUELLE											10	
RAVEZIES	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							20					
		Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							16					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE										12		
		Colonnes Sèches	ANNUELLE							15					
		SSI	ANNUELLE	29											
BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							01					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
BRANDENBURG	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							16					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
CARLE VERNET	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							16					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							02					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE												
GALIN	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							02					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
GARE DE BEGLES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							03					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							16					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LAURIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							02					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							02					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							01					
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
PORTES DE BORDEAUX	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												2
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									17			
MOBIBUS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											16	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									17			
UPA GAMBETTA	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												7
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
UPA PACE (ST-BRUNO)	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												10
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
UPA STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												10
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
UPA QUINCONCES	LEVAGE	Chariot	SEMESTRIELLE			25							Plus de Chariot		
	ASCENSEUR	Ascenseur PMR	ANNUELLE												3
	ASCENSEUR	Ascenseur PMR	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												4
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
		SSI	ANNUELLE										23		
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE						15						
UPA ST-JEAN	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												3
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												10
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
		SSI	ANNUELLE										23		
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE						15						

LOCAL CR ARLAC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												4
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
Local CR Arts et Métiers	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												1
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											30	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR BUTTINIERE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											30	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											30	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											30	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											30	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR MICHELET	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												4
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
Local CR Palais de Justice	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												10
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR PEIXOTTO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												1
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
Local CR Pessac Centre	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												4
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR POMPIDOU	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												10
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												10
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR SUD MEDOC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												7
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											30	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
LOCAL CR VICTOIRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												7
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									24			
PONTON BENAUGE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												17
PONTON PARLIER	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												17
PONTON LORMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												17
PONTON JEAN-JAURES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												17
Equipements Sous Pression (Tous Sites)	ESP	Installation	ANNUELLE											30 & 1	

Le bilan de synthèse des non-conformités issues des rapports de contrôles ci-dessus est présenté ci-dessous. Ces non-conformités doivent être reprises au plus tard avant la date anniversaire du contrôle N+1, en notant que quelques non conformités sont du ressort de Bordeaux Métropole et que, pour Lescure et ADP, le devenir de ces sites rend difficile une programmation.

sites	observation	KBM	BM	levée KBM	levée BM
Locaux DEX	27	27	0	0	0
Porte de Bordeaux	21	21	0	0	0
Bastide	86	75	11	54	0
Quinconces	2	2	0	0	0
CEL	25	15	10	0	0
total	**161**	**140**	**21**	**54**	**0**
en %	*100*	*87*	*13*	*34*	*0*



Données spécifiques au transport des personnes à mobilité réduite

15

RAPPORT ANNUEL du délégataire

tbc

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XV. Données spécifiques au transport des personnes à mobilité réduite

XV.1. Recettes tarifaires

Titres	2014		2015		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	*Recette HT*	*%*
Mobibus - abonnements	80 999	185 561	85 488	195 816	*10 255*	*5,5%*
Mobibus - tickets	9 941	22 774	8 640	19 793	*-2 980*	*-13,1%*
Mobibus – annulations tardives	3 223	7 379	1 090	2 497	*-4 882*	*-66,2%*
Mobibus – annulations sur place	781	7 100	740	6 727	*-373*	*-5,2%*
TOTAL		222 814		224 833	*2 019*	*0,9%*

XV.2. Parc de véhicules et âge moyen du parc

XV.2.1. Parc de véhicules



Tous les véhicules de service transport des personnes à mobilité réduite sont désormais la propriété de Bordeaux Métropole (dans la précédente DSP, ils étaient achetés et renouvelés par l'exploitant).

Trois types de véhicules sont exploités à savoir :

- Master 5FR, Jumper et Movano : ces véhicules peuvent accueillir jusqu'à 5 UFR ou 8 semi-valides ou non-voyants. Ils sont tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR.
- Master 3FR : ils peuvent accueillir jusqu'à 3 UFR ou et/ou 3 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR.
- Kangoo : ces véhicules sont peuvent accueillir 1UFR et 2 semi-valides ou non-voyants, et sont équipés de rampes manuelles.

Au 31 décembre 2015, le parc de véhicules Mobibus n'a pas évolué par rapport à 2014 et comprend 31 véhicules.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-15
RENAULT	JUMPER	Gazole	6
RENAULT	MASTER 5 FR	Gazole	4
RENAULT	MASTER 3 FR	Gazole	4
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	6
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
TOTAL PMR			31

A noter que, à fin 2015, 81% du parc était équipé de ceintures trois points pour les UFR. Ce taux sera porté à 100% en 2016.

XV.2.2. Age moyen

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2013	31-déc.-2014	31-déc.-2015
Véhicules Mobibus	3.94	3.57	4.57

Le parc de véhicules Mobibus n'ayant pas évolué en 2015, son âge moyen a augmenté de 1 an.

XV.3. Effectifs par catégories et gestion du personnel

Les effectifs du Délégataire dédiés au service étaient les suivants, au 31/12/2015 :

Fonctions	TAM	CONDUCTEUR RECEVEUR	OUVRIER	Total
Agent d'Exploitation	0	0	1	1
Conducteur PMR	0	0	35	35
Conducteur PMR - Agt Planning Niv3	0	0	7	7
Contrôleur Technique	1	0	0	1
Resp Exploit Mobibus Navette élec.	1	0	0	1
Tech d'Exploit Mobibus Navette élec.	1	0	0	1
TOTAL	3	0	43	46

En outre, un effectif moyen d'une dizaine de conducteurs intérimaires assure la fonction de « Conducteurs Volants » pour compléter les moyens permanents du Délégataire. Ces intérimaires servent de vivier pour pourvoir aux embauches en CDI, principalement pour remplacer les départs.

Pour des raisons d'organisation interne, la Navette électrique (10 Conducteurs-Receveurs) est également gérée à l'Allée des Pins par les encadrants Mobibus. L'organisation de cette exploitation est affectée au Responsable de l'UPA Gambetta. Sont à noter d'autres particularités concernant l'organisation Mobibus :

- 4 112 heures de conducteurs Mobibus ont été affectées à la Planification,
- 1 112 heures de conducteurs Mobibus ont été affectées à la Navette Electrique.

XV.4. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des usagers

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole a été réalisée en avril 2015 par le bureau d'études FYM Etudes auprès de 318 clients du service Mobibus. Il en ressort les constats suivants :

- L'usager type de Mobibus est une femme âgée en moyenne de 30 à 59 ans, qui se déplace en fauteuil roulant, qui réside hors de Bordeaux et qui utilise fréquemment le service Mobibus.
- Un sentiment très positif du service : le taux de satisfaction globale est de 88.4%, soit en légère augmentation par rapport à 2014 (+ 2 points). A noter que 96% des usagers de Mobibus ont une image positive du service.
- Un quart des usagers notent une amélioration de la qualité du service Mobibus, notamment sur la qualité des véhicules.
- Les points forts : sont mis en avant l'amabilité et l'écoute du personnel, que ce soit pour la réservation ou lors de la prise en charge du client. L'aide apportée par le conducteur est le critère le mieux noté.
- Comme les années précédentes, les points à améliorer restent la réservation et la disponibilité du service.

CE QU'IL FAUT RETENIR

__88% des usagers__ de Mobibus sont __satisfaits__ du service, et __96%__ en ont une __image positive du service__.

XV.5. Services sous-traités

2015 a été l'année du renouvellement intégral des contrats de sous-traitance Mobibus avec effet des nouveaux contrats au 31 août 2015.

Keolis Bordeaux Métropole compte désormais 11 services affrétés (soit 2.5 services de plus que sur les précédents contrats). Une seule des cinq entreprises sous-traitantes n'a pas été reconduite. Parmi les quatre autres, les services ont été attribués, à l'issue d'une consultation, de la façon suivante :

- SARL EVADYS : 5 services (3 à 4 UFR, 1 à 3 UFR et 1 à 1 UFR)
- SARL AB CRONOS : 3 services (1 à 4 UFR, 1 à 3 UFR et 1 à 1 UFR)
- SARL GILL : 1 service (3 UFR)
- SARL RLA : 2 services (1 UFR)

Les nouveaux contrats amènent plus de flexibilité dans l'organisation Mobibus.

Le remplacement des 4 anciens contrats avec voitures particulières par des véhicules type Kangoo avec 1 UFR + 4 places pour personnes semi-valides offre plus de possibilités pour répondre à la demande des clients.

L'âge limite des véhicules affectés au service a été fixé à 8 ans, avec une dérogation pour les 6 premiers mois d'exploitation du nouveau contrat.

C'est ainsi que, à compter du 1er mars 2016, l'intégralité du parc affrété sera

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les contrats d'affrètement ont été refondus pour __plus de souplesse et de disponibilité__.

Le parc des véhicules affrétés doit être presque totalement renouvelé d'ici mars 2016.

composée de véhicules neufs, à l'exception de celui des Transports GILL qui a été mis en service en Décembre 2012.

Après une période de formation par Mobibus des conducteurs recrutés par les entreprises sous-traitantes, la mise en service des nouveaux contrats au 31 août 2015 s'est déroulée dans de bonnes conditions et a permis au Délégataire de maintenir la fréquentation à un niveau équivalent à celui de 2014.

Les kilomètres parcourus par les entreprises affrétées sont précisés au chapitre XV.7.3.

XV.6. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

Tout au long de l'année 2015, le service Mobibus a connu différents évènements significatifs pour la pérennité de son activité :

- Renouvellement de l'ensemble des contrats sous-traitance en août 2015 ;
- Reconduction de la certification AFNOR Services ;
- Représentation évènementiels accessibilité Métropole :
  - Participation aux tables rondes pour la Charte Ville et Handicap de la Mairie de Bordeaux le 2 février ;
  - Fête du sourire APF le 6 juin ;
  - Forum Handi Acte Carbon Blanc le 17 octobre ;
  - Assises du Handicap au Haillan le 16 novembre 2015 ;
- Réunion de rentrée tripartite entre Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole et de diverses associations (l'AFM, l'APF, Espace 33, GIHP Aquitaine, UNADEV, Un regard Un sourire, GIAA et CHA) le 4 septembre 2015 à l'initiative de la Métropole. Trois sujets majeurs ont été abordés à savoir l'accessibilité du réseau, les résultats de Mobibus et les nouvelles offres. Un point a également été fait sur l'Agenda d'Accessibilité Programmée.

A noter également la refonte de l'ensemble des services produits en propre par le Délégataire, pour la rentrée de septembre 2015 : ce volet est décrit au chapitre XV.11 ci-dessous.

XV.7. Service offert et relations avec les usagers

L'offre proposée par Keolis dans sa réponse à l'appel d'offres de la Métropole a été lancée en septembre 2015.

XV.7.1. Mobibus, des Formules qui s'adaptent aux besoins

L'accent a été mis sur l'adaptation de l'offre à la demande, notamment avec le lancement de nouvelles offres.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les différentes formules du service Mobibus permettent d'**adapter l'offre aux besoins**.*

XV.7.1.a) La Formule Prompto pour tous

Cette offre répond toujours aux besoins de transport de dernière minute grâce à la réservation le Jour J. Prompto est maintenant disponible sur les 28 communes de Bordeaux Métropole. La réservation est possible uniquement à partir de 8h du lundi au samedi pour des transports occasionnels et non placés en liste d'attente.

XV.7.1.b) La Formule Longo pour les transports gare et aéroport

Spécialement prévue pour les déplacements à destination ou en provenance de la gare et de l'aéroport, ainsi que pour les déplacements occasionnels dans le cadre d'activités de groupe, elle fonctionne tous les jours de l'année de 5h30 à 00h30 sauf le 1er mai.

Les demandes de réservation doivent être adressées uniquement par mail. Elles doivent en outre être envoyées au plus tôt 21 jours et au plus tard 8 jours avant la date de transport demandée.

Les règles d'annulations sont identiques à celles des autres formules : gratuites jusqu'à la veille (19h du lundi au vendredi et 18h30 les weekends et jours fériés), au prix du transport le jour même, et facturée 10€ en cas d'annulation moins de 20mn avant l'heure convenue, sur place au conducteur ou en cas d'absence.

XV.7.2. Le programme Passerelle, de l'accompagnement à l'autonomie

Dédié aux clients Mobibus, ce programme se décline en deux services :

- Les Ambassadeurs PMR : utilisateurs réguliers du réseau Tbc et eux-mêmes en fauteuil roulant, ou non et mal voyants, ils sont à disposition des clients pour les aider à le découvrir. Leur connaissance du terrain et leurs conseils avisés doivent leur permettre de se déplacer ensuite en toute autonomie.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire **accompagne** également ceux qui le peuvent **vers le réseau classique, de mieux en mieux accessible**.*



- Les Assistants de Mobilité : ce service s'adresse principalement aux clients qui ne se sentent pas capables de se déplacer par leurs propres moyens sur le réseau. Les Assistants de mobilité les accompagnent lors de trajets occasionnels sur le réseau Tbc les mardis et jeudi de 14h à 18h. La réservation s'effectue en contactant Mobibus au maximum une semaine avant la date du déplacement. La prestation d'accompagnement est gratuite. Il faut seulement valider un titre sur le réseau Tbc (Tickarte ou abonnement en cours de validité).

Les règles d'annulation sont les mêmes que pour tous les autres services Mobibus.

XV.7.3. Kilomètres parcourus

Km Mobibus	Année 2014	Année 2015	Variation (en %)
Km commerciaux totaux (a)	742 176	750 655	1.13%
dont Km sous-traités	*157 552*	*161 623*	2.52%
Km Hlp totaux	641 320	634 952	-1.00%
dont Km sous-traités	*86 994*	*84 643*	-2.78%
Km totaux (b)	1 383 496	1 385 607	0.15%
dont Km sous-traités	*244 546*	*246 266*	0.70%
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	53.64%	54.18%	0.98%

XV.8. Fréquentation du service

Les données de fréquentations sont présentées au chapitre V.2.

XV.8.1. Fréquentation par motif

Les motifs ne sont pas demandés lors des réservations : ces données ne sont donc pas disponibles.

XV.8.2. Fréquentation par type de handicap

Ces données sont présentées au chapitre V.2.

XV.9. Sécurité et Accidents

Sinistres	2014	2015	*Evolution*
Matériels 100%	45	37	*-17,7%*
Matériels 50%	3	1	*-66,6%*
Matériels 0%	17	10	*-41,2%*
Corporels	5	0	*-100,0%*
TOTAL	**70**	**48**	***-31,4%***

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **sinistralité a baissé de 31%**.*

Sur l'exercice 2015, force est de constater une baisse très sensible de la sinistralité.

Aucun sinistre corporel n'a été enregistré. C'est une réelle satisfaction car la sécurité des transports des clients PMR est bien entendu une priorité.

Un module de formation interne a été conçu par nos encadrants et dispensé à l'ensemble des conducteurs, y compris intérimaires et sous-traitants. Cette formation avait pour but de parfaire la pratique des conducteurs en matière :

- D'utilisation correcte des ceintures 2 ou 3 points ;
- De fixation des sièges.

Une procédure d'analyse d'accident a en outre été mise en place en 2015. Elle concerne tous les sinistres et a pour but de sensibiliser les conducteurs sur leur sinistralité. Cette analyse doit conduire à réfléchir sur l'évitabilité des accidents. A partir des différents constats établis, il sera envisagé à compter de 2016 de former les conducteurs PMR poly-accidentés, au même titre que leurs collègues conducteurs de bus.

XV.10. Les investissements réalisés par l'exploitant

Comme prévu au contrat, l'exploitant n'a pas réalisé d'investissement dans le cadre du transport des personnes à mobilité réduite.

XV.11. L'organisation et la gestion du service

Conformément à l'accord NAO de décembre 2014, une concertation relative à l'organisation du travail a été engagée avec les collaborateurs du service Mobibus au cours du 1er semestre 2015. Cette négociation a concerné l'ensemble des points essentiels du travail des conducteurs :

- Roulement de repos
- Roulement des services
- Temps de travail
- Rythmes de travail

Consécutivement, un Accord d'Entreprise relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs PMR a été signé le 10 juillet 2015 avec les Organisations Syndicales représentatives. Les principales modifications d'organisation ont été les suivantes :

- Le temps de travail effectif journalier est fixé à 8h (précédemment 7h38/jour et 8h30 les WE), d'où l'acquisition de 28 jours de RTT pour une présence à temps complet sur l'année.
- Refonte des services et de leur roulement. Travail effectué sur l'harmonisation des heures d'embauches sur une semaine, sur l'enchaînement des services d'une semaine à l'autre et sur l'amplitude.
- Refonte du roulement de repos et prise en compte d'une organisation intégrant les deux jours de repos consécutifs hebdomadaires.
- Meilleure affectation des véhicules (le même véhicule sur une semaine à un conducteur)

La mise en place de cette nouvelle organisation a eu pour effet de :

- Planifier 70 transports réguliers de plus par semaine qu'en juin 2015 (tous ceux qui étaient jusqu'alors en liste d'attente et des nouvelles demandes)
- Offrir toujours plus de temps libre pour les planifications de demandes occasionnelles : 120 heures supplémentaires (créneaux de disponibilité > 1h en continu) ont ainsi été dégagées du lundi au vendredi par rapport à juin 2015

XV.12. Suivi de la qualité

Les résultats sont présentés au Chapitre XIII du présent rapport.

Chapitre XV



Statistiques 16

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XVI. **Statistiques**

XVI.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente

La comptabilité analytique par ligne figure en Annexe 3. Elle précise les kilomètres, la fréquentation, les dépenses et les recettes par ligne.

Des données par lignes sont également fournies en Annexe 1.

XVI.2. Nombre de PKO offertes

Le nombre de PKO par ligne figure en Annexe 1.

Les PKO sont calculés sur la base du nombre de places des véhicules utilisés sur chaque ligne et des kilomètres réels commerciaux.

XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années

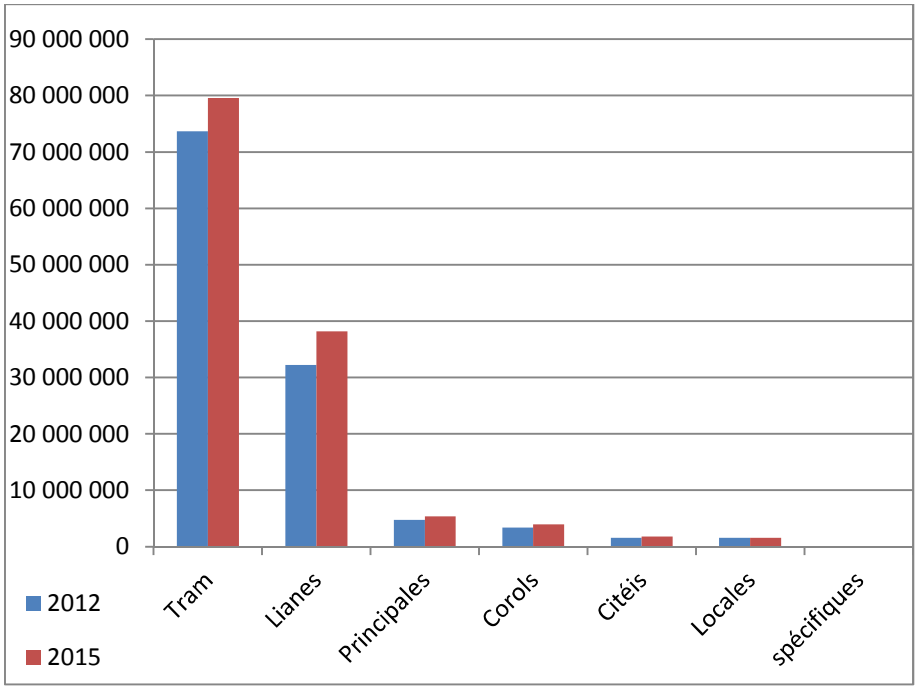
XVI.3.1. Analyse

Entre 2012 et 2015, la fréquentation du réseau a progressé de 11%, passant de 117,3 à 130,7 millions de voyageurs.

Les 13,4 millions de nouveaux voyageurs ont été gagnés :

- pour 7,4 millions d'entre eux sur le bus (qui progresse de 17% en 3 ans) ;
- pour 5,8 millions d'entre eux sur le tram (dont la croissance sur cette période a été 2 fois moindre que sur le bus, à 8%) ;
- et pour 0,2 million sur les navettes fluviales.

Sur le bus, l'augmentation de la fréquentation est particulièrement remarquable sur les Lianes et les Corols qui progressent respectivement de 18,4% et 17%.



Parmi les évolutions significatives des lignes (ayant une fréquentation de plus de 250 000 voyages par an), on pourra noter les excellentes performances :

- De la Lianes+ 1 (+67%) qui, après avoir bénéficié des aménagements liées au label « + », a interverti sa branche intra-cours, à l'été 2015, avec la Lianes 16 ;
- De la Principale 27 (+52%), qui en 2012/2013 avait un niveau faible et a bénéficié du développement de l'urbanisme sur Artigues ;
- De la Citéis 45 (+50%) dont le nouvel itinéraire entre Ravezies et la gare Saint-Jean, en passant par le pont Chaban-Delmas, le pont de Pierre et la Victoire, est devenu très attractif
- De la Lianes 11 (47%) prolongée jusqu'à Martignas en Jalle, moins pénalisée par de multiples déviations et simplifiée sur Belcier ;
- De la Corol 33 (+44%) dont la notoriété s'est progressivement installée ;
- De la Lianes+ 3 , bénéficiant des aménagements de Lianes + et de la densification du corridor.

A l'inverse, 3 lignes ont connu un recul de fréquentation entre 2012 et 2015 :

- La Citéis 43 (-37%), concurrencée par les Lianes 5 & 15, et ne proposant plus de contact avec Bordeaux lors de la mise en service de l'extension tram ;
- La Lianes 16 (-15%) qui a perdu son trafic mérignacais en janvier 2015 entre les Pins et Mérignac Centre (remplacé par le tram) puis son trafic entre la gare et Gambetta (avec l'inversion de branche avec la Lianes 1)
- La Principale 26 (-6%) qui a connu une année 2015 difficile liée aux problèmes de la Halle Lescure et un report de trafic sur le tram de la partie béglaise.

