

	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	Délibération
	Séance publique du 22 décembre 2017	N° 2017-760

Convocation du 15 décembre 2017

Aujourd'hui vendredi 22 décembre 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, M. Michel DUCHENE, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Véronique FERREIRA, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Kevin SUBRENAT, M. Alain TURBY, M. Jean-Pierre TURON, M. Michel VERNEJOUL, Mme Josiane ZAMBON, Mme Emmanuelle AJON, Mme Cécile BARRIERE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, Mme Odile BLEIN, Mme Isabelle BOUDINEAU, 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 Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Solène CHAZAL-COUCAUD, Mme Brigitte COLLET, M. Jacques COLOMBIER, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis 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. Marik FETOUH, 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. Jean-Pierre GUYOMARC'H, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, Mme Martine JARDINE, M. Franck JOANDET, Mme Anne-Marie LEMAIRE, M. Pierre LOTHAIRE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Eric MARTIN, M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, M. Jacques PADIE, Mme Christine PEYRE, Mme Arielle PIAZZA, M. Michel POIGNONEC, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, Mme Gladys THIEBAULT, Mme Anne-Marie TOURNEPICHE, M. Serge TOURNERIE, Mme Elisabeth TOUTON, M. Thierry TRIJOULET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

Mme Agnès VERSEPUY à M. Max COLES
Mme Brigitte TERRAZA à M. Michel VERNEJOUL
M. Michel HERITIE à Mme Béatrice DE FRANÇOIS
Mme Andréa KISS à M. Thierry TRIJOULET
M. Erick AOUIZERATE à Mme Gladys THIEBAULT
M. Jean-Jacques BONNIN à Mme Chantal CHABBAT
Mme Anne-Marie CAZALET à M. Nicolas FLORIAN
M. Yohan DAVID à Mme Nathalie DELATTRE
Mme Magali FRONZES à M. Benoît RAUTUREAU
M. Bernard JUNCA à M. Patrick BOBET
Mme Conchita LACUEY à M. Jean-Jacques PUYOBRAU
M. Bernard LE ROUX à M. Alain ANZIANI
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à M. Guillaume GARRIGUES
M. Thierry MILLET à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF
Mme Karine ROUX-LABAT à M. Daniel HICKEL
M. Alain SILVESTRE à Mme Cécile BARRIERE

EXCUSE(S) :

Monsieur Fabien ROBERT.

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

Mme BOST à M. GUICHOUX jusqu'à 11h00
M. RAYNAL à M. MARTIN jusqu'à 10h30
M. PUJOL à Mme FORZY-RAFFARD à partir de 12h10
Mme JACQUET à M. ALCALA à partir de 11h20
M. DUCHENE à Mme WALRYCK à partir de 12h05
Mme FERREIRA à M. FELTESSE jusqu'à 11h20
M. TURBY à M. SUBRENAT jusqu'à 11h00
M. BOURROUILH-PAREGE à Mme BOUDINEAU à partir de 12h05
M. BRUGERE à Mme CUNY à partir de 12h00
Mme CUNY à Mme COLLET jusqu'à 10h00
M. FELTESSE à Mme FERREIRA à partir de 12h00
Mme JARDINE à M. DELLU à partir de 12h00
Mme LEMAIRE à Mme VILLANOVE à partir de 12h10
Mme PIAZZA à M. FRAILE MARTIN à partir de 12h00
M. POIGNONEC à Mme LOUNICI à partir de 12h10
Mme TOURNEPICHE à M. TOURNERIE à partir de 11h00
Mme TOUTON à Mme CHAZAL à partir de 12h00

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

M. COLOMBIER part à 11h50

LA SEANCE EST OUVERTE

	Conseil du 22 décembre 2017	Délibération
	Direction générale Mobilité Direction du réseau transports urbains	N° 2017-760

Réseau Transports Bordeaux Métropole (TBM) - Présentation du rapport délégant "Transports"- Année 2016 - Décision - Approbation

Monsieur Christophe DUPRAT présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Depuis le 1^{er} janvier 2015, Bordeaux Métropole a confié à la société Keolis Bordeaux Métropole 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 ans.

Cette convention fixe les prérogatives respectives du délégant (Bordeaux Métropole) et du délégataire (Keolis Bordeaux Métropole) en précisant notamment l'offre de service de référence, le niveau de qualité attendu et les objectifs fixés au délégataire.

Afin de réaliser les prestations ainsi déléguées, le délégataire est rémunéré sur la base d'une enveloppe financière prévisionnelle : le forfait de charges. Parallèlement, les recettes d'exploitation, encaissées par le délégataire, sont propriété du délégant et intégralement reversées à Bordeaux Métropole.

Le fonctionnement et les investissements inhérents au réseau sont inscrits en budget annexe de la Métropole.

Les missions contractuelles de Bordeaux Métropole et de son délégataire sont assurées sur le Ressort territorial de l'Autorité organisatrice de la mobilité (RT-AOM ex Périmètre de transports urbains) dont les limites territoriales sont celles de Bordeaux Métropole.

Ces missions concernent la gestion et l'exploitation d'un réseau multimodal (Tbc devenu TBM au cours de l'année 2016) composé, en 2016 :

- de 3 lignes de tramway,
- de 78 lignes d'autobus,
- d'un service de transport des personnes à mobilité réduite « Mobibus »,
- d'un service de navettes fluviales « Bat³ »,
- d'un service de transport à la demande « Résago »,

- de 18 parcs relais et 3 parcs mixtes,
- d'un service de prêt de vélos en libre service « V³ »,
- d'un parc de stationnement sécurisé « Gare Saint-Jean »,
- de 6 abris vélos « abonnés » et 44 stations « arceaux vélos ».

I. LES GRANDS PRINCIPES DU CONTRAT

1. La rémunération du délégataire s'effectue sur la base d'un forfait de charges

Afin de couvrir les charges liées à l'exploitation du réseau, le délégataire perçoit un forfait de charges, fixé pour chaque année du contrat, de manière prévisionnelle. Celui-ci est versé au délégataire selon des avances mensuelles, soit 1/12^{ème} du montant prévisionnel annuel.

Conformément aux dispositions contractuelles, à l'occasion de l'arrêté des comptes annuels, le forfait de charges prévu est traduit en euros courants (actualisation des montants prévisionnels par le biais de formules d'indexation) et en base définitive (par la mesure des écarts entre montants prévisionnels et réels de différents facteurs) ainsi que la prise en compte des incidences financières liées à différents événements intervenus sur le réseau pour l'année révolue.

2. La perception et le reversement des recettes tarifaires et annexes

Keolis Bordeaux Métropole est chargé de percevoir, pour le compte de Bordeaux Métropole, l'ensemble des recettes tarifaires et annexes (publicité, amendes et redevances de gestion des espaces commerciaux). Le délégataire reverse ensuite mensuellement et intégralement ces recettes à Bordeaux Métropole.

3. Le contrat prévoit une augmentation tarifaire annuelle moyenne de 3%

Sous réserve de l'adoption de la grille tarifaire correspondante par l'autorité délibérante, Bordeaux Métropole se conserve le droit d'en décider différemment.

Bordeaux Métropole peut de sa propre initiative ou sur proposition du délégataire, décider de la création ou de la suppression d'un titre, au regard de son impact sur le montant des recettes.

4. La mise en place d'un système de bonus-malus financiers

Plusieurs mécanismes d'intéressements financiers sont définis au contrat, en particulier pour les critères ci-dessous :

- engagement sur un niveau minimal de recettes tarifaires et annexes,
- atteinte de l'objectif de fréquentation en termes de validations,
- atteinte de seuils minima pour certains critères du plan qualité,
- atteinte de l'objectif du taux annuel de fraude,
- respect des objectifs spécifiques au service Mobibus,
- partage des gains de productivité.

5. Des garanties bancaires

Le contrat prévoit que le délégataire (le garant) doit payer au premier appel de Bordeaux Métropole (le bénéficiaire) un montant préalablement défini sans fournir aucune pièce ni, a fortiori, explication ou justification.

Ainsi depuis le 1^{er} janvier 2015, la Métropole bénéficie d'une garantie bancaire à première demande, relative à l'exécution du contrat, d'un montant initial de 5 000 000 €, montant qui est revalorisé au 1^{er} janvier de chaque année.

Elle bénéficie également d'une garantie bancaire à première demande, relative à la fin de contrat, d'un montant de 2 000 000 €, qui sera revalorisé selon les mêmes conditions. Cette garantie n'est effective qu'un an avant l'échéance du contrat.

II. LA GOUVERNANCE DU CONTRAT

C'est la mise en œuvre d'un ensemble de dispositifs afin d'assurer une meilleure coordination entre le délégant et le délégataire, de prendre des décisions consensuelles et/ou de lancer des actions concertées.

1. Le comité de suivi de la Délégation de service public (DSP)

Il est constitué de sept élus métropolitains et de représentants des services de la Métropole.

Ses orientations font, si nécessaire, l'objet d'une validation par l'autorité délibérante. Il est activé, en tant que de besoin, par la direction générale mobilités. En 2016, un comité s'est tenu en mai pour aborder les sujets liés à la prospective du budget annexe, les projets d'avenants et d'arrêté des comptes, la grille tarifaire 2016 ainsi que les impacts liés à l'Euro 2016, l'extension de la ligne C et les travaux de la ligne D.

2. Le comité des usagers

Il est organisé par Bordeaux Métropole et prend la forme de réunions publiques. Son rôle consiste à recueillir des avis sur l'exploitation du réseau et sur la qualité du service ainsi que des propositions d'amélioration. Présenté de manière conjointe, Bordeaux Métropole en assure toutefois le pilotage tandis que Keolis Bordeaux Métropole y relève les avis et propositions émis. En 2016, ce comité s'est déroulé le 30 mars.

3. Le comité de coordination

Réunit une fois par mois (à l'exception du mois d'août), il n'a qu'un rôle consultatif et les avis émis ne peuvent avoir pour objet ou pour effet de lier Bordeaux Métropole. Cette instance est constituée de certaines directions de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole : lieu d'échanges sur l'exploitation et l'évolution du réseau, le suivi de la maintenance, la préparation des éventuels avenants, préparation des actions communes. Onze comités de coordination se sont déroulés au cours de l'année 2016, dont un spécifique au déploiement du système billettique.

4. Le comité technique du système d'information (SI)

Il est piloté par la direction du programme numérique urbain de Bordeaux Métropole en collaboration avec la direction générale mobilité et du délégataire.

Ce comité a pour missions notamment de définir les grandes orientations du SI transport, d'établir et d'assurer le suivi du plan d'investissements en matière de sécurité informatique, de suivre le plan d'actions, de transmettre au comité de coordination et au comité de suivi les propositions d'évolution. En 2016, 4 comités techniques ont été organisés.

5. Les réunions sur le patrimoine

Afin d'assurer une meilleure gestion de l'ensemble des biens et des investissements, plusieurs réunions de suivi entre le délégataire et le délégant sont prévus à fréquence régulière.

En 2016, 16 réunions sur le patrimoine ont été organisées, dont 10 sur la maintenance.

Outre ces dispositifs contractuels, d'autres instances d'échanges et de coordination sont mises en place :

- les réunions sectorielles ayant pour objet de dresser le bilan du réseau et d'étudier les adaptations et optimisations possibles,
- les groupes de travail thématiques qui, en 2016, ont permis de préciser certaines dispositions contractuelles, tant sur le plan qualité que sur la gestion du patrimoine et des investissements.

III. LES PARTICULARITES DU CONTRAT

Forte de son expertise et de son expérience dans le cadre du précédent contrat, Bordeaux Métropole a souhaité appréhender dans cette délégation certains aspects de l'activité de transports.

1. Le management environnemental

Bordeaux Métropole transforme progressivement son territoire afin de faire émerger une Métropole qui combine des qualités d'attractivité, de performance environnementale et d'équité sociale, inscrivant ainsi ce territoire dans une dynamique de développement durable.

La stratégie Métropolitaine, s'articulant principalement autour de deux documents cadres de la Métropole que sont le plan climat et l'agenda 21, déclinée dans l'annexe 23 de la DSP qui a pour objectif de guider le délégataire dans la mise en œuvre de sa propre stratégie environnementale et de responsabilité sociale.

En 2016, le délégataire a renouvelé et maintenu la certification ISO 9001 pour la maintenance du matériel roulant et des infrastructures mais également la certification ISO 14001 avec extension du périmètre certifié à l'ensemble des activités de l'entreprise.

Ce dispositif environnemental est complété par deux indicateurs du plan qualité décrits en annexe 22 tels que : le suivi sur la mise en œuvre du bilan carbone et le suivi des consommations et fluides, dont les bilans ont été remis par le délégataire en 2016.

2. La gestion patrimoniale

Afin de réaliser les missions contractuellement définies, Bordeaux Métropole a mis à disposition du délégataire, un ensemble de catégories de biens incorporels et corporels dont :

- un parc de matériel roulant, constitué notamment en 2016 de 100 rames, 197 autobus articulés, 168 autobus standards, 24 autobus à gabarit réduit, 5 minibus, 2 microbus, 2 navettes fluviales et 31 véhicules pour personnes à mobilité réduite,
- les infrastructures et installations nécessaires à l'exploitation du réseau, les ateliers et les dépôts, les équipements nécessaires à la maintenance, les éléments du système informatique, les biens incorporels (marques et logos ...).

3. La maintenance des biens

L'exploitant se doit d'accomplir toutes les actions nécessaires pour garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens qui lui sont confiés avec pour exigence la qualité du service, la sécurité et l'optimisation des biens.

Ainsi, un plan qualité de maintenance, figurant en annexe 19, permet de définir l'organisation pour la mise en œuvre et le contrôle des opérations d'entretien et de maintenance des biens. Celui-ci a été finalisé en 2016 et annexé dans l'avenant 3.

4. Le suivi du Plan prévisionnel d'investissements (PPI) du délégataire

Bordeaux Métropole a souhaité :

- optimiser le suivi des investissements proposés par le délégataire ou demandés par la Métropole sur la durée du contrat,
- considérer plus particulièrement la valeur nette comptable des biens qu'elle devra solder au délégataire en fin de contrat ainsi que le montant réel global de ses dotations aux amortissements inhérentes aux investissements réalisés.

Sur la base du programme contractuel, chaque année, avant d'engager toutes opérations, le délégataire soumet au délégant le Plan prévisionnel d'investissements de l'année prochaine décliné en trois natures d'investissements (investissements neufs, renouvellements - gros entretiens et réparations). Celui-ci fait l'objet d'une concertation et d'une validation des ajustements éventuels.

Conformément au contrat, le non respect de la programmation annuelle par plan est subordonné à l'application d'une pénalité dès lors que le délégataire réalise moins de 80% du volume financier prévisionnel auquel s'ajoute le reste à réaliser de l'année précédente.

En fin de contrat, si les amortissements cumulés réalisés sont inférieurs à ceux du prévisionnel contractuel actualisé par année, le délégataire reversera à Bordeaux Métropole, le différentiel d'amortissement.

Pour l'année 2016, le montant réel des investissements tout plans confondus est de 10 473 638€, soit un taux de réalisation de 96,4%.

Ensemble des plans Total prévisionnel Avenant n°3	Ensemble des plans avec report de 2015	Réalisation sur l'année 2016 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation
9 876 173	10 861 925	10 473 638	96,4 %

IV. L'EXPLOITATION DU RESEAU

Depuis 2010, sous l'impulsion du précédent délégataire, le réseau communautaire puis métropolitain s'est engagé dans une refonte de son offre de transports avec une modification de fond du réseau de bus. Les usagers font alors la connaissance des Lianes et autres Corol, Citéis, Flexo, Résago.

Par ailleurs, la chaîne de mobilité se voit elle aussi complétée avec l'apparition, également en 2010, du service V³, puis en 2013 du service Bat³.

Parallèlement, les travaux de la III^{ème} phase du tramway débutent en 2012 avec la création de 33 kilomètres de lignes de tramway supplémentaires pour un investissement de 957 M€, les premières mises en service sont proposées en février et juin 2014 avec respectivement l'extension de la ligne C à Berges du Lac et de la ligne B à Berges de Garonne.

2015 s'inscrit dans cette continuité, quatre nouvelles extensions des lignes de tramway sont proposées aux usagers avec en parallèle la mise en service des services partiels. Le réseau de bus évolue suite à ces extensions et s'adapte également à la faveur du partenariat entre Bordeaux Métropole, les communes et l'exploitant au cours de réunions sectorielles.

2016 voit la mise en service de l'extension de la ligne C vers Blanquefort avec l'ouverture conjointe de deux nouveaux parcs relais « Gare de Blanquefort » et « Gare de Bruges - Terrefort ».

Bordeaux Métropole s'impose ainsi progressivement comme un pôle de référence sur le terrain de la mobilité avec une attractivité de son réseau qui ne s'est pas bâtie à partir du seul tramway, mais bien dans la complémentarité de ses différents maillons : tramway, réseau de bus, parcs relais, service de vélos V³ et navettes fluviales Bat³.

1. Les principaux résultats

Le bilan présenté ci-après est issu des données produites chaque mois par le délégataire conformément aux dispositions contractuelles (tableaux de bord et comptabilité analytique) et de l'analyse accomplie par la direction du réseau de transports urbains. Les résultats pour l'année 2016 et les évolutions sont les suivants :

		Résultats 2016	Evolution n-1
Les kilomètres parcourus km commerciaux et km HLP	Réseau de tramway (réseau régulier et dessertes pour l'Euro 2016)	6 516 884	+ 7,4 %
	Réseau de bus (lignes régulières, lignes affrétées et occasionnelles)	26 775 724	+ 0,9 %
	Service Bat ²	66 028	+ 6,6 %
	Service Mobibus	1 452 691	+ 4,8 %
	Total	34 811 327	+ 2,3 %
Les voyages comptables	Réseau de tramway	86 323 459	+ 8,5 %
	Réseau de bus	51 416 371	+ 0,9 %
	Service Bat ²	320 932	+ 31,9 %
	Sous total réseau Tbm	138 060 762	+ 5,6 %
	Service Mobibus	106 726	+ 8,7 %
	Total tous services	138 167 488	+ 5,6 %
Les validations (issues du système billettique)	Réseau de tramway	57 391 990	+ 10,1 %
	Réseau de bus	34 143 770	+ 2,8 %
	Service Bat ²	160 473	- 10,6 %
	Total réseau Tbm	91 696 233	+ 7,2 %
Les autres services	Le service V ² en nombre d'emprunts	2 560 242	+ 4,4 %
	Les parcs relais en nombre de véhicules	1 479 642	+ 2,5 %

A. Les kilomètres parcourus

Le volume de kilomètres parcourus par les rames a évolué de + 7,4% alors que l'offre du réseau de bus (lignes régulières et affrétées) ne progresse que de 0,9%.

Les kilomètres commerciaux (avec voyageurs) représentent 87,7% tandis que le poids des "Haut-Le-Pied" (sans voyageur) est de 12,3%.

Le taux d'affrètement (certaines lignes de bus, certains services de Mobibus et navettes fluviales) est de 19,4% pour une limite contractuelle fixée à 20% (hors impact déviation des bus pour les travaux de la ligne D).

B. La fréquentation du réseau

Le réseau connaît une évolution respective de + 5,6 % de voyages comptables et + 7,2% en nombre de validations.

De toute évidence, le réseau de transports urbains attire chaque année de nouveaux usagers : 100 millions de voyageurs en 2010, 115 millions en 2012, 125 millions en 2014, 130 millions en 2015 et 138 millions pour 2016.

C'est ainsi qu'entre 2010 et 2016, le réseau de tramway a vu sa fréquentation augmentée de + 39%, le réseau de bus n'est pas en reste avec une hausse de + 26 %.

Entre 2013 (année pleine d'exploitation) et 2016, le service Bat³ enregistre une évolution du nombre de voyages de + 71 %.

C. La fréquentation des parcs relais

18 parcs relais sont mis à disposition des usagers pour une capacité totale de 5 265 places.

Les parcs relais ont accueilli un total de 1 447 264 véhicules. La fréquentation de ces structures est en augmentation de + 1,9% avec un taux d'occupation moyen de 76%.

Il est observé cependant une situation de saturation, en jours ouvrés, pour certains parcs relais : Stalingrad (143%), Buttinière (125%), Ravezies (123%), Galin (122%), Arlac (116%), Les Aubiers (111%), Bougnard (109%) et Cité des Pins (102%).

Cette offre est complétée par trois parcs mixtes « Porte de Bordeaux », « Pessac Centre » et « Mérignac Centre », exclusivement réservés aux seuls abonnés. Ces structures ont permis le stationnement de 32 378 véhicules soit une évolution de + 38 %. Le taux d'occupation, en jours ouvrés, est de 49 %.

D. La fréquentation du service V³

Ce service se compose de 173 stations avec une moyenne de 1 750 vélos par jour.

Pour 2016, le nombre d'emprunts est de 2 560 242, le V³ connaît une évolution de + 4,4% en comparaison de 2015.

A fin 2016, ce service comptait 17 028 abonnés soit une augmentation de + 4%, 78% de ces abonnés sont également abonnés bus et tram, ce qui démontre une vraie complémentarité entre les différents modes de déplacements proposés par le réseau.

E. La fréquentation du service Mobibus

Dans le cadre de cette délégation, la méthode de calcul de la fréquentation a été révisée puisque sont pris en compte les voyages réalisés par les abonnés du service mais également ceux des accompagnants à titre gratuit ou payants ainsi que les voyages exécutés mais annulés sur place par les usagers.

Sur cette base et pour 2016, Mobibus enregistre un total de 106 726 voyages et affiche une hausse de + 9%.

2. La mesure de la fraude et de la non validation

Conformément aux dispositions contractuelles, Keolis Bordeaux Métropole s'est engagé sur une diminution pluriannuelle du taux de fraude.

Le taux de fraude global mesuré en 2016 (enquête annuelle menée par Bordeaux Métropole selon la même méthodologie) est de 11,5%.

