

	<b>EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE</b>	<i>Délibération</i>
	<b>Séance publique du 24 novembre 2017</b>	<b>N° 2017-681</b>

Convocation du 17 novembre 2017

Aujourd'hui vendredi 24 novembre 2017 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 :**

M. Alain JUPPE, M. Alain ANZIANI, Mme Dominique IRIART, M. Christophe DUPRAT, Mme Virginie CALMELS, Mme Christine BOST, M. Michel LABARDIN, M. Patrick BOBET, M. Jean-François EGRON, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Patrick PUJOL, Mme Anne-Lise JACQUET, Mme Claude MELLIER, Mme Agnès VERSEPUY, M. Michel DUCHENE, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Véronique FERREIRA, Mme Andréa KISS, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Kévin SUBRENAT, M. Alain TURBY, M. Jean-Pierre TURON, Mme Emmanuelle AJON, M. Erick AOUIZERATE, Mme Cécile BARRIERE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, Mme Odile BLEIN, M. Jean-Jacques BONNIN, M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Marie-Christine BOUTHEAU, Mme Anne BREZILLON, M. Nicolas BRUGERE, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, M. Didier CAZABONNE, Mme Anne-Marie CAZALET, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Solène CHAZAL, Mme Brigitte COLLET, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis DAVID, M. Yohan DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Michèle DELAUNAY, M. Stéphan DELAUX, M. Arnaud DELLU, Mme Laurence DESSERTINE, M. Gérard DUBOS, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Jacques GUICHOUX, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, M. Franck JOANDET, M. Bernard JUNCA, Mme Conchita LACUEY, Mme Anne-Marie LEMAIRE, M. Pierre LOTHAIRE, M. Eric MARTIN, M. Thierry MILLET, M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, Mme Christine PEYRE, Mme Arielle PIAZZA, M. Michel POIGNONEC, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, Mme Gladys THIEBAULT, Mme Anne-Marie TOURNEPICHE, M. Serge TURNERIE, M. Thierry TRIJOLET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

**EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:**

M. Michel HERITIE à Mme Béatrice DE FRANÇOIS  
M. Michel VERNEJOUL à M. Jacques GUICHOUX  
Mme Josiane ZAMBON à M. Jean-Pierre TURON  
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Arnaud DELLU  
M. Marik FETOUH à M. Fabien ROBERT  
Mme Magali FRONZES à M. Philippe FRAILE MARTIN  
M. Jean-Pierre GUYOMARC'H à Mme Chantal CHABBAT  
Mme Martine JARDINE à Mme Anne-Marie TOURNEPICHE  
M. Bernard LE ROUX à M. Gérard DUBOS  
Mme Zeineb LOUNICI à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF  
Mme Emilie MACERON-CAZENAIVE à M. Bernard JUNCA  
M. Jacques PADIE à M. Max GUICHARD  
M. Alain SILVESTRE à Mme Gladys THIEBAULT  
Mme Elisabeth TOUTON à Mme Solène CHAZAL

**EXCUSE(S) :**

Monsieur Jacques COLOMBIER.

**PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :**

M. Alain ANZIANI à M. Jean TOUZEAU à partir de 12h10  
Mme Christine BOST à M. Serge TURNERIE à partir de 11h25  
M. Christophe DUPRAT à M. Nicolas FLORIAN à partir de 11h50  
M. Michel LABARDIN à Mme Karine ROUX-LABAT à partir de 11h40  
Mme Agnès VERSEPUY à Mme Anne-Lise JACQUET jusqu'à 12h00  
M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE à Mme Brigitte TERRAZA à partir de 11h50  
Mme Brigitte COLLET à M. Daniel HICKEL à partir de 10h20  
M. Stéphan DELAUX à Mme Marie-Hélène VILLANOVE à partir de 12h05  
M. Guillaume GARRIGUES à M. Jean-Jacques BONNIN à partir de 10h25  
Mme Christine PEYRE à M. Thierry MILLET à partir de 11h50  
Mme Marie RECALDE à M. Alain ANZIANI jusqu'à 10h35

**EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :**

M. Alain JUPPE à partir 12h45 et M. BOBET prend la présidence

**LA SEANCE EST OUVERTE**

	<b>Conseil du 24 novembre 2017</b>	<b>Délibération</b>
	Direction générale Mobilité <b>Direction du réseau transports urbains</b>	<b>N° 2017-681</b>

---

## Présentation du rapport annuel du délégataire "Transports" - Année 2016 - Information

---

Monsieur Christophe DUPRAT présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, Bordeaux Métropole a confié à la société Keolis Bordeaux Métropole (KBM), l'exclusivité de l'exploitation du service public de transports de voyageurs, 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 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 (V<sup>3</sup>),
- d'un service de navettes fluviales (Bat<sup>3</sup>).

D'une manière générale, le contrat fixe les prérogatives respectives de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole. Il précise également l'offre de service de référence, le niveau de qualité attendu et les engagements 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 derniers.

Pour rappel, le contrat de délégation de service public a été modifié par :

- l'avenant n°1 approuvé par la délibération n°2016-387 du Conseil de Bordeaux Métropole du 08 juillet 2016 et signé le 20 juillet 2016,
- l'avenant n°2 approuvé par la délibération n°2016-751 du Conseil de Bordeaux Métropole du 16 décembre 2016 et signé le 9 janvier 2017,

- l'avenant n°3 approuvé par la délibération n°2017-412 du Conseil de Bordeaux Métropole du 7 juillet 2017 et signé le 20 juillet 2017, qui vise à intégrer les conséquences techniques et financières liées à l'évolution du réseau et à différents projets avec toutefois un impact sur l'arrêté des comptes de l'exercice 2016.

Il convient également de noter que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le contrat a fait l'objet de deux protocoles transactionnels avec pour objectif la compensation de surcoûts engagés par le délégataire pour des nécessités d'exploitation, non prévus au contrat :

- le protocole n°1 approuvé par la délibération n°2016-275 du Conseil de Bordeaux Métropole du 27 mai 2016,
- le protocole n°2 approuvé par la délibération n°016-748 du Conseil de Bordeaux Métropole du 16 décembre 2016.

Conformément aux dispositions contractuelles de l'article 55 - Rapports d'activité et de l'annexe 29, le délégataire a été tenu de présenter, pour l'année 2016, les données relatives à l'exploitation du réseau métropolitain et des différents services, avant le 1<sup>er</sup> mars 2017.

Ce rapport annuel a ensuite fait l'objet d'une lecture attentive et d'une analyse par la Direction des transports urbains (DRTU) au regard de son devoir de contrôle administratif, financier et technique et d'une rencontre avec le délégataire pour signaler l'ensemble des observations de la collectivité et amender certains éléments de la rédaction initiale, étant précisé que ce rapport rapporte la vision du délégataire, et non celle du délégant qui elle sera retracée dans le bilan annuel du délégant.

Le délégataire a donc en suivant produit un rapport définitif prenant en compte certaines des observations et/ou demandes portées par Bordeaux Métropole.

Sont présentés ci-après les principaux résultats du réseau et de ses services tels qu'indiqués dans le rapport annuel du délégataire.

## **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 « tickartes » et abonnements) que multiplie le coefficient de mobilité propre à chaque titre, tel que mentionné 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 2016 totalise 138 060 762 voyages comptables, soit une évolution de + 5,6% par rapport à 2015.**

Cette fréquentation se décline comme suit :

- 86 323 459 voyages pour le réseau de tramway avec une évolution de + 8,5 %,
- 51 416 371 voyages au titre du réseau de bus (lignes régulières et lignes affrétées) soit + 0,9 % en comparaison de 2015,
- 320 932 voyages pour le service de navettes fluviales soit +32 % de voyages supplémentaires par rapport à 2015.

Conformément aux dispositions de l'avenant n°3, l'engagement contractuel de fréquentation pour l'année 2016 a été recalé à 135 378 985 voyages comptables. Au regard du résultat présenté, le délégataire a donc respecté cet engagement, avec un écart de + 2 %.

- **Les validations**

Ces données sont issues du système billettique.