XVI.3.2. Les plus fortes progressions et diminutions des principales lignes du réseau

XVI.3.2.a) Progressions

Lignes	2012	2015	évolution
Citéis 46	21 074	55 066	161%
Locale 84	7 280	17 202	136%
Locale 76	27 462	51 029	86%
Lianes 1	2 336 437	3 897 699	67%
Flexo 48	48 011	78 244	63%
Citéis 40	149 183	231 636	55%
27	454 135	688 399	52%
Citéis 45	362 471	543 126	50%
Lianes 11	1 614 177	2 366 249	47%
Citéis 41	98 166	142 694	45%
Corol 33	191 845	276 316	44%
Locale 58	10 205	14 029	37%
Locale 62	73 183	98 435	35%
Lianes 3	2 716 389	3 572 833	32%
Lianes 10	2 839 152	3 538 758	25%
28	266 829	332 130	24%
Lianes 15	2 873 154	3 575 191	24%
Citéis 42	131 007	162 566	24%
Lianes 5	4 172 954	5 136 328	23%
Corol 36	353 056	427 840	21%
Corol 35	1 251 259	1 511 773	21%
Lianes 4	3 352 273	3 990 316	19%

XVI.3.2.b) Diminutions

Lignes	2012	2015	évolution
Locale 90	253 186	248 654	-2%
Locale 64	79 351	77 002	-3%
Locale 89	10 280	9 718	-5%
26	630 654	591 189	-6%
Locale 73	65 056	59 641	-8%
Locale 83	84 749	77 447	-9%
Lianes 16	3 299 272	2 803 973	-15%
Locale 87	154 683	130 968	-15%
Citéis 43	464 834	291 041	-37%
Locale 92	105 564	65 828	-38%
Locale 70	27 672	17 033	-38%
Citéis 47	111 149	66 239	-40%
Locale 67	47 166	23 383	-50%



Ratios 17

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XVII. **Ratios**

XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant)

Réseau Tbc urbain (avec Batcub mais hors Mobibus et VCub)	2014	2015
Km offerts (commerciaux + Hlp)	32 130 173	32 654 535
Km offerts (commerciaux uniquement)	28 352 227	28 648 233
Nombre habitants Bordeaux Métropole *	724 224	724 224
Nombre de voyages	125 862 032	130 742 129
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	44.4	45.1
Km par habitant (commerciaux uniquement)	39.1	39.6
Voyages par habitant	173.8	180.5
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	3.92	4.00
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	4.44	4.56

* source : Bordeaux Métropole

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le nombre de **voyages par habitant** est de 180, là où il n'était que de 132 en 2009, soit une **progression de +36% en 6 ans**.*

Les ratios d'offre et d'usage sont tous en amélioration. Il faut souligner que le nombre de voyages par habitant est de 180, là où il n'était que de 132 en 2009, soit une progression de +36% en 6 ans.

XVII.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent roulant

Production en propre du Délégataire (hors Mobibus)	2015
Km totaux bus + tram	26 933 136
Effectif ETP roulant moyen	1 509
Km parcourus par agent roulant	17 843

Le ratio de productivité s'établit à environ 17 843 km parcourus par an et par conducteur.

XVII.3. Ratios financiers

Dans le tableau ci-dessous, les dépenses correspondent aux sommes engagées par le Délégataire (telles que ventilées entre les activités dans la comptabilité analytique, hors bonus ou malus contractuels). Il ne s'agit donc pas des dépenses (forfait de charges), ou des recettes de Bordeaux Métropole (recettes et pénalités du Délégataire).

Le taux de couverture tel que calculé ci-dessous n'est donc pas l'exacte représentation de celui calculé à partir des charges et des produits de la collectivité.

Il faut enfin souligner que certains coûts ont été subis par le Délégataire du fait d'évènements exogènes (voir le chapitre II.1.5), ce qui a pour effet de dégrader les ratios par rapport à ce qu'ils auraient pu être sans ces impacts.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les ratios présentés ci-après correspondent aux sommes engagées par le Délégataire. Des **évènements exogènes** ont pour effet de **dégrader ces ratios** par rapport à ce qu'ils auraient pu être.*

XVII.3.1. Ratios du réseau Tbc

Réseau Tbc urbain (avec Batcub mais hors Mobibus et Vcub)	2015
Recettes (en €) *	62 446 164
Dépenses (en €)	194 325 296
Km offerts (commerciaux + Hlp)	32 654 535
Km offerts (commerciaux uniquement)	28 648 233
Nombre de voyages	130 742 129
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	1,91
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	2,18
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	5,95
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	6,78
Recettes par voyage (en €)	0,48
Taux de couverture des dépenses par les recettes	32,13%

* Recettes y compris amendes et publicité

XVII.3.2. Ratios du service Mobibus

Mobibus	2015
Recettes (en €)	224 836
Dépenses (en €)	3 933 102
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 385 606
Km offerts (commerciaux uniquement)	750 655
Nombre de voyages	90 378
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,16
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,30
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,84
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,24
Recettes par voyage (en €)	2,49
Taux de couverture des dépenses par les recettes	5,72%

XVII.3.3. Ratios du service VCub

VCub	2015
Recettes (en €)	1 749 362
Dépenses (en €)	2 790 388
Nombre de locations	2 451 592
Recettes par location (en €)	0,71
Dépenses par location (en €)	1,14
Taux de couverture des dépenses par les recettes	62,69%

Chapitre XVII



Comptes de l'exploitation 18

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XVIII. **Comptes de l'exploitation**

Les comptes présentés dans ce chapitre sont ceux du Délégataire, tels qu'ils ont été arrêtés tout début janvier 2016 dans le cadre du processus de consolidation du groupe Keolis. Ils se basent donc sur un certain nombre d'estimations, lesquelles ont été validées par les Commissaires aux Comptes de Keolis Bordeaux Métropole.

Les comptes sociaux de Keolis Bordeaux Métropole, qui seront arrêtés par l'Assemblée Générale de la société qui doit se tenir d'ici le 30 mars 2016, ne devraient toutefois pas différer des comptes tels qu'ils sont présentés ici. Tous les justificatifs sont naturellement tenus à disposition de la Collectivité, qui procèdera à son audit annuel des comptes du Délégataire au cours du premier semestre 2016.

Pour ce qui est du forfait de charges, les éléments détaillés ci-après correspondent aux données disponibles ou estimations faites lors de la clôture des comptes. Ils ne sont donc pas tous définitifs.

A noter que le montant du forfait de charges comptabilisé par le Délégataire prend en compte les montants à intégrer dans l'avenant n°1.

Un document séparé est transmis à la Bordeaux Métropole pour permettre de faire le calcul définitif du forfait de charges 2015 qui sera voté par le Conseil en juin 2016.

XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels

XVIII.1.1. Précision sur la méthode de construction de ces tableaux

Le « prévisionnel » présenté dans ces tableaux correspond aux montants inscrits au contrat. Les découpages analytiques sont issus des données prévisionnelles fournies par Keolis dans son offre de réponse à la consultation lancée par la Métropole et ayant abouti à la présente Délégation. Ces données prévisionnelles avaient été construites sur une analytique extracomptable simplifiée.

Le « réel » est lui issu de la comptabilité analytique du Délégataire, beaucoup plus précise, qui est notamment construite pour fournir au Délégant les comptas analytiques par activité.

Il convient donc de noter que, par construction, certaines lignes n'ont pas une définition complètement homogène entre le « réel » et le « prévisionnel », et doivent donc à ce titre être comparées avec précaution.

XVIII.1.2. Soldes Intermédiaires de Gestion

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé	ECART
PRODUITS				
RECETTES D'EXPLOITATION				
Forfait de charges	199 743 171	202 602 512	202 453 114	-149 398
Remboursement CET	2 520 111	2 551 436	2 508 318	-43 118
Autres recettes d'exploitation	0		0	0
Sous Total chiffre d'affaires	**202 263 283**	**205 153 948**	**204 961 432**	**-192 516**
			0	
Produits du trafic	65 848 418	65 848 418	62 146 752	-3 701 666
Autres produits : publicité	1 125 631	1 125 631	1 129 214	3 583
Autres produits : infractions	1 351 655	1 351 655	1 156 360	-195 295
Autres produits : redevance de sous-occupation	76 994	76 994	129 234	52 240
Sous Total Recettes de titres et autres recettes reversées à la Cub	**68 402 698**	**68 402 698**	**64 561 560**	**-3 841 139**
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	**270 665 981**	**273 556 646**	**269 522 992**	**-4 033 654**
CHARGES				
Report Recettes de titres et autres recettes reversées à la Cub	**-68 402 698**	**-68 402 698**	**-64 561 560**	**3 841 139**
60 achats	**-19 444 896**	**-19 723 566**	**-19 301 762**	**421 804**
Carburants et lubrifiants	-2 914 871	-2 956 645	-2 981 085	-24 440
Remboursement TIPP	118 451	120 148	226 344	106 196
Pièces de rechanges stockées	0	0	-4 727 311	-4 727 311
Fluides: Electricité+Gaz+Eau+Fuel	-962 247	-976 038	-1 526 877	-550 840
Gaz bus	-4 256 218	-4 317 215	-3 640 106	677 108
Electricité tramways	-4 160 329	-4 219 952	-3 505 154	714 798
Pièces détachées Bus et Tram non stockées	-4 746 849	-4 814 878	-898 860	3 916 018
Autres Achats	-2 522 832	-2 558 987	-2 248 713	310 274
61 services exterieurs	**-37 263 206**	**-37 797 235**	**-37 254 995**	**542 240**
Locations	-2 230 745	-2 262 714	-1 881 333	381 380
Sous-traitance ligne de bus	-19 429 791	-19 708 245	-19 554 471	153 773
Entretien réparations des biens	-6 978 451	-7 078 461	-2 093 938	4 984 523
Entretien réparations voierie	0	0	-3 406 738	-3 406 738
Entretien réparations matériel de transport	-1 026 817	-1 041 532	-1 641 840	-600 308
Lavage nettoyage bus et tram	-1 559 599	-1 581 950	-1 420 613	161 337
Assurances dommages aux biens	-1 098 750	-1 114 497	-1 155 522	-41 025
Assurances flotte automobile	-1 128 804	-1 144 981	-245 477	899 505
Assurance Indemnisation des tiers	-125 423	-127 220	-963 489	-836 269
Autres services extérieurs	-3 684 827	-3 737 635	-4 891 574	-1 153 939
62 autres services exterieurs	**-17 403 151**	**-17 652 560**	**-17 264 719**	**387 841**
Personnel intérimaire	-978 497	-992 520	-2 115 011	-1 122 492
Personnel mis à disposition	-2 200 000	-2 231 529	-2 617 730	-386 202
Honoraires	-248 480	-252 041	-427 204	-175 163
Frais de siège (assistance technique)	-2 237 843	-2 269 914	-2 256 730	13 184
Publicité-opérations promotionnelles	-1 664 808	-1 688 667	-1 486 135	202 532
Voyages et déplacements/missions et réceptions	-166 610	-168 998	-187 022	-18 024
Gardiennage parcs relais et autres	-3 966 816	-4 023 665	-5 529 331	-1 505 665
Frais et commissions bancaires	-385 453	-390 977	-311 452	79 525
Affranchissements/téléphone/réseaux informatique	-284 885	-288 968	-575 171	-286 203
Autres charges services extérieurs	-5 269 759	-5 345 282	-1 758 933	3 586 349
				0
VALEUR AJOUTEE	**128 152 031**	**129 980 586**	**131 139 956**	

63 impots et taxes	**-9 282 789**	**-9 415 823**	**-7 527 004**	**1 888 819**
Charges fiscales assises sur salaires	-6 308 241	-6 398 646	-4 245 543	2 153 103
CET	-2 520 111	-2 556 227	-2 564 090	-7 863
Autres impôts et taxes	-454 437	-460 949	-717 371	-256 421
64 charges de personnel (hors charges fiscales)	**-117 658 742**	**-119 344 943**	**-122 131 899**	**-2 786 957**
Salaires	-82 287 074	-83 466 354	-83 586 012	-119 658
Charges sociales	-36 586 348	-37 110 678	-39 862 547	-2 751 869
Subvention d'exploitation autres (rembt formation continue/subventions s/ sal)	1 214 681	1 232 088	1 316 659	84 571
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	**1 210 500**	**1 219 821**	**1 481 053**	**261 232**
65/75 charges et produits divers de gestion	**0**	**0**	**233 470**	**233 470**
68/78 dotations s/ amort et provisions	**-1 614 366**	**-1 637 502**	**-2 151 458**	**-513 956**
Dotations aux amortissements des biens	-1 614 366	-1 637 502	-603 996	1 033 506
Dotations aux prov pour charges retraite	0	0	-1 098 725	-1 098 725
Dotations aux prov.pour risques et charges	0	0	-275 165	-275 165
Dotations aux prov pour dépréciation	0	0	-173 572	-173 572
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	**-202 667 148**	**-205 571 629**	**-205 398 367**	**173 262**
RESULTAT D'EXPLOITATION	**-403 865**	**-417 681**	**-436 935**	**-19 254**
Charges financières	-265 042	-268 840	-271 186	-2 346
Produits Financiers	8 908	9 036	0	-9 036
RESULTAT FINANCIER	**-256 134**	**-259 804**	**-271 186**	**-11 382**
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	**-659 999**	**-677 485**	**-708 121**	**-30 636**
RESULTAT DES ELEMENTS EXCEPTIONNELS	**0**	**0**	**-7 980**	**-7 980**
Participation des salariés aux résultats	0	0	0	0
Impôt sociétés	0	0	0	0
Crédit d'impôt compétitivité emploi	4 568 899	4 634 377	4 628 748	-5 630
RESULTAT NET COMPTABLE	**3 908 900**	**3 956 892**	**3 912 646**	**-44 245**

XVIII.1.3. Investissements

Les investissements réalisés par le Délégataire sont présentés au Chapitre X.

XVIII.2. Liasse fiscale

La liasse fiscale 2015 figure en Annexe 2.

Chapitre XVIII



Divers 19

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Chapitre XIX. Contrats du Délégataire

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau

Le Délégataire a la charge de valoriser les locaux mis à sa disposition par la Métropole, et non nécessaires à l'exploitation du réseau.

Dans ce cadre, le Délégataire a accordé des autorisations de sous-occupation sur les lieux suivants :

- Quinconces : une nouvelle convention a été conclue en 2015 avec la société Relay France. Elle va conduire à une modernisation des locaux commerciaux qui accueillent un espace de restauration rapide et de commerce multiservices.
- Arts et Métiers : la convention avec l'enseigne « Au Nouveau Monde », qui exploite un lieu de restauration rapide et de commerce multiservices, s'est poursuivie.
- Emplacements sur les pôles Buttinière et Peixotto : une autorisation de stationnement est accordée pour un « Tuk Tuk Coffee ».
- P+R Galin : l'AIRAQ dispose d'un emplacement pour une station de mesure de la qualité de l'air.
- Bâtiment intermodal de Pessac Centre : le local héberge désormais l'association « La Loco Coworking » qui a pour objet l'accueil, l'organisation, l'entretien et la gestion d'un espace de travail partagé et collaboratif.
- Local Pôle Saint-Jean : le local a hébergé l'association unis-Cité jusqu'à l'été. Il est désormais occupé par le Délégataire pour son service Objets Trouvés.
- Arlac : un projet de café solidaire a été étudié, et sera réalisé en 2016.
- P+R Ravezies : l'implantation d'un distributeur de légumes était à l'étude, avec une probable réalisation début 2016.
- Bureaux Allée des Pins : les locaux hébergent temporairement l'agence immobilière qui a été endommagée par l'incendie d'un bus hybride Tbc.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La Métropole et le Délégataire soutiennent des projets à vocation « sociale »

Les occupations d'enseignes commerciales donnent lieu au versement de redevances au profit de la Métropole. Les projets à vocations « sociale »et/ou de retour à l'emploi sont soutenus gracieusement ou contre une redevance symbolique.

XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance

XIX.2.1. Affrètement de lignes de bus Tbc

N°	Appellation	Descriptif	Transporteur	Date début contrat	Date fin contrat
7	Lianes	Centre Ccial du Lac <-> Ambarès Parabelle	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
21	Ligne Principale	Talence Peixotto <-> Gradignan Ornon	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
25	Lianes	Brandenburg ou CARSAT <-> Parc Expo	Citram	31/08/2015	31/12/2022
30	Ligne Principale	St Aubin ou Haillan Parc Ste Christine <-> Cimetière intercommunal	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
32	Corol	Bouliac Centre Commercial <-> Cenon Gare	Citram	31/08/2015	31/12/2022
36	Corol	Mérignac Domaine de Lucatet <-> Bègles Terres Neuves	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
38	Flexo Bouliac (dimanche)	Stalingrad <-> Bouliac Vettiner	Evadys	31/08/2015	31/12/2022
	Resago Bouliac (Lun au Sam)	Stalingrad <-> Bouliac	Evadys	31/08/2015	31/12/2022
43	Citéis	Bègles Lycée Vaclav Havel <-> Bègles César Franck	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
49	Flexo	Ambarès Du Roy <-> Ambarès Collège C. Massé	Citram	31/08/2015	31/12/2022
50	Flexo de nuit	Stalingrad <-> Ambarès/Presqu'île	Citram	31/08/2015	31/12/2022
51	Flexo de nuit	Galin <-> Artigues	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
52	Flexo de nuit	Galin <-> Bouliac	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
54	Flexo de nuit	Pessac Bougnard <-> Mérignac Fontaine d'Arlac	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
55	Flexo de nuit	St Médard République <-> St-Médard/St-Aubin	Evadys	31/08/2015	31/12/2022
57	Flexo de nuit	Ravezies <-> Parempuyre	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
68	Flexo Artigues (sam / dim)	Buttinière <-> Artigues	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
71	Locale	Mérignac Barbusse <-> Lycée Sud Médoc	Citram	31/08/2015	31/12/2022
73	Locale	Parc Expos <-> Camping International ou Bruges Zone de Fret	Citram	31/08/2015	31/12/2022
74	Spécifique	Lycée Camille Jullian <-> Place Gabriel Fauré	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
76	Locale	Bassins à Flot <-> Parempuyre Lisière du Vignoble	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
77	Spécifique	Blanquefort Lycée du Bâtiment<-> Parempuyre Lisière du Vignoble	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
78	Spécifique	Blanquefort Lycée J. Monnet ou Andrian <-> Eysines le Plateau	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022

79	Spécifique	Le Taillan Lycée Sud Médoc <-> Eysines Le Vigean	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
80	Locale	Stalingrad Benauge <-> Artigues Provinces	Citram	31/08/2015	31/12/2022
81	Spécifique	Pessac Lycée Pape Clément <-> Martignas Centre	Citram	31/08/2015	31/12/2022
82	Spécifique	Martignas Mairie <-> Lycée Daguin	Citram	31/08/2015	31/12/2022
83	Locale	République ou St Médard Lycée F. Mauriac <-> St Aubin Pinsoles	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
84	Locale	Ravezies <-> Gare de Blanquefort	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
85	Spécifique	Mairie du Taillan ou Lycée Sud Médoc <-> Tanaïs	Evadys	31/08/2015	31/12/2022
86	Spécifique	Gradignan Lycée des Graves <-> Gradignan Ornon ou Malartic	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
88	Spécifique	Martignas Souge <-> Lycée Daguin	Citram	31/08/2015	31/12/2022
89	Locale	Lycée Vaclav Havel <-> Villenave Courréjean	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
90	Locale	Bassens La Chênaie<-> Carbon Blanc La Mouline ou St Louis Belle Rive	Citram	31/08/2015	31/12/2022
91	Locale	Stalingrad <-> Ambès Escarraguel	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
92	Locale	Stalingrad <-> Ambès St Exupéry	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
93	Locale	Buttinière <-> Ambès St Exupéry	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
94	Spécifique	Lormont Allende <-> Ambarès Parabelle	Citram	31/08/2015	31/12/2022
95	Spécifique	Amabrès Parabelle <-> Ambarès Collège C. Massé	Citram	31/08/2015	31/12/2022
96	Spécifique	Lormont Iris <-> St Louis Montferrand	Citram	31/08/2015	31/12/2022
	Resago Ambès (Lun au Dim)	Ambès St-Exupéry <-> Ambès Fort Lajard	Evadys	31/08/2015	31/12/2022

XIX.2.2. Autres prestations de transport sous-traitées

Descriptif	Prestataire	Date début contrat	Date fin contrat
Affrètement de service Mobibus	Evadys	31/08/2015	21/12/2022
Affrètement de service Mobibus	Transports Gill	31/08/2015	21/12/2022
Affrètement de service Mobibus	AB Cronos	31/08/2015	21/12/2022
Affrètement de service Mobibus	Roue Libre Aquitaine	31/08/2015	21/12/2022
Armement du service de navettes fluviales	Inter-Rives Bordeaux	01/05/2013	30/04/2016
Exploitation et maintenance du service VCub	Effia Transport	01/01/2015	31/12/2022
Exploitation des parcs relais	SBES	01/01/2015	31/12/2022
Centre d'appel téléphonique en complément du CIT	Kisio Services	01/01/2015	31/12/2022
Conseillers en mobilité	Kisio Services	01/05/2015	30/04/2016



Annexes

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

Keolis Bordeaux Métropole

Annexes

Sommaire des Annexes

Annexe 1.	Kilomètres, PKO, validations, voyages et V/K par ligne
Annexe 2.	Comptes sociaux du Délégataire au format liasse fiscale
Annexe 3.	Comptabilité analytique par ligne