Le délégataire n'a donc pu atteindre l'objectif fixé à 9%. En comparaison de 2015, le taux de fraude progresse de 1,4%.

Au cours de cette même enquête, il est mesuré également le taux de non validation. Pour l'année 2016, le taux de non validation mesuré est de 9,6% avec également une progression de +2,8%. Le contrat ne prévoit pas d'évolution pluriannuelle du taux de non validation.

3. La tarification et les recettes tarifaires

En date du 27 mai 2016 (délibération n°2016-274), il a été proposé de porter l'augmentation des tarifs sur certains titres occasionnels et abonnements dans le respect des dispositions contractuelles.

Pour l'ensemble des titres considéré, la hausse moyenne pondérée est 2,98% pour un seuil maximum fixé à 3%.

Pour les titres occasionnels, il convient de noter principalement :

- la création du tickarte 2 voyages au tarif de 3,00 €,
- la suppression du titre 5 voyages,

- l'évolution du tarif du Pass événements de 2,00 € à 3,00 €, malgré cette augmentation significative, ce titre demeure compétitif. Il permet à un plus grand nombre de personnes de participer aux grandes festivités organisées sur le territoire métropolitain, de circuler sans limite sur le réseau et de bénéficier d'un stationnement sécurisé dans les différents parcs relais.

Pour les abonnements, l'évolution tarifaire a pris en compte :

- le maintien d'un avantage tarifaire entre abonnements mensuels et abonnements annuels « tout public » afin de fidéliser les usagers,
- le réajustement du montant des « Cité Pass groupé » au regard de celui appliqué pour le Cité Pass « tout public »,
- l'augmentation de la gamme « Pitchoun », celle-ci n'ayant jamais été revalorisée depuis sa création,
- l'augmentation de la gamme « jeunes » autour de 3% mais inférieure aux augmentations des autres catégories de titres.

Pour 2016, les recettes tarifaires reversées à la Métropole s'élèvent à 66 481 625 € soit une évolution de + 7 %. Ce montant se répartit comme suit :

- recettes du réseau : 64 392 814 € soit + 7 %,
- recettes du service Mobibus : 243 060 € soit + 8 %,
- recettes du service V³ : 1 845 751 € soit +5,5 %.

V. LES CONSTATS FINANCIERS DE 2016

1. L'arrêté des comptes 2016

L'arrêté des comptes de 2016, acté par délibération n°2017-413, se caractérise par l'intégration des conséquences financières des évolutions contractuelles liées à l'avenant n°3 pour un montant de 4 023 491€₂₀₁₆ sur le forfait de charges initial de la convention, mais également certaines conséquences liées aux dispositions de l'avenant n°2 et du protocole n°2. A ceux-ci s'ajoutent l'intégration des dispositions contractuelles liées aux facteurs correctifs et d'ajustements et aux intéressements financiers, prévus à l'article 49 du contrat.

Au titre de l'ensemble des éléments de correction, d'ajustements et d'intéressements, le montant total à régulariser pour 2016 est de 3 902 095€ en faveur de Keolis Bordeaux Métropole et 3 675 245€ en faveur de Bordeaux Métropole, soit un solde net de 226 850€ en faveur de Keolis Bordeaux Métropole.

Au vu des avances mensuelles versées et des impacts précités, il a donc été procédé à une régularisation de 4 397 406 €₂₀₁₆ en faveur du délégataire, sur un forfait initialement évalué à 212 491 992€₂₀₁₆.

2. L'analyse financière des comptes 2016

En 2016, le délégataire atteint son objectif contractuel d'offre kilométrique ainsi que son objectif de recettes tarifaires (déclenchant un bonus de 1 144 705 €). Il est en retrait par rapport à son objectif de nombre de validations issu du système de billettique (déclenchant un malus de 303 759 €).

Pour cette seconde année d'exploitation, les indicateurs financiers montrent que la société Keolis Bordeaux Métropole a une structure financière solide.

Les produits d'exploitation augmentent fortement de 11,3 M€ par rapport à l'exercice 2015, soit + 4,2 % mais sont légèrement inférieurs au prévisionnel (-3,5 M€ soit -1,2 %). Dans le même temps, les charges d'exploitation

sont en hausse, néanmoins dans une moindre mesure, de 3,7 M€, et sont également en dessous du prévisionnel (-3,4 M€ soit -1,6 %).

Ainsi, le résultat net 2016 s'élevant à 5,9 M€ s'accroît de 2 M€ par rapport à l'exercice précédent, soit +51,5 %, et il est largement supérieur à celui attendu contractuellement (+43,3 %, +1,8 M€).

Le taux de couverture global (total des recettes/total des dépenses) est de 32,7 % en 2016. Il est en dessous du R/D calculé sur la base de l'annexe 30.1 du contrat actualisée suite à l'avenant 3 (33,8 %), mais est en progression par rapport à l'année 2015 où il atteignait 31,8%.

VI. LA QUALITE DES SERVICES

Bordeaux Métropole attache une grande importance à la qualité du service public de transport rendue, tant aux utilisateurs occasionnels qu'aux utilisateurs réguliers et/ou abonnés.

La démarche qualité est définie dans l'annexe 22, et s'articule autour de cinq axes :

- **l'axe 1 : plan qualité « chaîne de la mobilité »** : sur la base de périodes de mesures ou « vagues mystères » y sont notamment mesurées: la disponibilité des services et des équipements, la relation à l'usager, la disponibilité et la mise à jour de l'information, la propreté des lieux enquêtés.
- **l'axe 2 : plan qualité d'exploitation** : il met en évidence les données relatives à l'exploitation du réseau, tels que la régularité, le respect de l'offre ou le suivi du contrôle des voyageurs.
- **l'axe 3 : plan de maintenance** : il regroupe les indicateurs liés au suivi de la maintenance du réseau (tramway, bus, biens matériels, ...) et distingue des indicateurs tels que le contrôle et la maintenance réglementaires, le suivi du traitement des non conformités, le suivi du plan de maintenance ou le suivi du plan d'investissement.
- **l'axe 4 : certifications et labellisation qualité** : Bordeaux Métropole a sollicité le délégataire pour le maintien de trois certifications obtenues lors de la précédente délégation de service public.
- **l'axe 5 : suivi du réseau** : il est assuré par des tableaux de bord, permettant le suivi des réclamations usagers traitées par le délégataire, la traçabilité de l'accidentologie tramway et autobus ainsi que le suivi de la non-acceptation des voyages sur le service Mobibus. Aucun système d'intéressement n'est prévu sur cet axe.

L'annexe 22 identifie également 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.

Pour 2016, les résultats sont les suivants :

Indicateurs	Montants en € ₂₀₁₆	
	Primes	Pénalités

Axe 1 - Plan qualité « Chaîne de la mobilité »

Période de mesure n°1	Neutralisé	
Période de mesure n°2	26 832,00	12 657,00

Période de mesure n°3	26 326,00	13 163,00
Total Axe 1	53 158,00	25 820,00

Axe 2 - Plan qualité d'exploitation

n°1 - Contrôles des voyageurs	0	10 125,00
n°2 - Parcours perdus du réseau de bus	0	45 564,00
n°3 - Ponctualité et régularité bus et navettes fluviales	Neutralisé	
n°4 - Ponctualité et régularité du réseau de tramway	Neutralisé	
n°5 - Ponctualité et régularité du service Mobibus	24 301,00	0
n°6 - Disponibilité du service Mobibus	0	72 902,00
n°7 - Disponibilité du réseau de tramway	121 504,00	0
n°8 - Disponibilité des navettes fluviales	0	20 251,00
n°9 - Services non couverts par le réseau de tramway		0
Total Axe 2	145 805,00	148 842,00

Axe 3 - Plan de maintenance

n°1 - Contrôles réglementaires		0
n°2 - Maintenance réglementaire		0
n°3 - Traitement des non conformités		0
n°4 - Suivi du plan de maintenance interne et externe		0
Total Axe 3		0

Axe 4 - Plan de certification - Labellisation qualité

Cycle des recettes en ISO 9001	Certification conservée
Service Mobibus en AFNOR Service NF 281 et 371	Certification conservée
Service de Contrôle en AFNOR Service NF 281 et 298	Certification conservée

Total des primes et pénalités	198 963,00	174 662,00
Impact net 2016 en faveur du délégataire	24 301,00 €	

VII. L'ACCIDENTOLOGIE SUR LE RESEAU

1. Le réseau de tramway

Pour l'année 2016, les rames ont parcouru un total de 6 065 867 kilomètres commerciaux (hors haut-le-pied) et ont consigné 170 collisions avec un tiers soit un taux aux 10 000 kilomètres de 0,28 : taux équivalent à 2015 (5 781 470 kilomètres et 161 collisions).

Il est à noter deux causes principales de collisions : 61,2% liés au non respect des la signalisation ferroviaire et/ou routière des tiers concernés et 26,4% liés aux traversées « sans regarder » de la part des piétons et des vélos. Dans une moindre mesure, 7,1% des accidents sont à rapprocher d'une circulation des véhicules sur la plateforme.

Sur les 170 évènements recensés, 37 % d'entre eux ont eu des conséquences corporelles sur les personnes. Il est constaté une évolution du nombre de victimes de +14,5% en comparaison de 2015 avec pour rappel un nombre de collisions à la hausse de + 3,7%.

2. Le réseau de bus

Le taux 2016 pour l'ensemble du réseau de bus est de 0,40 aux 10 000 kilomètres pour un total de 898 collisions et 22 706 131 kilomètres commerciaux parcourus. En comparaison de l'année précédente, le taux d'accidentologie est en légère diminution. En effet, pour un total de 22 766 165 kilomètres commerciaux parcourus et un total de 935 collisions, le taux 2015 était de 0,41.

Il est à noter que deux catégories de tiers représentent à elles seules 86,1% de collisions avec les autobus, il s'agit des véhicules légers avec 63,8% et des obstacles avec 22,3%. Pour la seconde catégorie « obstacles », il s'agit essentiellement de dégâts matériels limités ayant pour causes une mauvaise utilisation des rétroviseurs ou une évaluation imparfaite du gabarit du véhicule par le conducteur.

Ces obstacles sont de diverses natures comme les équipements de voirie (terre-plein central d'un giratoire, potelets, bornes, trottoirs ...) ou des aménagements dans les dépôts (piliers, poteaux).

Sur l'ensemble des collisions en 2016, 60 d'entre elles ont donné lieu à des dommages corporels.

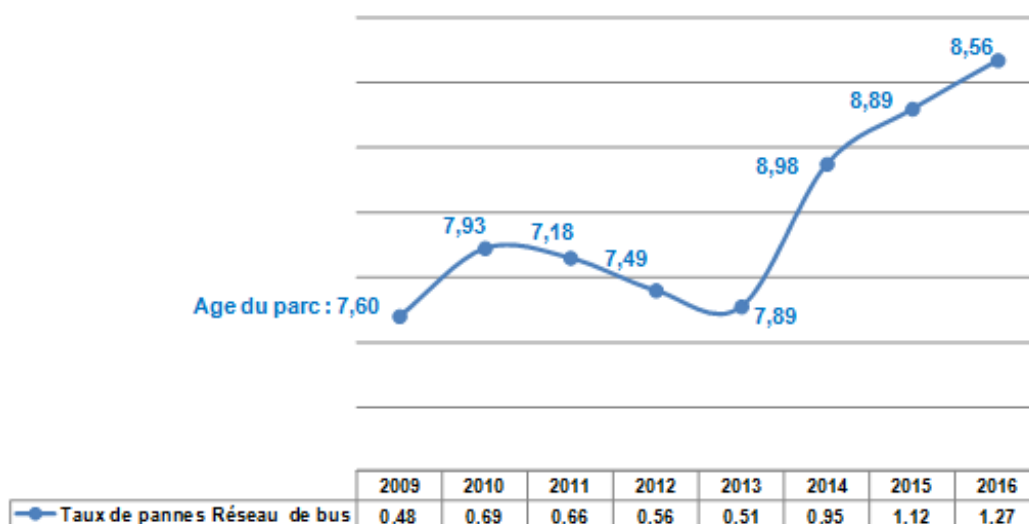
VII. LES PANNES SUR LE RESEAU

L'analyse de l'activité du réseau sur 2016 met en exergue des résultats préoccupants pour Bordeaux Métropole, notamment l'évolution du taux de pannes du matériel roulant.

1. Le réseau de bus

Le parc de véhicules mis à disposition du délégataire se répartit comme suit : 396 autobus avec un renouvellement de 25 articulés survenu en 2015 et 30 standards en 2016. L'âge moyen du parc, à fin 2016, est de 8,56 ans.

- Taux de pannes et âges moyens du parc



Sources : données mensuelles et annuelles produites par le délégataire

Après une baisse successive du taux de pannes de 2010 (année de mise en service du nouveau réseau de bus) à 2013, une augmentation significative et régulière du taux est observée de 2013 à 2016.

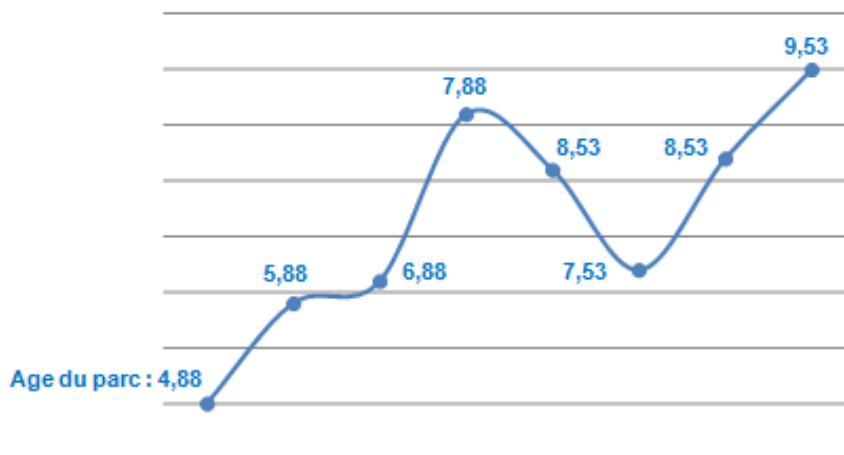
Sur les trois dernières années 2014 à 2016, 4 types de pannes se caractérisent : motorisation soit 41,3%, électricité avec 17,8%, dispositif « air-portes » avec 13,4% et les organes de roulement soit 11,1%.

En termes d'évolution 2015 -2016, on notera, entre autres, les évolutions significatives des pannes liées à la carrosserie (+47,6%), aux dispositifs « air-portes » (+28,4%), aux équipements d'exploitation (+20,8%).

2. Le réseau de tramway

Le parc de rames mis à disposition du délégataire se répartit comme suit : 100 rames dont 88 Citadis TGA 402 (rames longues) et 12 Citadis TGA 302 (rames courtes). Le nombre de rames mis à disposition n'a pas évolué en 2016. L'âge du parc de rames est de 9,53 ans.

- **Taux de pannes et âges moyens du parc**



Sourc

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
— Taux de pannes Réseau tramway	0,20	0,29	0,31	0,46	0,41	0,32	0,42	0,50

L'âge du parc de rames progresse chaque année, à l'exception de 2014 où le précédent délégataire a pu réceptionner 23 rames supplémentaires dans le cadre de la phase III du tramway.

Après une baisse du taux de pannes en 2014, une hausse significative de + 31% est observée en 2015 et de + 19% en 2016. Afin de considérer cette évolution en 2016, il convient d'apprécier la nature des pannes.

Nonobstant, le vieillissement des rames des phases I et II, deux situations se déclinent :

- une diminution des pannes liées à la motorisation avec - 31%, aux équipements d'exploitation de - 26% et aux organes de roulement avec - 85%,
- une hausse des pannes liées à l'électricité avec + 82%, au fonctionnement des portes de + 167% et à la carrosserie de + 60%.

Pour l'augmentation des pannes relative à l'électricité, l'origine a été identifiée : défaillance des batteries de traction des rames de la fonction APS et cela essentiellement sur les rames de la phase III.

La coopération entre le délégataire, Bordeaux Métropole et la société Alstom a permis d'appréhender cette défaillance : « sensibilité » plus importante des batteries des rames de la phase III pendant les appels de courant et cela lors de passages en traction sur les batteries.

Des solutions ont été apportées telles que : la modification du logiciel de traction et du logiciel de programmation de charge de batteries et enfin la protection d'une carte électronique lors de court-circuit, afin d'éviter le risque d'incendie.

Les pannes dites « carrosserie » sont à rapprocher de l'accidentologie du tramway avec tiers et des dégâts matériels, soit limités ou importants lors de certaines collisions, avec immobilisation des rames pour réparation.

VIII. LA LOI RELATIVE À LA PRÉVENTION ET À LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS

La loi n° 2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs, a été publiée au journal officiel du 22 mars 2016.

Par délibération n°2016-189, en date du 29 avril 2016, le Conseil de la Métropole a adopté le principe d'un partenariat volontaire pour lutter contre le sexisme dans les transports.

Sont partenaires : Bordeaux Métropole, la ville de Bordeaux, l'Association de recherches et d'études sur la santé, la ville et les inégalités (ARESVI) et Keolis Bordeaux Métropole - exploitant du réseau de transports en commun.

L'objectif a été de réaliser, au cours de l'année 2016, un travail de recherche en commun sur le harcèlement dans les transports, en réalisant un état des lieux du harcèlement sexiste et sexuel subi par les femmes lors de leurs déplacements à travers la Métropole.

Afin de réaliser cette enquête, d'étudier le phénomène de harcèlement et la perception de ce dernier par les femmes, l'étude intitulée « Femmes et déplacements » a été réalisée sur huit mois en 2016 : un questionnaire en ligne a été diffusé : 5 218 réponses reçues dont 4 793 d'entre elles ont fait l'objet d'une analyse.

Les résultats retracent les réponses aux questionnaires, complétés par des entretiens individuels, des entretiens de groupes et des observations sur le terrain.

D'une manière générale, cette étude démontre que la plupart des femmes ressentent un sentiment d'insécurité dans les espaces publics : rue et transports. Ce sentiment prend son essence dans les comportements et attitudes sexistes subis régulièrement.

En ce qui concerne les transports, 100 % des utilisatrices du réseau ont fait l'objet au moins une fois d'un harcèlement sexiste ou agression sexuelle.

Sur le réseau de transports de la Métropole, les situations discriminatoires ou sexistes se produisent à hauteur de 40% soit 29% dans les rames de tramway et 11% dans les autobus.

Les entretiens permettent également de mettre en exergue le stress et le sentiment d'insécurité des femmes lors de leurs déplacements : celles-ci développant des stratégies afin de limiter les éventuelles agressions : marcher vite, adopter un style vestimentaire différent ...

CONCLUSIONS

138 millions de voyageurs soit une augmentation de la fréquentation annuelle de + 5,6% par rapport à 2015 : Bordeaux Métropole et le réseau TBM présentent un bilan « positif » pour l'année 2016.

En premier lieu, Bordeaux Métropole constate avec satisfaction que le réseau métropolitain poursuit sa croissance avec près de 7,3 millions de voyages supplémentaires en comparaison de 2015, ce qui atteste de l'attractivité du service des transports de la Métropole.

Sur deux années, c'est + 10% et la plus forte progression de fréquentation dans les réseaux de même taille en France.

La progression des autres services TBM est également à noter : + 8,7% de voyages supplémentaires pour Mobibus, + 4,4% d'emprunts de vélos pour le V³ et + 2,5% de véhicules ayant stationné dans les parcs relais.

Ces évolutions se traduisent par une progression de 7% des recettes qui s'élève à 66,4 millions d'euros en 2016. Toutefois, il convient de rester circonspect face à cette évolution. En effet, le taux de couverture (ratio

R/D) demeure en retrait d'un point par rapport au niveau prévu contractuellement avec un réalisé de 32,5% en 2016 contre 33,8% en prévisionnel indexé.

Par ailleurs, certains résultats affichés en 2016 ne sont pas au niveau des « objectifs-phares » fixés dans la convention de délégation, il s'agit notamment :

- du taux de fraude : après une baisse enregistrée en 2015 avec un taux mesuré de 10,1%, le réseau TBM propose une progression de la fraude, en 2016, à hauteur de 11,5%. Il convient de souligner que le délégataire n'a pu atteindre l'objectif contractuel fixé à 9%. Globalement, si Bordeaux Métropole prend en compte le taux de non validation 2016, mesuré à 9,6%, cela veut dire que 21,1% des utilisateurs de TBM sont en situation irrégulière,
- du niveau de fréquentation, en termes de validations : même si le nombre de validations progresse de 7,2% en comparaison de 2015, il convient de noter que Keolis Bordeaux Métropole n'a pas atteint l'objectif contractuel ajusté soit un écart à l'objectif de - 5,7%.

La vigilance de l'exploitant est par ailleurs demandée quant à l'état du matériel et des équipements de transport mis à disposition.

Cette demande est justifiée par les nombreuses pannes qui ont pu être relevées cet été sur le réseau de tramway mais également par les données produites dans le rapport annuel du délégataire concernant les taux de pannes et d'indisponibilité : ces taux qu'il s'agisse tant du bus que du tramway ne cessent d'augmenter et ce, régulièrement depuis plusieurs années.

Enfin, même si l'enquête annuelle de satisfaction 2016 menée par Bordeaux Métropole montre globalement des résultats positifs avec une note moyenne de 13/20 et un indice de 91,5% d'usagers satisfaits, le manque de régularité/ponctualité du réseau de bus reste le principal motif d'insatisfaction.

A moindre mesure, le même constat peut être fait pour le service Mobibus soit 1/5 des motifs d'insatisfaction malgré une satisfaction qui augmente d'un point par rapport à 2015, passant ainsi de 88,40% à 89,40%.

Pour l'année 2017, Bordeaux Métropole sera attentive aux résultats produits par le délégataire tant sur l'exploitation du réseau et de ses services (fréquentation, pannes, disponibilité ...) que sur la qualité du service offert aux usagers notamment par une amélioration de la ponctualité des services et une diminution significative du taux de fraude.