**Pour 2016, le réseau TBM (Transports Bordeaux Métropole) a enregistré un total de 91 696 233 validations.**

En comparaison de 2015, on constate une hausse de +7,2 % soit 6 179 931 validations supplémentaires et ce malgré la mise en service progressive des nouveaux valideurs et sa coexistence avec l'ancien système billettique.

Suite à l'avenant n°3, l'engagement contractuel du délégataire pour 2016 a été également recalé à la baisse avec un nouvel engagement de 103 290 137 validations.

Pour rappel, cet engagement fait l'objet de différents ajustements liés entre autres, aux modifications de l'offre, aux variations calendaires, aux interruptions du service... afin de calculer la base définitive d'intéressement du délégataire. Ainsi, au titre de 2016, la base définitive calculée est de 97 225 186 validations.

**Ainsi, il est constaté que le délégataire n'a pas respecté son engagement, soit un écart à la base définitive de - 5 528 959 validations ou - 5,7 %.**

## I.2 - L'exploitation kilométrique

**Le nombre total de kilomètres parcourus sur le territoire de la Métropole, tous modes confondus (tramway, réseau de bus et navettes fluviales) est de 34 811 327 (88% de kilomètres commerciaux avec voyageurs et 12% de kilomètres Haut-Le-Pied (sans voyageur)).**

Pour 2016, le volume des kilomètres du réseau tramway a progressé de +7,4% tandis que l'offre du réseau de bus a évolué de +0,9 %.

Le taux d'affrètement (lignes de bus, services Mobibus et navettes fluviales) est de 19,4% pour une limite contractuelle fixée à 20 %.

Pour permettre les déplacements des usagers et réaliser l'offre proposée en 2016, Bordeaux Métropole a mis à disposition de Keolis Bordeaux Métropole, un parc de 529 véhicules répartis comme suit :

- parc d'autobus : 197 articulés, 168 standards, 24 autobus à gabarit réduit, 2 microbus soit 75 % de l'ensemble de ce parc circulant au GNV et 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 propriété de Bordeaux Métropole depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et sont donc désormais renouvelés par le délégant.

Le service de navettes fluviales est assuré par deux catamarans, à propulsion hybride (électrique et diesel) avec un navire de réserve en location, location assurée par le délégataire.

**Au 31 décembre 2016, les âges moyens des différents parcs sont les suivants :**

- parc d'autobus : 8,56 ans (8,89 en 2015),
- parc de rames : 9,53 ans (8,53 en 2015),

- parc Mobibus : 3,40 ans (4,57 en 2015).

L'âge moyen du parc autobus, calculé sur la base des véhicules exploités (à l'exception des quatre autobus réservés à la formation des conducteurs) est en baisse de -0,33 an suite à la mise en exploitation de 30 nouveaux standards.

Le parc de rames n'ayant pas évolué en 2016, l'âge moyen de cette catégorie a augmenté d'une année.

Le renouvellement de huit véhicules Mobibus génère une baisse importante (-1,17 an) de l'âge moyen de ce parc.

### **I.3 - Les points d'arrêts du réseau bus et les stations de tramway**

Au 31 décembre 2016, le réseau de bus comptait 3 274 points d'arrêt répartis comme suit :

- 1 520 avec abris voyageurs,
- 1 673 avec poteaux d'arrêts fixes,
- 63 avec poteaux mobiles,
- 21 arrêts divers, non matérialisés ou équipés d'un abri voyageurs particulier.

En 2016, le choix d'implantations de poteaux est lié aux travaux de mise en accessibilité des arrêts, aux modifications d'itinéraires dans le cadre de l'adaptation de l'offre, ou aux déviations des lignes bus pour permettre les travaux de la ligne D du tramway.

Les poteaux mobiles, sont installés à titre provisoire sur des déviations importantes de plusieurs mois (Bordeaux, Le Bouscat ...) ou sur des arrêts qui ne peuvent être fixés car en attente de travaux ou d'un abri voyageurs.

En 2016, plusieurs arrêts provisoires ont pu être implantés de façon définitive mais d'autres arrêts créés 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.