Annexes

Annexe 1. Kilomètres, PKO, validations, voyages et V/K par ligne

Km, PKO, validations, voyages et V/K par ligne

	2013					2014						2015					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
A	2 060 355	2 013 655	610 518 573	30 278 167	14.7	2 039 882	1 990 218	605 405 651	20 377 566	30 212 208	14.8	2 589 852	2 489 384	775 890 336	21 001 631	31 801 244	12.3
B	1 675 804	1 648 870	499 853 618	27 313 706	16.3	1 689 469	1 662 309	505 659 991	18 695 436	28 478 487	16.9	1 972 335	1 903 098	593 177 167	18 491 201	28 883 969	14.6
C	919 308	867 672	191 167 326	17 151 081	18.7	979 636	923 482	204 140 549	11 273 810	16 489 625	16.8	1 466 645	1 388 991	314 672 375	12 617 372	18 867 013	12.9
Sous-total	4 655 467	4 530 198	1 301 539 517	74 742 954	16.1	4 708 987	4 576 009	1 315 206 192	50 346 812	75 180 320	16.0	6 028 832	5 781 473	1 683 739 877	52 110 204	79 552 226	13.2
Lianes 1	878 395	779 941	113 443 536	2 561 700	2.9	877 108	779 692	110 718 002	2 059 505	2 982 068	3.4	957 802	837 131	115 997 042	2 628 289	3 897 699	4.1
Lianes 2	451 729	397 319	53 479 895	1 336 846	3.0	468 087	412 759	53 619 085	945 822	1 403 623	3.0	454 799	387 224	51 316 730	854 622	1 314 600	2.9
Lianes 3	1 248 719	1 066 658	155 142 653	2 956 371	2.4	1 263 110	1 078 246	153 113 291	2 104 766	3 136 793	2.5	1 273 885	1 062 787	148 314 858	2 316 335	3 572 833	2.8
Lianes 4	1 251 667	1 107 489	159 187 601	3 619 540	2.9	1 250 944	1 107 311	154 693 393	2 458 665	3 612 566	2.9	1 222 765	1 068 279	146 982 493	2 623 844	3 990 316	3.3
Lianes 5	1 624 371	1 377 906	200 409 581	4 248 921	2.6	1 633 533	1 378 167	195 708 307	3 046 486	4 515 263	2.8	1 619 859	1 356 863	189 499 620	3 357 996	5 136 328	3.2
Lianes 6	783 062	673 823	96 107 583	1 583 966	2.0	782 347	673 428	93 825 020	1 155 018	1 725 069	2.2	769 898	655 566	89 153 879	1 156 205	1 777 275	2.3
Lianes 7	986 870	849 012	87 138 547	893 473	0.9	990 257	850 654	86 216 733	654 301	971 938	1.0	1 002 136	880 974	81 795 099	606 868	943 035	0.9
Lianes 8	445 155	414 416	51 379 991	1 396 594	3.1	448 718	418 018	50 427 184	922 019	1 426 242	3.2	459 492	416 486	52 769 169	797 711	1 281 008	2.8
Lianes 9	785 836	731 949	106 459 109	3 324 730	4.2	785 030	731 784	103 371 978	2 173 035	3 188 654	4.1	795 009	723 143	100 086 987	2 211 573	3 346 867	4.2
Lianes 10	1 507 331	1 340 279	182 424 469	3 284 183	2.2	1 484 167	1 330 035	176 062 800	2 435 660	3 670 474	2.5	1 492 674	1 317 460	175 900 380	2 282 380	3 538 758	2.4
Lianes 11	1 133 249	1 006 765	103 375 301	1 885 184	1.7	1 299 139	1 132 546	114 781 641	1 552 243	2 325 237	1.8	1 384 171	1 197 994	119 338 910	1 528 461	2 366 249	1.7
Lianes 14	655 191	569 731	62 100 721	782 621	1.2	609 279	529 808	57 749 082	247 722	347 114	0.6	41 074	35 716	3 893 097	13 078	19 325	0.5
Lianes 15	1 198 262	1 027 925	105 496 079	3 236 516	2.7	1 213 971	1 033 551	104 755 610	2 479 431	3 590 471	3.0	1 327 245	1 151 872	114 578 874	2 411 336	3 575 191	2.7
Lianes 16	884 057	790 620	114 991 126	3 567 354	4.0	892 185	790 404	112 244 245	2 569 296	3 780 265	4.2	645 827	559 473	78 292 329	1 826 069	2 803 973	4.3
Principale 20	254 926	227 559	23 356 541	602 796	2.4	255 548	227 398	23 049 280	480 130	708 342	2.8	250 479	215 942	21 443 088	408 026	614 365	2.5
Principale 21	203 347	181 435	18 506 351	395 209	1.9	204 245	182 236	18 588 064	267 011	406 309	2.0	204 062	182 073	18 571 401	257 674	403 070	2.0
Principale 23	393 804	326 664	33 527 230	382 650	1.0	395 899	326 539	33 097 028	264 366	410 670	1.0	392 867	319 428	32 048 632	268 763	428 126	1.1
Principale 24	615 183	529 725	54 361 051	1 077 604	1.8	614 977	529 827	53 694 968	693 488	1 028 443	1.7	614 671	525 256	52 306 205	671 760	1 030 558	1.7
Principale 25												180 534	156 986	17 111 488	42 182	58 081	0.3
Principale 26	372 322	335 803	21 587 193	721 297	1.9	374 653	337 102	21 478 945	499 417	751 162	2.0	315 688	267 485	16 759 620	378 184	591 189	1.9
Principale 27	451 714	392 291	40 265 675	528 504	1.2	457 756	392 213	39 755 947	441 796	647 921	1.4	449 466	384 968	38 273 279	458 453	688 399	1.5
Principale 28	299 206	265 504	27 253 099	331 576	1.1	298 386	265 246	26 887 087	241 752	357 535	1.2	300 121	261 825	26 019 638	220 518	332 130	1.1
Principale 29	451 378	363 592	37 313 069	687 939	1.5	455 999	363 762	36 866 256	495 176	751 407	1.6	457 943	355 844	35 444 338	451 207	704 452	1.5
Principale 30	605 897	494 648	50 454 077	464 606	0.8	608 471	496 749	50 668 413	317 997	486 919	0.8	654 860	534 621	54 531 360	325 374	513 598	0.8
Corol 32	701 362	617 700	50 651 435	597 215	0.9	700 831	617 233	50 613 075	479 667	667 245	1.0	707 305	622 934	51 080 625	436 383	626 847	0.9
Corol 33	263 233	249 556	16 046 540	227 782	0.9	257 073	243 486	15 517 539	185 437	274 975	1.1	258 756	237 177	14 806 597	181 690	276 316	1.1
Corol 34	699 341	619 915	70 607 015	919 566	1.3	703 396	619 196	69 429 249	658 301	993 321	1.4	673 179	595 173	69 269 653	607 048	946 661	1.4
Corol 35	698 388	635 832	88 735 421	1 308 723	1.9	754 456	672 766	89 247 946	978 533	1 492 334	2.0	747 342	657 414	86 046 411	962 099	1 511 773	2.0
Corol 36	617 328	579 233	59 081 805	423 475	0.7	626 364	587 712	59 946 601	320 759	470 099	0.8	586 328	550 147	56 114 962	278 341	427 840	0.7
Corol 37	305 732	257 105	26 385 022	209 599	0.7	310 633	259 303	26 279 865	143 282	228 489	0.7	278 404	221 338	22 055 616	108 260	183 844	0.7
Flexo Bouliac 38	14 929	14 201	113 606	2 527	0.2	15 164	14 424	115 391	2 862	3 837	0.3	14 929	14 201	113 606	1 831	2 651	0.2
Resago Bouliac 38	39 154	21 692	173 534	1 800	0.0	38 826	21 510	172 082	203	1 865	0.0	39 113	21 669	173 353		1 933	0.0
Resago Le Taillan 39	77 369	34 194	273 551	5 072	0.1	73 010	32 268	258 140		4 761	0.1	40 354	17 835	142 679		3 399	0.1
Citéis 40	270 464	227 105	23 309 761	177 583	0.7	278 136	232 983	23 614 707	132 235	201 607	0.7	268 698	223 447	22 229 930	148 531	231 636	0.9
Citéis 41	218 113	196 203	6 769 262	112 374	0.5	209 833	189 896	7 161 515	85 805	129 703	0.6	205 359	185 582	7 691 140	91 386	142 694	0.7
Citéis 42	212 998	205 250	13 197 310	143 392	0.7	204 280	197 482	12 586 430	101 167	152 536	0.7	207 507	194 317	12 116 383	104 151	162 566	0.8
Citéis 43	447 980	393 953	26 394 821	477 838	1.1	423 673	372 576	24 962 624	342 127	502 528	1.2	323 740	284 696	19 074 638	191 524	291 041	0.9
Citéis 44	361 047	338 046	34 702 212	243 300	0.7	362 548	336 232	34 086 587	153 411	236 375	0.7	358 707	326 104	32 346 443	176 060	279 980	0.8
Citéis 45	361 706	341 731	35 100 729	457 909	1.3	385 718	364 657	36 959 226	372 650	542 956	1.4	366 607	338 848	33 727 923	355 846	543 126	1.5
Citéis 46	59 209	55 860	3 592 664	33 216	0.6	59 264	55 948	3 565 705	30 475	45 682	0.8	59 611	54 666	3 410 080	35 974	55 066	0.9
Citéis 47	97 758	85 723	1 812 938	67 511	0.7	95 572	85 483	1 856 706	23 733	93 759	1.0	93 462	81 678	1 766 074	19 450	66 239	0.7
Flexo 48	132 505	114 151	9 529 995	66 148	0.5	137 067	114 249	10 113 395	51 640	76 835	0.6	159 822	135 134	13 444 304	51 322	78 244	0.5
Flexo 49	127 126	115 493	9 470 385	45 794	0.4	127 217	115 575	9 477 150	25 687	39 484	0.3	127 564	115 890	9 502 980	27 775	44 473	0.3
Flexo 50	73 465	55 339	4 537 757	3 011	0.0	73 673	55 495	4 550 594	1 489	2 317	0.0	73 732	55 540	4 554 260	1 923	2 919	0.0
Flexo 51	17 208	11 260	923 345	312	0.0	17 209	11 260	923 357	236	348	0.0	17 245	11 284	925 288	229	366	0.0
Flexo 52	39 120	21 687	1 778 293	1 430	0.0	38 854	21 539	1 766 218	1 045	1 580	0.0	39 037	21 641	1 774 521	1 074	1 767	0.0
Citéis des Jalles	21 189	16 298	391 140	1 661	0.1	34 590	26 605	638 511	2 190	4 142	0.1						

Km, PKO, validations, voyages et V/K par ligne

	2013					2014						2015					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
Flexo 54	38 627	31 443	2 578 326	4 686	0.1	38 910	31 674	2 597 237	2 932	4 681	0.1	38 532	31 366	2 571 976	3 287	5 454	0.1
Flexo 55	33 286	23 681	1 941 813	1 549	0.0	33 239	23 647	1 939 087	1 016	1 716	0.1	33 445	23 794	1 951 083	817	1 495	0.0
56 exp	443 053	379 737	38 973 018	556 108	1.3	444 646	380 053	38 520 199	392 286	594 753	1.3	433 433	369 031	36 735 665	384 723	602 033	1.4
Flexo 57	41 320	31 783	2 606 245	702	0.0	39 651	30 500	2 500 970	396	574	0.0	40 122	30 862	2 530 692	715	1 112	0.0
Locale soirée 58	25 432	21 594	2 675 292	14 000	0.6	22 665	18 540	2 631 169	9 019	14 827	0.7	21 845	17 651	2 450 857	8 339	14 029	0.6
Locale 62	113 891	95 686	9 820 663	77 915	0.7	116 045	95 560	9 686 038	61 430	92 782	0.8	110 134	91 398	9 087 734	63 840	98 435	0.9
Citéis 63												26 651	21 230	2 114 730	3 169	4 561	0.2
Locale 64	124 364	101 026	10 367 085	87 297	0.7	125 948	101 150	10 251 243	59 345	92 572	0.7	122 879	99 154	9 875 333	48 080	77 002	0.6
Navette centre cial du Lac (66)												14 863	13 881	1 513 045	2 581	3 889	0.3
Locale 67	92 263	73 223	7 513 855	45 619	0.5	90 655	73 321	7 430 750	24 896	38 469	0.4	66 714	54 393	5 418 878	14 371	23 383	0.4
Flexo Artigues 68	23 697	22 264	1 825 620	6 072	0.3	23 680	22 247	1 824 294	3 870	5 807	0.2	23 470	22 050	1 808 090	4 928	7 682	0.3
Locale 70	64 192	43 553	3 745 591	24 159	0.4	64 407	43 699	3 758 129	12 032	18 305	0.3	41 084	27 875	2 397 257	10 717	17 033	0.4
Locale 71	359 308	304 794	26 212 243	173 418	0.5	400 244	339 519	29 198 617	86 530	134 867	0.3	377 925	320 586	27 570 420	115 887	187 904	0.5
Locale 72	175 534	165 424	16 977 332	168 827	1.0	175 290	165 115	16 735 617	110 348	160 213	0.9	110 728	104 380	10 378 473	69 838	109 060	1.0
Citéis 72												78 641	68 285	6 807 160	43 919	63 600	0.8
Locale 73	139 002	100 591	8 248 427	73 614	0.5	138 212	100 018	8 201 491	52 824	77 821	0.6	141 943	102 719	8 422 942	39 368	59 641	0.4
Spécifique 74	4 893	1 631	133 746	8 632	1.8	4 816	1 605	131 638	3 971	6 843	1.4	4 793	1 598	131 007	3 537	6 249	1.3
Locale 75	68 954	51 355	4 211 138	25 351	0.4												
Locale 76	89 580	83 799	6 871 494	38 097	0.4	96 583	90 350	7 408 702	34 937	56 176	0.6	95 859	89 673	7 353 164	30 010	51 029	0.5
Locale 77	26 459	20 954	1 718 201	12 550	0.5												
Spécifique 77	7 070	5 599	459 090	8 035	1.1	17 874	14 155	1 160 725	12 147	19 673	1.1	17 490	13 851	1 135 786	11 091	18 509	1.1
Spécifique 78	15 278	4 103	336 468	4 699	0.3	14 419	3 872	317 544	2 179	3 756	0.3	13 053	3 506	287 458	1 885	3 335	0.3
Spécifique 79	29 924	14 020	2 495 639	8 086	0.3	28 457	13 333	2 373 353	3 757	6 484	0.2	26 832	12 572	2 237 765	3 013	5 256	0.2
Spécifique 80	4 175	1 638	134 282	1 269	0.3												
Locale 80	6 465	2 536	207 924	2 944	0.5	18 775	7 364	603 850	4 301	6 952	0.4	20 860	8 182	670 902	3 659	6 215	0.3
Spécifique 81				970					679	1 172		8 190	6 083	498 829	1 488	2 617	0.3
Spécifique 82						2 910	2 910	238 654	3 944	6 790	2.3	13 811	7 443	610 292	8 625	15 160	1.1
Locale 83	150 688	104 505	8 569 432	74 319	0.5	144 963	100 535	8 243 888	45 381	70 191	0.5	144 944	100 522	8 242 779	48 313	77 447	0.5
Locale 84	63 217	47 243	3 873 925	29 162	0.5	63 465	47 429	3 889 146	10 161	16 782	0.3	64 362	48 099	3 944 090	9 785	17 202	0.3
Spécifique 85												7 118	5 833	122 483		3 855	0.5
Spécifique 86	9 132	4 042	331 481	8 978	1.0	8 963	3 968	325 340	6 820	11 245	1.3	8 979	3 975	325 914	7 271	12 444	1.4
Locale 87	161 490	126 888	15 611 927	153 459	1.0	164 001	127 231	14 788 542	95 913	152 610	0.9	143 224	111 528	13 014 253	80 466	130 968	0.9
Locale 88						3 141	3 141	257 537			0.0						
Spécifique 88									3 194	5 509		15 267	8 119	665 765	6 724	11 858	0.8
Locale 89	30 631	26 126	2 142 362	11 395	0.4	30 110	25 682	2 105 940	8 388	12 582	0.4	31 532	26 895	2 205 385	6 252	9 718	0.3
Locale 90	481 865	414 688	24 881 256	276 786	0.6	472 660	406 766	24 405 947	168 846	261 988	0.6	473 984	407 905	24 474 305	158 225	248 654	0.5
Locale 91	368 788	310 102	18 606 131	105 485	0.3	364 498	306 495	18 389 689	75 361	113 352	0.3	365 692	307 498	18 449 900	90 265	140 241	0.4
Locale 92	331 295	276 193	23 752 610	94 779	0.3	331 918	276 712	23 797 233	62 859	94 516	0.3	325 695	271 524	23 351 052	42 390	65 828	0.2
Résago week-end 92	2 377	1 400	5 602		0.0	2 374	1 399	5 594	NC	NC	NC	5 597	3 297	13 188	NC		0.0
Spécifique 93	28 381	16 931	1 015 848	5 139	0.2	27 748	16 553	993 198	3 992	7 006	0.3	16 803	10 024	601 443	2 716	5 112	0.3
Locale 93												29 413	17 546	1 052 768	7 478	11 511	0.4
Spécifique 94	16 647	10 781	646 889	5 254	0.3	16 354	10 592	635 493	2 653	4 613	0.3	16 180	10 479	628 739	3 989	7 141	0.4
Spécifique 95	8 369	4 018	329 490	889	0.1	8 250	3 961	324 825	1 254	2 139	0.3	8 179	3 927	322 023	1 384	2 558	0.3
Spécifique 96	13 558	8 990	737 218	3 577	0.3	12 928	8 573	702 993	2 475	4 222	0.3	12 854	8 524	698 935	1 702	3 090	0.2
Sous-total	26 931 601	23 390 918	2 631 896 679	47 511 239	1.8	27 139 996	23 513 023	2 601 589 644	33 968 172	50 493 251	1.9	26 467 247	22 709 367	2 485 468 546	33 222 652	50 941 116	1.9
Substitution	56 742	45 726	5 208 237			92 824	74 829	10 627 026				7 178	6 117	859 391			
Autres *										1 296							
Sous-total régulier bus et tram	26 988 343	23 436 644	2 637 104 917	47 511 239	1.8	27 232 820	23 587 852	2 612 216 670	33 968 172	50 494 547	1.9	26 474 425	22 715 484	2 486 327 936	33 222 652	50 941 116	1.9
Navettes fluviales	34 332	34 332				57 964	57 964		128 127	187 165	3.2	61 937	61 937		179 542	243 248	3.9
Sous-total BatCub	34 332	34 332				57 964	57 964		128 127	187 165		61 937	61 937		179 542	243 248	
Occasionnels bus	67 998	67 998	8 593 246	94 687		69 054	69 054	8 579 431				47 038	47 038	5 397 078	3 904	5 539	
Occasionnels tramway	65 777	65 777	17 485 350			55 832	55 832	14 617 642				36 680	36 680	10 402 109			

Km, PKO, validations, voyages et V/K par ligne

	2013					2014						2015					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
Sous-total occasionnels bus et tram	133 775	133 775	26 078 596	94 687		124 886	124 886	23 197 073				83 718	83 718	15 799 187	3 904	5 539	
Locations	14 752	14 752	2 017 374			5 516	5 516	618 478				5 622	5 622	1 001 733			
Sous-total locations	14 752	14 752	2 017 374			5 516	5 516	618 478			0.0	5 622	5 622	1 001 733			
Mobibus (*)	1 381 830	738 795		91 376	0.1	1 383 496	742 176			97 234	0.1	1 385 606	750 655			98 221	0.1
Sous-total Mobibus	1 381 830	738 795		91 376		1 383 496	742 176			97 234		1 385 606	750 655			98 221	
TOTAL	33 208 500	28 888 496	3 966 740 404	122 440 256	3.7	33 513 669	29 094 403	3 951 238 412	84 443 111	125 959 266	3.8	34 040 141	29 398 888	4 186 868 734	85 516 302	130 840 350	3.8

(*) La définition contractuelle des voyages comptables Mobibus a changé en 2015. Le chiffre 2014 a été mis en cohérence avec cette nouvelle définition, mais pas le chiffre 2013.

Annexe 2. Comptes sociaux du Délégataire au format liasse fiscale

(1)

BILAN - ACTIF

DGFiP **N° 2050 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole — Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois* 12

Adresse de l'entreprise 12, boulevard Antoine Gautier 33000 Bordeaux — Durée de l'exercice précédent* 1

Numéro SIRET* 8 0 8 2 2 7 0 5 2 0 0 0 1 2 — Néant ☐ *

				Brut 1		Amortissements, provisions 2	Exercice N clos le, 31122015 Net 3	N-1 31122014 Net 4
		Capital souscrit non appelé (I)	AA					
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB		AC			
		Frais de développement *	CX	246 882	CQ	13 716	233 166	
		Concessions, brevets et droits similaires	AF	389 672	AG	28 845	360 827	
		Fonds commercial (1)	AH		AI			
		Autres immobilisations incorporelles	AJ	39 588	AK		39 588	
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL		AM			
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN		AO			
		Constructions	AP	1 512 762	AQ	57 259	1 455 503	
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	726 819	AS	15 944	710 875	
		Autres immobilisations corporelles	AT	5 386 865	AU	487 022	4 899 843	
		Immobilisations en cours	AV	491 512	AW		491 512	
		Avances et acomptes	AX	109 611	AY		109 611	
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS		CT			
		Autres participations	CU		CV			
		Créances rattachées à des participations	BB		BC			
		Autres titres immobilisés	BD		BE			
		Prêts	BF		BG			
		Autres immobilisations financières*	BH	182 046	BI		182 046	116 508
		TOTAL (II)	BJ	9 085 757	BK	602 786	8 482 971	116 508
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	6 063 920	BM	173 572	5 890 348	
		En cours de production de biens	BN		BO			
		En cours de production de services	BP		BQ			
		Produits intermédiaires et finis	BR		BS			
		Marchandises	BT		BU			
		Avances et acomptes versés sur commandes	BV	3 172	BW		3 172	
	CRÉANCES	Clients et comptes rattachés (3)*	BX	2 777 644	BY		2 777 644	
		Autres créances (3)	BZ	63 740 257	CA		63 740 257	528
		Capital souscrit et appelé, non versé	CB		CC			
	DIVERS	Valeurs mobilières de placement (dont actions propres : .....)	CD		CE			
		Disponibilités	CF	69 438	CG		69 438	4 883 493
Comptes de régularisation		Charges constatées d'avance (3)*	CH	336 275	CI		336 275	
		TOTAL (III)	CJ	72 990 707	CK	173 572	72 817 135	4 884 020
		Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW					
		Primes de remboursement des obligations (V)	CM					
		Ecarts de conversion actif* (VI)	CN					
		TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)	CO	82 076 464	1A	776 358	81 300 106	5 000 528

Renvois : (1) Dont droit au bail : — (2) part à moins d'un an des immobilisations financières nettes : — CP — (3) Part à plus d'un an CR 182 046

Clause de réserve de propriété :* Immobilisations : — Stocks : — Créances :

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

(2) **BILAN - PASSIF avant répartition** DGFiP **N° 2051 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

			Exercice N	Exercice N – 1
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé : 5 000 000)	DA	5 000 000	5 000 000
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	DB		
	Ecarts de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)	DC		
	Réserve légale (3)	DD		
	Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours B1)	DF		
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG		
	Report à nouveau	DH	(2 688)	
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	3 912 646	(2 688)
	Subventions d'investissement	DJ		
	Provisions réglementées *	DK		
	TOTAL (I)	DL	8 909 958	4 997 312
Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs	DM		
	Avances conditionnées	DN		
	TOTAL (II)	DO		
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques	DP	30 912	
	Provisions pour charges	DQ	1 342 978	
	TOTAL (III)	DR	1 373 890	
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS		
	Autres emprunts obligataires	DT		
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	7 473 414	
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV	10 471 406	
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW	552	
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	20 230 919	3 216
	Dettes fiscales et sociales	DY	22 620 682	
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	2 500 338	
	Autres dettes	EA	7 718 947	
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)	EB		
	TOTAL (IV)	EC	71 016 258	3 216
	Ecarts de conversion passif* **(V)**	ED		
	TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE	81 300 106	5 000 528

RENVOIS				
(1)	Écart de réévaluation incorporé au capital	1B		
(2)	Dont Réserve spéciale de réévaluation (1959)	1C		
	Dont Ecart de réévaluation libre	1D		
	Dont Réserve de réévaluation (1976)	1E		
(3)	Dont réserve spéciale des plus–values à long terme *	EF		
(4)	Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG	60 623 706	3 216
(5)	Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH	7 473 414	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

3 **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (En liste)** DGFiP **N° 2052 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