Il conviendra également que Keolis Bordeaux Métropole mette en place tous les moyens à sa disposition pour accroître :

- d'une part, les recettes tarifaires, en complément de l'augmentation tarifaire de fond décidée par le Conseil de la Métropole et du développement du nouveau système billettique,
- d'autre part, les recettes liées aux amendes par une augmentation du taux de recouvrement et enfin les recettes publicitaires suite à l'évolution future des différents contrats publicitaires.

Ces conditions permettront au final une amélioration du ratio R/D (recettes sur dépenses) du service public.

De son côté, Bordeaux Métropole en sa qualité de délégant devra s'impliquer en particulier dans le management environnemental, tel qu'il est demandé contractuellement au délégataire.

L'année 2017 se propose d'être de nouveau, une année riche en événements : le réseau TBM devra se préparer à l'arrivée de la Ligne à grande vitesse en adaptant son offre, s'ajuster au fil de l'eau à l'avancée des travaux de la future ligne D du tramway, poursuivre le déploiement du nouveau système billettique en partenariat avec Keolis Bordeaux Métropole et le prestataire, réorganiser l'exploitation de certaines lignes de bus et la maintenance des autobus par la mise en service du dépôt provisoire de Bastide Niel ...

... autant de défis à relever pour conforter son attractivité et conquérir de nouveaux voyageurs.

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis prendre acte des termes du rapport pour l'année 2016 présenté par le délégué, joint à la présente.

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

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 22 décembre 2017

REÇU EN PRÉFECTURE LE : 8 JANVIER 2018	Pour expédition conforme, le Vice-président,
PUBLIÉ LE : 8 JANVIER 2018	 Monsieur Christophe DUPRAT

Direction générale mobilités
Direction du réseau transports urbains

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC
DE TRANSPORTS URBAINS

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGANT 2016



SOMMAIRE

Les faits marquants	5
Chapitre 1 - La Délégation de Service Public de transports urbains	7
1.1 - Les bases contractuelles	7
1.2 - La gouvernance du contrat	8
1.3 - Les particularités du contrat	11
Chapitre 2 - L'exploitation du réseau et de ses services	17
2.1 - L'offre proposée aux usagers	17
2.2 - La tarification	19
2.3 - Les principaux résultats d'exploitation (<i>fréquentation, qualité, recettes</i>)	21
2.4 - La mesure de la fraude et de la non validation	47
2.5 - La mesure de la satisfaction	54
2.6 - Evolutions contractuelles et arrêté des comptes 2016	58
Chapitre 3 - L'analyse économique et financière	66
Chapitre 4 - Le suivi et le contrôle de la délégation	85
4.1 - La Direction du Réseau Transports Urbains	85
4.2 - Le suivi de l'exploitation	85
4.3 - Le suivi administratif et financier	89
4.4 - Le suivi technique	91
4.5 - Les points de vigilance	94
Chapitre 5 - Avis du délégant	103
Chapitre 6 - La Loi relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités	105

LES FAITS MARQUANTS DE 2016

4 janvier

Début des travaux de la future ligne D du tramway

22 janvier

Adoption de la stratégie métropolitaine des mobilités

février et avril

Réunions sectorielles sur le réseau

30 mars

Première réunion du comité des usagers de la DSP Transports

18 avril

Présentation de  et déploiement progressif de la nouvelle marque à partir d'août

24 mai

Lancement de l'application « Boogi », solution combinée de covoiturage avec le réseau : nouvelle signalétique au sol dans certains parcs relais

27 mai

Adoption du protocole n°1 à la convention

Adoption de la nouvelle grille tarifaire applicable au 1er août 2016

31 mai

Mise en service du ponton « Cité du Vin » pour Bat³

10 juin au 10 juillet

Le réseau s'organise pour



UEFA
EURO2016
FRANCE

8 juillet

Approbation des résultats comptables 2015 par le Conseil de la Métropole et des adaptations du réseau TBM, présentées en réunions sectorielles et adoption de l'avenant 1 à la DSP

1^{er} août

Evolution annuelle de la grille tarifaire

18 au 22 septembre

Semaine de la mobilité

5 au 10 octobre

Réalisation de l'enquête annuelle « Fraude »

21 octobre

Adoption des principes de la nouvelle tarification solidaire des transports

2 décembre

Adoption du règlement des transports scolaires

7 décembre

Remise des prix du GART à la Métropole : 1^{er} prix de modernisation (services partiels tramway) et 3^{ème} prix général

16 décembre

Approbation du protocole n°2 et de l'avenant n°2 par le Conseil de la Métropole et approbation du réseau de bus avec la mise en place de la ligne C vers Blanquefort

19 décembre

Extension de la ligne C vers Blanquefort et ouverture de deux nouveaux parcs relais : Gare de Blanquefort et Gare de Bruges / Terrefort

2016, C'EST AUSSI ...

Trois nouvelles stations V³ mises en service : « Cité du Vin » - « Darwin » « Achard » et sept agrandissements de stations existantes

Prolongation de l'activité du parc relais « Stalingrad » jusqu'en 2018

Déploiement progressif du système billettique (cartes d'abonnement « Pass »)

Travaux de rénovation de stations tramway par le délégataire : Hôtel de Ville et Hôtel de Région / St Bruno sur la ligne A - Hôtel de ville et Grand Théâtre sur la ligne B

CHAPITRE 1 - PRESENTATION DE LA DELEGATION

La société Keolis Bordeaux Métropole est titulaire de la délégation de service public de transports urbains. La convention a été signée le 19 novembre 2014, pour une durée de 8 années : du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2022.

L'exclusivité de l'exploitation du réseau de transports urbains de Bordeaux Métropole est ainsi assurée par Keolis Bordeaux Métropole en gestion déléguée.

L'ensemble des prestations déléguées est décrit dans la convention et les 36 annexes contractuelles qui fixent les prérogatives respectives du délégant (Bordeaux Métropole) et du délégataire (Keolis Bordeaux Métropole), en précisant notamment l'offre de service de référence, le niveau de qualité de service attendu et les objectifs fixés au délégataire.

Cette gestion déléguée comprend l'exploitation d'un réseau multimodal intégré TBM 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 (V³),
- d'un service de navettes fluviales (Bat³).

L'exploitation de ce réseau multimodal s'exerce sur le Ressort Territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (RT-AOM ancien Périmètre des Transports Urbains).

Le territoire métropolitain est constitué de 28 communes sur une superficie de 579 km² pour une population de 760 956 habitants (*réf INSEE 2014*).

1.1 - LES BASES CONTRACTUELLES

1.1.1 - Un forfait de charges : afin de couvrir les charges liées à l'exploitation du réseau, le délégataire est rémunéré sur la base d'une enveloppe prévisionnelle dénommée « forfait de charges ».

Ce dernier est fixé pour chaque année du contrat et ajusté selon des règles contractuelles précises.

Dans l'attente de la connaissance de l'ensemble des paramètres de l'année concernée, ce forfait de charges est versé au délégataire sur la base d'avances mensuelles, soit 1/12^{ème} du montant prévisionnel annuel.

Au titre de l'article 48 du contrat, afin de traduire ce forfait de charges en euros courants et en base réelle pour l'exercice de l'année, il est procédé :

- **pour la traduction en euros courants**, à l'actualisation des différentes charges composant ce forfait, par l'application de formules d'indexation contractuellement définies,
- **pour la traduction en base réelle ou définitive**, à l'ajustement du forfait :

- a. par la mesure des écarts entre montants prévisionnels et réels de différents facteurs : Contribution Economique Territoriale (CET), aides à la Réduction du Temps de Travail, récupération des charges de carburant, conventionnements d'aide à l'emploi (CICE),
- b. par la prise en compte des incidences financières liés à des événements intervenus sur le réseau au cours de l'année : services spéciaux, modifications de l'offre de transports au cours de l'année, modifications calendaires, variations des vitesses commerciales bus et tramway, impact des interruptions de services (grèves, accidents et manifestations).

1.1.2 - Des recettes : le délégataire est chargé de percevoir pour le compte de Bordeaux Métropole l'ensemble des recettes tarifaires et annexes (publicité, amendes et redevances de gestion des espaces commerciaux). Celles-ci sont reversées mensuellement et intégralement à Bordeaux Métropole.

1.1.3 - Une tarification : il est prévu une augmentation tarifaire annuelle en moyenne pondérée de 3% sous réserve de l'adoption de la grille tarifaire correspondante par l'autorité délibérante. Cependant, l'adaptation de la grille tarifaire relève de l'autorité délibérante, qui reste maître de la décision de rester dans cette disposition ou pas.

Par ailleurs, Bordeaux Métropole peut de sa propre initiative ou sur proposition du délégataire, décider de la création ou de la suppression d'un titre au regard de son impact sur le montant des recettes.

1.1.4 - Un mécanisme d'intéressements financiers défini à l'article 49 du contrat selon les critères ci-dessous :

- intéressement aux recettes tarifaires,
- intéressement à la fréquentation (hors PMR),
- intéressement aux recettes de publicité,
- intéressement aux recettes des amendes et à la diminution du taux de fraude,
- intéressement aux recettes tirées de la gestion des espaces commerciaux (redevances),
- respect des objectifs spécifiques au service Mobibus,
- intéressement à la qualité,
- partage des gains de productivité.

En fonction des données réelles constatées, un bonus ou un malus est ainsi appliqué.

En outre, faute pour le délégataire de remplir les obligations qui lui sont imposées, des pénalités peuvent lui être appliquées par Bordeaux Métropole conformément aux dispositions de l'article 58 comme le non respect des délais dans la transmission des documents, le non respect du Code du travail et de la réglementation générale des transports, le non respect du Plan Prévisionnel d'Investissements ...

1.1.5 - Des garanties bancaires : le contrat prévoit que le délégataire (le garant) doit payer au premier appel de Bordeaux Métropole (le bénéficiaire) un montant préalablement défini sans fournir aucune pièce ni, a fortiori, explication ou justification.

Ainsi depuis le 1^{er} janvier 2015, la Métropole bénéficie d'une garantie bancaire à première demande, relative à l'exécution du contrat, d'un montant initial de 5 000 000 €, montant qui est revalorisé au 1^{er} janvier de chaque année.

Elle bénéficie également d'une garantie bancaire à première demande, relative à la fin de contrat, d'un montant de 2 000 000 € montant qui sera revalorisé l'année précédente l'échéance du contrat.

1.2 - LA GOUVERNANCE DU CONTRAT

Cette dernière s'organise par la mise en œuvre d'un ensemble de dispositifs afin d'assurer une meilleure coordination entre Bordeaux Métropole et son délégataire, de prendre des décisions consensuelles et/ou de lancer des actions concertées.

En marge du cadre contractuel, la Direction Générale Mobilités active, en tant que de besoin :

Le Comité de suivi de la DSP : il est constitué de sept élus métropolitains et de représentants des services de la Métropole. Ses orientations font, si nécessaire, l'objet d'une validation par l'autorité délibérante.

Comité de suivi du 17 mai 2016 : Présentation de la prospective du budget annexe transport, des projets d'avenants n°1 et n°2, du projet d'arrêté des comptes de l'exercice 2015, de la nouvelle grille tarifaire 2016, des impacts liés à l'Euro 2016 et impacts liés à l'extension de la ligne C et des travaux de la ligne D.

Dans le cadre contractuel, il est prévu :

Le Comité des usagers : organisé par Bordeaux Métropole et présenté de manière conjointe avec le délégataire, il prend la forme d'une réunion publique ; son rôle consiste à recueillir les avis des citoyens sur l'exploitation du réseau et sur la qualité du service ainsi que d'identifier des pistes d'amélioration.

Le 30 mars 2016, Comité des usagers à Mérignac au Forum des associations, réunion publique animée par Christophe Duprat - vice-président des transports et la direction de Keolis Bordeaux Métropole.

Le Comité de coordination : cette instance est constituée de représentants des services métropolitains (DG Mobilités et direction de la communication) et de Keolis Bordeaux Métropole : lieu d'échanges sur l'exploitation et l'évolution du réseau, le suivi de la maintenance, la préparation des éventuels avenants et des actions communes ...

Le comité a un rôle consultatif ; les avis émis ne peuvent avoir pour objet ou pour effet de lier Bordeaux Métropole ou le délégataire. Ces avis peuvent être soumis, en tant que de besoin, au Comité de suivi.

Le comité de coordination se réunit chaque mois à l'exception du mois d'août.

11 comités de coordination se sont déroulés au cours de l'année dont un spécifique au déploiement du nouveau système billettique.

Le Comité technique du système d'information (SI) : il est piloté par la direction du programme numérique urbain de Bordeaux Métropole en collaboration avec la Direction Générale Mobilité et du délégataire.

Ce comité a pour missions notamment de définir les grandes orientations du SI Transport, d'établir et d'assurer le suivi du plan d'investissements en matière de sécurité informatique, de suivre le plan d'actions, de transmettre au Comité de coordination et au Comité de suivi les propositions d'évolution.

Au cours de l'année, 4 comités techniques ont été organisés.

Les réunions sur le patrimoine : afin d'assurer une meilleure gestion de l'ensemble des biens et des investissements, plusieurs réunions de suivi entre le délégataire et le délégant sont prévus à fréquence régulière (réunion de suivi de la maintenance, des investissements, des obsolescences)

Au cours de l'année, 16 réunions sur le patrimoine ont été organisées par le service système équipements et patrimoine des transports, ces dernières se répartissent comme suit :

- **1 réunion sur la gestion des stocks,**
- **5 réunions sur les investissements dont deux spécifiques à l'opération « tendeurs de LAC » et à l'opération d'automatisation des parcs relais,**
- **10 réunions sur la maintenance.**

Il est à noter également deux visites de contrôles sur sites de « Quatre Chemins » et « Gare Saint-Jean ».

Outre ces dispositifs contractuels, d'autres instances d'échanges et de coordination sont mises en place :

Les réunions sectorielles : en partenariat avec les communes et l'exploitant, ces réunions ont pour objectif de dresser un bilan du réseau existant et d'étudier les adaptations et optimisations possibles pour l'année suivante (modifications d'itinéraires, réduction ou augmentation de l'offre, adaptation des horaires ou du nombre de parcours).

En 2016, de nouvelles réunions sectorielles se sont déroulées au cours des mois de février et avril.

Des réunions complémentaires ont eu lieu également avec les communes concernées par l'extension de la ligne C vers Blanquefort afin d'aboutir en décembre 2016 à la validation d'un réseau bus adapté à ce nouveau secteur de dessertes.

Les groupes de travail thématiques : à l'initiative de la DG Mobilités ou du délégataire, des groupes de travail sont mis en place.

Pour 2016, ces groupes ont permis de compléter certaines dispositions contractuelles tant sur les plans qualitatifs que sur la gestion du patrimoine métropolitain et le suivi du plan prévisionnel d'investissements du délégataire.

1.3 - LES PARTICULARITES DU CONTRAT

Dans le cadre de ce contrat, Bordeaux Métropole a souhaité appréhender certains aspects de l'activité transports.

Le management environnemental : Bordeaux Métropole transforme progressivement son territoire afin de faire émerger une métropole qui combine des qualités d'attractivité, de performance environnementale et d'équité sociale, s'inscrivant ainsi dans une dynamique de développement durable.

La stratégie métropolitaine, s'articulant principalement autour de deux documents cadres de la Métropole que sont le Plan Climat et l'Agenda 21 en date de 2011, est déclinée dans l'annexe 23.

Celle-ci a pour objectif de guider le délégataire dans la mise en œuvre de ses propres stratégies environnementales et de responsabilités sociales.

Le délégataire se doit donc de satisfaire aux démarches suivantes :

- étendre le système de management environnemental (démarche ISO 14001) à l'ensemble de l'entreprise,
- maîtriser les consommations d'énergie et les consommations d'eau,
- réduire les émissions de gaz à effet de serre,
- valoriser les déchets,
- promouvoir et renforcer son programme d'insertion professionnelle,
- développer sa responsabilité sociale d'entreprise (RSE) : santé et sécurité au travail, renforcement de la diversité dans le recrutement, actions de formation ...,
- déployer la démarche ISO 9001 à l'ensemble de l'entreprise c'est-à-dire obtenir cette certification, en s'appuyant sur huit principes de management : l'orientation client, le leadership, l'implication du personnel, l'approche processus, le management, l'amélioration continue, l'approche factuelle pour la prise de décision et les relations avec les fournisseurs.

En 2016, Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé et maintenu la certification ISO 9001 pour la maintenance du matériel roulant et des infrastructures mais également la certification ISO 14001 avec extension du périmètre certifié à l'ensemble des activités de l'entreprise. Cette dernière certification a été intégrée à la certification ISO 14001 du groupe Keolis.

Ce dispositif environnemental est complété par deux indicateurs du plan qualité décrits en annexe 22 tels que : le suivi sur la mise en œuvre du bilan carbone et le suivi des consommations et fluides.

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire a remis pour 2016 :

- **le bilan carbone prenant en compte les émissions dues à l'activité des bâtiments et à l'activité de l'entreprise (carburants, déchets ...),**
- **le bilan de consommations en énergie de traction du réseau (gazole véhicules, Gaz Naturel pour Véhicules GNV, électricité) et de consommations des bâtiments (eau et électricité).**

Dans le cadre du bilan carbone, les émissions de Gaz à Effet de Serre générées par l'ensemble des activités du délégataire (consommation d'énergies, déplacements, déchets ...) est de 52 583 tonnes équivalent CO₂ soit une hausse de + 5,4% en comparaison de 2015.

Toutefois, rapportée au nombre de voyages (+5,6%) et kilomètres parcourus (+2,3%), l'émission unitaire du réseau métropolitain est de **381 grammes équivalent CO₂**, soit une baisse de -0,3% en comparaison de 2015.

En termes de consommation en énergies, il convient de noter les situations suivantes :

- pour les énergies de traction des véhicules : hausse du gazole (+3,6%), hausse de l'électricité (+15,6%), hausse du gazole non routier GNR pour les navettes fluviales (+5,3%), baisse de la consommation du GNV ou gaz naturel pour véhicules (-1,6%),
- pour les énergies liées au fonctionnement des bâtiments : évolution de la consommation de l'électricité et du gaz naturel et baisse du fuel domestique.

La gestion patrimoniale : afin de réaliser les missions contractuellement définies, Bordeaux Métropole a mis à disposition du délégataire, un ensemble de catégories de biens corporels et incorporels dont :

- **Un parc de matériel roulant** -
100 rames (100% électriques)
197 autobus articulés (78% au GNV)
139 autobus standards (74% au GNV) et 29 autobus standards hybrides
24 autobus à gabarit réduit
5 minibus (100% électriques)
2 microbus
2 navettes fluviales à propulsion hybride (électrique et diesel)
31 véhicules pour personnes à mobilité réduite

- **Les infrastructures et installations fixes nécessaires à l'exploitation du réseau** -

- **Les ateliers et les dépôts** -

Réseau de tramway : Achard, Bastide et La Jallère
Réseau de bus : Centre d'Exploitation du Lac (CEL) et Lescure
Mobibus : Allées des Pins

- **L'ensemble des immeubles nécessaires à l'exploitation** -

- **Les équipements, systèmes et outillages nécessaires à la maintenance et l'exploitation** -

- **Les biens incorporels** -

Eléments du système informatique, marques, logos ...

La valeur du patrimoine confié au délégataire, au 1^{er} janvier 2015 a été évaluée à 1,1 milliard d'euros (hors extension de la ligne C du tramway).

L'ensemble de ces biens se répartit en trois nomenclatures. Ils ont fait l'objet d'inventaires qualitatifs, quantitatifs et physiques distincts en début de contrat et ce de manière contradictoire avec le délégataire. Ont donc été distingués :

- **les biens de retour du contrat** : biens mis à disposition par la Métropole en début de contrat, biens acquis ou renouvelés par le délégataire dont le financement est assuré directement ou indirectement par les ressources du service ainsi que tous les biens informatiques identifiés comme tel par le contrat,

- **les biens de reprise** : tous les biens autres que de retour ; ces biens resteront la propriété du délégataire actuel tant que Bordeaux Métropole ou le prochain exploitant n'auront pas usé du droit de reprise en fin de contrat, en estimant que ces biens sont utiles à l'exploitation,
- **les biens propres au délégataire** : ce sont les biens non financés, même en partie, par les ressources du contrat et qui ne sont grevés d'aucune clause de retour obligatoire.

Tout au long du contrat, il sera procédé à la mise à jour de chacune de ces catégories par le biais de deux types d'inventaire :

- **un inventaire comptable** permettant d'identifier les biens dans la société dédiée ainsi que les tableaux d'amortissements correspondants : cet inventaire est tenu par Bordeaux Métropole,
- **un inventaire physique** des biens mis à disposition : cet inventaire incombe au délégataire et fait l'objet d'un contrôle ponctuel par le délégant.

Pour permettre la concordance de ces deux inventaires, le contrat impose entre autres :

- la tenue, à jour, de chaque inventaire (destruction ou disparition d'un bien, obsolescence ou réforme d'un bien),
- la mise à jour « au fil de l'eau » des inventaires et des stocks associés,
- son association aux chantiers engendrant une remise de biens,
- sa présence aux opérations de réception,

Il convient de préciser que le délégataire a la possibilité de refuser un bien remis, en cas de malfaçon ou vice caché.

La maintenance des biens : le délégataire se doit d'accomplir toutes les actions nécessaires pour garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens qui lui sont confiés avec pour exigence la qualité du service, la sécurité et l'optimisation des biens.

Le contrat s'inscrit dans cette démarche, avec l'établissement d'un Plan Qualité de Maintenance, figurant en annexe 19, qui permet de définir l'organisation pour la mise en œuvre et le contrôle des opérations d'entretien et de maintenance des biens avec :

- une définition de la politique de maintenance de l'entreprise,
- l'identification des ressources dédiées,
- l'identification de la politique de gestion documentaire,
- la mise en place d'indicateurs spécifiques référencés dans le Plan Qualité.