Avec la mise en service de l'extension de la ligne C vers Blanquefort et de 5 nouvelles stations, le réseau de tramway comptait à fin 2016, 116 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 2016, le réseau met à disposition des usagers, un total de 19 parcs relais (5 en ouvrages et 13 de surface) pour une capacité totale de 5 265 places.

**Ces structures ont accueilli 1 447 264 véhicules, la fréquentation est en augmentation de + 1,9 % avec un taux d'occupation moyen en jours ouvrés de 76 %.**

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

**Les trois parcs mixtes de Pessac Centre, Porte de Bordeaux et Mérignac Centre, réservés aux seuls abonnés du réseau, ont permis le stationnement de 32 378 véhicules.**

**Leur fréquentation est en hausse de 38% (+56 % pour le parc « Porte de Bordeaux ») avec un taux d'occupation moyen de 49%.**

### **I.5 - Le service de location de vélos en libre service V<sup>3</sup>**

Trois nouvelles stations ont été mises en service au cours de l'année 2016, portant ainsi leur nombre à 174. Par ailleurs, sept agrandissements de stations existantes ont également été réalisés en centre ville de Bordeaux.

Ces agrandissements ont permis aux stations concernées de connaître une croissance de +16 % et une amélioration du taux de disponibilité de 13 %.

**En termes de fréquentation, les emprunts au nombre de 2 560 242 connaissent une évolution de + 4,4 %.**

**Le nombre de déplacements**, calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant qu'un emprunt de V<sup>3+</sup>, du lundi au vendredi, correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station), **se caractérise également par une augmentation de +4,5 % soit 2 579 192 déplacements.**

**Le service V<sup>3</sup> comptait 17 028 abonnés à fin décembre 2016**, soit +4% en comparaison de l'année 2015.

Les abonnements mensuels V<sup>3</sup> représentent environ 1 % de l'ensemble des abonnés au service, 78 % des abonnés 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 2016, l'objectif du taux de fraude était fixé à 9 %. **Le taux de fraude global mesuré par l'enquête annuelle réalisée par Bordeaux Métropole en 2016 est de 11,5 %. Le délégataire n'a pas atteint l'objectif et il est même constaté une hausse de la fraude de 1,4% par rapport à 2015.**

D'une manière générale, il est observé, une fraude « dure », toujours aussi forte puisque 86 % des fraudeurs n'ont pas de titre sur eux, en particulier les voyageurs occasionnels.

**Au cours de cette enquête annuelle, il est également mesuré le taux de non validation, pour 2016, ce dernier enregistre également une hausse de +2,8% soit un taux de 9,6 % (6,8% en 2015).**

### **I.7 - L'évolutions des recettes**

#### **•Les recettes tarifaires**

Le Conseil de Bordeaux Métropole a décidé, en mai 2016, l'augmentation des tarifs 2016-2017 à compter du 1<sup>er</sup> août soit une hausse moyenne de 2,98 %, conformément à la politique tarifaire inscrite dans le contrat de Délégation de service public (DSP), qui prévoit une hausse moyenne des tarifs de 3 % chaque année.

**Les recettes tarifaires (TBM, Mobibus et V<sup>3</sup>), reversées par le délégataire en 2016, s'élèvent à 66,5 millions d'euros soit une progression de +6,5 % en comparaison de 2015.**

Les recettes tarifaires se distribuent de la manière suivante :

- 64 392 815 € pour le réseau TBM soit + 7,0 %,
- 243 060 € pour le service Mobibus soit + 8,1 %,
- 1 845 751 € pour le service V<sup>3</sup> soit + 5,5 %.

Pour les recettes, l'engagement théorique sur 2016 a été ajusté à la baisse (effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et des variations calendaires, des pertes ou recettes supplémentaires identifiées dans l'avenant n°3) soit un nouvel engagement porté à 65 169 762 €.

**Pour l'année 2016, les recettes encaissées par le délégataire à hauteur de 66 481 625 € sont supérieures de 1 311 863 € en comparaison de la base définitive d'intéressement.**

#### •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 et révisé par les dispositions de l'avenant n°3 soit un montant de 1 125 631 €.