			Exercice N				Exercice (N – 1)
			France	Exportations et livraisons intracommunautaires		Total	
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA		FB	FC		
	Production vendue biens *	FD		FE	FF		
	Production vendue services *	FG	204 961 432	FH	FI	204 961 432	
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	204 961 432	FK	FL	204 961 432	
	Production stockée*				FM		
	Production immobilisée*				FN	756 028	
	Subventions d'exploitation				FO		
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)				FP	1 978 076	
	Autres produits (1) (11)				FQ	283 367	
	Total des produits d'exploitation (2) (I)				FR	207 978 903	
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*				FS	224	
	Variation de stock (marchandises)*				FT		
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*				FU	10 291 089	
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*				FV	(773 469)	
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*				FW	65 098 155	2 688
	Impôts, taxes et versements assimilés*				FX	7 527 004	
	Salaires et traitements*				FY	84 174 894	
	Charges sociales (10)				FZ	39 570 416	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur immobilisations – dotations aux amortissements*				GA	603 996	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur immobilisations – dotations aux provisions*				GB		
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur actif circulant : dotations aux provisions*				GC	173 572	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Pour risques et charges : dotations aux provisions				GD	374 348	
	Autres charges (12)				GE	305 914	
	Total des charges d'exploitation (4) (II)				GF	207 346 141	2 688
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)					GG	632 762	(2 688)
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée* **(III)**				GH		
	Perte supportée ou bénéfice transféré* **(IV)**				GI		
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)				GJ		
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)				GK		
	Autres intérêts et produits assimilés (5)				GL		
	Reprises sur provisions et transferts de charges				GM		
	Différences positives de change				GN		
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement				GO		
	Total des produits financiers (V)				GP		
CHARGES FINANCIERES	Dotations financières aux amortissements et provisions*				GQ		
	Intérêts et charges assimilées (6)				GR	271 186	
	Différences négatives de change				GS		
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement				GT		
	Total des charges financières (VI)				GU	271 186	
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)					GV	(271 186)	
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)					GW	361 576	(2 688)

(RENVOIS : voir tableau n° 2053) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Cegid Group

4 **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (suite)**

DGFiP **N° 2053 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

			Exercice N	Exercice N - 1
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA		
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB		
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC		
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)	HD		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	390	
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF	7 590	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	HG	1 069 697	
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH	1 077 677	
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI	(1 077 677)	
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise **(IX)**		HJ		
Impôts sur les bénéfices * **(X)**		HK	(4 628 748)	
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	207 978 903	
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	204 066 257	2 688
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	3 912 646	(2 688)

RENVOIS

(1)	Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
(2) Dont	produits de location immobilières	HY		
	produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci–dessous)	1G		
(3) Dont	– Crédit–bail mobilier *	HP		
	– Crédit–bail immobilier	HQ		
(4)	Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci–dessous)	1H		
(5)	Dont produits concernant les entreprises liées	1J		
(6)	Dont intérêts concernant les entreprises liées	1K	271 176	
(6bis)	Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)	HX		
(9)	Dont transferts de charges	A1	1 907 921	
(10)	Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)	A2		
(11)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3		
(12)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4	256 017	
(13)	Dont primes et cotisations complémentaires personnelles : facultatives A6		obligatoires A9	

(7) Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le joindre en annexe) :	Exercice N	
	Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels

(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :	Exercice N	
	Charges antérieures	Produits antérieurs

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

5

IMMOBILISATIONS

DGFiP N° 2054 2016

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

(Ne pas reporter le montant des centimes)*

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

CADRE A IMMOBILISATIONS				Valeur brute des immobilisations au début de l'exercice (1)	Augmentations – Consécutives à une réévaluation pratiquée au cours de l'exercice ou résultant d'une mise en équivalence (2)	Augmentations – Acquisitions, créations, apports et virements de poste à poste (3)
INCORP.	Frais d'établissement et de développement	TOTAL I	CZ		D8	D9 246 882
INCORP.	Autres postes d'immobilisations incorporelles	TOTAL II	KD		KE	KF 429 260
CORPORELLES	Terrains		KG		KH	KI
CORPORELLES	Constructions – Sur sol propre (Dont Composants L9)		KJ		KK	KL 525 334
CORPORELLES	Constructions – Sur sol d'autrui (Dont Composants M1)		KM		KN	KO
CORPORELLES	Constructions – Installations générales, agencements et aménagements des constructions * (Dont Composants M2)		KP		KQ	KR 987 428
CORPORELLES	Installations techniques, matériel et outillage industriels (Dont Composants M3)		KS		KT	KU 726 819
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles – Installations générales, agencements, aménagements divers *		KV		KW	KX 79 779
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles – Matériel de transport*		KY		KZ	LA 4 488 796
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles – Matériel de bureau et mobilier informatique		LB		LC	LD 827 090
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles – Emballages récupérables et divers *		LE		LF	LG
CORPORELLES	Immobilisations corporelles en cours		LH		LI	LJ 491 512
CORPORELLES	Avances et acomptes		LK		LL	LM 109 611
CORPORELLES		TOTAL III	LN		LO	LP 8 236 369
FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence		8G		8M	8T
FINANCIÈRES	Autres participations		8U		8V	8W
FINANCIÈRES	Autres titres immobilisés		1P		1R	1S
FINANCIÈRES	Prêts et autres immobilisations financières		1T	116 508	1U	1V 65 538
FINANCIÈRES		TOTAL IV	LQ	116 508	LR	LS 65 538
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)			ØG	116 508	ØH	ØJ 8 978 050

CADRE B IMMOBILISATIONS			Diminutions – par virement de poste à poste (1)	Diminutions – par cessions à des tiers ou mises hors service ou résultant d'une mise en équivalence (2)	Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice (3)	Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence – Valeur d'origine des immobilisations en fin d'exercice (4)
INCORP.	Frais d'établissement et de développement	TOTAL I	IN	CØ	DØ 246 882	D7
INCORP.	Autres postes d'immobilisations incorporelles	TOTAL II	IO	LV	LW 429 260	1X
CORPORELLES	Terrains		IP	LX	LY	LZ
CORPORELLES	Constructions	Sur sol propre	IQ	MA	MB 525 334	MC
CORPORELLES	Constructions	Sur sol d'autrui	IR	MD	ME	MF
CORPORELLES	Constructions	Inst. gales, agencts et am. des constructions	IS	MG	MH 987 428	MI
CORPORELLES	Installations techniques, matériel et outillage industriels		IT	MJ	MK 726 819	ML
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles	Inst. gales., agencts, aménagements divers	IU	MM	MN 79 779	MO
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles	Matériel de transport	IV	MP 8 800	MQ 4 479 996	MR
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles	Matériel de bureau et informatique, mobilier	IW	MS	MT 827 090	MU
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles	Emballages récupérables et divers *	IX	MV	MW	MX
CORPORELLES	Immobilisations corporelles en cours		MY	MZ	NA 491 512	NB
CORPORELLES	Avances et acomptes		NC	ND	NE 109 611	NF
CORPORELLES		TOTAL III	IY	NG 8 800	NH 8 227 569	NI
FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence		IZ	ØU	M7	ØW
FINANCIÈRES	Autres participations		IØ	ØX	ØY	ØZ
FINANCIÈRES	Autres titres immobilisés		I1	2B	2C	2D
FINANCIÈRES	Prêts et autres immobilisations financières		I2	2E	2F 182 046	2G
FINANCIÈRES		TOTAL IV	I3	NJ	NK 182 046	2H
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)			I4	ØK 8 800	ØL 9 085 757	ØM

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

6 **AMORTISSEMENTS** DGFiP **N° 2055 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

CADRE A — SITUATIONS ET MOUVEMENTS DE L'EXERCICE DES AMORTISSEMENTS TECHNIQUES (OU VENANT EN DIMINUTION DE L'ACTIF) *

IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES		Montant des amortissements au début de l'exercice		Augmentations : dotations de l'exercice		Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises		Montant des amortissements à la fin de l'exercice	
Frais d'établissement et de développement	**TOTAL I**	CY		EL	13 716	EM		EN	13 716
Autres immobilisations incorporelles	**TOTAL II**	PE		PF	28 845	PG		PH	28 845
Terrains		PI		PJ		PK		PL	
Constructions	Sur sol propre	PM		PN	17 312	PO		PQ	17 312
	Sur sol d'autrui	PR		PS		PT		PU	
	Inst. générales, agencements, aménagements des constructions	PV		PW	39 947	PX		PY	39 947
Installations techniques, matériel et outillage industriels		PZ		QA	15 944	QB		QC	15 944
Autres immobilisations corporelles	Inst. générales., agencements, aménagements divers	QD		QE	3 556	QF		QG	3 556
	Matériel de transport	QH		QI	427 794	QJ	1 210	QK	426 584
	Matériel de bureau et informatique, mobilier	QL		QM	56 883	QN		QO	56 883
	Emballages récupérables et divers	QP		QR		QS		QT	
TOTAL III		QU		QV	561 435	QW	1 210	QX	560 225
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)		ØN		ØP	603 996	ØQ	1 210	ØR	602 786

CADRE B — VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DÉROGATOIRES

Immobilisations amortissables	DOTATIONS Colonne 1 Différentiel de durée et autres		DOTATIONS Colonne 2 Mode dégressif		DOTATIONS Colonne 3 Amortissement fiscal exceptionnel		REPRISES Colonne 4 Différentiel de durée et autres		REPRISES Colonne 5 Mode dégressif		REPRISES Colonne 6 Amortissement fiscal exceptionnel		Mouvement net des amortissements à la fin de l'exercice	
Frais établissements **TOTAL I**	M9		N1		N2		N3		N4		N5		N6	
Autres immob. incorporelles **TOTAL II**	N7		N8		P6		P7		P8		P9		Q1	
Terrains	Q2		Q3		Q4		Q5		Q6		Q7		Q8	
Constructions — Sur sol propre	Q9		R1		R2		R3		R4		R5		R6	
Constructions — Sur sol d'autrui	R7		R8		R9		S1		S2		S3		S4	
Constructions — Ins. gales, agenc et am. des const.	S5		S6		S7		S8		S9		T1		T2	
Inst. techniques mat. et outillage	T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9	
Autres immobilisations corporelles — Inst. gales, agenc am. divers	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7	
Autres immobilisations corporelles — Matériel de transport	U8		U9		V1		V2		V3		V4		V5	
Autres immobilisations corporelles — Mat. bureau et inform. mobilier	V6		V7		V8		V9		W1		W2		W3	
Autres immobilisations corporelles — Emballages récup. et divers	W4		W5		W6		W7		W8		W9		X1	
TOTAL III	X2		X3		X4		X5		X6		X7		X8	
Frais d'acquisition de titres de participation **TOTAL IV**	NL						NM						NO	
Total général (I+II+III+IV)	NP		NQ		NR		NS		NT		NU		NV	
Total général non ventilé (NP+NQ+NR)	NW		**Total général non ventilé (NS+NT+NU)**		NY		**Total général non ventilé (NW-NY)**		NZ					

CADRE C

MOUVEMENTS DE L'EXERCICE AFFECTANT LES CHARGES RÉPARTIES SUR PLUSIEURS EXERCICES*	Montant net au début de l'exercice	Augmentations	Dotations de l'exercice aux amortissements		Montant net à la fin de l'exercice	
Frais d'émission d'emprunt à étaler			Z9		Z8	
Primes de remboursement des obligations			SP		SR	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

7

PROVISIONS INSCRITES AU BILAN

DGFiP N° 2056 2016

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole

Néant ☐ *

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

	Nature des provisions		Montant au début de l'exercice 1		AUGMENTATIONS : Dotations de l'exercice 2		DIMINUTIONS : Reprises de l'exercice 3		Montant à la fin de l'exercice 4	
Provisions réglementées	Provisions pour reconstitution des gisements miniers et pétroliers *	3T		TA		TB		TC		
	Provisions pour investissement (art. 237 bis A–II) *	3U		TD		TE		TF		
	Provisions pour hausse des prix (1) *	3V		TG		TH		TI		
	Amortissements dérogatoires	3X		TM		TN		TO		
	Dont majorations exceptionnelles de 30 %	D3		D4		D5		D6		
	Provisions pour prêts d'installation (art. 39 quinquies H du CGI)	IJ		IK		IL		IM		
	Autres provisions réglementées (1)	3Y		TP		TQ		TR		
Provisions pour risques et charges	**TOTAL I**	3Z		TS		TT		TU		
	Provisions pour litiges	4A		4B	30 912	4C		4D	30 912	
	Provisions pour garanties données aux clients	4E		4F		4G		4H		
	Provisions pour pertes sur marchés à terme	4J		4K		4L		4M		
	Provisions pour amendes et pénalités	4N		4P		4R		4S		
	Provisions pour pertes de change	4T		4U		4V		4W		
	Provisions pour pensions et obligations similaires	4X		4Y	1 168 880	4Z	70 155	5A	1 098 725	
	Provisions pour impôts (1)	5B		5C		5D		5E		
	Provisions pour renouvellement des immobilisations *	5F		5H		5J		5K		
	Provisions pour gros entretien et grandes révisions	EO		EP		EQ		ER		
	Provisions pour charges sociales et fiscales sur congés à payer *	5R		5S		5T		5U		
	Autres provisions pour risques et charges (1)	5V		5W	244 253	5X		5Y	244 253	
	TOTAL II	5Z		TV	1 444 045	TW	70 155	TX	1 373 890	
Provisions pour dépréciation	sur immobilisations – incorporelles	6A		6B		6C		6D		
	– corporelles	6E		6F		6G		6H		
	– titres mis en équivalence	Ø2		Ø3		Ø4		Ø5		
	– titres de participation	9U		9V		9W		9X		
	– autres immobilisations financières (1)*	Ø6		Ø7		Ø8		Ø9		
	Sur stocks et en cours	6N		6P	173 572	6R		6S	173 572	
	Sur comptes clients	6T		6U		6V		6W		
	Autres provisions pour dépréciation (1) *	6X		6Y		6Z		7A		
	TOTAL III	7B		TY	173 572	TZ		UA	173 572	
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)	7C		UB	1 617 617	UC	70 155	UD	1 547 462	
	Dont dotations et reprises – d'exploitation			UE	547 920	UF	70 155			
	– financières			UG		UH				
	– exceptionnelles			UJ	1 069 697	UK				

Titres mis en équivalence : montant de la dépréciation à la clôture de l'exercice calculé selon les règles prévues à l'article 39–1–5e du C.G.I **10**

(1) à détailler sur feuillet séparé selon l'année de constitution de la provision ou selon l'objet de la provision.

NOTA : Les charges à payer ne doivent pas être mentionnées sur ce tableau mais être ventilées sur l'état détaillé des charges à payer dont la production est prévue par l'article 38 II de l'annexe III au CGI.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

8

ÉTAT DES ÉCHÉANCES DES CRÉANCES ET DES DETTES A LA CLÔTURE DE L'EXERCICE *

DGFiP N° 2057 2016

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

CADRE A ÉTAT DES CRÉANCES			Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'un an 3
DE L'ACTIF IMMOBILISÉ	Créances rattachées à des participations	UL		UM		UN	
	Prêts (1) (2)	UP		UR		US	
	Autres immobilisations financières	UT	182 046	UV		UW	182 046
DE L'ACTIF CIRCULANT	Clients douteux ou litigieux	VA					
	Autres créances clients	UX	2 777 644		2 777 644		
	Créance représentative de titres prêtés ou remis en garantie * (Provision pour dépréciation antérieurement constituée* UO)	Z1					
	Personnel et comptes rattachés	UY	355 516		355 516		
	Sécurité sociale et autres organismes sociaux	UZ	208 658		208 658		
	Etat et autres collectivités publiques — Impôts sur les bénéfices	VM					
	Etat et autres collectivités publiques — Taxe sur la valeur ajoutée	VB	2 631 934		2 631 934		
	Etat et autres collectivités publiques — Autres impôts, taxes et versements assimilés	VN					
	Etat et autres collectivités publiques — Divers	VP	107 230		107 230		
	Groupe et associés (2)	VC	59 638 216		59 638 216		
	Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pension de titres)	VR	798 703		798 703		
Charges constatées d'avance		VS	336 275		336 275		
TOTAUX		VT	67 036 223	VU	66 854 177	VV	182 046
RENVOIS (1) Montant des	– Prêts accordés en cours d'exercice	VD					
	– Remboursements obtenus en cours d'exercice	VE					
(2)	Prêts et avances consentis aux associés (personnes physiques)	VF					

CADRE B ÉTAT DES DETTES			Montant brut 1	A 1 an au plus 2	A plus d'1 an et 5 ans au plus 3	A plus de 5 ans 4
Emprunts obligataires convertibles (1)		7Y				
Autres emprunts obligataires (1)		7Z				
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (1)	à 1 an maximum à l'origine	VG	7 473 414	7 473 414		
	à plus d'1 an à l'origine	VH				
Emprunts et dettes financières divers (1) (2)		8A	10 471 406	79 406	942 000	9 450 000
Fournisseurs et comptes rattachés		8B	20 230 919	20 230 919		
Personnel et comptes rattachés		8C	6 451 844	6 451 844		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux		8D	13 359 083	13 359 083		
État et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices	8E				
	Taxe sur la valeur ajoutée	VW	177 271	177 271		
	Obligations cautionnées	VX				
	Autres impôts, taxes et assimilés	VQ	2 632 484	2 632 484		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		8J	2 500 338	2 500 338		
Groupe et associés (2)		VI				
Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)		8K	7 718 947	7 718 947		
Dette représentative de titres empruntés ou remis en garantie *		Z2				
Produits constatés d'avance		8L				
TOTAUX		VY	71 015 706	VZ 60 623 706	942 000	9 450 000
RENVOIS (1) Emprunts souscrits en cours d'exercice		VJ	10 625 472	(2) Montant des divers emprunts et dettes contractés auprès des associés personnes physiques	VL	10 471 406
Emprunts remboursés en cours d'exercice		VK	154 066			

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

9

DÉTERMINATION DU RÉSULTAT FISCAL

DGFiP **N° 2058-A 2016**

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ * — Exercice N, clos le : 31122015

I. RÉINTÉGRATIONS

BÉNÉFICE COMPTABLE DE L'EXERCICE — WA : 3 912 646

Charges non admises en déduction du résultat fiscal

Rémunération du travail (entreprises à l'IR)	de l'exploitant ou des associés					WB	
	de son conjoint		moins part déductible*		à réintégrer :	WC	
Avantages personnels non déductibles* (sauf amortissements à porter ligne ci–dessous)	WD		Amortissements excédentaires (art. 39–4 du C.G.I.) et autres amortissements non déductibles	WE	11 915	XE	48 918
Autres charges et dépenses somptuaires (art. 39–4 du C.G.I.)	WF		Taxe sur les voitures particulières des sociétés (entreprises à l'IS)	WG	37 003		
Provisions et charges à payer non déductibles (cf. tableau 2058–B, cadre III)	WI	295 372	Charges à payer liées à des états et territoires non coopératifs non déductibles (cf. 2067–BIS)	XX		XW	295 762
Amendes et pénalités	WJ	390	Charges financières (art. 212 **bis**) *	XZ			
Réintégrations prévues à l'article 155 du CGI*						XY	
Impôt sur les sociétés (cf. page 9 de la notice 2032)						I7	(4 628 748)
Quote–part — Bénéfices réalisés par une société de personnes ou un GIE	WL		Résultats bénéficiaires visés à l'article 209 B du CGI	L7		K7	

Régimes d'imposition particuliers et impositions différées

Moins-values nettes à long terme – imposées au taux de 15 % ou de 19 % (16 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu)	I8	
Moins-values nettes à long terme – imposées au taux de 0 %	ZN	
Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs* – Plus–values nettes à court terme	WN	
Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs* – Plus–values soumises au régime des fusions	WO	
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)	XR	

Réintégrations diverses à détailler sur feuillet séparé DONT *	Intérêts excédentaires (art. 39–1–3° et 212 du C.G.I.)	SU		Zones d'entreprises* (activité exonérée)	SW	WQ	5 000
	Déficits étrangers antérieurement déduit par les PME (art. 209C)	SX		Quote–part de 12 % des plus–values à taux zéro	M8		
Réintégration des charges affectées aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage						Y1	
Résultat fiscal afférent à l'activité relevant du régime optionnel de taxation au tonnage						Y3	
TOTAL I						WR	(366 421)

II. DÉDUCTIONS

PERTE COMPTABLE DE L'EXERCICE — WS

Quote–part dans les pertes subies par une société de personnes ou un G.I.E. *	WT	
Provisions et charges à payer non déductibles, antérieurement taxées, et réintégrées dans les résultats comptables de l'exercice (cf. tableau 2058–B, cadre III)	WU	

Régimes d'imposition particuliers et impositions différées

Plus-values nettes à long terme – imposées au taux de 15 % (16 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu)	WV	
Plus-values nettes à long terme – imposées au taux de 0 %	WH	
Plus-values nettes à long terme – imposées au taux de 19%	WP	
Plus-values nettes à long terme – imputées sur les moins–values nettes à long terme antérieures	WW	
Plus-values nettes à long terme – imputées sur les déficits antérieurs	XB	
Autres plus–values imposées au taux de 19 %	I6	
Fraction des plus–values nettes à court terme de l'exercice dont l'imposition est différée*	WZ	
Régime des sociétés mères et des filiales * Produit net des actions et parts d'intérêts : (Quote–part des frais et charges restant imposable à déduire des produits nets de participation 2A)	XA	

Mesures d'incitation

	Déduction autorisée au titre des investissements réalisés dans les collectivités d'Outre–mer*.						ZY	
	Majoration d'amortissement*						XD	
Abattement sur le bénéfice et exonérations*	Reprise d'entreprises en difficultés (44 *septies*)	K9		Entreprises nouvelles 44 *sexies*	L2	Jeunes entreprises innovantes (44 *sexies* A)	L5	XF
	Pôle de compétitivité (44 *undecies*)	L6		Sociétés investissement immobilier cotée (art. 208C)	K3	Zone de restructuration de la défense (44 *terdecies*)	PA	
	Zone franche urbaine (44 octies, octies A)	ØV		Bassin d'emploi à redynamiser (44 *duodecies*)	1F	Zone franche d'activité (44 *quaterdecies*)	XC	
				Zone de revitalisation rurale (art. 44 quindecies)			PC	
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)							XS	
Déductions diverses à détailler sur feuillet séparé			Dont déduction exceptionnelle pour investissement	X9	Créance dégagée par le report en arrière de déficit	ZI	XG	
Déduction des produits affectés aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage							Y2	
TOTAL II							XH	

III. RÉSULTAT FISCAL

Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables : bénéfice **(I moins II)**	XI		
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables : déficit **(II moins I)**		XJ	366 421
Déficit de l'exercice reporté en arrière (entreprises à l'IS)*	ZL		
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (entreprises à l'IS)*		XL	
RÉSULTAT FISCAL BÉNÉFICE (ligne XN) ou DÉFICIT reportable en avant (ligne XO)	XN	XO	366 421

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

10 **DÉFICITS, INDEMNITÉS POUR CONGÉS À PAYER ET PROVISIONS NON DÉDUCTIBLES**

DGFiP **N° 2058-B 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

I. SUIVI DES DÉFICITS

Déficits restant à reporter au titre de l'exercice précédent (1)	K4	2 688
Déficits imputés (total lignes XB et XL du tableau 2058–A)	K5	
Déficits reportables (différence K4–K5)	K6	2 688
Déficits de l'exercice (tableau 2058 A, ligne XO)	YJ	
Total des déficits restant à reporter (somme K6 + YJ)	YK	2 688

II. INDEMNITÉS POUR CONGÉS À PAYER, CHARGES SOCIALES ET FISCALES CORRESPONDANTES

Montant déductible correspondant aux droits acquis par les salariés pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39–1. 1e bis Al. 1er du CGI, dotations de l'exercice	ZT	

III. PROVISIONS ET CHARGES À PAYER, NON DÉDUCTIBLES POUR L'ASSIETTE DE L'IMPÔT

(à détailler sur feuillet séparé)	Dotations de l'exercice		Reprises sur l'exercice	
Indemnités pour congés à payer, charges sociales et fiscales correspondantes non déductibles pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39–1. 1e bis Al. 2 du CGI *	ZV		ZW	
Provisions pour risques et charges *				
	8X		8Y	
	8Z		9A	
	9B		9C	
Provisions pour dépréciation *				
	9D		9E	
	9F		9G	
	9H		9J	
Charges à payer				
C3S	9K	295 372	9L	
	9M		9N	
	9P		9R	
	9S		9T	
TOTAUX (YN = ZV à 9S) et (YO = ZW à 9T) à reporter au tableau 2058-A :	YN	295 372	YO	
		ligne WI		ligne WU

CONSÉQUENCES DE LA MÉTHODE PAR COMPOSANTS (art. 237 *septies* du CGI)

Montant de la réintégration ou de la déduction	Montant au début de l'exercice	Imputations	Montant net à la fin de l'exercice
	L1		

ENTREPRISES DE TRANSPORT INSCRITES AU REGISTRE DES TRANSPORTS **(art. L3113–1 et L3211–1 du code des Transports)** (case à cocher)	XU	X

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.
(1) Cette case correspond au montant porté sur la ligne YK du tableau 2058 B déposé au titre de l'exercice précédent.