Ce Plan Qualité Maintenance s'articule principalement sur :

- la contractualisation d'une matrice des responsabilités entre délégant et délégataire,
- la mise en place d'un plan de gestion des obsolescences sur 10 ans et actualisable,
- l'ouverture d'un droit accès direct à la Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) au délégant,
- la mise en œuvre d'outils de gestion patrimoniale (programme annuel, réunions de suivi ...).

En 2016, suite et fin des travaux du groupe de travail délégant / délégataire par thématique pour la formalisation effective du Plan Qualité Maintenance. Ce dernier a été annexé dans l'avenant n°3.

Le Plan Prévisionnel d'Investissements du délégataire : Bordeaux Métropole a souhaité suivre la réalisation des investissements proposés par le délégataire ou demandés par La Métropole sur la durée de la DSP ceci afin de tracer la Valeur Nette Comptable des Biens (VNC) qu'elle devra solder au délégataire en fin de contrat ainsi que le montant réel global de ses dotations aux amortissements inhérentes aux investissements réalisés.

Pour chaque année de la DSP et avant d'engager toutes opérations, Keolis Bordeaux Métropole soumet à Bordeaux Métropole, son plan d'investissements selon trois natures (investissements neufs, renouvellements / gros entretiens et réparations) pour validation préalable.

Contractuellement, le délégataire doit respecter toutes les opérations d'investissements programmées sur l'année :

- si pour chaque plan au moins 80% du volume financier prévisionnel est réalisé, aucune pénalité n'est appliquée,
- si le délégataire réalise moins de 80% du volume financier prévisionnel, il est appliqué une pénalité de 10%, par plan, sur le différentiel entre le volume financier réel et les 80% du volume prévisionnel ; le volume financier non dépensé par plan est reporté l'année suivante.

En fin de contrat, si les amortissements cumulés réalisés sont inférieurs à ceux du prévisionnel contractuel actualisé par année, le délégataire reversera à Bordeaux Métropole, le différentiel d'amortissement.

Pour l'année 2016, les investissements prévisionnels et réalisés se déclinent comme suit :

- **les investissements neufs** : biens nouveaux ayant pour objet la modernisation, l'amélioration et les extensions du réseau, ils peuvent être portés par le délégant ou par le délégataire, ils représentent 22% du plan prévisionnel.

Plan prévisionnel Contrat en € 2013	Plan prévisionnel Avenant n°1 en € 2013	Plan prévisionnel Avenant n°3 en € 2013	Actualisation du plan en € 2016 avec report de 2015	Investissements réalisés en €2016 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation	Pénalités
4 550 297	3 028 808	2 670 766	3 311 412	2 797 550	84,5 %	0

- **les renouvellements** : investissements consistant à remplacer par du matériel neuf, à fonctionnalité identique et de qualité équivalente, les équipements devenus impropres à l'usage, ils sont portés par le délégataire à hauteur de 42% du plan prévisionnel, à l'exception des véhicules affectés au transport collectif.

Plan prévisionnel Contrat en € 2013	Plan prévisionnel Avenant n°1 en € 2013	Plan prévisionnel Avenant n°3 en € 2013	Actualisation du plan en € 2016 avec report de 2015	Renouvellements réalisés en €2016 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation	Pénalités
2 633 728	2 559 905	3 324 391	3 418 488	3 116 465	91,2 %	0

- **les Gros Entretien Réparations (GER)** : il s'agit des opérations de maintenance définies par la norme NF et qui relèvent de la section investissement, ils sont portés par le délégataire soit 36% du plan prévisionnel.

<i>Plan prévisionnel Contrat en € 2013</i>	<i>Plan prévisionnel Avenant n°1 en € 2013</i>	Plan prévisionnel Avenant n°3 en € 2013	Actualisation du plan en € 2016 avec report de 2015	GER réalisés en €2016 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation	Pénalités
4 822 562	3 142 562	3 881 016	4 132 025	4 559 623	110,3%	0

Pour l'année 2016, le récapitulatif des investissements prévisionnels et réalisés sur les trois plans est de :

<i>Plan prévisionnel total Contrat en € 2013</i>	<i>Plan prévisionnel total Avenant n°1 en € 2013</i>	Plan prévisionnel total Avenant n°3 en € 2013	Total Actualisation en € 2016 avec report de 2015	Réalisation sur l'année en €2016 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation	Pénalités
12 006 587	8 731 275	9 876 173	10 861 925	10 473 638	96,4%	0

Pour les années 2015 et 2016, il apparaît d'une part que certaines opérations identifiées de façon prévisionnelle, ont fait l'objet soit d'un décalage soit d'une réalisation anticipée et d'autre part que Bordeaux Métropole a sollicité le délégataire pour procéder à des investissements non prévus initialement au plan prévisionnel (par exemple pour le dépôt provisoire de Bastide Niel).

Ainsi au regard de ces situations, le plan prévisionnel d'investissements a fait l'objet de recalage au travers des avenants n°1 et n°3.

CHAPITRE 2 - L'EXPLOITATION DU RESEAU ET DE SES SERVICES

2.1 - L'OFFRE PROPOSEE AUX USAGERS

Le réseau doit sa structure actuelle à la restructuration effectuée le 22 février 2010 à la suite du changement de délégataire et sa dénomination commerciale actuelle au changement de nom effectué en avril 2016 quand le nom Tbc a été abandonné au profit de TBM. En effet, au titre de sa transformation, Bordeaux Métropole a souhaité décliner sa nouvelle identité sur son réseau de transports urbains.

Pour rappel en 2010, le réseau de bus a été restructuré afin d'améliorer la desserte des différentes lignes et « désengorger » le tramway. La mise en place de l'intermodalité avec les V³ (en 2010) et Bat³ (en 2013), qui multiplie les possibilités de connexions entre modes de transports différents, a été un élément clé de cette restructuration.

À cela s'ajoutent, 18 parcs relais offrant 5 265 places de stationnement et 3 parcs mixtes avec 252 places réservées aux seuls abonnés.

Le réseau de tramway

Il s'étend sur 63,1 kilomètres et propose 252 stations commerciales, ses trois lignes circulent de 5h30 du matin à 0h00 du soir et jusqu'à 1h00 du jeudi au samedi en départ de terminus.

	Parcours	km
A	Le Haillan Rostand / Pin Galant ↕ La Gardette Bassens Carbon-Blanc / Floirac Dravemont	24,2
B	Berges de la Garonne / La Cité du Vin ↕ Pessac France Alouette – Pessac Centre	19,5
C	Parc des Expositions - Stade Matmut Atlantique / Gare de Blanquefort / Cracovie ↕ Gare de Bègles / Lycée Vaclav Havel	19,4

Le réseau de bus

Ce dernier est composé de 78 lignes desservant 3 298 points d'arrêts, ses lignes se répartissent selon :

- 13 « Lianes » dont trois labellisées « Lianes + », ces trois lignes bénéficient d'aménagements de voirie (couloirs bus, priorité aux feux, arrêts sur chaussée) afin d'améliorer la régularité et le confort des usagers,
- 11 lignes principales qui complètent l'offre des Lianes sur les quartiers et les équipements attractifs,
- 6 lignes « Corol » permettant les déplacements de périphérie à périphérie en évitant le centre ville de Bordeaux,
- 10 lignes « Citéis » à caractère communal ou intercommunal reliant les différents quartiers entre eux,
- 15 lignes locales,

- 12 lignes spécifiques à caractère scolaire,
- 10 lignes « Flexo » dont quatre de jour et six de soirée,
- 1 ligne de nuit en fin de semaine.

On notera enfin une zone de transport à la demande dit « Resago » sur Ambès et Bouliac.

Le service Bat³

Le service de navettes fluviales

Depuis 2013, le réseau TBM propose le Bat³ dès 7h00 du matin et jusqu'à 19h00, les navettes fluviales transportent les usagers d'une rive à l'autre entre les pontons :

- « **Stalingrad** » avec des correspondances pour la ligne A du tramway et les lignes de bus 10, 27, 28, 45, 62, 80, 91 et 92 (au niveau de Quai de Queyries) et une station V³,
- « **Quinconces - Jean Jaurès** » avec des correspondances pour les lignes B et C du tramway et les lignes de bus 2, 3, 6, 26, 29 et 47 et une station V³,
- « **Les Hangars** » avec des correspondances pour la ligne B du tramway et la ligne de bus 45 et une station V³,
- « **La Cité du Vin** » avec des correspondances pour la ligne B du tramway et les lignes de bus 7, 32 et 45, et une station V³,
- « **Lormont Bas** » avec des correspondances pour les lignes de bus 7, 40, 91 et 92.

A l'exception du week-end, des jours fériés et selon les services, les navettes fluviales peuvent soit effectuer la liaison entre les cinq pontons, soit fonctionner uniquement entre « Stalingrad » et « Quinconces » ou entre « Quinconces » et « Lormont Bas » en ne desservant qu'un seul ponton intermédiaire (« Les Hangars » ou « La Cité du Vin » selon les services).

Le service V³

Le service de location de vélos en libre service

Mis en place le 20 février 2010, il est composé de 174 stations (dont 3 créations et 7 agrandissements intervenus entre mai et décembre 2016). L'emplacement des stations est choisi pour optimiser l'intermodalité : 9 stations sur 10 sont en effet à proximité d'une station tramway, de lignes de bus ou d'une gare.

Chaque station comporte une borne d'information interactive équipée d'un lecteur de carte bancaire et de 12 à 41 bornettes : la plus petite station est située Quai de Paludate, les plus grandes se trouvent à La Victoire, Gare Saint-Jean, Stalingrad, Peixotto et Forum à Talence.

Les V³ sont accessibles 24h/24 et 7j/7, grâce à une adhésion sur 24 heures, sur 7 jours, 1 mois ou 1 an.

Le service fonctionne avec une carte TBM ou Modalis pour les abonnés mensuels ou annuels, ou avec une carte bancaire pour les adhésions 24 heures ou 7 jours. La première demi-heure de location est systématiquement gratuite, puis s'accompagne d'un paiement progressif.

Le service compte également 31 stations V³+ pour des emprunts de longue durée suite à une correspondance avec le réseau TBM.

Les autres services « Vélos »

Les usagers-abonnés du réseau ont la possibilité de stationner leurs bicyclettes dans le parc de stationnement sécurisé de la Gare Saint-Jean où 250 places leur sont proposées.

Huit box fermés répartis sur le territoire métropolitain permettent également aux abonnés de stationner leurs vélos.

Le service Mobibus

Le service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite

Sur abonnement et ouvert de plein droit aux personnes en fauteuil roulant ou non voyantes, ce service fonctionne toute l'année (sauf le 1^{er} mai) de 5h30 à 00h30, sur simple réservation par téléphone avec possibilité d'abonnement pour des déplacements réguliers.

Mobibus propose le service « Prompto » qui permet aux usagers de réserver leur trajet le jour même, pour des besoins de déplacement de dernière minute ou improvisés, sur l'ensemble du territoire métropolitain et ce du lundi au samedi, de 8h00 à 20h00.

2.2 - LA TARIFICATION

La politique tarifaire métropolitaine, menée depuis de nombreuses années, repose sur les postulats suivants :

- fidéliser l'usager des transports urbains,
- développer l'intermodalité,
- simplifier progressivement la grille tarifaire pour une meilleure lisibilité,
- améliorer le ratio recettes / dépenses (ou taux de couverture).

Les principes contractuels

Le contrat, dans son article 46, a validé le principe d'une augmentation moyenne annuelle globale de la grille tarifaire à hauteur de 3% (hausse moyenne pondérée en fonction des ventes de chaque titre).

Cette hausse tarifaire a été intégrée aux projections financières du contrat.

Pour mémoire, ce principe d'augmentation annuelle a été retenu au regard du rapport particulièrement faible, sur le réseau métropolitain, entre les recettes provenant des usagers et les dépenses de fonctionnement, rapport appelé « ratio recettes sur dépenses ou R/D ».

Le contrat prédit une évolution du ratio R/D sur la durée de la délégation. **A titre prévisionnel**, celle-ci se décline comme suit :

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
33,2 %	34,3 %	35,6 %	38,2 %	40,1 %	43,2 %	45,7 %	48,4 %

** Les R/D présentés ci-dessus sont calculés en prenant en compte l'ensemble des recettes prévisionnelles indexées du réseau (tarifaires, publicité, amendes et redevances) et en dépenses, le forfait de charges prévisionnel non indexé.*

Cette faiblesse relative des recettes tarifaires en comparaison des charges méritait d'être corrigée afin de préserver les capacités financières de Bordeaux Métropole pour améliorer la qualité du service, étendre le réseau de transport public et garantir son attractivité.

Au 1^{er} janvier 2015, date d'effet du contrat, la tarification et les titres de transports sont ceux établis par Bordeaux Métropole et définis en annexe 6.

Enfin, les hypothèses d'engagement sur un objectif de recettes du délégataire ainsi que les ratios recettes sur dépenses de la délégation ont été élaborés et contractualisés sur ces bases d'évolution.

Le Conseil métropolitain reste toutefois seul décideur du pourcentage d'évolution qu'il souhaite appliquer annuellement à la grille tarifaire.

La nécessité d'une évolution tarifaire équilibrée

Dans un premier temps, il s'agit d'assurer l'ajustement des recettes attendues au regard de l'augmentation du forfait de charges, chaque année en lien avec le fort développement de l'offre et de la qualité de service offert aux usagers : restructuration du réseau de bus en 2010, création du service Bat³, mise en place et extension du service V³, et plus récemment, mise en exploitation des extensions des trois lignes de tramway et des services partiels.

Dans un second temps, il est nécessaire de prendre en compte que Bordeaux Métropole s'est fixée un objectif ambitieux de développement de son réseau de transport structurant dans le cadre du Schéma Directeur des Déplacements Métropolitains (SDODM), tel que validé par le Conseil métropolitain du 22 janvier 2016, lors de l'adoption de la stratégie métropolitaine mobilités, en insistant sur la nécessité de dégager des marges financières pour la réalisation de ce programme.

La hausse des tarifs en 2016

En date du 27 mai 2016 (délibération n°2016-274), Bordeaux Métropole a validé l'augmentation de tarifs de certains titres dans le respect des dispositions contractuelles. Ainsi pour l'année 2016, l'augmentation moyenne pondérée est de 2,98% selon les dispositions présentées ci-dessous :

Les titres occasionnels	Tarifs au 01/07/15	Tarifs au 01/08/16	Evolution
Tickarte 1 Voyage	1,50 €	1,50 €	=
Tickarte 2 Voyages		3,00 €	création
Tickarte 5 Voyages	6,70 €		suppression
Tickarte 10 Voyages (plein tarif)	12,40 €	12,70 €	+ 2,4%
Tickarte 10 Voyages (tarif réduit)	7,10 €	7,30 €	+ 2,8%
Titre Bordeaux Découverte 1 jour	4,60 €	4,60 €	=
Pass Soirée	2,00 €	2,00 €	=
Pass Evènement	2,00 €	3,00 €	+ 50%

A noter que le Pass Evènement évolue de manière significative passant de 2,00 € à 3,00 €. Ce tarif est appliqué aux jours de grandes festivités organisées sur le territoire métropolitain (marathon, fête du vin, fête du fleuve ...) permettant au plus grand nombre de personnes d'y participer.

Même avec cette augmentation, le Pass Evènement demeure compétitif en comparaison du Pass Journée à 4,60 €. Il permet d'une part la libre circulation sur le réseau, le jour de ces manifestations retenues, et d'autre part de bénéficier d'un stationnement au sein des différents parcs relais.

Les abonnements	Tarifs au 01/07/15	Tarifs au 01/08/16	Evolution
Pass Pitchoun Hebdo	5,00 €	5,50 €	+ 10%
Pass Jeunes Hebdo	8,70 €	9,00 €	+ 3,4 %
Pass Senior Hebdo	9,30 €	9,80 €	+ 5,4 %
Abonnement Hebdo	12,40 €	13,00 €	+ 4,8 %
Pass mensuel Pitchoun	15,00 €	16,00 €	+ 6,7 %

Les abonnements	Tarifs au 01/07/15	Tarifs au 01/08/16	Evolution
Pass mensuel Jeunes	30,40 €	31,30 €	+ 3,0 %
Cité Pass mensuel	43,50 €	45,50 €	+ 4,6 %
Pass mensuel Senior	34,00 €	37,70 €	+ 5,0 %
Pass annuel Pitchoun *	10,00 €	11,00 €	+ 10 %
Pass annuel Jeunes *	18,25 €	18,80 €	+ 3,0 %
Cité Pass annuel *	36,50 €	38,50 €	+ 5,5 %
Pass annuel Senior *	27,40 €	28,80 €	+ 5,5 %
Cité Pass Groupé (10 abonnements) *	29,20 €	30,80 €	+ 5,7 %
Cité Pass Groupé (500 abonnements) *	25,55 €	27,00 €	+ 5,1 %

* montants ramenés au mois

D'une manière générale, pour les abonnements, il est à noter :

- le maintien d'un avantage tarifaire entre abonnements mensuels et abonnements annuels « tout public » afin de fidéliser les usagers,
- le réajustement du montant des « Cité Pass Groupé » au regard de celui appliqué pour le Cité Pass « tout public »,
- l'augmentation de la gamme « Pitchoun », celle-ci n'ayant jamais été revalorisée depuis sa création en 2012,
- l'augmentation de la gamme « Jeunes » autour de 3% mais inférieure aux augmentations des autres catégories de titres.

La vente de titres à bord des navettes fluviales

Malgré la progression très forte du service, de l'ordre de + 30 % de fréquentation avec principalement des utilisateurs occasionnels, le coût d'exploitation du Bat³ (charges inhérentes au service) reste élevé pour la Métropole soit 3,95€ au voyage et 19,20€ au kilomètre.

Afin de permettre un meilleur équilibre, il a été validé une tarification différenciée à bord des navettes soit 2,00 € pour le titre 1 voyage (1,50 € par les autres canaux de distribution) et 3,50 € pour le titre 2 voyages (3,00 € par les autres canaux de distribution).

Sont impactés, les touristes et les utilisateurs occasionnels utilisant Bat³ pour un motif de loisirs (la moitié des usagers le week-end contre 20 % en semaine).

Le Bordeaux Métropole City Pass

Après expérimentation et un bilan satisfaisant sur deux années, la prolongation du partenariat, liant Bordeaux Métropole et l'Office du tourisme a été acté par avenant à la convention et cela pour les années 2016 à 2018.

2.3 - LES PRINCIPAUX RESULTATS

Les principaux résultats présentés ci-après sont issus des différents tableaux de bord et de la comptabilité analytique produits chaque mois par le délégataire.

En cas de manquement à cette obligation de reporting, le délégataire est assujéti à une pénalité. Ces derniers sont contrôlés par le Service Transports Urbains afin de vérifier la cohérence des données par rapport aux éléments prévisionnels et/ou constatés

Ce contrôle permet ainsi deux types d'analyses :

- une analyse comparative avec les exercices précédents,
- une analyse des résultats par rapport aux engagements contractuels : atteinte ou non des objectifs, application du système de bonus / malus, application des pénalités, recensement d'événements survenus sur le réseau ayant un impact sur l'exercice, prospective sur les résultats comptables de l'année ...

		Résultats 2016	Evolution n-1	Objectifs contractuels ajustés
Les kilomètres parcourus <i>km commerciaux et km HLP</i>	Réseau de tramway <i>(réseau régulier et dessertes pour l'Euro 2016)</i>	6 516 884	+ 7,4 %	
	Réseau de bus <i>(lignes régulières, lignes affrétées et occasionnelles)</i>	26 775 724	+ 0,9 %	
	Service Bat ³	66 028	+ 6,6 %	
	Sous total réseau TBM	33 358 636	+ 2,2 %	32 741 905
	Service Mobibus	1 452 691	+ 4,8 %	1 453 261
	Total tous services	34 811 327	+ 2,3 %	
Les voyages comptables	Réseau de tramway	86 323 459	+ 8,5 %	
	Réseau de bus	51 416 371	+ 0,9 %	
	Service Bat ³	320 932	+ 31,9 %	
	Sous total réseau TBM	138 060 762	+ 5,6 %	135 378 958
	Service Mobibus	106 726	+ 8,7 %	96 235
	Total tous services	138 167 488	+ 5,6 %	
Les validations <i>(issues du système billettique)</i>	Réseau de tramway	57 391 990	+ 10,1 %	
	Réseau de bus	34 143 770	+ 2,8 %	
	Service Bat ³	160 473	- 10,6 %	
	Total réseau TBM	91 696 233	+ 7,2 %	97 225 186
Les autres services	Le service V ³ en nombre d'emprunts	2 560 242	+ 4,4 %	
	Les parcs relais en nombre de véhicules	1 479 642	+ 2,5 %	

2.3.1 - Les kilomètres parcourus : progression de 2,3% tous modes confondus (services réguliers et sous-traités) en comparaison de l'année 2015. Sur les 34 811 327 kilomètres parcourus, 76,9% sont réalisés par le réseau de bus, 18,7% par le réseau de tramway, 4,2% par le service Mobibus et 0,2% par les navettes fluviales.

Les kilomètres commerciaux (avec voyageurs) représentent 85,3% tandis que le poids des "Haut-Le-Pied" (sans voyageur) est de 14,7%.

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

Dans le cadre des travaux de la ligne D, Bordeaux Métropole a autorisé, par avenant, le délégataire à sous traiter les lignes 44, 56 et 72 sans que ce volume d'affrètement, à vocation temporaire, ne soit décompté de cette enveloppe contractuelle.