**Pour 2016, le montant des recettes publicitaires perçues par le délégataire s'élève à 1 215 462 € soit un écart de 120 733 € (+ 11,03%).**

#### •Les contrôles du délégataire et les recettes des amendes

**Le taux global des contrôles menés par les contrôleurs sur le réseau métropolitain est de 4,10 %, supérieur à l'objectif contractuel fixé à 4 %.**

L'ensemble des six sous réseaux (tramway, bus structurant, bus principal, bus local, bus soirée, Bat<sup>3</sup>) enregistrent des résultats conformes aux objectifs (supérieur à 2,5% pour le réseau structurant et principal, supérieur à 2% pour le réseau local, Bat<sup>3</sup> et soirée, et supérieur à 4% pour le réseau tramway). Il convient de préciser, qu'en raison de l'Euro 2016, il n'a pas été pris en compte les résultats obtenus au cours du mois de juin.

Globalement, l'ensemble des sous-réseaux a enregistré une baisse du nombre de voyageurs contrôlés par rapport à l'année 2015, tout en restant conforme aux objectifs mais avec une hausse des contrôles répressifs de +0,1 %.

Les dispositions contractuelles, en matière de lutte contre la fraude, imposent au délégataire un taux de contrôle répressif de 70 % minimum et de contrôle dissuasif au maximum de 40 % corrélés à l'augmentation des validations.

Le nombre de procès-verbaux émis est en diminution de -14% (68 565 en 2016 contre 79 777 en 2015).

Les verbalisations au motif de « sans titre de transport » sont en diminution de -12 % et les verbalisations au motif de « titres non validés » ont également baissé de -0,9 %.

Les défauts de présentations d'abonnements sont en augmentation de +2,8 % et représentent 11,5 % des infractions constatées.

Le délégataire enregistre une baisse de -52,5 % des verbalisations pour non-validation d'un abonnement et non-validation en correspondance. Cette baisse se poursuit depuis 3 ans, elle serait 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 est en augmentation (51,3 % contre 45,8 % en 2015), il prend en compte les amendes payées directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle ainsi que les procès-verbaux qui n'ont pas fait l'objet d'un paiement immédiat.

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

### **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 » :** compte tenu de la notion de « client mystère », Bordeaux Métropole a missionné un prestataire pour réaliser les mesures qualité. Ainsi, et conformément au marché passé avec la société, trois vagues de mesures ont été réalisées en janvier, mai et octobre.

Toutefois, seules les deux dernières vagues ont été prises en compte dans le cadre de l'application du système de bonus-malus. En effet, la première vague de janvier a permis de consolider et valider le référentiel avec le délégataire ; les résultats obtenus ont donc été neutralisés.

Sur 2016, ont ainsi été contrôlés : 266 Vélos V<sup>3</sup> - 90 stations V<sup>3</sup> - 135 rames de tramway (en ligne et en sortie de dépôt) - 180 autobus (en ligne et en sortie de dépôt) - 90 stations de tramway - 300 arrêts de bus - l'ensemble des pontons fluviaux (2 mesures par vague) - l'ensemble des agences commerciales (4 mesures par vague) - 5 parcs relais - les navettes fluviales (4 mesures par vague) - le service Mobibus et ses véhicules (4 mesures par vague).