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

(11)

TABLEAU D'AFFECTATION DU RÉSULTAT ET RENSEIGNEMENTS DIVERS

DGFiP **N° 2058-C 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

ORIGINES

Report à nouveau figurant au bilan de l'exercice antérieur à celui pour lequel la déclaration est établie	ØC	
Résultat de l'exercice précédant celui pour lequel la déclaration est établie	ØD	(2 688)
Prélèvements sur les réserves	ØE	
TOTAL I	ØF	(2 688)

AFFECTATIONS

Affectations aux réserves – Réserve légale	ZB	
Affectations aux réserves – Autres réserves	ZD	
Dividendes	ZE	
Autres répartitions	ZF	
Report à nouveau	ZG	(2 688)
(N.B. Le total I doit nécessairement être égal au total II) **TOTAL II**	ZH	(2 688)

DISTRIBUTIONS (Article 235*ter* ZCA)

Montant total des sommes distribuées devant donner lieu au paiement de la contribution prévue à l'article 235 *ter* ZCA au titre de l'exercice — XV

RENSEIGNEMENTS DIVERS

		Exercice N :	Exercice N – 1 :
ENGAGEMENTS	— Engagements de crédit–bail mobilier (Précisez le prix de revient des biens pris en crédit–bail J7)	YQ	
	— Engagements de crédit–bail immobilier	YR	
	— Effets portés à l'escompte et non échus	YS	
DÉTAILS DES POSTES — AUTRES ACHATS ET CHARGES EXTERNES	— Sous–traitance	YT	19 554 471
	— Locations, charges locatives et de copropriété (dont montant des loyers des biens pris en location pour une durée > 6 mois J8 1 633 757)	XQ	1 881 333
	— Personnel extérieur à l'entreprise	YU	4 732 742
	— Rémunérations d'intermédiaires et honoraires (hors rétrocessions)	SS	4 153 398 — 2 082
	— Rétrocessions d'honoraires, commissions et courtages	YV	
	— Autres comptes (dont cotisations versées aux organisations syndicales et professionnelles ES 72 941)	ST	34 776 211 — 606
	Total du poste correspondant à la ligne FW du tableau n° 2052	ZJ	65 098 155 — 2 688
IMPÔTS ET TAXES	— Taxe professionnelle *, CFE, CVAE	YW	2 564 090
	— Autres impôts, taxes et versements assimilés (dont taxe intérieure sur les produits pétroliers ZS)	9Z	4 962 913
	Total du compte correspondant à la ligne FX du tableau n° 2052	YX	7 527 004
T.V.A.	— Montant de la T.V.A. collectée	YY	22 473 513
	— Montant de la T.V.A. déductible comptabilisée au cours de l'exercice au titre des biens et services ne constituant pas des immobilisations	YZ	10 869 568 — 128
DIVERS	— Montant brut des salaires (cf. dernière déclaration annuelle souscrite au titre des salaires DADS 1 ou modèle 2460 de 2012) *	ØB	81 727 320
	— Montant de la plus–value constatée en franchise d'impôt lors de la première option pour le régime simplifié d'imposition *	ØS	
	— Effectif moyen du personnel * (*dont* : apprentis : 5,28 handicapés) : 153,00	YP	2350,71
	— Effectif affecté à l'activité artisanale	RL	
	— Taux d'intérêt le plus élevé servi aux associés à raison des sommes mises à la disposition de la société *	ZK	2,15 % — %
	— Numéro du centre de gestion agréé * XP		— **Filiales et participations:** (Liste au 2059-G prévu par art. 38 II de l'ann. III au CGI) Si oui cocher 1 Sinon 0 ZR 0

REGIME DE GROUPE *

Société : résultat comme si elle n'avait jamais été membre du groupe.	JA (366 421)	Plus-values à 15%	JK	Plus-values à 0%	JL	
		Plus-values à 19%	JM	Imputations	JC	122 752
Groupe : résultat d'ensemble.	JD	Plus-values à 15%	JN	Plus-values à 0%	JO	
		Plus-values à 19%	JP	Imputations	JF	

Si vous relevez du régime de groupe : indiquer 1 si société mère, 2 si société filiale — JH 2 — N° SIRET de la société mère du groupe JJ 49432127600037

(1) Ce cadre est destiné à faire apparaître l'origine et le montant des sommes distribuées ou mises en réserve au cours de l'exercice dont les résultats font l'objet de la déclaration. Il ne concerne donc pas, en principe, les résultats de cet exercice mais ceux des exercices antérieurs, qu'ils aient ou non déjà fait l'objet d'une précédente affectation.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032 (et dans la notice n° 2058–NOT pour le régime de groupe).

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

(12) **DÉTERMINATION DES PLUS ET MOINS-VALUES** DGFiP **N° 2059-A 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole — Néant [X] *

A - DÉTERMINATION DE LA VALEUR RÉSIDUELLE

		Nature et date d'acquisition des éléments cédés* ①	Valeur d'origine* ②	Valeur nette réévaluée* ③	Amortissements pratiqués en franchise d'impôt ④	Autres amortissements* ⑤	Valeur résiduelle ⑥
I. Immobilisations*	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
	10						
	11						
	12						

B - PLUS-VALUES, MOINS-VALUES

		Prix de vente ⑦	Montant global de la plus-value ou de la moins-value ⑧	Qualification fiscale des plus et moins-values réalisées* — Court terme ⑨	Long terme ⑩ — 19 %	Long terme ⑩ — 15 % ou 16 %	Long terme ⑩ — 0 %	Plus-values taxables à 19 % (1) ⑪
I. Immobilisations*	1							
	2							
	3							
	4							
	5							
	6							
	7							
	8							
	9							
	10							
	11							
	12							
II - Autres éléments	13	Fraction résiduelle de la provision spéciale de réévaluation afférente aux éléments cédés		+				
	14	Amortissements irrégulièrement différés se rapportant aux éléments cédés		+				
	15	Amortissements afférents aux éléments cédés mais exclus des charges déductibles par une disposition légale		+				
	16	Amortissements non pratiqués en comptabilité et correspondant à la déduction fiscale pour investissement, définie par les lois de 1966, 1968 et 1975, effectivement utilisée		+				
	17	Résultats nets de concession ou de sous concession de licences d'exploitation de brevets faisant partie de l'actif immobilisé et n'ayant pas été acquis à titre onéreux depuis moins de deux ans						
	18	Provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins–values à long terme devenues sans objet au cours de l'exercice						
	19	Dotations de l'exercice aux comptes de provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins–values à long terme						
	20	Divers (détail à donner sur une note annexe) *						
		CADRE A : plus ou moins–value nette à court terme (total algébrique des lignes 1 à 20 de la colonne) ⑨						
		CADRE B : plus ou moins–value nette à long terme (total algébrique des lignes 1 à 20 de la colonne) ⑩		**(A)**	**(B) (ventilation par taux)**			**(C)**
		CADRE C : autres plus–values taxables à 19 % ⑪						

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032
(1) Ces plus–values sont imposables au taux de 19 % en application des articles 238 bis JA, 208 C et 210 E du CGI.

Cegid Group

13

AFFECTATION DES PLUS-VALUES A COURT TERME ET DES PLUS-VALUES DE FUSION OU D'APPORT

DGFiP **N° 2059-B 2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole — Néant [X] *

A ÉLÉMENTS ASSUJETTIS AU RÉGIME FISCAL DES PLUS-VALUES À COURT TERME

(à l'exclusion des plus–values de fusion dont l'imposition est prise en charge par les sociétés absorbantes) (cf. cadre B)

Origine		Montant net des plus-values réalisées*	Montant antérieurement réintégré	Montant compris dans le résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
Plus-values réalisées au cours de l'exercice	Imposition répartie				
	sur 3 ans (entreprises à l'IR)				
	sur 10 ans				
	sur une durée différente (art 39 quaterdecies 1 ter et 1 quater CGI)				
	TOTAL 1				

	Imposition répartie		Montant net des plus-values réalisées à l'origine	Montant antérieurement réintégré	Montant rapporté au résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
Plus-values réalisées au cours des exercices antérieurs	sur 3 ans au titre de	N-1				
		N-2				
	Sur 10 ans ou sur une durée différente (art. 39 quaterdecies 1ter et 1 quater du CGI) (à préciser) au titre de :	N-1				
		N-2				
		N-3				
		N-4				
		N-5				
		N-6				
		N-7				
		N-8				
		N-9				
	TOTAL 2					

B PLUS-VALUES RÉINTÉGRÉES DANS LES RÉSULTATS DES SOCIÉTÉS BÉNÉFICIAIRES DES APPORTS

Cette rubrique ne comprend pas les plus–values afférentes aux biens non amortissables ou taxées lors des opérations de fusion ou d'apport.

☐ Plus–values de fusion, d'apport partiel ou de scission (personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés seulement)

☐ Plus–values d'apport à une société d'une activité professionnelle exercée à titre individuel (toutes sociétés)

Origine des plus-values et date des fusions ou des apports	Montant net des plus-values réalisées à l'origine	Montant antérieurement réintégré	Montant rapporté au résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
TOTAL				

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

(14) **SUIVI DES MOINS-VALUES A LONG TERME** **DGFiP N° 2059-C** **2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole — Néant X *

Rappel de la plus ou moins–value de l'exercice relevant du taux de 15 % ❶ ou 16 % ❷ .	
Gains nets retirés de la cession de titres de sociétés à prépondérance immobilières non cotées exclus du régime du long terme (art. 219 I a *sexies*–0 bis du CGI) ❶ *.	
Gains nets retirés de la cession de certains titres dont le prix de revient est supérieur à 22,8 M€ (art. 219 I a *sexies*–0 du CGI) ❶ *.	

❶ Entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés
❷ Entreprises soumises à l'impôt sur le revenu

I - SUIVI DES MOINS-VALUES DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LE REVENU

Origine ①		Moins-values à 16 % ②	Imputations sur les plus-values à long terme de l'exercice imposables à 16 % ③	Solde des moins-values à 16 % ④
Moins–values nettes	N			
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1			
	N-2			
	N-3			
	N-4			
	N-5			
	N-6			
	N-7			
	N-8			
	N-9			
	N-10			

II - SUIVI DES MOINS-VALUES À LONG TERME DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS *

Origine ①		Moins-values			Imputations sur les plus-values à long terme	Imputations sur le résultat de l'exercice	Solde des moins-values à reporter
		À 19 %, 16,5 % (1) ou à 15 % ②	À 19% ou 15 % imputables sur le résultat del'exercice (article 219 I a *sexies* –0 du CGI) ③	À 19% ou 15 % imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a *sexies* –0 *bis* du CGI) ④	À 15 % Ou À 16,5 % (1) ⑤	⑥	col ⑦= ②+③+④−⑤−⑥ ⑦
Moins-values nettes	N						
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1						
	N-2						
	N-3						
	N-4						
	N-5						
	N-6						
	N-7						
	N-8						
	N-9						
	N-10						

(1) Les plus–values et les moins–values à long terme afférentes aux titres de SPI cotées imposables à l'impôt sur les sociétés relèvent du taux de 16,5 % (article 219 I a du CGI), pour les exer–cices ouverts à compter du 31 décembre 2007.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

15 **RÉSERVE SPÉCIALE DES PLUS VALUES A LONG TERME**
RÉSERVE SPÉCIALE DES PROVISIONS POUR FLUCTUATION DES COURS

DGFiP N° 2059-D **2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

(personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés seulement)*

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole

Néant [X] *

I SITUATION DU COMPTE AFFECTÉ A L'ENREGISTREMENT DE LA RÉSERVE SPÉCIALE POUR L'EXERCICE N

		Sous–comptes de la réserve spéciale des plus–values à long terme				
		taxées à **10** %	taxées à **15** %	taxées à **18** %	taxées à **19** %	taxées à **25** %
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice précédent (N – 1)	1					
Réserves figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'exercice	2					
TOTAL (lignes 1 et 2)	3					
Prélèvements opérés – donnant lieu à complément d'impôt sur les sociétés	4					
Prélèvements opérés – ne donnant pas lieu à complément d'impôt sur les sociétés	5					
TOTAL (lignes 4 et 5)	6					
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice (ligne 3 – ligne 6)	7					

II RÉSERVE SPÉCIALE DES PROVISIONS POUR FLUCTUATION DES COURS* (5e,6e,7e alinéas de l'art. 39-1-5e du CGI)

montant de la réserve à l'ouverture de l'exercice ①	réserve figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'année ②	montants prélevés sur la réserve		montant de la réserve à la clôture de l'exercice ⑤
		donnant lieu à complément d'impôt ③	ne donnant pas lieu à complément d'impôt ④	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

16

DÉTERMINATION DE LA VALEUR AJOUTÉE PRODUITE AU COURS DE L'EXERCICE

DGFiP **N° 2059-E** **2016**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Désignation de l'entreprise : Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

Exercice ouvert le : 01012015 et clos le : 31122015 Durée en nombre de mois : 12

I Production de l'entreprise

Ventes de marchandises	OA	
Production vendue – Biens	OB	
Production vendue – Services	OC	204 961 432
Production stockée	OD	
Production immobilisée à hauteur des seules charges déductibles ayant concouru à sa formation	OE	756 028
Subventions d'exploitation reçues	OF	
Autres produits de gestion courante hors quote–parts de résultat sur opérations faites en commun	OH	283 367
Transferts de charges refacturées et transferts de charges déductibles de la valeur ajoutée	OI	1 907 921
Redevances pour concessions, brevets, licences et assimilés	OK	
Plus–values de cession d'éléments d'immobilisations corporelles et incorporelles, si rattachées à une activité normale et courante	OL	
Rentrées sur créances amorties lorsqu'elles se rapportent au résultat d'exploitation	XT	
TOTAL 1	OM	207 908 748

II Consommation de biens et services en provenance de tiers (1)

Achats de marchandises (droits de douane compris)	ON	
Variation de stocks (marchandises)	OO	
Achats de matières premières et autres approvisionnements (droits de douane compris)	OP	10 291 313
Variation de stocks (matières premières et approvisionnements)	OQ	(773 469)
Autres achats et charges externes, à l'exception des loyers et redevances	OR	63 216 822
Loyers et redevances, à l'exception de ceux afférents à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location–gérance ou de crédit–bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois.	OS	247 576
Charges déductibles de la valeur ajoutée afférente à la production immobilisée déclarée	OU	
Autres charges de gestion courante hors quote–parts de résultat sur opérations faites en commun	OW	305 914
Moins–values de cession d'éléments d'immobilisations corporelles et incorporelles, si rattachées à une activité normale et courante	OY	
Taxes sur le C.A.autre que la TVA, contributions indirectes (droits sur les alcools et les tabacs...), T.I. P.P.	OZ	
Fraction des dotations aux amortissements afférents à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location–gérance ou de crédit–bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois	O9	
TOTAL 2	OJ	73 288 155

III Valeur ajoutée produite

Calcul de la Valeur Ajoutée TOTAL 1 - TOTAL 2	OG	134 620 593

IV Cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises

Valeur ajoutée assujettie à la CVAE (à reporter sur le 1330–CVAE pour multi–établissements et sur le 1329)	SA	134 620 593

Si vous êtes assujettis à la CVAE et êtes un mono établissement au sens de la CVAE (cf notice de la déclaration n° 1330–CVAE), alors compléter le cadre ci–dessous. Vous serez alors dispensé du dépôt de la déclaration 1330–CVAE.

MONO ÉTABLISSEMENT au sens de la CVAE EV ☐

Chiffre d'affaires de référence CVAE	GX	207 908 748

Période de référence	GY											GZ									
Date de cessation												HR									

Pour les entreprises de crédit, les entreprises de gestion d'instruments financiers, les entreprises d'assurance, de capitalisation et de réassurance de toute nature, cette fiche sera adaptée pour tenir compte des modalités particulières de détermination de la valeur ajoutée ressortant des plans comptables professionnels (extraits de ces rubriques à joindre).

(1) Attention, il ne doit pas être tenu compte dans les lignes ON à OS, OW et OZ des charges déductibles de la valeur ajoutée, afférente à la production immobilisée déclarée ligne OE, portées en ligne OU.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Cegid Group

17 **COMPOSITION DU CAPITAL SOCIAL**

DGFiP N° 2059-F 2016

Formulaire obligatoire
(article 38 de l'ann. III au CGI)

N° de dépôt

(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait détenant directement au moins 10 % du capital de la société)

1 / 1 **(1)**

Néant ☐ *

EXERCICE CLOS LE 31122015

N° SIRET 8 0 8 2 2 7 0 5 2 0 0 0 1 2

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE Keolis Bordeaux Métropole

ADRESSE (voie) 12, boulevard Antoine Gautier

CODE POSTAL 33000 VILLE Bordeaux

Nombre total d'associés ou actionnaires personnes morales de l'entreprise	P1		Nombre total de parts ou d'actions correspondantes	P3	
Nombre total d'associés ou actionnaires personnes physiques de l'entreprise	P2		Nombre total de parts ou d'actions correspondantes	P4	

I – CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES MORALES :

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention | Nb de parts ou actions

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

(répéter le bloc ci-dessus pour chaque personne morale supplémentaire)

II – CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES PHYSIQUES :

Titre **(2)** | Nom patronymique | Prénom(s)

Nom marital | % de détention | Nb de parts ou actions

Naissance : Date | N° Département | Commune | Pays

Adresse : **N°** | Voie

Code Postal | Commune | Pays

(répéter le bloc ci-dessus pour chaque personne physique supplémentaire)

(1) Lorsque le nombre d'associés excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numéroter chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

(2) Indiquer : M pour Monsieur, MME pour Madame ou MLE pour Mademoiselle.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Cegid Group

18

FILIALES ET PARTICIPATIONS

DGFiP N° 2059-G 2016

Formulaire obligatoire
(art. 38 de l'ann. III au C.G.I.)