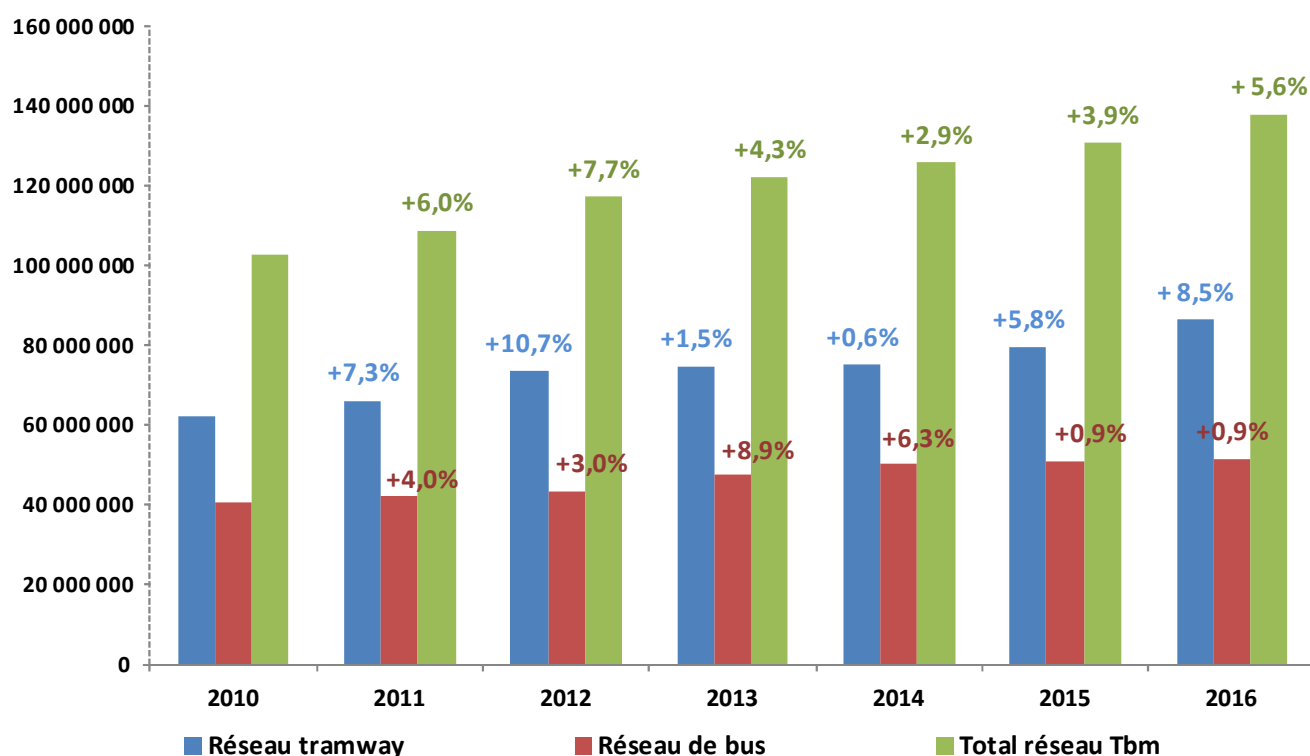
2.3.2 - La fréquentation du réseau : la fréquentation se mesure selon deux dimensions : les voyages comptables et les validations.

Les voyages comptables : conformément aux dispositions contractuelles, ces derniers se calculent sur la base du nombre de titres vendus auquel est appliqué un coefficient de mobilité propre à chaque titre.

Ces voyages sont ensuite ventilés sur chaque ligne du réseau au prorata des validations enregistrées sur chacune d'elles.

Avec 138 060 762 voyages en 2016, le réseau métropolitain poursuit sa forte croissance soit près de 7,3 millions de voyages supplémentaires ou + 5,6% en comparaison de 2015.

Evolution des voyages comptables depuis 2010



Depuis janvier 2010, ce sont près de 850 millions de voyages qui ont été réalisés sur le réseau métropolitain (tramway, bus et Bat³), avec une hausse d'environ +34,5 % de la fréquentation entre 2010 et 2016.

En 2016, le tramway enregistre une hausse annuelle de +8,5 %, passant ainsi à 86,3 millions de voyages. La mise en exploitation des extensions des trois lignes et des services partiels tout au long de l'année 2015 explique en partie cette évolution significative de la fréquentation sur le réseau de tramway.

Voyages Evolution n-1

Ligne A	33 879 325	+ 6,5 %
Ligne B	31 172 461	+ 7,9 %
Ligne C	21 271 665	+ 12,7 %

Malgré une restructuration importante des lignes de bus suite à la mise en service des extensions et d'une offre contenue en termes de kilomètres, le réseau bus enregistre une légère augmentation de +1 % avec 500 000 voyages de plus enregistrés en 2016, dépassant ainsi les 51 millions de voyages. Selon la catégorie de lignes, les évolutions sont les suivantes :

Voyages Evolution n-1

Lianes structurantes « Jour »	37 491 715	+ 2,9 %
Lignes principales	5 214 000	- 2,8 %
Lignes « Corol »	4 189 927	+ 5,5 %
Lignes « Citéis »	1 722 871	- 6,4 %
Lignes locales	1 354 966	+ 1,5 %
Lignes spécifiques	103 223	+ 6,2 %
Lignes « Flexo Jour »	143 124	+ 13,2 %
Service Résago	2 194	- 58,9 %
Lianes structurantes « Soirée »	1 151 696	+ 4,7 %
Lignes « Flexo Soirée »	12 711	- 35,8 %
Ligne 58 Soirée	13 172	- 6,1 %

Les voyages sur les autres réseaux

TBM continue sa nette progression au regard de certains autres réseaux de transports même s'il convient d'être circonspect dans la comparaison : superficie différente couverte par les réseaux, structure et offre (bus, tramway et/ou métro) dissemblables selon les agglomérations :

Rappel Année 2015

Année 2016

	Km parcourus (en millions)	Voyages (en millions)	Evolution voyages n-1	V/K *	Km parcourus (en millions)	Voyages (en millions)	Evolution voyages n-1	V/K *
Bordeaux	32,6	130,7	+ 3,9 %	4	33,3	138,1	+ 5,6 %	4
Toulouse	34,3	169,8	+ 1,9 %	5	35,2	180,1	+ 6,1 %	5
Lille	44,2	168,0	+ 1,9 %	4	-	-	-	-
Nantes	26,9	132,4	+ 1,7 %	5	27,8	133,5	+ 0,8 %	5
Strasbourg	17,9	120,5	+ 0,7 %	7	17,7	116,5	- 3,3 %	7

* ratio « Utilisation du réseau » : nombre de voyages par le nombre de kilomètres parcourus

Les validations : ce sont les données brutes remontées par le système billettique, le contrat prévoit un système d'intéressement lié à l'évolution de cette fréquentation. Des engagements ont été déterminés pour chaque année du contrat.

Dans le cadre des arrêtés des comptes, ces objectifs contractuels dits « en base théorique » font l'objet de modifications suite à différents événements intervenus au cours de l'année (modifications d'offre, évolution tarifaire, variations calendaires, interruptions du service ...) et ce afin de calculer ces objectifs dits « en base définitive ». Les validations réelles de l'année sont ensuite comparées à la base définitive pour application ou non de pénalités.

Pour l'année 2016, le nombre de validations issues du système billettique est de 91 696 227 pour un objectif fixé à 97 225 186 validations en base définitive. Au regard des dispositions contractuelles, le Délégué a été redevable d'une pénalité d'un montant de 303 759 €.

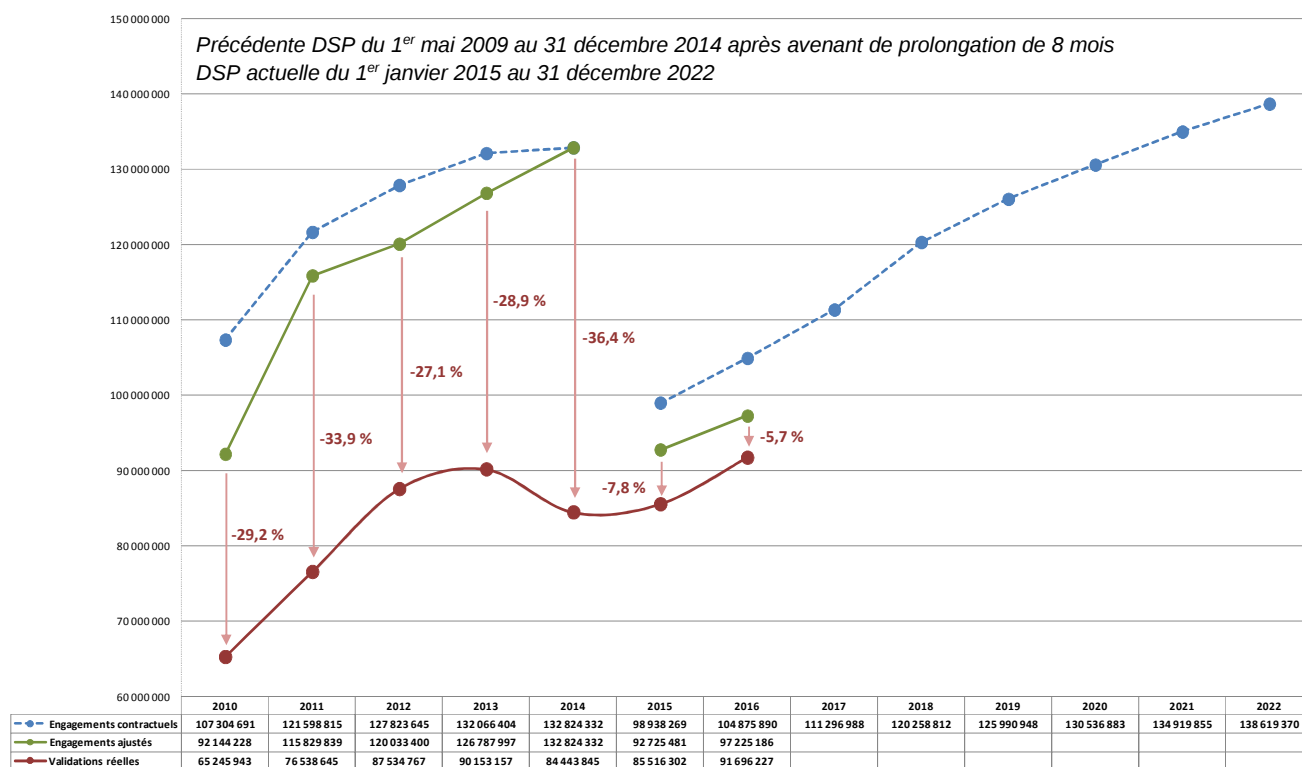
Les validations et les engagements contractuels du délégataire

Pour les années 2010 (précédente DSP) à 2016 (DSP actuelle), les engagements en termes de fréquentation sont présentés :

- en base théorique tels que stipulés dans les conventions respectives,
- en base définitive c'est-à-dire révisés par les impacts inhérents aux différents avenants et ajustés par les facteurs contractuels relatifs à chaque contrat (modifications de l'offre, variations calendaires, interruptions de service ...), l'engagement en base définitive est validé par les arrêtés des comptes respectifs.

Pour les années 2015 et 2016, l'engagement théorique contractuel a été révisé suite à l'avenant n°1 (délibération n°2016-387 du 8 juillet 2016) et à l'avenant n°3 (délibération n°2017-412 du 7 juillet 2017).

Les engagements de 2017 à 2022 seront également reconsidérés sur ces mêmes bases contractuelles.



D'une manière générale et compte tenu de l'évolution régulière de l'offre du réseau métropolitain depuis 2010 (modification du réseau de bus, extensions des lignes de tramway, évolution du périmètre, impacts de travaux ...), les engagements théoriques contractuels ont été révisés, à la baisse, par les différents avenants et consolidés par les facteurs d'ajustements tels que stipulés par les conventions respectives.

Pour le contrat actuel, les engagements théoriques ont été révisés par les avenants n°1 et n°3 et ajustés lors des arrêtés des comptes soit une diminution de l'engagement de - 6,7% en 2015 et - 7,9% en 2016.

Toutefois, le délégataire n'a pu honorer ses engagements 2015 et 2016 et a été redevable de la pénalité maximale de 300 000 €₂₀₁₃ depuis le début du contrat.

Pour l'exploitation de l'ensemble du réseau, (tramway, bus et bat³), après une période de baisse, une évolution annuelle du nombre de validations est constatée de nouveau en 2015 de 1,3% et de 7,2% à fin 2016. Enfin, le réseau de tramway propose une évolution 2016 significative avec +10,1 % sous l'effet de la mise en service des quatre extensions des lignes et des services partiels en année pleine.

Le réseau de bus présente une évolution plus faible, avec une hausse de + 2,8 % en 2016 contre une baisse de - 2,2% l'année précédente.

Les validations et les stations tramway

16 stations enregistrent plus de 3000 validations brutes en moyenne par jour ouvré sur l'ensemble du réseau, soit 44% des validations sur l'ensemble du réseau.

Ces stations sont situées principalement dans l'hyper-centre de Bordeaux à l'exception de « Gare Saint-Jean », « Montaigne-Montesquieu » (Campus de Talence), « Hôpital Pellegrin » et « Buttinère » (parc-relais de 600 places et nombreuses lignes TBM et TransGironde en correspondance).

Sont à noter également les stations localisées près de pôles générateurs forts, comme « Arts et Métiers », « Peixotto », « Palais de Justice » ...

Enfin, les stations « Cap Métiers » et « Gare de L'Alouette » sur la ligne B n'enregistrent que 200 validations en moyenne par jour ouvré ; ces deux stations se situent d'une part, dans une zone en cours de développement avec l'ouverture de bureaux prévue en 2017 (« Cap Métiers ») et d'autre part dans une zone en attente du développement du secteur de la gare (« Gare de l'Alouette »).

Les validations et les titres

Les abonnements (Pass mensuels et annuels, Modalis ...) représentent 51,6% des validations, les titres oblitérables (gammas de tickartes, Pass Soirée, Pass Tourisme) 31,3%, et les autres titres (Cartes Congrès, Groupes, titres sociaux ...) 17,1%.

Sur cette représentativité globale, par catégorie de titres, il est à noter entre autres :

		Représentativité
Titres oblitérables	Tickarte 10 Voyages Plein Tarif	14,5 %
	Tickarte 1 Voyage	7,4 %
	Tickarte 10 Voyages Tarif Réduit	3,9 %
	Tickarte Hebdo	1,7 %
Abonnements	Pass Jeunes Annuel	28,7 %
	Cité Pass Groupé	9,2 %
	Cité Pass Annuel	6,5 %
	Pass Seniors Annuel	2,1 %
	Modalis TerBus	1,1%

2.3.3 - La fréquentation du service Bat³

Ce service connaît une nette progression avec près de +32% de voyageurs en 2016 pour dépasser le seuil des 300 000 voyages.

L'augmentation de la fréquentation est liée en partie à l'ouverture du nouveau ponton « Cité du Vin » le 1^{er} juin 2016, mais elle est également due à la diminution des services interrompus liés à certains aléas comme la diminution des pannes soit - 43% par rapport à 2015, de la levée du pont Chaban-Delmas en 2016 ...

Depuis sa mise en service le 2 mai 2013, la fréquentation du Bat³ se décline comme suit :

	Voyages	Evolution	Kilomètres	V/K *
2016	320 932	31,9 %	66 029	5
2015	243 248	30,0 %	61 938	4
2014	187 165	non significatif	57 966	3
2013	94 688		34 332	3

* ratio « Utilisation du service » : nombre de voyages par le nombre de kilomètres parcourus

De manière générale, ce service est fortement marqué par la saisonnalité et par son utilisation en semaine ou le week-end. En semaine, le parcours Quinconces - Stalingrad est l'origine / destination la plus prisee, alors que la liaison Quinconces - Lormont marque une plus forte fréquentation le week-end.

Le service est majoritairement utilisé par les habitants de la Métropole : 66% de résidents et 50% des voyageurs font une correspondance avant ou après le Bat³ (42% avec le tramway). Les touristes l'utilisent à 50% le week-end alors qu'en jours ouvrés, son utilisation est de 20%.

Trois catégories de mobilité sont observées:

- 33 % de mobilité pendulaire (trajets domicile - travail / établissements scolaires),
- 35 % de mobilité non pendulaire (trajets domicile - achats / loisirs),
- 32 % de mobilité sans lien avec le domicile.

A noter que cette évolution de la fréquentation est inverse à celle des validations sur ce service, ce qui tend à mettre en exergue un défaut de validation de la part des usagers et/ou un défaut de cohérence du calcul des voyages comptables.

2.3.4 - La fréquentation des parcs relais et des parcs mixtes

• **Les parcs relais** sont des équipements de stationnement automobiles et deux roues, organisés en surface ou en superstructure, associés au réseau TBM. Ces aires de stationnement sont gardiennées et sécurisées par un système de vidéo surveillance.

Toutefois, certaines structures comme Arlac, Galin, Arts et Métiers et Quatre Chemins permettent aux personnes travaillant régulièrement de nuit de stationner leurs véhicules en dehors des horaires d'ouverture. A noter que le stationnement n'est autorisé que si le véhicule est doté d'un macaron pour identification.

• **Les parcs mixtes** (Mérignac Centre, Pessac Centre et Porte de Bordeaux) sont des structures accessibles à tout public mais non gérés par le délégataire, ils offrent des places réservées aux seuls abonnés du réseau du lundi au vendredi uniquement.

La fréquentation	Localisation	Lignes	Places	Nombre de véhicules	Taux d'occupation en jours ouvrés	Evolution
Parcs relais en ouvrage						
Buttinière	Lormont	A	601	222 407	125%	2,4%
Arlac	Mérignac	A	398	137 195	116%	3,9%
Quatre Chemins	Mérignac	A	398	72 371	58%	-12,0%
Arts et Métiers	Talence	B	593	132 629	73%	5,9%
Ravezies	Le Bouscat	C	366	139 707	123%	4,6%
Parcs relais en surface						
Galin	Bordeaux	A	404	149 871	122%	9,5%
Lauriers	Lormont	A	189	41 849	76%	-3,5%
Dravemont (abonnés)	Floirac	A	46	8 558	70%	67,3%
Unitec	Pessac	B	249	42 508	57%	-11,3%
Bougnard	Pessac	B	168	55 550	109%	3,2%
Stalingrad	Bordeaux	A	250	121 796	143%	10,7%
Les Aubiers	Bordeaux	C	234	77 674	111%	-7,5%
La Gardette	Bassens	A	393	73 381	65%	-0,5%
Brandenburg	Bordeaux	B	211	40 375	66%	13,3%
Cité des Pins	Mérignac	A	220	14 663	22%	78,8%
Le Haillan-Rostand	Le Haillan	A	204	61 501	102%	22,1%
Le Dorat	Bègles	C	193	42 651	74%	NS
Alouette	Pesac	B	148	12 578	27%	NS
TOTAL PARCS RELAIS			5 265	1 447 264	76%	1,90%
Parcs mixtes (abonnés)						
Mérignac Centre			84	4 772	23%	-3,2%
Porte de Bordeaux			84	23 238	111%	56,0%
Pessac Centre			84	4 368	21%	21,0%
TOTAL PARCS MIXTES			252	32 378	49%	38,0%
TOTAL PARCS			5 517	1 479 642	89%	2,5%

Pour 2016, il est à noter :

- l'ouverture des parcs relais de « Bègles - Le Dorat » et « Gare de Pessac - Alouette » en avril 2015,
- la fermeture définitive du parc relais « Carle Vernet » sur la ligne C au 31 décembre 2015,
- le maintien de l'activité du parc « Stalingrad » de 2016 à 2018 (article 3.2 de l'avenant n°3),
- l'ouverture au 17 décembre 2016 des parcs relais de « Gare de Blanquefort » et « Terrefort - Gare de Bruges » suite à l'extension de la Ligne C.

Avec 1 479 642 véhicules en 2016, la fréquentation des parcs-relais et des parcs mixtes a augmenté de +2,5% en comparaison de 2015 avec un taux d'occupation de 89%.

L'année 2016, c'est aussi :

- huit parcs relais présentant des taux d'occupation supérieurs à 100% (Buttinière, Arlac, Ravezies, Galin, Stalingrad notamment),
- évolution de la fréquentation du parc relais « Le Dorat - Gare de Bègles » avec plus de 42 000 véhicules enregistrés en 2016, possible report des véhicules sur cette structure suite à la fermeture du parc « Carle Vernet »,

- « modeste » progression des parcs « Cité des Pins » et « Gare de Pessac-Alouette »,
- forte hausse de la fréquentation du parc relais de Dravemont (+ 67%), avec un taux d'occupation moyen en jour ouvré de l'ordre de 70%,
- hausse de 13% de la fréquentation du parc relais de Brandenburg, qui « profite » à la fois de la fiabilisation de la desserte de la ligne B dans le quartier de Bordeaux Bacalan-Claveau et du passage des navettes « stades » les jours de match.