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

- **Contrôles voyageurs :** les objectifs des taux de contrôles ont tous été atteints pour les mois de janvier, février, mars, avril, mai, septembre, octobre, novembre, et décembre. En juin, juillet et août, le taux de contrôle du réseau se situe respectivement à 3,4 %, 3,5 % et 3,6 % pour un objectif à 4 %. Pour rappel, le taux de contrôle global annuel 2016 (4,1 % en moyenne) est supérieur à l'objectif fixé.
- **Respect de l'offre bus, parcours perdus :** fixé à 0,6% des parcours théoriques, ce seuil a été dépassé en 2016 avec un taux de parcours perdus de l'ordre de 0,8%, soit 11 023 parcours perdus imputables à l'exploitant sur un total de 1 428 691 parcours théoriques.
- **Régularité/ponctualité bus et navettes :** cet indicateur a été neutralisé en 2016 dans l'attente d'un accord entre Bordeaux Métropole et le délégataire sur les protocoles et référentiels. Cet accord doit intervenir avant fin 2017.
- **Régularité/ponctualité tramway :** cet indicateur a été neutralisé en 2016 dans l'attente d'un accord entre Bordeaux Métropole et le délégataire sur les protocoles et référentiels. Cet accord doit intervenir avant fin 2017.
- **Régularité/ponctualité TPMP (Transport des personnes à mobilité réduite) :** l'objectif de 97 % a été atteint avec un résultat annuel moyen de 98 %.
- **Disponibilité du service TPMP :** le taux de refus annuel est de 2% pour un objectif ≤ à 1,9 %.
- **Disponibilité du tramway :** pour 2016, l'objectif est de 1,02 % avec un seuil minimum fixé à 1,47 %, le résultat moyen annuel est de 1,02 %.
- **Kilomètres perdus des navettes fluviales :** le résultat annuel moyen est de 1,27 % pour un objectif ≤ à 0,3 %.
- **Services tramway non couverts :** cet indicateur distingue la performance en heures creuses et en 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.

**3. Le Plan qualité de maintenance :** des réunions de travail entre le délégant et le délégataire se sont tenues durant l'année pour activer le plan qualité de maintenance au 1<sup>er</sup> janvier 2018

Les indicateurs suivants ont été intégrés dans les réunions de travail d'élaboration du plan qualité de maintenance : contrôle réglementaire, maintenance réglementaire, 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.

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 Mobibus, 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 281 et 294 pour les services de contrôles 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 globale de qualité de service identifie des seuils de qualité minimale en dessous desquels des pénalités sont appliquées au délégataire et des objectifs « qualité » au-dessus desquels il perçoit des primes pour un ensemble d'indicateurs.**

## **II. LE TRANSPORTS A LA DEMANDE « Mobibus »**

Mobibus est un service de transport spécialisé, de porte à porte, à destination des personnes à mobilité réduite, il permet leurs déplacements sur le territoire métropolitain.

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 2016, les inscriptions définitives sont en hausse, 325 contre 282 en 2015, soit + 8,3 %.**

Elles sont stables chez les moins de 35 ans, en hausse chez les 36-70 ans avec +7,0 %. La tranche des personnes de plus de 70 ans est en baisse avec -7 %.

Les nouvelles entrées en 2016 se décomposent en :

- 133 inscriptions via la commission d'accessibilité au service, en hausse de +24 % soit 26 usagers de plus qu'en 2015,
- 180 inscriptions d'ayants-droit directs. A noter que, parmi les nouveaux ayants-droit directs, la plus forte proportion reste les personnes en fauteuil (86 %).

La commission d'accessibilité s'est réunie à 6 reprises et a reçu 6 personnes.

Au total, 21 dossiers présentés cette année ont été refusés, contre 24 l'année précédente. La commission a octroyé davantage d'accords provisoires (12 cette année contre 9 accords l'an passé).

### **II.1 - La fréquentation**

**Celle-ci est de 106 726 voyages, se décomposant comme suit : 97 254 adhérents au service, 8 700 accompagnants gratuits et payants et 772 voyages planifiés mais annulés « sur place ».**

Dans le cadre du 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 :

- 24 156 personnes en fauteuils roulants soit +8,3 %,
- 23 867 personnes non-voyantes soit + 7,9 %,
- 34 874 personnes semi-valides soit + 8,8 %,
- 14 357 personnes en fauteuils roulants électriques soit +3,2 %.

**D'une manière générale, la fréquentation du service évolue pour l'année 2016 avec + 8,7%.**

Pour le délégataire, ce constat est d'autant plus positif que le dernier quadrimestre s'est effectué à moyens constants en comparaison de la même période sur 2015. Ainsi, de septembre à décembre, ce sont 34 177 voyages effectués contre 32 431 l'année passée, soit une progression de +5,4%.

Le service « Prompto », ouvert sur toutes les communes de la Métropole depuis septembre 2015, connaît en toute logique et en année pleine, une hausse importante avec 7 221 voyages enregistrés en 2016 contre 4 584 en 2015.