(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait dont la société détient directement au moins 10 % du capital)

1/1 **(1)** Néant ☐ *

N° de dépôt

EXERCICE CLOS LE 31122015 **N° SIRET** 80822705200012

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE Keolis Bordeaux Métropole

ADRESSE (voie) 12, boulevard Antoine Gautier

CODE POSTAL 33000 VILLE Bordeaux

NOMBRE TOTAL DE FILIALES DÉTENUES PAR L'ENTREPRISE P5

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

1er EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

(1) Lorsque le nombre de filiales excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numéroter chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Annexe 3. Comptabilité analytique par ligne

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LA ME Ctre/BA La Gardette/ FL Dravemont		LB PESSAC Centre / BORDEAUX Claveau		LC BEGLES Terres Neuves/BX Les Aubiers		LCITEIS40 CENON Beausite / LORMONT Buttinière	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	2 069 121	21 001 633	1 734 431	18 491 199	1 219 173	12 617 372	14 588	148 532
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	3 129 446	31 802 239	2 722 549	28 887 672	1 822 177	18 868 776	22 751	231 633
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	224 294	2 435 727	185 147	1 864 025	139 708	1 357 092	20 143	230 624
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	222 057	2 489 383	183 842	1 903 097	139 652	1 388 990	19 804	223 449
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	1 388 215	14 364 643	1 235 822	13 383 364	870 858	9 329 390	8 343	85 998
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	2 756 654	24 829 199	2 241 942	19 174 614	1 669 455	13 506 693	125 690	1 293 055
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	50,36 %	57,85 %	55,12 %	69,80 %	52,16 %	69,07 %	6,64 %	6,65 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	14,09	12,78	14,81	15,18	13,05	13,58	1,15	1,04
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	6,25	5,77	6,72	7,03	6,24	6,72	0,42	0,38
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	12,41	9,97	12,19	10,08	11,95	9,72	6,35	5,79
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,44	0,45	0,45	0,46	0,48	0,49	0,37	0,37
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	0,88	0,78	0,82	0,66	0,92	0,72	5,52	5,58
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-1 368 439	-10 464 556	-1 006 120	-5 791 250	-798 597	-4 177 303	-117 347	-1 207 057
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	0,44	0,33	0,37	0,20	0,44	0,22	5,16	5,21
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	6,16	4,20	5,47	3,04	5,72	3,01	5,93	5,40
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS41 BX Pelouse Douet /EYS. Place Florale		LCITEIS42 MERIGNAC Centre / MERIGNAC Mondésir		LCITEIS43 BX Victoire / BEGLES César Franck A		LCITEIS44 PESSAC Unitec /PESSAC Candau	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	7 382	91 386	8 098	104 151	10 508	191 524	17 582	176 060
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	11 627	142 682	12 689	162 537	16 274	290 961	29 041	279 862
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	17 065	190 375	16 957	198 844	21 810	283 271	27 191	333 151
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	16 815	185 582	17 077	194 317	21 794	284 697	27 684	326 105
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	4 734	59 787	5 127	68 056	6 317	111 548	10 585	107 284
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	93 113	968 791	108 271	1 165 638	103 996	1 378 408	144 098	1 752 784
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	5,08 %	6,17 %	4,74 %	5,84 %	6,07 %	8,09 %	7,35 %	6,12 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,69	0,77	0,74	0,84	0,75	1,02	1,05	0,86
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,28	0,32	0,30	0,35	0,29	0,39	0,38	0,33
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	5,54	5,22	6,34	6,00	4,77	4,84	5,21	5,37
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,41	0,42	0,40	0,42	0,39	0,38	0,36	0,38
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	8,01	6,79	8,53	7,17	6,39	4,74	4,96	6,26
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-88 380	-909 004	-103 144	-1 097 582	-97 679	-1 266 860	-133 513	-1 645 501
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	7,60	6,37	8,13	6,75	6,00	4,35	4,60	5,88
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	5,26	4,90	6,04	5,65	4,48	4,45	4,82	5,05
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS45 BX Gare Saint Jean / Bastide		LCITEIS46 BOUSCAT Hôpital Sub. /BX Cours Médoc		LCITEIS47 BX Victoire-Quinconces Nav.Electr.		LCITEIS53 S.MEDARD Caupian / Ctre Commercial A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	25 782	355 846	3 101	35 974	1 956	19 450	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	39 318	543 101	4 696	55 044	5 920	66 239	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	28 247	346 723	4 822	56 095	7 470	85 699	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	28 096	338 848	4 777	54 665	6 496	81 676	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	15 824	211 004	1 819	22 202	2 612	30 119	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	236 529	2 513 163	28 035	303 458	126 850	1 504 666	0	197
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	6,69 %	8,40 %	6,49 %	7,32 %	2,06 %	2,00 %	0,00 %	0,00 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	1,40	1,60	0,98	1,01	0,91	0,81	0,00	
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,56	0,62	0,38	0,41	0,40	0,37	0,00	
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	8,42	7,42	5,87	5,55	19,53	18,42	0,00	
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,40	0,39	0,39	0,40	0,44	0,45		
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	6,02	4,63	5,97	5,51	21,43	22,72		
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-220 705	-2 302 159	-26 216	-281 256	-124 239	-1 474 547	0	-197
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	5,61	4,24	5,58	5,11	20,99	22,26		
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	7,86	6,79	5,49	5,15	19,13	18,05		
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS63 FLOIRAC Dravemont via ARTIGUES		LCITEIS72 BX Martinique / EYSINES Cantinolle		LCOROL32 BX Bassins à Flot/BOULIAC Ctr.Cial A		LCOROL33 BX Les Aubiers / MERIGNAC Soleil	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	797	3 169	10 308	43 919	51 375	436 383	17 046	181 690
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	1 228	4 561	15 774	63 600	72 584	626 683	25 860	276 294
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	5 416	21 681	17 555	69 461	56 313	625 204	20 441	240 558
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	5 398	21 231	17 356	68 285	56 095	622 934	20 616	237 178
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	478	1 789	6 319	25 561	26 855	221 015	11 128	122 143
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	40 576	149 124	35 261	182 684	191 924	2 176 823	124 615	1 350 246
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	1,18 %	1,20 %	17,92 %	13,99 %	13,99 %	10,15 %	8,93 %	9,05 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,23	0,21	0,91	0,93	1,29	1,01	1,25	1,16
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,09	0,08	0,36	0,37	0,48	0,35	0,54	0,51
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	7,52	7,02	2,03	2,68	3,42	3,49	6,04	5,69
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,39	0,39	0,40	0,40	0,37	0,35	0,43	0,44
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	33,04	32,70	2,24	2,87	2,64	3,47	4,82	4,89
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-40 098	-147 335	-28 942	-157 123	-165 068	-1 955 808	-113 487	-1 228 104
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	32,65	32,30	1,83	2,47	2,27	3,12	4,39	4,44
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	7,43	6,94	1,67	2,30	2,94	3,14	5,50	5,18
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCOROL34 BEGLES Rives Arcins/ME Cité des Pins		LCOROL35 TALENCE Peixotto / BX Les Aubiers		LCOROL36 BEGLES Terres Neuves/MER Lucatet A		LCOROL37 BX Aubiers/ST AUBIN Lycée Sud Médoc	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	51 377	607 048	83 092	962 099	20 527	278 341	10 265	108 259
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	81 450	946 528	131 908	1 511 617	31 982	427 888	17 723	183 802
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	53 933	606 336	63 108	672 911	43 041	545 842	20 984	227 667
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	54 492	595 174	63 347	657 416	43 217	550 145	21 090	221 337
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	31 306	375 754	52 634	602 337	12 924	179 691	6 581	71 959
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	341 783	3 406 136	429 448	4 183 865	148 942	1 648 489	119 505	1 200 817
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	9,16 %	11,03 %	12,26 %	14,40 %	8,68 %	10,90 %	5,51 %	5,99 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	1,49	1,59	2,08	2,30	0,74	0,78	0,84	0,83
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,57	0,63	0,83	0,92	0,30	0,33	0,31	0,33
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	6,27	5,72	6,78	6,36	3,45	3,00	5,67	5,43
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,38	0,40	0,40	0,40	0,40	0,42	0,37	0,39
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	4,20	3,60	3,26	2,77	4,66	3,85	6,74	6,53
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-310 477	-3 030 382	-376 815	-3 581 528	-136 018	-1 468 798	-112 924	-1 128 858
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	3,81	3,20	2,86	2,37	4,25	3,43	6,37	6,14
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	5,70	5,09	5,95	5,45	3,15	2,67	5,35	5,10
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LD Ligne D		LEXPRES56 BX P. Justice/PAREMPUYRE L. Vignoble		LFLEXO38 BX Stalingrad / BOULIAC Vettiner A		LFLEXO48 PESSAC Centre /ME ZI du Phare	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	0	0	33 306	384 725	0	1 831	5 089	51 322
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	0	0	51 881	601 977	7	2 650	7 712	78 245
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	0	0	33 191	376 515	1 164	14 200	13 823	137 851
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	0	0	33 494	369 031	1 164	14 200	13 952	135 135
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	0	0	23 874	277 669	3	934	3 444	36 507
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	0	0	210 512	2 184 886	7 052	52 504	82 687	810 802
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	0,00 %		11,34 %	12,71 %	0,04 %	1,78 %	4,17 %	4,50 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,00		1,55	1,63	0,01	0,19	0,55	0,58
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,00		0,71	0,75	0,00	0,07	0,25	0,27
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	0,00		6,29	5,92	6,06	3,70	5,93	6,00
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015			0,46	0,46	0,41	0,35	0,45	0,47
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015			4,06	3,63	1007,41	19,81	10,72	10,36
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	0	0	-186 638	-1 907 216	-7 049	-51 571	-79 243	-774 295
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015			3,60	3,17	1007,00	19,46	10,28	9,90
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015			5,57	5,17	6,06	3,63	5,68	5,73
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LFLEXO49 AMBARES Collège C.Massé-Duroy A		LFLEXO50S BORDEAUX Stalingrad / AMBARES A		LFLEXO51S BORDEAUX Galin / ARTIGUES A		LFLEXO52S BORDEAUX Galin / BOULIAC A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	1 949	24 143	166	6 123	21	561	84	998
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	3 096	39 024	255	9 197	34	831	138	1 650
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	10 740	115 920	4 694	55 563	956	11 313	1 836	21 696
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	10 740	115 891	4 694	55 540	956	11 285	1 836	21 642
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	1 035	14 929	98	1 470	12	176	47	627
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	31 532	377 696	18 203	207 563	5 755	60 105	7 458	57 593
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	3,28 %	3,95 %	0,54 %	0,71 %	0,20 %	0,29 %	0,63 %	1,09 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,29	0,34	0,05	0,17	0,04	0,07	0,08	0,08
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,10	0,13	0,02	0,03	0,01	0,02	0,03	0,03
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	2,94	3,26	3,88	3,74	6,02	5,33	4,06	2,66
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,33	0,38	0,39	0,16	0,34	0,21	0,34	0,38
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	10,18	9,68	71,38	22,57	169,25	72,33	54,04	34,90
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-30 496	-362 767	-18 104	-206 093	-5 743	-59 929	-7 411	-56 966
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	9,85	9,30	71,00	22,41	168,91	72,12	53,70	34,52
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	2,84	3,13	3,86	3,71	6,01	5,31	4,04	2,63
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LFLEXO54S MERIGNAC F.d'Arlac/PESSAC Bougnard A		LFLEXO55S SAINT MEDARD / SAINT AUBIN A		LFLEXO57S BX Les Aubiers / PAREMPUYRE A		LFLEXO68 LORMONT Buttinière/ARTIGUES Cimet. A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	267	2 830	0	1 349	44	663	399	4 081
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	448	4 784	11	2 284	68	1 037	620	6 471
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	2 651	31 350	2 015	23 794	2 715	30 966	1 771	22 080
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	2 651	31 366	2 015	23 794	2 680	30 864	1 771	22 049
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	145	2 027	5	614	30	587	245	3 201
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	9 903	107 297	5 625	88 080	10 827	105 825	7 511	74 988
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	1,47 %	1,89 %	0,08 %	0,70 %	0,28 %	0,55 %	3,26 %	4,27 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,17	0,15	0,01	0,10	0,03	0,03	0,35	0,29
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,05	0,06	0,00	0,03	0,01	0,02	0,14	0,15
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	3,74	3,42	2,79	3,70	4,04	3,43	4,24	3,40
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,32	0,42	0,43	0,27	0,45	0,57	0,39	0,49
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	22,10	22,43	511,39	38,56	159,23	102,05	12,11	11,59
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-9 757	-105 270	-5 621	-87 465	-10 797	-105 238	-7 267	-71 787
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	21,78	22,00	510,96	38,29	158,78	101,48	11,72	11,09
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	3,68	3,36	2,79	3,68	4,03	3,41	4,10	3,26
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE01J BX Gare St Jean-MERIGNAC Aéroport J		LIANE01S BX Gare St Jean-MERIGNAC Aéroport J		LIANE02J BX Quinconces / EYSINES Ctre		LIANE02S BX Quinconces/ EYSINES Le Plateau	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	295 079	2 538 632	9 455	89 644	66 922	835 302	1 222	19 321
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	449 545	3 765 246	14 399	132 184	104 002	1 284 566	1 873	29 699
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	77 914	787 844	5 946	64 620	30 662	369 218	2 273	27 497
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	78 314	773 705	5 977	63 426	30 728	360 387	2 278	26 838
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	220 866	1 960 677	7 361	72 560	48 375	598 183	829	14 007
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	587 158	5 317 769	42 991	423 374	218 429	2 375 147	15 629	172 269
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	37,62 %	36,87 %	17,12 %	17,14 %	22,15 %	25,19 %	5,30 %	8,13 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	5,74	4,87	2,41	2,08	3,38	3,56	0,82	1,11
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	2,82	2,53	1,23	1,14	1,57	1,66	0,36	0,52
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	7,50	6,87	7,19	6,68	7,11	6,59	6,86	6,42
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,49	0,52	0,51	0,55	0,47	0,47	0,44	0,47
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	1,31	1,41	2,99	3,20	2,10	1,85	8,34	5,80
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-366 292	-3 357 092	-35 630	-350 814	-170 054	-1 776 964	-14 800	-158 263
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	0,81	0,89	2,47	2,65	1,64	1,38	7,90	5,33
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	4,68	4,34	5,96	5,53	5,53	4,93	6,50	5,90
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE03J BX Quinconces / ST. AUBIN Villepreux		LIANE03S BX Quinconces/ St. AUBIN Villepreux		LIANE04J BX St. Louis / PESSAC Magonty		LIANE04S BX St. Louis/PESSAC Magonty	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	196 247	2 253 576	4 755	62 763	226 516	2 547 336	6 266	76 511
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	306 637	3 475 271	7 384	96 599	346 381	3 869 684	9 878	120 468
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	89 833	1 005 362	7 198	79 162	87 826	1 007 610	7 397	81 971
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	90 319	985 207	7 237	77 580	88 641	987 913	7 466	80 365
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	146 119	1 608 669	3 379	45 203	151 663	1 722 396	4 231	53 241
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	657 548	6 655 653	51 091	511 967	647 722	6 679 628	52 744	529 736
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	22,22 %	24,17 %	6,61 %	8,83 %	23,41 %	25,79 %	8,02 %	10,05 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	3,40	3,53	1,02	1,25	3,91	3,92	1,32	1,50
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	1,62	1,63	0,47	0,58	1,71	1,74	0,57	0,66
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	7,28	6,76	7,06	6,60	7,31	6,76	7,06	6,59
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,48	0,46	0,46	0,47	0,44	0,45	0,43	0,44
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	2,14	1,92	6,92	5,30	1,87	1,73	5,34	4,40
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-511 429	-5 046 984	-47 712	-466 764	-496 058	-4 957 232	-48 513	-476 495
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	1,67	1,45	6,46	4,83	1,43	1,28	4,91	3,96
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	5,66	5,12	6,59	6,02	5,60	5,02	6,50	5,93
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE05J VILLENAVE Chambéry/LE TAILLAN		LIANE05S VILLENAVE Chambery/LE TAILLAN Boétie		LIANE06J BX Palais Just./BLANQUEFORT Caychac		LIANE06S BX Palais Justice/BLANQUEFORT	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	299 661	3 262 206	8 514	95 786	105 019	1 116 481	3 672	39 725
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	464 870	4 984 965	13 482	150 683	162 678	1 715 337	5 613	61 753
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	114 634	1 286 137	8 209	91 242	52 831	602 834	5 944	66 450
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	115 741	1 267 002	8 288	89 878	52 776	590 482	5 938	65 083
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	212 037	2 250 617	5 944	67 521	76 643	796 055	2 653	28 922
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	847 380	8 576 643	58 840	594 152	380 827	3 942 067	41 678	425 949
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	25,02 %	26,24 %	10,10 %	11,36 %	20,13 %	20,19 %	6,36 %	6,79 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	4,02	3,93	1,63	1,68	3,08	2,90	0,95	0,95
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	1,83	1,78	0,72	0,75	1,45	1,35	0,45	0,44
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	7,32	6,77	7,10	6,61	7,22	6,68	7,02	6,54
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,46	0,45	0,44	0,45	0,47	0,46	0,47	0,47
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	1,82	1,72	4,36	3,94	2,34	2,30	7,43	6,90
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-635 343	-6 326 025	-52 896	-526 631	-304 184	-3 146 012	-39 025	-397 027
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	1,37	1,27	3,92	3,49	1,87	1,83	6,95	6,43
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	5,49	4,99	6,38	5,86	5,76	5,33	6,57	6,10
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE07JA BX Ctre Com. Lac/AMBARES Parabelle A		LIANE07J BX Ctre Com.du Lac/AMBARES Parabelle		LIANE07SA BX Ctre Com. Lac/AMBARES Parabelle A		LIANE07S BX Ctre Com.du Lac/AMBARES Parabelle	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	78 003	209 719	0	388 368	717	2 095	0	6 686
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	118 911	304 863	0	623 513	1 114	3 849	0	10 711
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	76 516	302 209	0	520 299	6 345	25 141	0	43 003
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	77 690	305 893	0	507 681	6 443	25 450	0	41 950
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	46 880	119 490	0	250 530	427	1 363	0	4 139
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	289 367	1 104 232	0	3 181 645	0	0	0	259 927
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	16,20 %	10,82 %	0,00 %	7,87 %	0,00 %		0,00 %	1,59 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	1,53	1,00	0,00	1,23	0,17	0,15	0,00	0,26
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,60	0,39	0,00	0,49	0,07	0,05	0,00	0,10
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	3,72	3,61	0,00	6,27	0,00	0,00	0,00	6,20
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,39	0,39		0,40	0,38	0,35		0,39
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	2,43	3,62		5,10	0,00	0,00		24,27
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-242 487	-984 742	0	-2 931 115	427	1 363	0	-255 788
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	2,04	3,23		4,70	-0,38	-0,35		23,88
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	3,12	3,22		5,77	-0,07	-0,05		6,10
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE08J BX Pellegrin/GRADIGNAN Malartic		LIANE08S BX Pellegrin/GRADIGNAN Malartic		LIANE09J BX St. Jean / Bx. Brandenburg		LIANE09S BX St. Jean/ BX Brandenburg	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	58 912	777 764	1 383	19 947	192 908	2 153 173	4 574	58 405
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	95 534	1 248 832	2 284	32 266	293 643	3 256 529	7 009	89 856
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	35 186	391 075	2 979	34 093	61 402	685 046	4 671	52 733
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	35 006	383 094	2 964	33 390	61 384	671 474	4 669	51 669
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	36 484	494 412	826	12 317	128 455	1 467 618	3 251	41 323
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	245 838	2 503 262	20 254	212 953	452 017	4 572 641	32 985	340 601
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	14,84 %	19,75 %	4,08 %	5,78 %	28,42 %	32,10 %	9,86 %	12,13 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	2,73	3,26	0,77	0,97	4,78	4,85	1,50	1,74
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	1,04	1,29	0,28	0,37	2,09	2,19	0,70	0,80
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	7,02	6,53	6,83	6,38	7,36	6,81	7,06	6,59
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,38	0,40	0,36	0,38	0,44	0,45	0,46	0,46
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	2,57	2,00	8,87	6,60	1,54	1,40	4,71	3,79
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-209 354	-2 008 849	-19 428	-200 636	-323 561	-3 105 023	-29 734	-299 278
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	2,19	1,61	8,51	6,22	1,10	0,95	4,24	3,33
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	5,98	5,24	6,55	6,01	5,27	4,62	6,37	5,79
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE10J GRADIGNAN/ Beausoleil/BOULIAC		LIANE10S GRADIGNAN Beausoleil/BOULIAC Ctre C.		LIANE11J BEGLES Arcins/MA-LE HAILLAN 5 Chemin		LIANE11S BEGLES Arcins/LE HAILLAN 5 Chemins	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	219 888	2 219 349	5 108	63 033	133 600	1 472 389	4 571	56 072
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	345 639	3 440 544	8 005	97 752	207 077	2 278 485	7 188	87 401
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	117 812	1 265 556	7 807	86 986	103 379	1 132 842	7 920	87 040
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	115 751	1 232 738	7 671	84 722	104 173	1 112 522	7 981	85 472
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	139 875	1 428 688	3 258	41 389	87 822	983 610	2 953	37 379
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	818 325	8 046 777	52 874	543 444	654 818	6 466 418	49 341	490 546
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	17,09 %	17,75 %	6,16 %	7,62 %	13,41 %	15,21 %	5,98 %	7,62 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	2,99	2,79	1,04	1,15	1,99	2,05	0,90	1,02
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	1,21	1,16	0,42	0,49	0,84	0,88	0,37	0,44
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	7,07	6,53	6,89	6,41	6,29	5,81	6,18	5,74
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,40	0,42	0,41	0,42	0,42	0,43	0,41	0,43
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	2,37	2,34	6,61	5,56	3,16	2,84	6,86	5,61
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-678 450	-6 618 089	-49 616	-502 055	-566 996	-5 482 808	-46 388	-453 167
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	1,96	1,92	6,20	5,14	2,74	2,41	6,45	5,18
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	5,86	5,37	6,47	5,93	5,44	4,93	5,81	5,30
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE14J BX Les Aubiers / BX Brandenburg A		LIANE14S BX Les Aubiers / BX Brandenburg		LIANE15J VILLENAVE Bourg/BX Les Aubiers		LIANE15S VILLENAVE Bourg/BX Les Aubiers	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	0	13 078	0	0	224 037	2 350 623	5 697	60 709
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	0	19 325	0	0	331 968	3 481 664	8 903	93 430
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	0	34 762	0	0	100 945	1 080 977	8 247	88 506
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	0	35 716	0	0	101 666	1 064 697	8 306	87 169
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	0	7 381	0	0	141 098	1 491 490	3 680	39 326
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	0	158 822	0	0	671 927	6 496 974	53 216	518 176
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	0,00 %	4,65 %	0,00 %		21,00 %	22,96 %	6,92 %	7,59 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,00	0,54	0,00		3,27	3,27	1,07	1,07
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,00	0,21	0,00		1,39	1,40	0,44	0,45
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	0,00	4,45	0,00		6,61	6,10	6,41	5,94
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015		0,38			0,43	0,43	0,41	0,42
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015		8,22			2,02	1,87	5,98	5,55
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	0	-151 442	0	0	-530 829	-5 005 484	-49 536	-478 850
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015		7,84			1,60	1,44	5,56	5,13
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015		4,24			5,22	4,70	5,96	5,49
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE16J BX République / MERIGNAC Les Pins		LIANE16S BX République / MERIGNAC Les Pins		LIANE25J BX Parc Expo - Brandenburg Carsat A		LOCALE58S BX Pont St Jean/GRADIGNAN Village 6	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	111 051	1 766 641	2 626	59 426	0	0	1 113	8 339
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	168 305	2 710 057	4 098	93 439	0	0	1 892	14 021
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	40 089	523 633	3 094	44 626	0	0	1 842	18 417
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	40 530	515 569	3 128	43 903	0	0	1 634	17 651
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	80 139	1 247 725	1 900	43 012	0	0	738	5 365
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	294 141	3 481 372	21 887	287 455	61 402	252 860	13 137	137 571
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	27,25 %	35,84 %	8,68 %	14,96 %	0,00 %	0,00 %	5,62 %	3,90 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	4,15	5,26	1,31	2,13	0,00		1,16	0,79
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	1,98	2,42	0,61	0,98	0,00		0,45	0,30
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	7,26	6,75	7,00	6,55	0,00		8,04	7,79
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,48	0,46	0,46	0,46			0,39	0,38
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	1,75	1,28	5,34	3,08			6,94	9,81
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-214 002	-2 233 647	-19 987	-244 443	-61 402	-252 860	-12 399	-132 206
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	1,27	0,82	4,88	2,62			6,55	9,43
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	5,28	4,33	6,39	5,57			7,59	7,49
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE62 BX Stalingrad / BOULIAC Fayzeau		LOCALE64 LOR Buttinière / ARTIGUES Fontderode		LOCALE66 BORDEAUX Aubiers Ctre Lac Aubiers A		LOCALE67 LOR But.Lestrille/LORMONT Buttinière	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	5 739	63 840	5 068	48 081	0	2 581	524	14 371
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	8 721	98 427	8 223	76 989	0	3 892	871	23 395
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	7 944	93 403	9 355	101 440	0	13 881	2 268	55 792
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	7 978	91 399	9 491	99 153	0	13 881	2 256	54 394
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	3 774	39 582	3 467	30 797	0	1 368	354	9 484
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	47 478	510 745	62 156	606 322	0	73 853	17 215	337 157
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	7,95 %	7,75 %	5,58 %	5,08 %	0,00 %	1,85 %	2,06 %	2,81 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	1,09	1,08	0,87	0,78	0,00	0,28	0,39	0,43
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,47	0,43	0,37	0,31	0,00	0,10	0,16	0,17
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	5,95	5,59	6,55	6,12	0,00	5,32	7,63	6,20
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,43	0,40	0,42	0,40		0,35	0,41	0,41
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	5,44	5,19	7,56	7,88		18,98	19,77	14,41
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-43 703	-471 163	-58 690	-575 525	0	-72 486	-16 861	-327 673
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	5,01	4,79	7,14	7,48		18,62	19,36	14,01
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	5,48	5,16	6,18	5,80		5,22	7,47	6,02
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE70 MER Lycée Daguin/MERIGNAC I.M.A A		LOCALE71 MER Ctre/ST AUBIN lycée Sud Médoc A		LOCALE72 BX Martinique / EYSINES Le Plateau		LOCALE73 BX Ravezies / BRUGES Zone de Fret A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	0	10 717	10 153	115 887	0	69 838	1 877	39 368
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	0	16 879	17 040	187 816	0	109 007	2 627	59 719
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	0	27 884	30 367	317 916	0	106 932	7 480	102 870
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	0	27 875	30 367	320 586	0	104 380	7 480	102 717
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	0	8 320	6 656	75 912	0	46 908	1 721	35 906
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	0	176 807	92 073	1 097 641	0	675 225	25 797	520 166
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	0,00 %	4,71 %	7,23 %	6,92 %	0,00 %	6,95 %	6,67 %	6,90 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,00	0,61	0,56	0,59	0,00	1,04	0,35	0,58
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,00	0,30	0,22	0,24	0,00	0,45	0,23	0,35
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	0,00	6,34	3,03	3,42	0,00	6,47	3,45	5,06
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015		0,49	0,39	0,40		0,43	0,66	0,60
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015		10,47	5,40	5,84		6,19	9,82	8,71
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	0	-168 487	-85 417	-1 021 729	0	-628 317	-24 076	-484 259
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015		9,98	5,01	5,44		5,76	9,16	8,11
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015		6,04	2,81	3,19		6,02	3,22	4,71
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE75 BX Bas.Flot/BX Claveau A		LOCALE76 BX Bas.Flot/PAREMPUYRE L. Vignoble A		LOCALE80 BX Stalingrad / ARTIGUES Provinces A		LOCALE83 BX Quinconces / ST AUBIN Pinsoles A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	0	0	2 084	30 010	462	3 659	4 104	48 312
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	0	0	3 538	51 016	850	6 215	6 768	77 395
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	0	0	7 915	90 663	898	8 180	9 617	100 565
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	0	0	7 782	89 672	898	8 180	9 607	100 523
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	0	0	1 378	21 329	286	2 271	2 809	32 818
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	0	0	34 079	301 774	9 054	69 805	49 779	457 334
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	0,00 %		4,04 %	7,07 %	3,16 %	3,25 %	5,64 %	7,18 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,00		0,45	0,57	0,95	0,76	0,70	0,77
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,00		0,18	0,24	0,32	0,28	0,29	0,33
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	0,00		4,38	3,37	10,08	8,53	5,18	4,55
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015			0,39	0,42	0,34	0,37	0,42	0,42
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015			9,63	5,92	10,65	11,23	7,35	5,91
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	0	0	-32 701	-280 445	-8 767	-67 534	-46 970	-424 516
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015			9,24	5,50	10,31	10,87	6,94	5,49
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015			4,20	3,13	9,76	8,26	4,89	4,22
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE84 BLANQUEFORT Gare / BX Pl. Ravezies A		LOCALE87 PESSAC Ctre/V.ORNON Pisc. Chambéry A		LOCALE89 V.O Courréjean/CADAUJAC L.Bouscaut A		LOCALE90 BASSENS La Chenaie/STLM Belle Rive A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	1 130	9 785	8 197	80 465	768	6 252	20 818	158 225
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	1 711	17 199	13 701	130 950	1 222	9 717	33 067	248 647
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	4 424	46 751	12 313	127 530	2 468	26 931	37 285	410 471
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	4 390	48 099	-1 532	111 528	2 468	26 894	37 230	407 905
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	776	7 286	5 581	49 687	433	3 827	11 702	91 668
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	28 305	308 678	8 374	345 887	10 852	134 511	120 389	1 462 031
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	2,74 %	2,36 %	66,64 %	14,37 %	3,99 %	2,85 %	9,72 %	6,27 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,39	0,36	-8,94	1,17	0,50	0,36	0,89	0,61
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,18	0,15	-3,64	0,45	0,18	0,14	0,31	0,22
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	6,45	6,42	-5,47	3,10	4,40	5,00	3,23	3,58
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,45	0,42	0,41	0,38	0,35	0,39	0,35	0,37
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	16,54	17,95	0,61	2,64	8,88	13,84	3,64	5,88
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-27 528	-301 392	-2 793	-296 200	-10 418	-130 683	-108 686	-1 370 363
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	16,09	17,52	0,20	2,26	8,53	13,45	3,29	5,51
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	6,27	6,27	-1,82	2,66	4,22	4,86	2,92	3,36
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE91 BX Stalingrad / AMBES Escarraguel A		LOCALE92 BX Stalingrad / AMBES Ford Lajard A		LOCALE93 LOR Buttinière / AMBES St Exupéry A		LPRINC20 BORDEAUX Victoire / TALENCE Thouars	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	12 260	90 265	5 967	42 390	1 165	7 478	39 004	408 026
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	18 566	140 189	9 263	65 827	1 984	11 511	59 265	614 307
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	28 253	308 187	22 576	271 865	4 391	17 545	20 915	234 444
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	28 182	307 499	22 669	271 524	4 391	17 547	7 500	215 941
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	9 377	62 447	4 233	29 170	717	3 997	24 273	254 310
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	69 485	789 052	58 240	758 847	30 000	87 240	129 811	1 528 095
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	13,50 %	7,91 %	7,27 %	3,84 %	2,39 %	4,58 %	18,70 %	16,64 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,66	0,46	0,41	0,24	0,45	0,66	7,90	2,84
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,33	0,20	0,19	0,11	0,16	0,23	3,24	1,18
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	2,47	2,57	2,57	2,79	6,83	4,97	17,31	7,08
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,51	0,45	0,46	0,44	0,36	0,35	0,41	0,41
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	3,74	5,63	6,29	11,53	15,12	7,58	2,19	2,49
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-60 108	-726 605	-54 007	-729 677	-29 283	-83 243	-105 538	-1 273 785
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	3,24	5,18	5,83	11,08	14,76	7,23	1,78	2,07
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	2,13	2,36	2,38	2,69	6,67	4,74	14,07	5,90
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LPRINC21 TALENCE Peixotto / GRADIGNAN Ornon A		LPRINC23 MERIGNAC Fontaine /PESSAC Toctoucau		LPRINC24 BX Porte Bourgogne /PESSAC Bougnard		LPRINC25 BORDEAUX Parc Expo / brandenburg A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	20 353	257 674	21 556	268 764	59 184	671 760	10 224	42 182
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	32 298	403 095	35 217	428 043	89 748	1 030 469	14 475	58 087
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	16 010	182 215	29 015	326 597	48 451	537 219	15 929	157 741
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	16 010	182 074	29 182	319 429	48 788	525 256	15 865	156 986
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	12 913	169 594	13 609	172 166	36 175	424 905	5 012	21 953
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	68 192	769 824	184 014	1 945 159	314 361	3 233 644	0	385 590
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	18,94 %	22,03 %	7,40 %	8,85 %	11,51 %	13,14 %	0,00 %	5,69 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	2,02	2,21	1,21	1,34	1,84	1,96	0,91	0,37
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,81	0,93	0,47	0,54	0,74	0,81	0,32	0,14
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	4,26	4,23	6,31	6,09	6,44	6,16	0,00	2,46
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,40	0,42	0,39	0,40	0,40	0,41	0,35	0,38
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	2,11	1,91	5,23	4,54	3,50	3,14	0,00	6,64
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-55 279	-600 230	-170 405	-1 772 992	-278 186	-2 808 739	5 012	-363 637
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	1,71	1,49	4,84	4,14	3,10	2,73	-0,35	6,26
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	3,45	3,30	5,84	5,55	5,70	5,35	-0,32	2,32
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LPRINC26 BX Quinconces /BEGLES Le Dorat		LPRINC27 BX Stalingrad / LORMONT Buttinière		LPRINC28 BORDEAUX Stalingrad / BORDEAUX Galin		LPRINC29 BX Quinconces / BLANQUEFORT Ecoparc	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	26 581	378 184	43 479	458 452	19 773	220 518	44 939	451 208
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	42 662	591 062	64 669	688 327	29 589	331 956	70 596	704 320
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	23 055	274 411	34 721	392 685	23 426	266 546	33 219	365 577
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	22 904	267 484	34 832	384 967	23 603	261 826	33 358	355 844
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	17 786	255 208	25 159	260 507	11 895	129 795	32 904	325 570
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	196 212	2 100 751	212 322	2 201 105	142 140	1 486 848	235 387	2 357 026
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	9,06 %	12,15 %	11,85 %	11,84 %	8,37 %	8,73 %	13,98 %	13,81 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	1,86	2,21	1,86	1,79	1,25	1,27	2,12	1,98
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,78	0,95	0,72	0,68	0,50	0,50	0,99	0,91
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	8,57	7,85	6,10	5,72	6,02	5,68	7,06	6,62
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,42	0,43	0,39	0,38	0,40	0,39	0,47	0,46
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	4,60	3,55	3,28	3,20	4,80	4,48	3,33	3,35
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-178 427	-1 845 543	-187 162	-1 940 598	-130 245	-1 357 053	-202 483	-2 031 457
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	4,18	3,12	2,89	2,82	4,40	4,09	2,87	2,88
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	7,79	6,90	5,37	5,04	5,52	5,18	6,07	5,71
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LPRINC30 ME Cimetière/ST AUBIN L. Sud Médoc A		LRESAGO38 BOULIAC A		LRESAGO39 LE TAILLAN A		LRESAGO92 AMBES Centre / Ford Lajard A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	28 400	325 375	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	45 577	513 509	164	1 933	0	3 399	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	50 724	526 358	1 851	21 668	0	17 835	601	3 297
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	51 179	534 621	1 851	21 668	0	17 835	601	3 296
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	18 421	218 017	73	858	0	1 426	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	191 306	1 898 781	5 062	71 135	0	52 078	3 944	22 751
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	9,63 %	11,48 %	1,44 %	1,21 %	0,00 %	2,74 %	0,00 %	0,00 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,89	0,96	0,09	0,09	0,00	0,19	0,00	0,00
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,36	0,41	0,04	0,04	0,00	0,08	0,00	0,00
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	3,74	3,55	2,73	3,28	0,00	2,92	6,56	6,90
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,40	0,42	0,45	0,44		0,42		
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	4,20	3,70	30,87	36,80		15,32		
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-172 885	-1 680 764	-4 989	-70 277	0	-50 652	-3 944	-22 751
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	3,79	3,27	30,42	36,36		14,90		
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	3,38	3,14	2,70	3,24		2,84	6,56	6,90
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF74A BX Gabriel Fauré - Lycée C.Jullian A		LSPECIF77 BLANQ. L.Batiment/PAR L. Vignoble A		LSPECIF78 EYSINES Ctre/BLANQ.Lycée J.Monnet A		LSPECIF79 EYSINES Le Vigean/ST AUBIN L.Sud M.A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	342	3 537	1 155	11 091	0	1 885	2	3 013
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	633	6 249	2 007	18 509	0	3 335	3	5 256
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	129	1 590	1 117	13 861	281	3 551	944	12 596
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	129	1 599	1 119	13 851	281	3 505	944	12 572
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	199	1 954	712	6 381	0	1 085	1	1 808
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	6 352	43 249	11 585	152 067	6 205	55 615	1 086	70 942
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	3,13 %	4,52 %	6,14 %	4,20 %	0,00 %	1,95 %	0,10 %	2,55 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	4,91	3,91	1,79	1,34	0,00	0,95	0,00	0,42
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	1,54	1,22	0,64	0,46	0,00	0,31	0,00	0,14
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	49,24	27,05	10,35	10,98	22,08	15,87	1,15	5,64
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,31	0,31	0,35	0,34		0,33	0,35	0,34
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	10,03	6,92	5,77	8,22		16,68	361,95	13,50
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-6 153	-41 295	-10 873	-145 686	-6 205	-54 530	-1 085	-69 134
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	9,72	6,61	5,42	7,87		16,35	361,60	13,15
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	47,69	25,83	9,72	10,52	22,08	15,56	1,15	5,50
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF81 MARTIGNAS Centre - Lycée de Pessac A		LSPECIF82 MARTIGNAS Mairie/MERIGNAC L.Daguin A		LSPECIF85 TAILLAN Tanais-Mairie/L.Sud Médoc A		LSPECIF86 GRADIGNAN Ornon - Lycée des Graves A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	142	1 488	853	8 625	0	0	743	7 271
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	265	2 617	1 600	15 160	942	3 855	1 350	12 444
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	437	6 099	597	7 441	1 192	5 832	320	3 950
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	437	6 083	597	7 441	1 192	5 832	320	3 973
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	83	798	502	4 663	415	1 685	436	4 033
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	5 628	46 636	6 199	54 615	3 006	14 599	9 880	64 277
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	1,48 %	1,71 %	8,10 %	8,54 %	13,80 %	11,54 %	4,41 %	6,28 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,61	0,43	2,68	2,04	0,79	0,66	4,22	3,13
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,19	0,13	0,84	0,63	0,35	0,29	1,36	1,02
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	12,88	7,67	10,38	7,34	2,52	2,50	30,87	16,18
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,31	0,30	0,31	0,31	0,44	0,44	0,32	0,32
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	21,24	17,82	3,87	3,60	3,19	3,79	7,32	5,17
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-5 545	-45 838	-5 697	-49 952	-2 591	-12 914	-9 444	-60 243
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	20,92	17,52	3,56	3,29	2,75	3,35	7,00	4,84
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	12,69	7,54	9,54	6,71	2,17	2,21	29,51	15,16
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF88 MARTIGNAS Souge/MERIGNAC L.Daguin A		LSPECIF93 AMBES F.Laujard / LORMONT Allende A		LSPECIF94 AMBARES Parabelle/LORMONT Allende A		LSPECIF95 AMBARES Parabelle - Coll.Cl.Massé A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	656	6 724	0	2 716	508	3 989	155	1 384
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	1 232	11 858	0	5 112	959	7 141	288	2 558
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	652	8 121	0	10 024	852	10 529	319	3 938
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	652	8 121	0	10 024	852	10 477	319	3 927
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	387	3 650	0	1 507	302	2 207	94	825
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	6 170	55 654	0	51 069	9 415	68 025	4 012	33 425
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	6,27 %	6,56 %	0,00 %	2,95 %	3,21 %	3,24 %	2,34 %	2,47 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	1,89	1,46	0,00	0,51	1,13	0,68	0,90	0,65
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,59	0,45	0,00	0,15	0,35	0,21	0,29	0,21
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	9,46	6,85	0,00	5,09	11,05	6,49	12,58	8,51
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,31	0,31		0,29	0,32	0,31	0,33	0,32
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	5,01	4,69		9,99	9,82	9,53	13,93	13,07
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-5 783	-52 004	0	-49 562	-9 113	-65 819	-3 918	-32 600
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	4,69	4,39		9,70	9,50	9,22	13,60	12,74
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	8,87	6,40		4,94	10,70	6,28	12,28	8,30
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF96 ST LM Belle Rive / LORMONT Allende A		LZHARMONIKB Lignes Harmonisées Keolis Bus		LZOCCASIOAB Dessertes Occasionnel.Affrêtés Bus A		LZOCCASIOKB Dessertes Occasionnelles Keolis Bus	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	161	1 702	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	300	3 090	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	692	8 556	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	692	8 524	0	0	0	4 941	2 623	42 097
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	87	921	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	6 106	55 314	0	0	0	0	5 208	214 958
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	1,43 %	1,67 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	0,00 %
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,43	0,36	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,13	0,11	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	8,82	6,49	0,00		0,00	0,00	1,99	5,11
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015	0,29	0,30						
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015	20,35	17,90						
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-6 019	-54 393	0	0	0	0	-5 208	-214 958
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015	20,06	17,60						
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015	8,70	6,38				0,00	1,99	5,11
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LZSPECIALAB Dessertes Spéciales Affrêtés Bus A		LZSPECIALKB Dessertes Spéciales Keolis Bus		LZSPECIALKT Dessertes Spéciales KeolisTramway		LZSUBSTIT65 Réseau de Substitution Bus Affrêté	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	0	0	972	3 904	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
VOYAGES	2015	0	0	1 484	5 539	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES THEORIQUES	2015	0	0	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2015	0	0	217	3 636	9 616	38 667	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
RECETTES	2015	0	0	652	2 921	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
DEPENSES	2015	0	0	568	7 887	30 932	287 044	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
COUVERTURE R/D en %	2015	0,00 %		114,68 %	37,04 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
	2014								
	% variation								
VOYAGES / KM	2015	0,00		6,84	1,52	0,00	0,00	0,00	
	2014								
	% variation								
RECETTES / KM	2015	0,00		3,00	0,80	0,00	0,00	0,00	
	2014								
	% variation								
DEPENSES / KM	2015	0,00		2,62	2,17	3,22	7,42	0,00	
	2014								
	% variation								
RECETTES / VOYAGE	2015			0,44	0,53				
	2014								
	% variation								
DEPENSES / VOYAGE	2015			0,38	1,42				
	2014								
	% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	0	0	83	-4 966	-30 932	-287 044	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
D - R / VOYAGE	2015			-0,06	0,90				
	2014								
	% variation								
D - R / KMS REELS	2015			-0,38	1,37	3,22	7,42		
	2014								
	% variation								