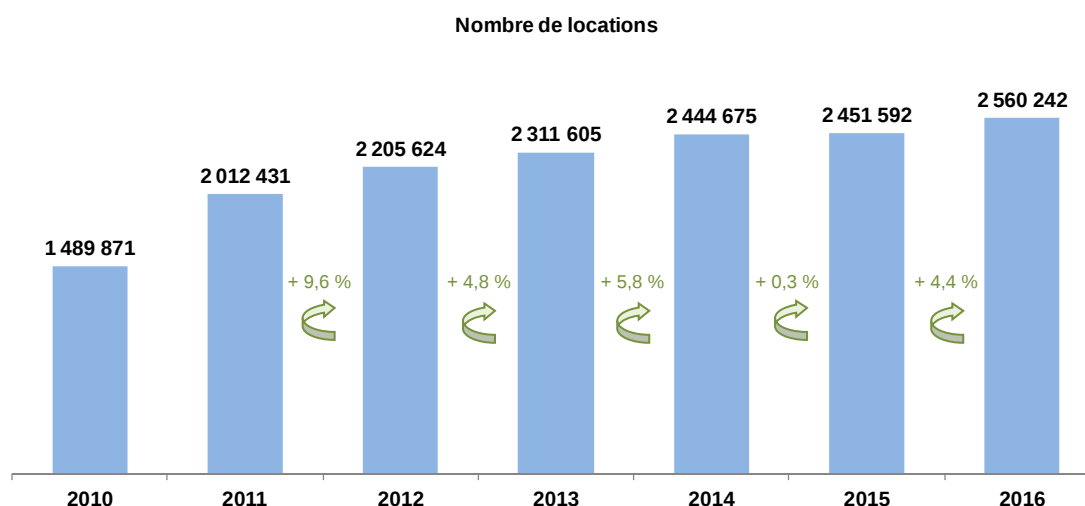
2.3.5 - La fréquentation du service V³

L'année 2016 est marquée par la création de 3 nouvelles stations et 7 agrandissements :

	Stations	Bornettes	Adresse	Commune	Mises en service
Créations	La Cité du Vin	20	Quai de Bacalan	Bordeaux	31/05/2016
	Rue Achard	20	Rue Achard	Bordeaux	01/12/2016
	Darwin	20	Quai des Queyries	Bordeaux	01/08/2016
Agrandissements	Gambetta	+20 (soit 40)	Place Gambetta	Bordeaux	24/08/2016
	Galin	+12 (soit 30)	Avenue Thiers	Bordeaux	01/09/2016
	Tourny	+10 (soit 30)	Allées de Tourny	Bordeaux	27/09/2016
	Jardin Public	+10 (soit 30)	Cours de Verdun	Bordeaux	05/09/2016
	Rue St-Vincent de Paul	+22 (soit 44)	Rue Saint-Vincent-de-Paul	Bordeaux	25/08/2016
	Cenon Gare	+12 (soit 30)	Rue Edouard Vaillant	Cenon	Prévu début 2017
	Cours du Médoc	+20 (soit 40)	Quai des Chartrons	Bordeaux	16/09/2016

Au 31 décembre, ce service met à disposition des usagers 174 stations avec une moyenne de 1 750 vélos par jour. Tout comme le Bat³, la fréquentation est fortement liée aux conditions climatiques, les mois de juin, septembre et octobre ont été les plus fréquentés.

Après une année de stabilité, le service V³ connaît une hausse de sa fréquentation en 2016, de l'ordre de +4,4% pour atteindre 2 560 242 locations soit 108 650 locations supplémentaires, ce qui tend à mettre en évidence un attrait des usagers pour ce type de déplacement.



77% des locations s'effectuent dans le secteur intra-boulevards sur les stations situées sur la Rive Gauche entre la Garonne et les Boulevards.

Secteurs	Locations	
intra-boulevards	1 970 347	76,96%
boulevards <> rocade	393 815	15,38%
extra-rocade	22 733	0,89%
Rive Droite intra-rocade	172 537	6,74%
Rive Droite extra-rocade	810	0,03%
TOTAL	2 560 242	

La station « Place de la Victoire » est la plus fréquentée avec plus de 96 000 locations enregistrées en 2016 du fait de l'usage soutenue des étudiants, puis viennent ensuite les stations « Gambetta » (73 000 locations) et « Hôtel de Ville » (70 000 locations) qui sont en hyper-centre.

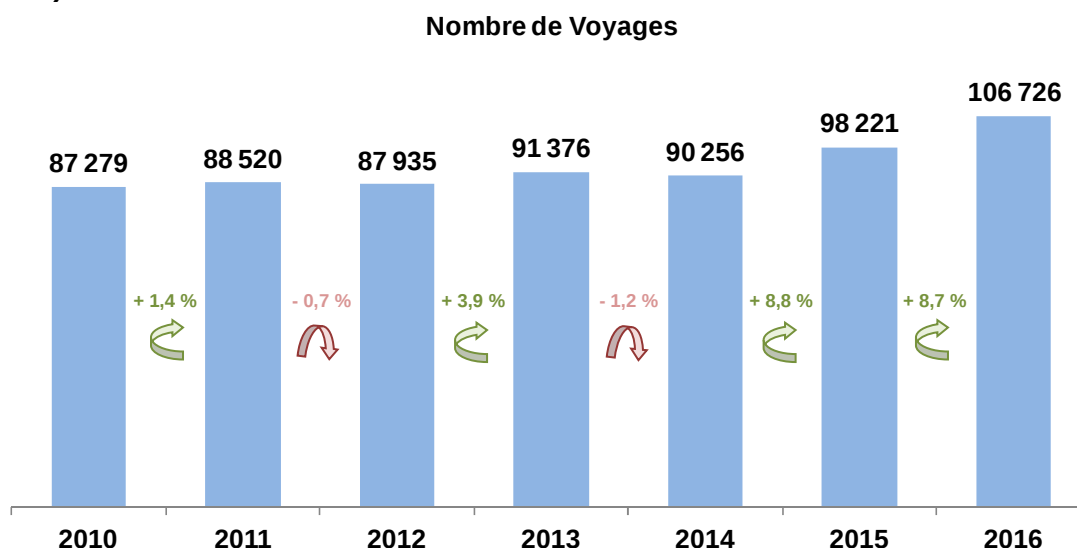
Le record de fréquentation sur une journée, depuis l'inauguration du service, a été enregistré le 11 juin 2016 avec 15 256 emprunts. Outre des conditions météorologiques favorables, ce pic pourrait s'expliquer également par le 1^{er} match de l'Euro tenu ce jour.

Ont par ailleurs été comptabilisées en 2016, 43 560 entrées dans l'ensemble des abris vélos fermés, gérés dans le cadre du contrat.

2.3.6 - La fréquentation du service Mobibus

Pour la deuxième année consécutive, Mobibus enregistre une augmentation du nombre de voyages de + 9%, lui permettant de dépasser, en 2016, les 100 000 voyages annuels.

Cette évolution s'explique par la fiabilisation du service en termes de ponctualité mais également par le nombre de ses adhérents (+8,4% pour 4 238 adhérents en 2016) **conjuguée à la prise en compte dans le calcul de fréquentation des accompagnants gratuits et payants (nouvelle disposition contractuelle).**



Dans le cadre du contrat, le délégataire est incité à améliorer l'offre de référence de Mobibus par la mise en place d'un système d'intéressement portant sur :

- **l'augmentation du pourcentage des kilomètres commerciaux** en comparaison de kilomètres totaux réalisés (distances commerciales et distances Haut-Le-Pied) : l'objectif pour l'année 2016 était fixé à 55,7%. Avec un taux réalisé de 55,2%, inférieur à l'objectif assigné, **le délégataire a été redevable d'une pénalité,**
- **la diminution du taux d'annulation** c'est-à-dire le nombre de transports annulés par les usagers sur

le nombre total de transports demandés : avec un taux d'annulation de 23,1% en 2016 (30 097 transports annulés sur un total de 130 307 transports demandés) inférieur à l'objectif fixé de 23,8%, **le délégataire a bénéficié d'un bonus.**

Enfin, au titre de la démarche qualité mise en œuvre par la Métropole, l'exploitant se doit de garantir un service de qualité en termes de :

- **régularité et ponctualité du service** c'est-à-dire le respect d'un objectif mensuel fixé à 97% de missions assurées à l'heure affichée : pour 2016, les taux mensuels mesurés sont compris entre 97,2% et 98,9%, à ce titre **le délégataire a bénéficié d'un bonus,**
- **disponibilité du service**, c'est-à-dire l'aptitude du délégataire à répondre à une demande de transport en garantissant des horaires de passage. Cette notion de disponibilité est mesurée par le taux de refus. L'objectif de 2016 est de 1,9% de refus de transport sur le total des transports demandés. Compte tenu d'un taux annuel mesuré à 2% et supérieur à l'objectif, **le délégataire a été redevable d'une pénalité.**

2.3.7 - La qualité des services

Bordeaux Métropole attache une grande importance à la qualité du service public de transport rendue, tant aux utilisateurs occasionnels qu'aux utilisateurs réguliers et/ou abonnés.

Cette gestion de la qualité, sur la durée du contrat, donne la priorité :

- à la poursuite des efforts en matière de la qualité de service,
- à la réalisation d'un « saut » de performance, attendu et réalisable par le délégataire,
- au développement de nouveaux services personnalisés, en orientant le service vers une relation individualisée avec l'usager,
- à la fidélisation des usagers actuels et futurs.

La démarche qualité est définie dans l'annexe 22, et s'articule autour de cinq axes :

- l'axe 1 : plan qualité « chaîne de la mobilité »,
- l'axe 2 : plan qualité d'exploitation,
- l'axe 3 : plan de maintenance,
- l'axe 4 : certifications et labellisation qualité,
- l'axe 5 : suivi du réseau.

Elle 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.

a. l'année 2016

En 2015, des rencontres entre la direction du réseau transports urbains et le délégataire ont débuté afin de finaliser certains référentiels, méthodes de suivi et grilles de mesures.

Ces rencontres n'ayant pas abouti, c'est pourquoi il a été décidé, pour l'année 2016, la neutralisation de la première vague de mesures de l'axe 1 « chaîne de la mobilité » qui constituerait la « base zéro ».

Certains indicateurs de l'axe 2 « plan qualité d'exploitation » comme la régularité/ponctualité des bus, du tramway et des navettes fluviales et de l'axe 3 « plan de maintenance » tels que les suivis de l'état des stations et des plateformes font toujours l'objet de discussion entre les parties pour aboutir à un référentiel commun..

b. l'axe 1 : Plan Qualité « Chaîne de la mobilité »

Conformément aux dispositions de l'annexe 22-1, relatives à cet axe, des contrôles de la qualité du service rendu doivent être réalisés par Bordeaux Métropole sur la base des référentiels décrits dans cette même annexe.

A cette occasion et dans un cadre collaboratif, des réunions de travail se sont tenues en 2015 et 2016 pour permettre la mise en œuvre du référentiel et la mesure de différents items sur l'ensemble des services du réseau TBM.

Compte tenu de la notion de « Client Mystère », Bordeaux Métropole a missionné un prestataire pour réaliser ces mesures qualité. Ainsi, et conformément au marché passé avec la société, trois vagues ou période de mesures ont été réalisées en janvier, mai et octobre.

Toutefois, comme indiqué précédemment, seules les deux dernières vagues de mesures ont été prises en compte dans le cadre de l'application du système de bonus-malus ; la première ayant permis de valider le référentiel avec le délégataire.

Lors de ces « vagues mystères » sont notamment mesurées: la disponibilité des services et des équipements, la relation à l'usager, la disponibilité et la mise à jour de l'information, la propreté des lieux enquêtés ...

Sur 2016, ont ainsi été contrôlés :

- 90 stations V³ et 266 vélos,
- 135 rames de tramway (en ligne et en sortie de dépôt) et 90 stations de tramway,
- 180 autobus (en ligne et en sortie de dépôt) et 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).

Les résultats enregistrés sont les suivants :

	Janvier	Mai	Octobre
	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Outils d'information à distance : message d'accueil, disponibilité et accessibilité, qualité de l'information transmise		94,92%	91,43%
Agences commerciales : accueil, qualité de information apportée, propreté, disponibilité des équipements		96,81%	99,46%
Parcs relais : information apportée, propreté des parcs et disponibilité des équipements		97,83%	98,08%
Stations tramway : information apportée, propreté, fonctionnement des équipements		95,75%	96,12%
Arrêts bus - poteaux : information apportée aux arrêts et propreté		95,99%	94,25%
Arrêts bus - abris voyageurs : information apportée aux arrêts et propreté		96,23%	95,08%
Pontons navettes fluviales : information apportée aux arrêts et propreté		100,00%	100,00%
Stations V³ : information apportée, propreté, disponibilité des équipements	Résultats neutralisés	97,97%	96,62%
Service V³ : disponibilité et état des vélos		98,35%	98,47%
Rames de tramway en ligne : propreté, informations embarquées, disponibilité des équipements ...		99,41%	95,20%
Autobus en ligne : propreté, informations embarquées, disponibilité des équipements ...		95,02%	95,60%
Navettes fluviales : propreté, informations embarquées, disponibilité des équipements ...		97,50%	100,00%
Service Mobibus : accueil, conduite, propreté intérieure et extérieure, fonctionnement des équipements, vérification des systèmes d'accroche des fauteuils roulants		75,00%	96,43%
Rames de tramway en sortie de dépôt : propreté intérieure et extérieure		85,00%	84,17%
Autobus en sortie de dépôt : Propreté intérieure et extérieure		87,04%	83,33%

* en rouge : résultats ayant fait l'objet d'une pénalité - en vert : résultats ayant fait l'objet d'une prime

c. l'axe 2 : Plan Qualité d'Exploitation

Il met en évidence les données relatives à l'exploitation du réseau, tels que la régularité, le respect de l'offre ou le suivi du contrôle des voyageurs.

L'indicateur **régularité / ponctualité bus et tramway** fait toujours l'objet de négociation avec le délégataire. Il se base sur la notion de parcours (tracé des lignes, fréquences, horaires et services) dont la définition n'est pas encore partagée avec le délégataire (voir chapitre 4.5.2).

Un autre indicateur «le respect de l'offre» permet de mettre en avant les **parcours perdus par ligne de bus** en fonction de la cause, qu'elle soit imputable à l'exploitant (matériel manquant, chauffeur absent...) ou non imputable (accident, grève, blocage de la voie publique...).

Fixé à 0,6% des parcours théoriques, ce seuil a été dépassé en 2016 avec un taux de parcours perdus de l'ordre de 0,77%, soit 11 023 parcours perdus imputables à l'exploitant sur un total de 30 710 parcours perdus (pour 1 428 691 parcours théoriques).

L'indicateur **respect de l'offre - disponibilité du service tramway** met en avant les temps d'indisponibilité du réseau tramway en fonction des causes, qu'elles soient imputables à l'exploitant (pannes du matériel roulant, erreur d'exploitation...) ou non imputables (colis suspect, manifestations, intempéries, ...).

Ainsi en 2016, en cumulé et en moyenne mensuelle, l'indisponibilité du réseau tramway, en causes imputables, est de l'ordre de 20 heures par mois soit environ 1%, toutes lignes confondues, sur environ 2000 heures de fonctionnement par mois.

Les causes non imputables génèrent quant à elle une indisponibilité moyenne mensuelle de l'ordre de

91 heures soit environ 4,5%. Cet indicateur se détaille également selon des sous-critères intitulés « services tramway non couverts en heures creuses et en heures de pointe ».

d. l'axe 3 : Plan Qualité Maintenance

Il regroupe les indicateurs liés au suivi de la maintenance du réseau (tramway, bus, biens matériels, ...) et distingue des indicateurs tels que le contrôle et la maintenance réglementaires, le suivi du traitement des non conformités, le suivi du plan de maintenance ou le suivi du plan d'investissement.

Sont également prévus des tableaux de suivi relatifs au fonctionnement des boucles « longue et courte distances » (système de détection d'une rame), nécessaires à l'exploitation du tramway.

Une attention particulière est également apportée, sous forme de tableau de bord, sur l'état des stations et de la plateforme tramway : l'année 2016 (résultats et intéressements) a été neutralisée du fait d'un désaccord sur la méthode de calcul entre le délégant et le délégataire.

Enfin un bilan carbone et des tableaux de suivi des consommations énergétiques des matériels roulants et bâtiments complètent ce Plan Qualité Maintenance. Aucun système d'intéressement n'est prévu pour ces deux items.

e. l'axe 4 : Plan de certification - Labellisation qualité

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

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

Dans le cadre de ce contrat, Bordeaux Métropole a sollicité le délégataire pour le maintien de trois certifications obtenues lors de la précédente délégation de service public. Il s'agit de :

- la certification ISO 9001 version 2008 du circuit des recettes, cette dernière a été reconduite le 30 décembre 2016,
- la certification NF Service 281 et 371 du service de transport personnes à mobilité réduite, celle-ci a été reconduite le 21 juin 2016,
- la certification NF Service 281 et 294 du service de contrôle, cette dernière a été reconduite le 20 mai 2016.

f. l'axe 5 : Suivi du réseau

Il est assuré par des tableaux de bord, permettant le suivi des réclamations usagers traitées par le délégataire, la traçabilité de l'accidentologie tramway et autobus ainsi que le suivi de la non-acceptation des voyages sur le service Mobibus. Aucun système d'intéressement n'est prévu sur cet axe.

g. l'intéressement du délégataire à la démarche qualité

En synthèse, au titre de l'année 2016, pour chacun des axes faisant l'objet d'un intéressement, les résultats sont les suivants :

Indicateurs	Montants en € ₂₀₁₆	
	Primes	Pénalités

Axe 1 - Plan Qualité « Chaîne de la mobilité »

Période de mesure n°1	Neutralisé	
Période de mesure n°2	26 832,00	12 657,00
Période de mesure n°3	26 326,00	13 163,00
Total Axe 1	53 158,00	25 820,00

Axe 2 - Plan Qualité d'exploitation

n°1 - Contrôles des voyageurs	0	10 125,00
n°2 - Parcours perdus du réseau de bus	0	45 564,00
n°3 - Ponctualité et régularité bus et navettes fluviales	Neutralisé	
n°4 - Ponctualité et régularité du réseau de tramway	Neutralisé	
n°5 - Ponctualité et régularité du service Mobibus	24 301,00	0
n°6 - Disponibilité du service Mobibus	0	72 902,00
n°7 - Disponibilité du réseau de tramway	121 504,00	0
n°8 - Disponibilité des navettes fluviales	0	20 251,00
n°9 - Services non couverts par le réseau de tramway		0
Total Axe 2	145 805,00	148 842,00

Axe 3 - Plan de maintenance

n°1 - Contrôles réglementaires		0
n°2 - Maintenance réglementaire		0
n°3 - Traitement des non conformités		0
n°4 - Suivi du plan de maintenance interne et externe		0
Total Axe 3		0

Axe 4 - Plan de certification - Labellisation qualité

Cycle des recettes en ISO 9001	Certification conservée
Service Mobibus en AFNOR Service NF 281 et 371	Certification conservée
Service de Contrôle en AFNOR Service NF 281 et 298	Certification conservée

Total des primes et pénalités	198 963,00 €	174 662,00 €
Impact net 2016 en faveur du délégataire	24 301,00 €	

2.3.8 - L'accidentologie sur le réseau

Le suivi de l'accidentologie tramway et bus est inscrit à l'axe 5 - Le suivi du réseau dans l'annexe 22.1 - Démarche Qualité de service.

A ce titre, le délégataire produit, chaque mois, un compte rendu des résultats enregistrés sur le réseau métropolitain.

Ce chapitre a pour objectif de présenter les résultats d'exploitation « accidentologie » sur la base des reportings mensuels des événements tramway et bus sur l'année 2016. **Cette analyse ne tient pas compte des chutes de voyageurs suite à un freinage d'urgence de la rame ou de l'autobus.**

A. Le réseau de tramway

Pour l'année 2016, les rames ont parcouru un total de 6 065 867 kilomètres commerciaux (hors Haut-Le-Pied) et ont consigné 170 collisions avec un tiers soit un taux aux 10 000 kilomètres de 0,28 : taux équivalent à 2015 (5 781 470 kilomètres et 161 collisions).

Toute chose étant égale par ailleurs, les taux du réseau métropolitain 2015 et 2016 sont inférieurs au taux de 0,348 calculé par le STRMTG (Service Technique des Remontées Mécaniques et des

Transports Guidés) dans son rapport annuel 2015 et pour les 28 agglomérations disposant d'un réseau de tramway (fer et/ou pneu).

Le taux pour l'année 2016 et pour les 28 agglomérations n'a pas été encore publié par le STRMTG.

Pour les trois lignes de tramway du réseau TBM, la répartition est la suivante :

	Kilomètres commerciaux réels			Nombre d'évènements			Taux aux 10 000 km		
	2015	2016	Evolution	2015	2016	Evolution	2015	2016	Evolution
Ligne A	2 489 383	2 478 113	- 0,5 %	55	54	- 1,8 %	0,22	0,22	=
Ligne B	1 903 097	2 023 497	+ 5,9 %	76	79	+ 3,9 %	0,40	0,39	↓
Ligne C	1 388 990	1 564 257	+ 12,6 %	30	37	+ 23,3 %	0,22	0,24	↑
Total	5 781 470	6 065 867	+ 4,9 %	161	170	+ 5,6 %	0,28	0,28	=

Le nombre de kilomètres parcourus et d'évènements pour 2016 sont en évolution et proposent un taux équivalent à 2015 soit 0,28.

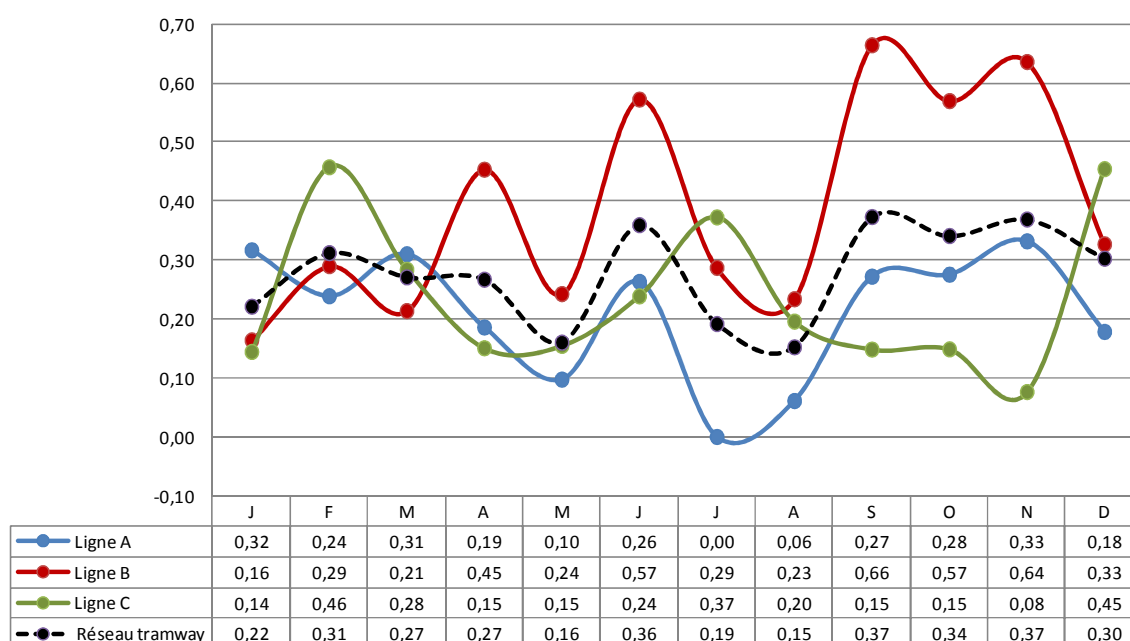
Selon la ligne observée, le nombre d'évènements est en baisse pour la ligne A et en augmentation pour la ligne B et la ligne C. Pour cette dernière la hausse est plus significative soit 7 collisions de plus.