Ces transports sont effectués avec les moyens affectés spécialement au service « Prompto » mais également avec tous les autres véhicules du service avec un créneau disponible le dit jour.

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

En 2016, les demandes sont en hausse en comparaison de 2015 avec +6 % soit 130 307 demandes de transports.

Sur cet ensemble, 2 671 transports ont été refusés (+ 1,1 %) et 30 097 transports annulés par les usagers (+0,1 %).

**Pour 2016, le taux de refus est de 2 % et le taux d'annulation de 23,1 %.**

Ce taux d'annulation poursuit sa baisse, 24,4 % l'année précédente et meilleur que l'objectif contractuel fixé à 23,8 % pour 2016.

Cette baisse « cache » toutefois une augmentation nette des annulations hors délai (moins de 24 h) de +10,7 % alors que les annulations sur place évoluent également mais dans une moindre mesure avec +2,1 %.

Ce sont donc les annulations les plus pénalisantes pour l'efficacité du service représentant un différentiel de 458 voyages perdus sur l'année sur un total de 5 358 voyages.

**Pour 2016, le taux d'annulation est de 23,1 % et inférieur à l'objectif contractuel de 23,8 %.**

## **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 1 452 691 kilomètres** (distances commerciales et haut-le-pied) sur le territoire de la Métropole soit une augmentation de +4,8 %.

Conformément aux engagements, la base d'intéressement pour 2016 était fixée à 55,7 % 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 2016, le nombre de kilomètres commerciaux est de 801 263 soit un ratio de 55,2 %, inférieur à l'objectif contractuel.**

### **III - LES EFFECTIFS DU DELEGATAIRE**

Au 31 décembre 2016, l'effectif du délégataire se compose de 2 551 personnes réparti selon les catégories suivantes :

- 1 663 conducteurs-receveurs,
- 406 ouvriers,
- 398 agents de maîtrise et techniciens,
- 50 employés,
- 3 hautes maîtrises,
- 31 cadres.

En 2016, l'effort de recrutement du délégataire s'est maintenu notamment pour répondre aux besoins générés par les projets, essentiellement la phase III du tramway. Au total, ce sont 172 salariés qui ont été recrutés en contrat à durée indéterminée en 2016.

A noter que l'effort particulier du délégataire a été récompensé dans le cadre du « Palmarès 2016 des entreprises qui recrutent à Bordeaux et dans sa Métropole ».

Cela a concerné principalement les conducteurs-receveurs autobus et tramway avec 135 embauches dont :

- 36 en contrat de professionnalisation pour obtenir le titre professionnel « conducteur transport routier de voyageurs »,
- 24 en préparation opérationnelle à l'emploi individuel en partenariat avec le Pôle emploi pour l'obtention du même titre professionnel.

Enfin, il est à noter 16 recrutements pour les services de matériels roulants tramway et autobus et également d'énergie voies et Ligne aérienne de contact (LAC).

### **IV – LES RESULTATS COMPTABLES**

Le délégataire expose, dans son rapport annuel, les résultats financiers tels qu'ils résultent de sa comptabilité dont les comptes ont été certifiés par le commissaire aux comptes de Kolis Bordeaux Métropole. Il convient de préciser que ces éléments ont été arrêtés en janvier 2017, avant la finalisation de l'avenant 3.

Certains éléments résultent donc de quelques estimations validées également par le commissaire aux comptes. Les données ci-dessous inscrites dans le compte d'exploitation du délégataire relatives au chiffre d'affaire ou à d'autres soldes de gestion ont été consolidées à l'occasion de l'avenant n° 3 et dans l'arrêté des comptes approuvé par la délibération n°2017-413 du conseil de la Métropole du 7 juillet 2017.

Le compte d'exploitation réel 2016, tel qu'il résulte de la comptabilité du délégataire, au 31/12/2016 est le suivant. Sont présentés également les écarts par rapport au prévisionnel indexé de 2016 et par rapport à l'exercice précédent.