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LZSUBSTIT Réseau de Substitution Bus		NF22 Navettes Fluviales A	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	0	0	4 629	179 542
	2014	0	0	0	0
	% variation				
VOYAGES	2015	0	0	15 728	243 248
	2014	0	0	0	0
	% variation				
KILOMETRES THEORIQUES	2015	0	2 807	5 581	65 164
	2014	0	0	0	0
	% variation				
KILOMETRES REELS	2015	135	6 117	4 814	61 938
	2014	0	0	0	0
	% variation				
RECETTES	2015	0	0	6 927	117 037
	2014	0	0	0	0
	% variation				
DEPENSES	2015	65 449	193 814	109 152	1 267 683
	2014	0	0	0	0
	% variation				
COUVERTURE R/D en %	2015	0,00 %	0,00 %	6,35 %	9,23 %
	2014				
	% variation				
VOYAGES / KM	2015	0,00	0,00	3,27	3,93
	2014				
	% variation				
RECETTES / KM	2015	0,00	0,00	1,44	1,89
	2014				
	% variation				
DEPENSES / KM	2015	484,81	31,68	22,67	20,47
	2014				
	% variation				
RECETTES / VOYAGE	2015			0,44	0,48
	2014				
	% variation				
DEPENSES / VOYAGE	2015			6,94	5,21
	2014				
	% variation				
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-65 449	-193 814	-102 226	-1 150 646
	2014	0	0	0	0
	% variation				
D - R / VOYAGE	2015			6,50	4,73
	2014				
	% variation				
D - R / KMS REELS	2015	484,81	31,68	21,24	18,58
	2014				
	% variation				

Familles de lignes (hors Mobibus)		Tramway		Lianes		Lignes principales		Express		Citéis		Corol	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	5 022 725	52 110 204	2 266 403	24 614 760	313 493	3 482 143	33 306	384 725	100 102	1 170 011	233 682	2 573 820
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation												
VOYAGES	2015	7 674 172	79 558 687	3 486 420	37 558 971	484 096	5 363 175	51 881	601 977	159 318	1 840 220	361 507	3 972 812
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation												
KILOMETRES THEORIQUES	2015	549 149	5 656 844	1 067 059	11 868 474	295 465	3 263 793	33 191	376 515	166 676	1 815 924	257 820	2 918 518
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation												
KILOMETRES REELS	2015	545 551	5 781 470	1 071 065	11 650 975	283 221	3 204 428	33 494	369 031	165 297	1 778 855	258 857	2 884 184
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation												
RECETTES	2015	3 494 895	37 077 398	1 557 150	16 929 245	198 146	2 232 026	23 874	277 669	62 157	723 348	141 428	1 572 900
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation												
DEPENSES	2015	6 668 050	57 510 506	7 320 429	75 122 460	1 673 745	17 906 822	210 512	2 184 886	1 042 419	11 211 969	1 356 216	13 966 377
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation												
COUVERTURE R/D en %	2015	52,41 %	64,47 %	21,27 %	22,54 %	11,84 %	12,46 %	11,34 %	12,71 %	5,96 %	6,45 %	10,43 %	11,26 %
	2014												
	% variation												
VOYAGES / KM	2015	14,07	13,76	3,26	3,22	1,71	1,67	1,55	1,63	0,96	1,03	1,40	1,38
	2014												
	% variation												
RECETTES / KM	2015	6,41	6,41	1,45	1,45	0,70	0,70	0,71	0,75	0,38	0,41	0,55	0,55
	2014												
	% variation												
DEPENSES / KM	2015	12,22	9,95	6,83	6,45	5,91	5,59	6,29	5,92	6,31	6,30	5,24	4,84
	2014												
	% variation												
RECETTES / VOYAGE	2015	0,46	0,47	0,45	0,45	0,41	0,42	0,46	0,46	0,39	0,39	0,39	0,40
	2014												
	% variation												
DEPENSES / VOYAGE	2015	0,87	0,72	2,10	2,00	3,46	3,34	4,06	3,63	6,54	6,09	3,75	3,52
	2014												
	% variation												
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-3 173 156	-20 433 109	-5 763 280	-58 193 214	-1 475 598	-15 674 797	-186 638	-1 907 216	-980 262	-10 488 621	-1 214 788	-12 393 477
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation												
D - R / VOYAGE	2015	0,41	0,26	1,65	1,55	3,05	2,92	3,60	3,17	6,15	5,70	3,36	3,12
	2014												
	% variation			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS	2015	5,82	3,53	5,38	4,99	5,21	4,89	5,57	5,17	5,93	5,90	4,69	4,30
	2014												
	% variation												