En termes d'évènements - collisions 2016, la ligne B représente 46,5%, la ligne A compte 31,8% et la ligne C représente 21,8%.

En prenant en compte, la distance de terminus à terminus pour chaque ligne, le nombre de collisions rapporté aux kilomètres de voies, se décline comme suit :

	Collisions	Voies	Collisions au km
Ligne A	54	24,2 km	2,2
Ligne B	79	19,5 km	4,1
Ligne C	37	19,4 km	1,9
Réseau tramway	170	63,1	2,7

a. les taux par lignes en 2016



Pour l'ensemble du réseau de tramway, les mois de mai (multiplicité des jours fériés), juillet et août (grandes vacances) sont les « moins » accidentogènes : représentativité de 4,7% en mai, 4,7 % en juillet et 3,5% en août.

Sur la base du relevé des taux mensuels du réseau, en distinguant les trois lignes, il est observé les situations suivantes :

- ligne A : 10 taux mensuels inférieurs au taux du réseau à l'exception des mois de janvier (0,32) et mars (0,31),
- ligne B : 9 taux mensuels supérieurs au taux du réseau à l'exception du 1er trimestre avec 4 « pics » d'évènements en juin (taux de 0,57), septembre (taux de 0,66), octobre (taux de 0,57) et novembre (taux de 0,64),
- ligne C : 8 taux mensuels inférieurs au taux du réseau avec trois « pics » en février (taux de 0,46), juillet (taux de 0,37) et décembre (taux de 0,45).

b. la localisation des accidents

Dans le cadre de leurs services journaliers, les lignes rencontrent d'une part diverses natures d'aménagements de voirie et d'autre part des aménagements spécifiques au tramway (plateformes et stations).

Le tableau, présenté ci-après, recense le nombre d'accidents par lignes en fonction des différentes caractéristiques précitées.

	Aménagements tramway			Aménagements de voirie						Total
	Stations	Plateformes	Sections de manœuvre tramway	Zones piétonnes	Giratoires	Intersections	Intersection avec voie privée	Intersection avec pistes cyclables	Passages piétons	
	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	
A	5	10	0	0	13	23	1	0	2	54
B	7	14	1	2	9	38	2	0	6	79
C	10	5	0	0	3	16	0	0	3	37
Total	22	29	1	2	25	77	3	0	11	170
%	12,9	17,1	0,6	1,2	14,7	45,3	1,8	0	6,5	
%	30,6			69,4						

Ce recensement montre que 69,4% des accidents entre lignes de tramway et tiers se produisent sur les différents aménagements de voirie.

Il convient de citer particulièrement les accidents du tramway avec les tiers aux intersections de voirie soit 45,3% et à « moindre mesure » aux giratoires avec 14,7%.

Dans son rapport annuel 2016 sur la sécurité, le délégataire a identifié les intersections / carrefours / giratoires « accidentogènes » depuis la mise en service du réseau de tramway.

Ainsi, ces périmètres sont considérés comme tel par le délégataire dès lors que trois accidents au moins se produisent sur l'année considérée ou que la moyenne des accidents depuis trois années dépasse les trois accidents par an.

Lignes	Localisation	Nb d'accidents en 2016	Cumul depuis la mise en service	Moyenne sur trois dernières années	Plan d'action Evaluation
A	Rond-point Iris / P. Allende	4	18	3	
A	Rond-point R. Cassagne	1	28	3	Aménagement positif
A	Rond-point René Coty	3	46	2	Observation terrain à venir
B	Intersection Haut Lévêque et Avenue Magellan	3	4	-	Extension Phase III
B	Intersection Allée Maine Biran	3	13	2	
B	Intersection Avenue Pey Berland et rue Babin	2	49	4	Aménagement en cours
B	Rond-point Roul Béthanie	6	66	4	Aménagement en cours
B	Intersection Rue Barrau	4	41	3,3	
B	Intersection Rue de Cursol et Cours Victor Hugo	3	24	2,3	
B	Intersection Rue Domercq	4	16	2,3	
C	Rond-point Place Bir-Hakeim	2	45	3,3	
A/C	Station Bourgogne	5	21	3,3	

Pour les accidents à l'intérieur du périmètre tramway (Gabarit Limite d'Obstacle ou GLO), ces derniers se produisent sur les plateformes (17,6%) et en stations (12,9%).

c. l'identification des tiers

Au regard des données produites par le délégataire en 2016, 7 catégories se distinguent :

	Véhicules légers	Piétons	Vélos	2 roues motorisés	Véhicules utilitaires ≤ 3,5 T	Poids lourds ≥ 3,5 T	Transports de voyageurs
Nb Collisions	93	40	15	10	6	4	2
%	54,7	23,5	8,8	5,9	3,5	2,4	1,2

Il convient de noter que deux catégories représentent à elles seules 78,2% des collisions avec les rames, il s'agit des véhicules légers avec 54,7% (stabilité en comparaison de 2015) et les piétons avec 23,5% (hausse de 48% en comparaison de 2015).

d. les causes

Pour l'année 2016, au vu des données du délégataire, 100% des collisions avec les rames sont imputables aux tiers. Par catégories de tiers, les causes indiquées se répartissent comme suit :

	Véhicules légers	Piétons	Vélos	2 roues motorisés	Véhicules utilitaires ≤ 3,5 T	Poids lourds ≥ 3,5 T	Transports de voyageurs	Total
Traversée sans regarder		38	7					45
Non respect de la signalisation : R25*, R24*, feux tricolores, stop ...	87	2	2	6	4	3		104
Présence trop près du quai		2						2
Circulation sur la plateforme	1		6	2	2	1		12
Manœuvre interdite du tiers sur la plateforme	1							1
Refus de priorité en sortie privative	4							4
Engagement sur plateforme avec mauvaise appréciation du tiers sur son gabarit de véhicule							2	2
Total	93	42	15	8	6	4	2	170

* R25 : signal ferroviaire lumineux clignotant d'arrêt destiné aux piétons lors du passage d'une rame

* R24 : signal ferroviaire lumineux clignotant d'arrêt pour tous les usagers de la voirie lors du passage d'une rame

Il est à noter deux causes principales de collisions : 61,2% liés au non respect des la signalisation ferroviaire et/ou routière des tiers concernés et 26,4% liés aux traversées « sans regarder » de la part des piétons et des vélos. Dans une moindre mesure, 7,1% des accidents sont à rapprocher d'une circulation des véhicules sur la plateforme.

e. les conséquences matérielles (rames et tiers)

	2015	2016	Evolution
Nb de collisions	161	170	+ 3,7%
Sans conséquence matérielle	31 (19,3%)	71 (41,8%)	+ 129,0 %
Conséquences matérielles limitées	117 (72,7%)	89 (52,4%)	- 23,9 %
Conséquences matérielles importantes	11 (6,8%)	8 (4,7%)	- 27,3 %
dont déraillement de la rame	2 (1,2%)	2 (1,1%)	-

Malgré une augmentation du nombre de collisions de +3,7%, les différentes conséquences matérielles (limitées ou importantes) sont en diminution. Pour 2016, deux déraillements constatés :

- le 21 mai sur la ligne B : collision avec un poids lourd suite au non respect par ce dernier de la signalisation ferroviaire R24,
- le 17 novembre sur la ligne B : collision avec un poids lourd suite au non respect par ce dernier de la signalisation ferroviaire R24.

f. les victimes

Il est important de préciser la notion de victime, utilisée par l'ensemble des exploitants dans la déclaration des évènements. Cette définition est reprise par le STRMTG (Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) dans son rapport annuel :

- définition d'une victime** : toute personne non indemne concernée par un évènement. Cette notion ne préjuge en rien de la gravité des blessures de la ou des personnes.
- définitions de blessé grave ou personne tuée** (admises et utilisées au sein de l'Union Européenne) :

- **blessé grave** : dont la durée d'hospitalisation est supérieure à 24 heures
- **personne tuée** : décès dans les trente jours qui suivent l'évènement.

La situation pour 2016 est la suivante :

	2015	2016
Nombre de victimes	55	63
Blessés légers	54	56
Blessés graves	1	6
Personne tuée	0	1

Sur les 170 évènements recensés, 37 % d'entre eux ont eu des conséquences corporelles sur les personnes. Il est constaté une évolution du nombre de victimes de +14,5% en comparaison de 2015 avec pour rappel un nombre de collisions à la hausse de + 3,7%.

Rapporté au 10 000 kilomètres, le nombre de victime reste stable à 0,1.

Il convient de noter, que le délégataire, n'est pas toujours tenu informé de la durée d'hospitalisation.

Ainsi au regard des définitions et des données présentées ci-dessus, une personne « classée » en blessé léger peut devenir blessé grave suite à une hospitalisation supérieure à 24 heures mais sans que son pronostic vital ne soit engagé.

B. Le réseau de bus

Pour rappel, le réseau de bus se compose de 79 lignes réparties en différentes catégories : 13 Lianes, 11 principales, 6 Corol, 11 Citéis, 15 locales, 12 spécifiques, 10 Flexo, 1 ligne de nuit. Le service Résago sur Ambès et Bouliac complète le réseau.

Caractéristiques du réseau de bus à fin 2016 :

Lignes	Longueur commerciale	Dont longueur en site propre	Points d'arrêts	Kilomètres commerciaux parcourus
79	1 153,9	39,7	3 258	22 706 131

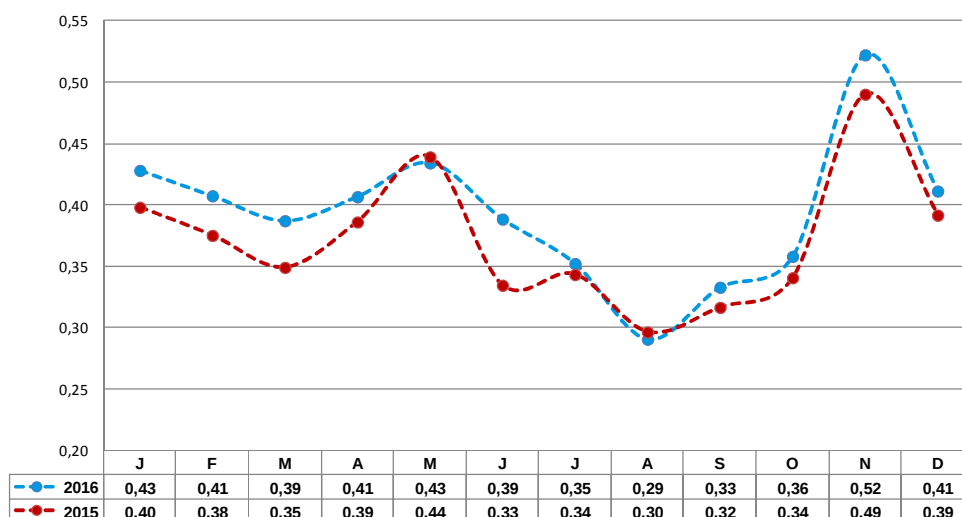
L'analyse, présentée ci-après, ne tient pas compte des chutes de voyageurs suite à un freinage d'urgence de l'autobus.

a. les taux mensuels d'accidentologie

Le taux 2016 pour l'ensemble du réseau de bus est de 0,40 aux 10 000 kilomètres pour un total de 898 collisions et 22 706 131 kilomètres commerciaux parcourus.

En comparaison de l'année précédente, le taux d'accidentologie est en légère diminution. En effet, pour un total de 22 766 165 kilomètres commerciaux parcourus et un total de 935 collisions, le taux 2015 était de 0,41.

Le graphique ci-après présente l'évolution des taux mensuels pour 2015 et 2016.



b. les lignes de bus les plus « sensibles »

Au regard du bilan enregistré sur 2016, trois lignes semblent être le plus impactées par des collisions :

	Itinéraires	Collisions	Kilomètres parcourus	Taux
Lianes 1	Bordeaux St Jean - Mérignac Aéroport	86 (8,4%)	921 611	0,93
Lianes 15	Bordeaux Lac - Villenave Bourg ou Pont de la Maye	59 (5,8%)	1 192 678	0,49
Lianes 5 Nord et Sud	Nord : Bordeaux Palais de Justice - Eysines ou Le Taillan Sud : Bordeaux Palais de Justice - Villenave d'Ornon	44 (4,3%)	1 281 250	0,34

c. l'identification des tiers

Au regard des données produites par le délégataire, 6 catégories se distinguent :

	Véhicules légers	Obstacles	Autres bus	Poids lourds	2 roues motorisés	Piétons	Total
Nb Collisions	573	200	45	43	19	18	898
%	63,8	22,3	5	4,8	2,1	2	

Il est à noter que deux catégories représentent à elles seules 86,1% de collisions avec les autobus, il s'agit des véhicules légers avec 63,8% avec et les obstacles avec 22,3%.

Pour la seconde catégorie « obstacles », il s'agit essentiellement de dégâts matériels limités ayant pour causes une mauvaise utilisation des rétroviseurs ou une évaluation imparfaite du gabarit du véhicule par le conducteur.

Ces obstacles sont de diverses natures comme les équipements de voirie (terre-plein central d'un giratoire, potelets, bornes, trottoirs ...) ou des aménagements dans les dépôts (piliers, poteaux).

Pour la catégorie « autres bus », les collisions se produisent essentiellement en entrée ou sortie de dépôts, ayant pour causes également une mauvaise utilisation des rétroviseurs ou une évaluation imparfaite du gabarit du véhicule par le conducteur contre un autre autobus en stationnement.

d. la responsabilité

Cette dernière peut-être de trois ordres : responsabilité du tiers, responsabilité du conducteur TBM ou responsabilité partagée. Les conditions pour l'année écoulée sont les suivantes :

	Tiers	Conducteurs TBM	Partagée	Total
Responsabilité	343	497	58	898
%	38,2	55,3	6,5	

Dans son bilan, le délégataire souligne que la sinistralité des **conducteurs « volants »** (assurent leurs services sur plusieurs lignes) et **des conducteurs « mixtes tram-bus »** (assurent leurs services sur les lignes de bus ou de tramway) augmentent fortement, celle des **conducteurs « classés »** (assurent leurs services sur une seule et même ligne) enregistrant quant à elle une légère baisse.

En 2016, l'exploitant a mis en œuvre des actions afin de limiter les risques pour les nouveaux conducteurs. Des consignes de non affectation de ceux-ci sur les lignes réputées difficiles (ex : Lianes 15) ont été données pour les premiers mois de conduite.

Par ailleurs, les opérations managériales pour les conducteurs volants ont été intensifiées (audits de conduite, reprises en formation, ...).

Le Délégataire constate que les conducteurs récemment embauchés sont ceux qui sont le plus fréquemment responsables.

TBM enregistre depuis quelques années une baisse significative du nombre de conducteurs multi-sinistrés, grâce notamment aux actions de formation engagées dans ce domaine. 62 conducteurs (volants, mixtes et classés) ont ainsi été formés en 2016.

Les conducteurs multi-sinistrés, sont les conducteurs ayant eu au moins trois déclarations de sinistres sur les douze derniers mois, quelle que soit la responsabilité engagée.

77 conducteurs font partie des multi-sinistrés au 31/12/2016. Ils sont à l'origine de 261 déclarations de sinistres. Le Délégataire a donc 6,3% de l'effectif des conducteurs bus qui génèrent plus de 25% des sinistres du réseau.

e. les conséquences matérielles (autobus et tiers)

	2016	Part
Nb de collisions	898	
Sans conséquence matérielle	110	12,2%
Conséquences matérielles limitées	784	87,3%
Conséquences matérielles importantes	4	0,4%

Pour le réseau de bus, un fait notable a été évoqué par Keolis Bordeaux Métropole, dans son rapport annuel :

- Incendie d'un autobus de la Corol 33 le 18 mars 2016, le conducteur est intervenu avec un extincteur dans le compartiment moteur. Les voyageurs présents ont été évacués, il n'y a pas eu de victime.

f. les victimes

Sur l'ensemble des collisions en 2016, 60 d'entre elles ont donné lieu à des dommages corporels, conformément aux définitions citées, la situation est la suivante :

	2016	Part
Nombre de victimes	60	
Blessés légers	27	45 %
Blessés graves	32	55 %
Personne tuée	1	

Le décès de la personne fait suite à l'accident du 15 mai 2016, au niveau de l'arrêt « Blayais » de la ligne 23 mais sans responsabilité du conducteur. Le motard a percuté les potelets d'un terre-plein central, sa moto a fini sa course contre l'arrière de l'autobus qui quittait l'arrêt. Le rapport de Police a mis en évidence une vitesse particulièrement excessive.

2.3.9 - Les recettes tarifaires

La perception et le reversement, à Bordeaux Métropole, des recettes tarifaires sont assumés par le délégataire dans le respect des dispositions conventionnelles, réglementaires et légales.

Pour rappel, le cycle des recettes fait l'objet d'une certification ISO 9001.

Les recettes tarifaires prennent en compte les recettes du réseau (bus, tramway, parcs relais, Bat³ et les frais d'établissements des cartes d'abonnement), les recettes du service Mobibus et celles du service V³.

Y sont également inclus les recettes ayant un lien direct avec la délivrance des titres ou abonnements et de duplicata, et notamment les frais de dossiers facturés aux usagers ainsi que les recettes liées à la régularisation des impayés.

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire s'est engagé sur des objectifs de recettes « engagements théoriques » et selon les différents services.

Conformément aux dispositifs contractuels, dans le cadre de l'arrêté des comptes annuel, il est ainsi procédé aux ajustements de ces recettes en fonction de facteurs correctifs (modifications de l'offre, variations calendaires, variations tarifaires, interruptions de service ...),

Ces ajustements permettent ainsi de qualifier un engagement définitif et de comparer celui-ci aux recettes perçues par le délégataire pour l'application du système d'intéressement contractuellement défini.

L'intéressement est calculé sur la somme des recettes du réseau, de Mobibus et du service V³.

A. Engagements pluriannuels contractuels et suivi du total des recettes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Engagements théoriques initiaux	65 848 418	70 374 813	75 066 015	81 310 626	86 283 408	90 867 349	95 585 319	100 158 446
Engagements théoriques Avenant 1 et 3	64 822 328	69 346 532	74 076 949	80 220 582	85 331 993	90 469 691	95 707 411	100 244 448
Engagements Base définitive	61 683 960	65 169 762						
Recettes réelles	62 146 746	66 481 625						
Ecart à l'engagement en base définitive	+ 462 786	+ 1 311 863						
Ecart à l'engagement en base définitive en %	+ 0,75	+ 2,01						

Pour le calcul de la base définitive des recettes 2016, il a été pris en compte les ajustements :

- liés aux effets des modifications de l'offre, aux évolutions tarifaires et aux variations calendaires et ce pour le réseau, Mobibus et V³ soit un montant de - 4 104 479 €,
- liés à la perte des recettes inhérente aux travaux des rails APS sur le cours du XXX juillet et de la coupure d'exploitation de la ligne B durant cette période, soit un montant de - 72 291 €.

Compte tenu des recettes constatées et des ajustements de l'engagement théorique pour 2016, l'écart a été partagé entre la Métropole et Keolis Bordeaux Métropole. Pour le délégataire, la quote-part du bonus s'élève à 1 144 705 €.

B. Situation détaillée par catégorie de recettes

	Année 2015			Année 2016		
	Engagements en €		Recettes encaissées	Engagements en €		Recettes encaissées
	Théoriques	Définitifs avec ajustements		Théoriques	Définitifs avec ajustements	
Recettes TBM	63 909 892	59 820 983	60 172 549	67 254 034	63 232 771	64 392 814
Recettes Mobibus	225 972	215 467	224 836	237 485	217 632	243 060
Recettes V ³	1 712 554	1 647 510	1 749 361	1 855 013	1 719 358	1 845 751
Total	65 848 418	61 683 960	62 146 746	69 346 532	65 169 762	66 481 625

Les recettes « TBM » prennent en compte la vente des titres oblitérables (gamme des tickartes), les abonnements (gamme des Pass et des Modalis), les autres titres (Cartes Groupes, Congrès ...) et les recettes relatives à l'établissement des cartes et à la régularisation des impayés.

- les titres oblitérables** : le montant des recettes encaissées est de 30 521 673 € soit une évolution de + 5,2%, qui tend à s'expliquer par la hausse de certains tarifs et de la fréquentation. Toutefois, une baisse des ventes est constatée pour les titres suivants :
 - tickartes « Parcs relais » (conducteur et passagers) : - 5,9%,
 - Pass Tourisme : - 18,9%.

Enfin, en date du 27 mai 2016 (délibération 2016-274), le Conseil de la Métropole a validé la suppression du tickarte 5 voyages Plein Tarif, à compter du 1^{er} août 2016.

- les abonnements** : le montant des recettes encaissées s'élève à 33 182 936 €, soit une évolution de + 6,9%. En 2016, les situations suivantes sont observées :
 - forte progression des titres annuels pour la gamme des Modalis : + 25,8% pour les Modalis CarBus, + 9,3% pour les Modalis CarBus Jeunes et + 17,5% pour les Modalis TerBus,
 - progression significative des Pass Pitchoun Hebdo de + 28,8%,
 - hausse des ventes de la gamme Seniors : + 17% pour les titres Hebdo, + 14% pour les mensuels et 14,2% pour les annuels.
 - baisse des titres Hebdo 7Jours pour la gamme des Modalis soit : - 9,6% pour les Modalis CarBus, - 0,6% pour les Modalis CarBus Jeunes et - 14,5% pour les Modalis TerBus,

- baisse des titres mensuels pour la gamme de certains Modalis soit : - 1,8% pour les Modalis CarBus et - 5,1% pour les Modalis TerBus. Seul le Modalis CarBus Jeunes connaît une progression de +14 %.
- **les autres titres** : le montant des recettes encaissées est de 683 325 € contre 290 383 € en 2015, soit une hausse de 135%. Ces recettes sont « tributaires » du nombre d'événements se déroulant sur le territoire métropolitain (fêtes diverses, Foire, Congrès, matchs ...). L'année 2016 a été particulièrement marquée par l'accueil de l'Euro 2016.