EXERCICE 2016 Avec écart par rapport au prévisionnel (en euros courants)	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé	ECART
<i>Forfait de charges</i>	206 890 336	209 898 457	209 195 392	-703 065
<i>Remboursement CET</i>	2 561 409	2 593 503	2 678 633	85 130
<i>Autres recettes d'exploitation</i>	0	0	0	0
<b>Sous Total chiffre d'affaires (1)</b>	<b>209 451 745</b>	<b>212 491 961</b>	<b>211 874 025</b>	<b>-617 936</b>
<i>Produits du trafic</i>	69 346 532	69 346 532	66 567 000	-2 779 532
<i>Autres produits : publicité</i>	1 125 631	1 125 631	1 172 000	46 369
<i>Autres produits : infractions</i>	1 321 383	1 321 383	1 064 000	-257 383
<i>Autres produits : redevance de sous-occupation</i>	79 769	79 769	301 000	221 231
<b>Sous Total Recettes de titres et autres recettes reversées à la Cub (2)</b>	<b>71 873 315</b>	<b>71 873 315</b>	<b>69 104 000</b>	<b>-2 769 315</b>
<b>A- TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION (1+2)</b>	<b>281 325 059</b>	<b>284 365 275</b>	<b>280 978 025</b>	<b>-3 387 250</b>
<i>Report Recettes de titres et autres recettes reversées à la Cub (a)</i>	<i>-71 873 315</i>	<i>-71 873 315</i>	<i>-69 104 000</i>	<i>2 769 315</i>
60 achats (b)	-20 125 843	-20 419 254	-18 328 615	2 090 639
61 services extérieurs (c)	-38 965 621	-39 533 693	-42 408 245	-2 874 552
62 autres services extérieurs (d)	-16 050 808	-16 284 810	-15 981 217	303 593
63 impôts et taxes (e)	-9 528 887	-9 667 807	-8 286 589	1 381 218
64 charges de personnel (hors charges fiscales) (f)	-121 493 364	-123 264 591	-122 127 717	1 136 874
65/75 charges et produits divers de gestion (g)	0	0	170 114	170 114
68/78 dotations s/ amort et provisions (h)	-3 309 818	-3 358 071	-2 174 366	1 183 705
<b>D- TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION (=b+c+d+e+f+g+h)</b>	<b>-209 474 342</b>	<b>-212 528 226</b>	<b>-209 136 635</b>	<b>3 391 591</b>
<b>E- RESULTAT D'EXPLOITATION (=C+g+h)</b>	<b>-22 597</b>	<b>-36 266</b>	<b>2 737 390</b>	<b>2 773 656</b>
F- RESULTAT FINANCIER	-468 869	-475 704	-477 396	-1 692
G- RESULTAT COURANT AVANT IMPOT (E+F)	-491 466	-511 970	2 259 994	2 771 964
H- RESULTAT DES ELEMENTS EXCEPTIONNELS	0	0	-102 779	-102 779
Participation des salariés aux résultats	0	0	-229 696	-229 696
Impôt sociétés	0	0	-600 787	-600 787
Crédit d'impôt compétitivité emploi	4 581 478	4 648 270	4 599 950	-48 320
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>4 090 012</b>	<b>4 136 300</b>	<b>5 926 682</b>	<b>1 790 382</b>

Les résultats comptables du délégataire sont globalement satisfaisants. Au 31/12/2016, le résultat net comptable de KBM est de **5 926 682€**, soit un écart positif de 1 790 382€ par rapport au montant prévisionnel indexé. Il est à noter l'impact fort du produit fiscal qu'est le crédit impôt compétitivité emploi (4 599 950€), le résultat brut avant impôt et participation des salariés s'élevant à **2 259 994€**.

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir, si tel est votre avis, de prendre acte du rapport annuel du délégataire « Transports » - Année 2016.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées – Communication effectuée.

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 24 novembre 2017

<p><b>REÇU EN PRÉFECTURE LE :</b> <b>7 DÉCEMBRE 2017</b></p> <p><b>PUBLIÉ LE :</b> <b>7 DÉCEMBRE 2017</b></p>	<p>Pour expédition conforme, le Vice-président,</p> <p>Monsieur Christophe DUPRAT</p>
---	---