Familles de lignes (hors Mobibus)		Locale		Flexo		Resago		Spécifiques		Flexo soir		Autres		Navettes fluviales	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	81 429	849 863	7 437	81 377	0	0	4 717	53 425	582	12 524	972	3 904	4 629	179 542
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation														
VOYAGES	2015	130 044	1 348 811	11 435	126 390	164	5 332	9 579	97 184	954	19 783	1 484	5 539	15 728	243 248
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation														
KILOMETRES THEORIQUES	2015	189 396	2 247 223	27 498	290 051	2 452	42 800	7 532	96 088	14 867	174 682	0	2 807	5 581	65 164
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation														
KILOMETRES REELS	2015	175 291	2 221 407	27 627	287 275	2 452	42 799	7 534	95 929	14 832	174 491	12 591	95 458	4 814	61 938
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation														
RECETTES	2015	54 003	558 142	4 727	55 571	73	2 284	3 218	31 518	337	5 502	652	2 921	6 927	117 037
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation														
DEPENSES	2015	676 411	8 850 645	128 782	1 315 991	9 006	145 964	75 644	765 487	57 770	626 462	102 158	703 703	109 152	1 267 683
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation														
COUVERTURE R/D en %	2015	7,98 %	6,31 %	3,67 %	4,22 %	0,81 %	1,57 %	4,25 %	4,12 %	0,58 %	0,88 %	0,64 %	0,42 %	6,35 %	9,23 %
	2014														
	% variation														
VOYAGES / KM	2015	0,74	0,61	0,41	0,44	0,07	0,12	1,27	1,01	0,06	0,11	0,12	0,06	3,27	3,93
	2014														
	% variation														
RECETTES / KM	2015	0,31	0,25	0,17	0,19	0,03	0,05	0,43	0,33	0,02	0,03	0,05	0,03	1,44	1,89
	2014														
	% variation														
DEPENSES / KM	2015	3,86	3,98	4,66	4,58	3,67	3,41	10,04	7,98	3,89	3,59	8,11	7,37	22,67	20,47
	2014														
	% variation														
RECETTES / VOYAGE	2015	0,42	0,41	0,41	0,44	0,45	0,43	0,34	0,32	0,35	0,28	0,44	0,53	0,44	0,48
	2014														
	% variation														
DEPENSES / VOYAGE	2015	5,20	6,56	11,26	10,41	54,91	27,38	7,90	7,88	60,56	31,67	68,84	127,05	6,94	5,21
	2014														
	% variation														
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-622 408	-8 292 503	-124 055	-1 260 420	-8 933	-143 680	-72 426	-733 970	-57 433	-620 960	-101 506	-700 781	-102 226	-1 150 646
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation														
D - R / VOYAGE	2015	4,79	6,15	10,85	9,97	54,47	26,95	7,56	7,55	60,20	31,39	68,40	126,52	6,50	4,73
	2014														
	% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS	2015	3,55	3,73	4,49	4,39	3,64	3,36	9,61	7,65	3,87	3,56	8,06	7,34	21,24	18,58
	2014														
	% variation														

Récapitulatif (hors Mobibus)		Tramway		Structurante		Principale		Locale		Autres		Navettes fluviales		TBC		Affrété	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	5 022 725	52 110 204	2 299 709	24 999 485	547 175	6 055 963	194 267	2 167 200	972	3 904	4 629	179 542	7 768 109	82 838 987	301 368	2 677 311
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation																
VOYAGES	2015	7 674 172	79 558 687	3 538 301	38 160 948	845 603	9 335 987	311 494	3 437 720	1 484	5 539	15 728	243 248	11 913 082	126 653 205	473 700	4 088 924
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation																
KILOMETRES THEORIQUES	2015	549 149	5 656 844	1 100 250	12 244 989	553 285	6 182 311	408 421	4 666 768	0	2 807	5 581	65 164	2 117 904	23 733 967	498 782	5 084 916
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation																
KILOMETRES REELS	2015	545 551	5 781 470	1 104 559	12 020 006	542 078	6 088 612	393 033	4 600 756	12 591	95 458	4 814	61 938	2 117 094	23 563 056	485 532	5 085 184
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation																
RECETTES	2015	3 494 895	37 077 398	1 581 023	17 206 915	339 575	3 804 925	124 515	1 376 365	652	2 921	6 927	117 037	5 360 330	57 934 098	187 256	1 651 463
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation																
DEPENSES	2015	6 668 050	57 510 506	7 530 941	77 307 345	3 029 961	31 873 199	1 990 032	22 916 519	102 158	703 703	109 152	1 267 683	17 541 075	171 910 518	1 889 219	19 668 437
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation																
COUVERTURE R/D en %	2015	52,41 %	64,47 %	20,99 %	22,26 %	11,21 %	11,94 %	6,26 %	6,01 %	0,64 %	0,42 %	6,35 %	9,23 %	30,56 %	33,70 %	9,91 %	8,40 %
	2014																
	% variation																
VOYAGES / KM	2015	14,07	13,76	3,20	3,17	1,56	1,53	0,79	0,75	0,12	0,06	3,27	3,93	5,63	5,38	0,98	0,80
	2014																
	% variation																
RECETTES / KM	2015	6,41	6,41	1,43	1,43	0,63	0,62	0,32	0,30	0,05	0,03	1,44	1,89	2,53	2,46	0,39	0,32
	2014																
	% variation																
DEPENSES / KM	2015	12,22	9,95	6,82	6,43	5,59	5,23	5,06	4,98	8,11	7,37	22,67	20,47	8,29	7,30	3,89	3,87
	2014																
	% variation																
RECETTES / VOYAGE	2015	0,46	0,47	0,45	0,45	0,40	0,41	0,40	0,40	0,44	0,53	0,44	0,48	0,45	0,46	0,40	0,40
	2014																
	% variation																
DEPENSES / VOYAGE	2015	0,87	0,72	2,13	2,03	3,58	3,41	6,39	6,67	68,84	127,05	6,94	5,21	1,47	1,36	3,99	4,81
	2014																
	% variation																
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-3 173 156	-20 433 109	-5 949 918	-60 100 431	-2 690 386	-28 068 274	-1 865 517	-21 540 154	-101 506	-700 781	-102 226	-1 150 646	-12 180 745	-113 976 420	-1 701 963	-18 016 974
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation																
D - R / VOYAGE	2015	0,41	0,26	1,68	1,57	3,18	3,01	5,99	6,27	68,40	126,52	6,50	4,73	1,02	0,90	3,59	4,41
	2014																
	% variation			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS	2015	5,82	3,53	5,39	5,00	4,96	4,61	4,75	4,68	8,06	7,34	21,24	18,58	5,75	4,84	3,51	3,54
	2014																
	% variation																

Récapitulatif (hors Mobibus)		Réseau de bus		Réseau de tram		Réseau du fleuve		Total tous services		Dont réseau de soirée bus	
2015 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2015	3 042 123	33 226 552	5 022 725	52 110 204	4 629	179 542	8 069 477	85 516 298	60 255	730 986
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation										
VOYAGES	2015	4 696 882	50 940 194	7 674 172	79 558 687	15 728	243 248	12 386 782	130 742 129	94 076	1 133 894
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation										
KILOMETRES THEORIQUES	2015	2 061 956	23 096 875	549 149	5 656 844	5 581	65 164	2 616 686	28 818 883	94 739	1 066 169
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation										
KILOMETRES REELS	2015	2 042 645	22 766 165	555 167	5 820 137	4 814	61 938	2 602 626	28 648 240	94 812	1 049 037
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation										
RECETTES	2015	2 045 765	22 391 126	3 494 895	37 077 398	6 927	117 037	5 547 586	59 585 560	41 768	512 568
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation										
DEPENSES	2015	12 622 159	132 513 721	6 698 982	57 797 551	109 152	1 267 683	19 430 294	191 578 955	564 436	6 074 582
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation										
COUVERTURE R/D en %	2015	16,21 %	16,90 %	52,17 %	64,15 %	6,35 %	9,23 %	28,55 %	31,10 %	7,40 %	8,44 %
	2014										
	% variation										
VOYAGES / KM	2015	2,30	2,24	13,82	13,67	3,27	3,93	4,76	4,56	0,99	1,08
	2014										
	% variation										
RECETTES / KM	2015	1,00	0,98	6,30	6,37	1,44	1,89	2,13	2,08	0,44	0,49
	2014										
	% variation										
DEPENSES / KM	2015	6,18	5,82	12,07	9,93	22,67	20,47	7,47	6,69	5,95	5,79
	2014										
	% variation										
RECETTES / VOYAGE	2015	0,44	0,44	0,46	0,47	0,44	0,48	0,45	0,46	0,44	0,45
	2014										
	% variation										
DEPENSES / VOYAGE	2015	2,69	2,60	0,87	0,73	6,94	5,21	1,57	1,47	6,00	5,36
	2014										
	% variation										
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2015	-10 576 394	-110 122 595	-3 204 088	-20 720 153	-102 226	-1 150 646	-13 882 708	-131 993 395	-522 669	-5 562 014
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation										
D - R / VOYAGE	2015	2,25	2,16	0,42	0,26	6,50	4,73	1,12	1,01	5,56	4,91
	2014										
	% variation	0,00 %	0,00 %			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS	2015	5,18	4,84	5,77	3,56	21,24	18,58	5,33	4,61	5,51	5,30
	2014										
	% variation										

Mobibus	PMR85 PERSONNEL A MOBILITE REDUITE A	
2015 - 12	MOIS	CUMUL
VOYAGES		
2015	8 295	98 221
2014	0	0
% variation		
KILOMETRES REELS		
2015	60 855	750 655
2014	0	0
% variation		
RECETTES		
2015	17 990	224 833
2014	0	0
% variation		
DEPENSES		
2015	290 810	3 942 897
2014	0	0
% variation		
COUVERTURE R/D en %		
2015	6,19 %	5,70 %
2014		
% variation		
VOYAGES / KM		
2015	0,14	0,13
2014		
% variation		
RECETTES / KM		
2015	0,30	0,30
2014		
% variation		
DEPENSES / KM		
2015	4,78	5,25
2014		
% variation		
RECETTES / VOYAGE		
2015	2,17	2,29
2014		
% variation		
DEPENSES / VOYAGE		
2015	35,06	40,14
2014		
% variation		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D		
2015	-272 821	-3 718 064
2014	0	0
% variation		
D - R / VOYAGE		
2015	32,89	37,85
2014		
% variation	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS		
2015	4,48	4,95
2014		
% variation		

PARCS RELAIS	PR01 PARC-RELAIS GALIN		PR02 PARC-RELAIS LAURIERS		PR03 PARC-RELAIS DRAVEMONT		PR04 PARC-RELAIS BUTTINIERE	
2015 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2015	399	399	190	190	46	46	603	603
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
NB DE VEHICULES								
2015	13 435	136 822	4 059	43 373	733	5 116	20 360	217 280
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Nb DE VOYAGEURS								
2015	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2015	14 985	123 055	7 486	83 205	0	0	35 804	300 539
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
DEPENSES								
2015	22 054	250 180	22 290	296 607	5 676	67 494	37 249	374 993
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
COUVERTURE REC/DEP								
2015	0,68	0,49	0,34	0,28	0,00	0,00	0,96	0,80
2014								
% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2015	-7 069	-127 125	-14 804	-213 402	-5 676	-67 494	-1 446	-74 454
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Tx d'occupation jours ouvrés								
2015	122,81	115,16	81,05	76,29	67,39	38,55	120,40	116,24
2014								
% variation								
Tx d'occupation samedi								
2015	115,29	79,86	57,37	46,57	19,57	7,93	114,76	78,73
2014								
% variation								
Tx d'occupation dim/fêtes								
2015	40,85	25,08	24,74	21,11	6,52	4,64	53,73	36,44
2014								
% variation								
Tx d'occupation global								
2015	108,62	93,95	68,91	62,54	51,40	30,47	108,92	98,72
2014								
% variation								
Nb voyageurs par véhicule								
2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2014								
% variation								

PARCS RELAIS	PR05 PARC-RELAIS UNITEC		PR06 PARC-RELAIS BOUGNARD		PR07 PARC-RELAIS ARTS ET METIERS		PR08 PARC-RELAIS STALINGRAD	
2015 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2015	249	249	177	177	594	594	250	250
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
NB DE VEHICULES								
2015	4 456	47 925	5 364	53 819	13 496	125 193	10 382	110 062
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Nb DE VOYAGEURS								
2015	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2015	10 076	72 704	10 301	92 667	23 940	180 896	9 393	73 370
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
DEPENSES								
2015	21 834	248 536	26 727	319 126	22 598	171 151	38 441	432 753
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
COUVERTURE REC/DEP								
2015	0,46	0,29	0,39	0,29	1,06	1,06	0,24	0,17
2014								
% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2015	-11 758	-175 833	-16 426	-226 458	1 342	9 745	-29 048	-359 383
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Tx d'occupation jours ouvrés								
2015	66,67	63,78	107,91	98,63	82,15	67,08	140,40	133,83
2014								
% variation								
Tx d'occupation samedi								
2015	54,62	38,96	106,21	87,83	80,81	50,66	182,00	132,50
2014								
% variation								
Tx d'occupation dim/fêtes								
2015	20,88	17,16	46,33	32,26	28,28	20,14	67,20	48,43
2014								
% variation								
Tx d'occupation global								
2015	57,73	52,73	97,76	83,30	73,29	57,74	133,96	120,62
2014								
% variation								
Nb voyageurs par véhicule								
2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2014								
% variation								

PARCS RELAIS	PR09 PARC-RELAIS LES AUBIERS		PR10 PARC-RELAIS CARLE VERNET		PR11 PARC-RELAIS ARLAC		PR12 PARC-RELAIS LA GARDETTE	
2015 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2015	246	246	206	206	395	395	390	390
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
NB DE VEHICULES								
2015	7 518	83 999	6 543	69 170	12 412	132 080	6 617	73 717
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Nb DE VOYAGEURS								
2015	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2015	10 178	93 559	10 980	83 288	18 139	141 329	9 393	86 130
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
DEPENSES								
2015	21 233	253 747	25 784	355 179	30 730	224 324	22 151	169 507
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
COUVERTURE REC/DEP								
2015	0,48	0,37	0,43	0,23	0,59	0,63	0,42	0,51
2014								
% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2015	-11 054	-160 188	-14 804	-271 890	-12 591	-82 996	-12 759	-83 377
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Tx d'occupation jours ouvrés								
2015	111,38	111,72	107,28	104,40	114,94	110,05	66,15	65,09
2014								
% variation								
Tx d'occupation samedi								
2015	95,53	82,19	133,01	101,00	100,25	73,59	42,05	34,08
2014								
% variation								
Tx d'occupation dim/fêtes								
2015	44,72	32,50	56,80	41,38	42,53	29,03	14,62	13,03
2014								
% variation								
Tx d'occupation global								
2015	98,58	93,55	102,46	91,99	101,36	91,61	54,73	51,79
2014								
% variation								
Nb voyageurs par véhicule								
2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2014								
% variation								

PARCS RELAIS	PR13 PARC-RELAIS QUATRE CHEMINS		PR14 PARC-RELAIS RAVEZIES		PR15 PARC-RELAIS BRANDENBURG		PR16 PARC-RELAIS CITE DES PINS	
2015 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2015	398	398	369	369	206	206	205	205
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
NB DE VEHICULES								
2015	7 365	82 225	13 092	133 604	3 514	35 640	989	8 203
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Nb DE VOYAGEURS								
2015	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2015	13 762	145 415	17 914	141 753	3 989	36 667	1 571	13 758
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
DEPENSES								
2015	12 196	148 537	13 412	156 748	39 576	456 261	28 774	312 154
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
COUVERTURE REC/DEP								
2015	1,13	0,98	1,34	0,90	0,10	0,08	0,05	0,04
2014								
% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2015	1 566	-3 121	4 502	-14 996	-35 587	-419 595	-27 203	-298 396
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Tx d'occupation jours ouvrés								
2015	64,32	62,79	123,85	116,83	65,53	58,16	17,56	12,16
2014								
% variation								
Tx d'occupation samedi								
2015	70,85	59,52	134,69	86,81	41,75	35,95	13,66	23,03
2014								
% variation								
Tx d'occupation dim/fêtes								
2015	30,40	25,94	56,91	34,02	19,42	14,82	8,29	7,99
2014								
% variation								
Tx d'occupation global								
2015	59,69	56,60	114,45	99,20	55,03	47,40	15,56	10,96
2014								
% variation								
Nb voyageurs par véhicule								
2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2014								
% variation								

PARCS RELAIS	PR17 PARC-RELAIS LE HAILLAN		PR18 PARC-RELAIS LE DORAT		PR19 PARC-RELAIS ALOUETTE		PR80 PARC MIXTE MERIGNAC CENTRE	
2015 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2015	216	216	205	205	216	216	84	84
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
NB DE VEHICULES								
2015	5 556	50 382	2 124	9 052	1 153	2 259	332	4 931
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Nb DE VOYAGEURS								
2015	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2015	12 035	62 149	0	0	2 688	12 866	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
DEPENSES								
2015	27 071	252 207	-26 274	52 422	24 549	122 114	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
COUVERTURE REC/DEP								
2015	0,44	0,25	0,00	0,00	0,11	0,11	0,00	
2014								
% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2015	-15 036	-190 057	26 274	-52 422	-21 861	-109 248	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Tx d'occupation jours ouvrés								
2015	92,59	76,25	37,56	22,89	18,06	12,46	17,86	23,81
2014								
% variation								
Tx d'occupation samedi								
2015	78,24	51,70	31,71	9,92	20,83	6,25	0,00	2,38
2014								
% variation								
Tx d'occupation dim/fêtes								
2015	70,83	25,37	0,00	4,43	0,00	1,62	0,00	0,99
2014								
% variation								
Tx d'occupation global								
2015	82,97	63,90	33,42	12,10	17,22	2,87	12,75	16,08
2014								
% variation								
Nb voyageurs par véhicule								
2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2014								
% variation								

PARCS RELAIS	PR81 PARC MIXTE PORTE DE BORDEAUX		PR82 PARC MIXTE PESSAC CENTRE		PR99 PARC-RELAIS A REPARTIR		ENSEMBLE DES PARCS	
2015 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2015	84	84	84	84	0	0	5 812	5 812
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
NB DE VEHICULES								
2015	0	14 897	0	3 610	0	0	139 500	1 443 359
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Nb DE VOYAGEURS								
2015	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2015	0	0	0	0	0	0	212 633	1 743 349
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
DEPENSES								
2015	0	0	0	0	27 631	166 905	443 704	4 830 945
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
COUVERTURE REC/DEP								
2015	0,00		0,00		0,00	0,00	0,48	0,36
2014								
% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2015	0	0	0	0	-27 631	-166 905	-231 071	-3 087 596
2014	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
Tx d'occupation jours ouvrés								
2015	1753,57	216,84	471,43	55,79			118,51	83,99
2014								
% variation								
Tx d'occupation samedi								
2015	0,00	0,60	0,00	0,00			82,07	59,02
2014								
% variation								
Tx d'occupation dim/fêtes								
2015	0,00	0,60	0,00	0,00			34,41	23,70
2014								
% variation								
Tx d'occupation global								
2015	0,00	48,59	0,00	11,77	#DIV/0	#DIV/0	77,43	68,04
2014								
% variation					#DIV/0	#DIV/0		
Nb voyageurs par véhicule								
2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
2014								
% variation								

Vélos	VLS97 VELOS EN LIBRE SERVICE DE LA CUB	
2015 - 12	MOIS	CUMUL
NB DE LOCATIONS		
2015	184 372	2 451 592
2014	0	0
% variation		
RECETTES		
2015	122 307	1 749 362
2014	0	0
% variation		
DEPENSES		
2015	273 782	2 760 646
2014	0	0
% variation		
COUVERTURE REC/DEP		
2015	0,45	0,63
2014		
% variation		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D		
2015	-151 476	-1 011 284
2014	0	0
% variation		
D - R / NB LOCATION		
2015	0,82	0,41
2014		
% variation	0,00 %	

TOTAL	Tram, bus et bateau (hors Mobibus)		Mobibus		Parcs relais		Vélos		TOTAL	
2015 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
RECETTES										
2015	5 547 586	59 585 560	17 990	224 833	212 633	1 743 349	122 307	1 749 362	5 900 516	63 303 105
2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation										
DEPENSES										
2015	19 430 294	191 578 955	290 810	3 942 897	443 704	4 830 945	273 782	2 760 646	20 438 591	203 113 443
2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation										
COUVERTURE REC/DEP										
2015	0,29	0,31	0,06	0,06	0,48	0,36	0,45	0,63	0,29	0,31
2014										
% variation										
RESULTAT ANALYTIQUE R-D										
2015	-13 882 708	-131 993 395	-272 821	-3 718 064	-231 071	-3 087 596	-151 476	-1 011 284	-14 538 075	-139 810 338
2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation										

RESULTAT ANALYTIQUE TOUTES ACTIVITES

Période demandée : 2015-12

		RECETTES		DEPENSES		RESULTAT ANALYTIQUE	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
Redevance pour publicité	2015	177 094	1 258 287			177 094	1 258 287
	2014	113 465	1 137 092			113 465	1 137 092
Contribution Economique Territoriale	2015			255 825	2 564 090	- 255 825	- 2 564 090
	2014						
TOTAL non imputé sur les lignes	2015	177 094	1 258 287	255 825	2 564 090	- 78 731	- 1 305 803
	2014	113 465	1 137 092			113 465	1 137 092
Total Services Régul. Occas. et Temp. BUS	2015	2 045 765	22 391 126	12 622 159	132 513 721	- 10 576 394	- 110 122 595
	2014						
Total PMR	2015	17 990	224 833	290 810	3 942 897	- 272 821	- 3 718 064
	2014						
Total Services Réguliers TRAM	2015	3 494 895	37 077 398	6 698 982	57 797 551	- 3 204 088	- 20 720 153
	2014						
Total Services Réguliers NAVIRES	2015	6 927	117 037	109 152	1 267 683	- 102 226	- 1 150 646
	2014						
Total Parcs relais	2015	212 633	1 743 349	443 704	4 830 945	- 231 071	- 3 087 596
	2014						
Total vélos	2015	122 307	1 749 362	273 782	2 760 646	- 151 476	- 1 011 284
	2014						
Total Réseau BUS + TRAM + PMR+ Parcs + vélos+Bateau	2015	5 900 516	63 303 105	20 438 591	203 113 443	- 14 538 075	- 139 810 338
	2014						
Impôt sur les sociétés	2015			- 571 092	- 4 628 748	571 092	4 628 748
	2014						
TOTAL D'EXPLOITATION	2015	6 077 610	64 561 392	20 123 324	201 048 786	- 14 045 714	- 136 487 394
	2014	113 465	1 137 092			113 465	1 137 092
	% Variation	5256,37 %	5577,76 %			-12478,89 %	-12103,20 %