Les recettes « Mobibus » prennent en compte la vente des tickets individuels achetés auprès du conducteur, les abonnements par facturation mensuelle, la « pénalisation » des usagers pour non respect des délais d'annulation de voyages. Il est à noter :

- une baisse des ventes de tickets à hauteur de - 20,2%,
- une évolution des abonnements de + 11,8%,
- une baisse significative des recettes liées à la « pénalisation » soit - 33,6%.

Les recettes « V³ » comprennent l'adhésion et l'utilisation par les usagers occasionnels, les abonnements uniquement au service et les abonnements combinés V³ et TBM.

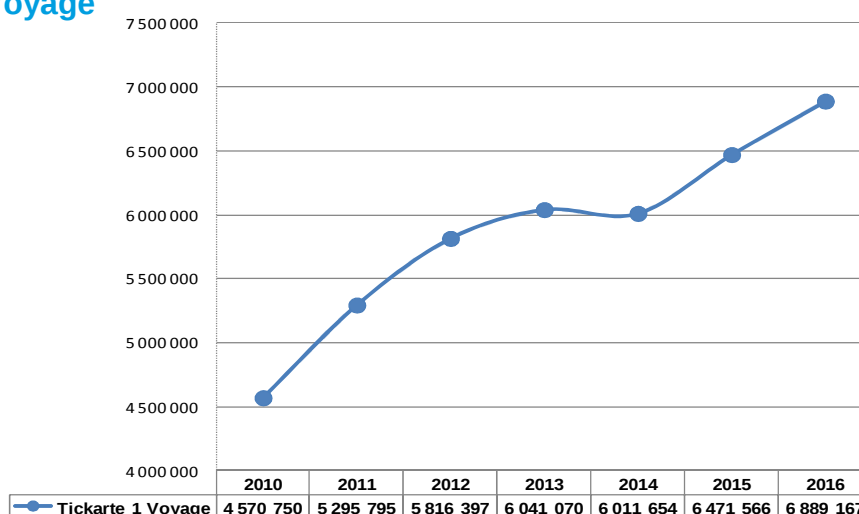
Pour 2016, les recettes évoluent de + 5,5% soit un montant de 1 845 751 €. Cette évolution des recettes se distribue comme suit et met en évidence une hausse des abonnements simples :

- utilisation occasionnelle de + 5,6%,
- abonnement mensuel de + 18,8% et abonnement annuel de + 9,6%,
- baisse des abonnements combinés V³ et TBM mensuels de - 11,7%,
- hausse des abonnements combinés V³ et TBM annuels de + 6,1%.

Pour l'année 2016, avec un montant total de 66 481 625 € de recettes reversées par le délégataire, il est à noter une évolution de + 7 % en comparaison de 2015.

C. Evolution des quantités de titres vendus et de leur tarification unitaire

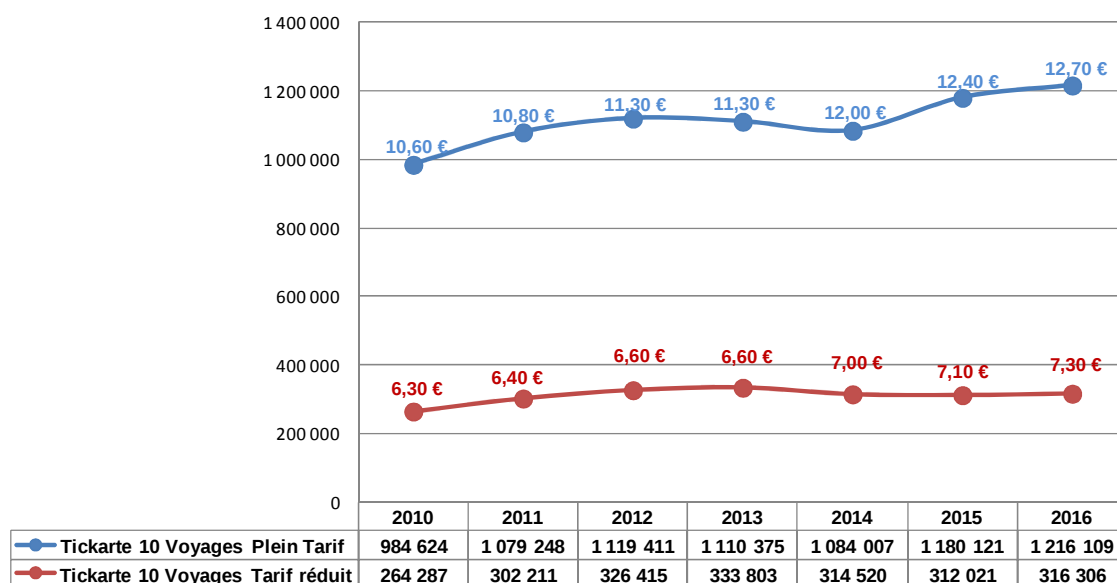
• le tickarte 1 Voyage



C'est le seul titre de la gamme tarifaire qui n'a pas fait l'objet d'une évolution chaque année. En 2010, il est proposé à 1,40 € puis il fait l'objet d'une augmentation en 2014 avec un prix fixé à 1,50 € soit une

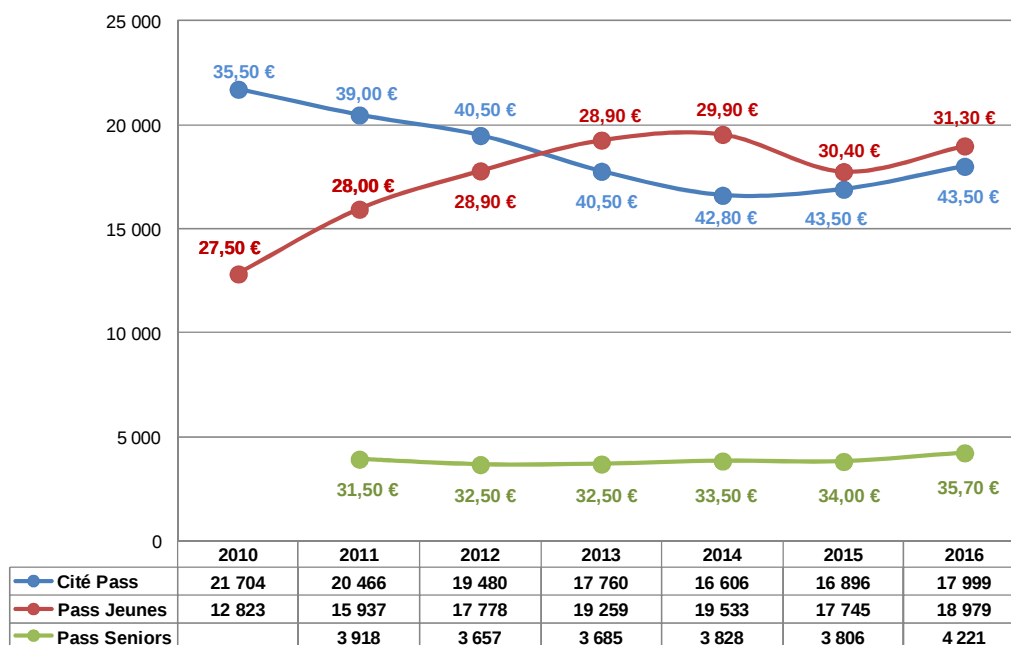
hausse de 7,0%. C'est également le seul titre « oblitérable » qui présente une augmentation de + 50,7% en quantité vendue, et ce depuis 2010.

- **le tickarte 10 Voyages**



De 2010 à 2016, la quantité vendue pour ce titre évolue respectivement de + 23,5% pour le « plein tarif » et de + 19,7% pour le « tarif réduit », avec une hausse des tarifs de + 19,8% pour le « plein tarif » et de + 15,9% pour le « tarif réduit ».

- **l'abonnement mensuel**

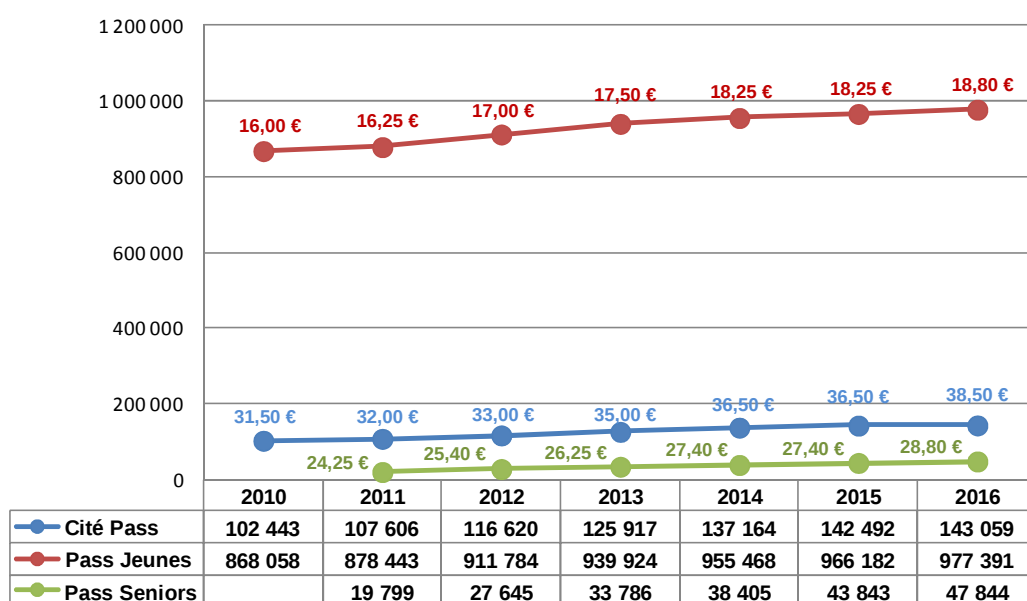


De 2010 à 2016, l'achat du Cité Pass par les usagers diminue de - 17,1%, son tarif connaît une progression de + 21,9%. D'une manière générale, on observe une baisse régulière de sa vente avec toutefois une progression de + 6,5% en 2016.

Pour le Pass Jeunes, on notera une évolution très marquée de sa vente entre 2010 à 2014 soit + 52,3% puis une baisse sensible de - 9,2% avec toutefois une reprise de + 6,7% en 2016. La tarification de ce titre a progressé de + 13,1 % entre 2010 et 2016.

Le Pass Seniors a été créé le 1^{er} juillet 2010 avec un tarif fixé à 31,00 €. La quantité de titres vendus est relativement stable jusqu'en 2015 puis connaît une nette progression à hauteur de 11% en 2016. Sa tarification évolue de + 15,2% entre 2010 et 2016.

- **L'abonnement annuel**



Pour l'ensemble des abonnements annuels, on constate une progression de la vente avec respectivement + 39,6% pour le Cité Pass, + 12,6% pour le Pass Jeunes et +157,6 % pour le Pass Seniors (titre créé le 1^{er} juillet 2010), attestant d'une certaine fidélisation des usagers

Entre 2010 et 2016, les tarifs ont augmenté de + 22,2% pour le Cité Pass, + 17,5% pour le Pass Jeunes et 17,5% pour le Pass Seniors.

2.4 - LA MESURE DE LA FRAUDE ET DE LA NON VALIDATION

2.4.1 - La fraude, un enjeu national

Dans son rapport public annuel en 2015, la Cour des Comptes indiquait que la lutte contre ce phénomène constituait un enjeu majeur pour le transport public urbain et que la fraude entraînait des pertes de recettes dont le taux moyen a été évalué au minimum à 5% des recettes commerciales / tarifaires.

Face à ce défi, la Cour des Comptes précisait également que la plupart des Autorités Organisatrices de la Mobilité (ex AOTU), mettaient en place des politiques de contrôle et de répression. Toutefois, ces dernières ont un coût salarial élevé et génèrent des recettes relativement faibles.

Malgré cet arsenal répressif, les acteurs du transport constatent que depuis quelques années, la fraude « se professionnalise », en particulier sur les réseaux sociaux, c'est-à-dire « le fait de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité employés ou missionnés par un exploitant de transport public de voyageurs ».

Suite à la publication du rapport de 2016 de la Cour des comptes, et en particulier sur la fraude en Ile-de-France, la proposition de loi de lutte contre la fraude dans les transports a été adoptée par le Sénat et transmise à l'Assemblée Nationale pour adoption définitive le 9 mars 2016.

L'arsenal législatif a pour but de dissuader ceux qui voudraient mettre en place ou contribuer à une fraude organisée des transports en commun.

Comme le précise le rapport 2016, les transports collectifs sont exposés à différents types de fraude, il s'agit : « De la fraude au titre de transport, parfois qualifiée de « fraude visible » qui consiste, pour le contrevenant, à voyager sans disposer d'un titre valide et validé. Composante la plus simple du phénomène de fraude, elle est celle qui cause l'impact le plus direct en termes de recettes,

Il s'agit également de la fraude tarifaire, consistant à utiliser un titre à tarif réduit sans pouvoir présenter de justificatif correspondant. »

D'une manière générale, la fraude est essentiellement délibérée et concerne toutes les tranches d'âge, de catégories sociales et de revenus.

2.4.2 - La fraude « visible » sur le réseau métropolitain

Dans le cadre de la DSP, le délégataire est responsable du contrôle des titres de transport sur l'ensemble du réseau, conformément aux dispositions des règlements publics d'usage.

Comme précisé dans la démarche qualité, l'objectif du taux global de contrôles est déterminé dans l'annexe 22 - Démarche de qualité de service. Cet indicateur s'exprime selon deux procédures :

- **le contrôle préventif ou a priori** c'est-à-dire la sensibilisation et l'incitation à la validation par des agents du délégataire, qui s'effectue à l'entrée du bus, rame ou navette fluviale. Le taux de contrôle préventif est plafonné à 30% du total des contrôles,
- **le contrôle répressif ou a posteriori** des titres par les contrôleurs, à l'intérieur des bus, rames ou navettes fluviales. Cette procédure s'exprime en nombre de contrôles réalisés et en nombre d'irrégularités constatées (établissement d'un procès verbal).

Pour 2016, la situation se décline comme suit :

	Rappel 2015	Année 2016	Evolution
Nombre de voyageurs contrôlés	3 578 551	3 574 564	- 0,11 %
Nombre de contrôles répressifs (a)	2 504 996	2 506 100	+ 0,04 %
Nombre de contrôles préventifs	1 073 555	1 068 464	- 0,47 %
Taux de contrôles	4,29 %	4,09 %	- 0,20 %
Nombre de procès verbaux émis (b)	79 777	68 565	- 14,1 %
Taux de fraude « visible » (b) / (a)	3,18 %	2,74 %	- 0,44 %
Présentations de cartes pour régularisation (c)	7 691	7 904	+ 2,77 %
Nombre d'infractions payées (d)	33 002	31 113	- 5,74 %
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	45,78 %	51,29 %	+ 5,51 %
Sommes encaissées	1 156 360 €	1 065 685 €	- 7,84 %

Dans son bilan annuel, le délégataire précise, d'une part, que le nombre de procès-verbaux émis est en baisse : 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 » sont également en diminution de - 1%.

Les non présentations d'abonnements ont augmenté de +2,77%, représentant 11,5% des infractions constatées.

D'autre part, le délégataire a enregistré une baisse de - 52,5 % des verbalisations pour non validation d'un abonnement et non validation en correspondance. Selon ce dernier, cette baisse se poursuit depuis

trois années et résulterait des actions d'incitation à la Validation Systématique à l'Entrée (VSE) ainsi que de la pratique, par les conducteurs de bus, de la Validation Encouragée à l'Entrée (VEE).

Pour l'exploitant, le taux de fraude « visible » (rapport entre le nombre de procès verbaux émis et le nombre de voyageurs contrôlés en répressif) est en diminution avec - 2,74 % en 2016 contre - 3,18% en 2015.

Enfin, le taux de recouvrement progresse, passant de + 45,8% à + 51,3%, ce taux prend en compte les procès verbaux émis directement par les contrôleurs - vérificateurs lors des opérations de contrôles ainsi que les procès verbaux qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

2.4.3 - La fraude « enquêtée » sur le réseau métropolitain

Depuis 2015, Keolis Bordeaux Métropole a mis en œuvre une nouvelle stratégie de lutte contre la fraude consistant à « valoriser l'usager valideur et insécuriser le fraudeur » en y associant :

- l'évolution organisationnelle de l'Unité de Production Autonome PACE (Prévention, Assistance, Contrôle et Environnement social) en un Pôle Management Contrôle - Sûreté,
- le recrutement de conducteurs-vérificateurs : conducteurs exerçant le métier de vérificateurs en polyvalence, afin de maintenir le nombre d'agents prévus,
- les actions de prévention pédagogique auprès des voyageurs en intensifiant la démarche de VEE (Validation Encouragée à l'Entrée),
- les actions de dissuasion avec une démarche de VSE (Validation Systématique à l'Entrée) participant à l'augmentation de la visibilité des agents et contribuant à l'identification des « zones dures » de fraude,
- les actions de communication par le biais de campagnes annuelles et ponctuelles,
- les actions de contrôle répressif du délégataire ou actions communes avec les services de Police Nationale, Police Municipale, Gendarmerie et services de la SNCF (Gares St Jean et de Pessac).

Conformément aux dispositions contractuelles, Keolis Bordeaux Métropole s'est engagé sur une diminution pluriannuelle du taux de fraude. Les résultats mesurés au travers de l'enquête annuelle diligentée par Bordeaux Métropole sont les suivants :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Engagements	9,5%	9%	8,5%	8%	7,5%	7%	7%	7%
Taux mesurés	10,1%	11,5 %						

Le taux de fraude global mesuré en 2016 est de 11,5% soit une évolution de 1,4 point en comparaison de 2015. L'intervalle de confiance est de 0,8 point, cela signifie que l'on 95% de chance que le taux de fraude global soit compris entre 10,7% et 12,3%.

2.4.4 - Les résultats de l'enquête de 2016

L'étude a été menée du 5 au 10 octobre 2016, du lundi au dimanche, sur deux échantillons distincts c'est-à-dire de 6h00 à 20h00 en journée et à partir de 20h00, sur les trois lignes de tramway et les 22 lignes de bus les plus fréquentées.

Ainsi, 5 556 personnes ont été interrogées en journée et 964 usagers en soirée selon une méthode de tirage aléatoire, méthodologie identique depuis 2011.

- **Le profil des personnes interrogées**

Sur l'ensemble des personnes interrogées, 56% sont des femmes, 47% sont des actifs et 49% ont moins de 25 ans.

Les utilisateurs très fréquents du réseau restent eux aussi à un niveau habituel, voire en légère hausse, puisque 72% l'utilisent tous les jours ou presque. Concernant la durée des trajets, 65% ont effectué un trajet de plus de 5 arrêts.

Concernant les correspondances, 41% des clients ont effectué une correspondance, 14% vont l'effectuer avant et 26% après.

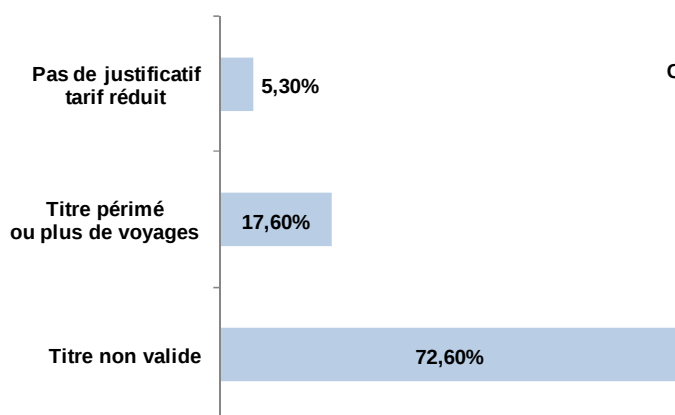
Enfin, 68% des usagers utilisent une carte Pass contre 32% à utiliser un tickarte. Les étudiants/scolaires sont les plus forts utilisateurs de la carte Pass (82%) contre 44% chez les retraités.

- **Ce que l'on retient**

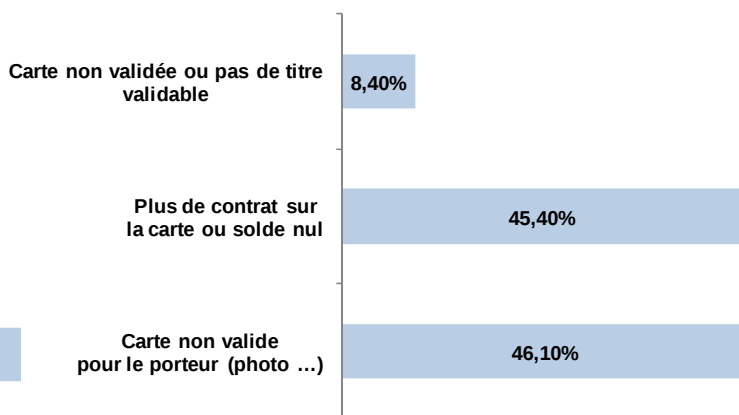
- **Un taux de fraude à 11,5% en hausse en 2016,**
- **Un taux dans le bus qui reste au même niveau et donc en deçà des 10%,**
- **Une hausse de la fraude de + 1,9 points dans les tramways, soit 12,6%,**
- **Une fraude légèrement plus faible sur la ligne A que sur les autres lignes de tramway,**
- **Une fraude en semaine moins importante que le week-end,**
- **Une fraude qui diminue le dimanche (- 2,9 points),**
- **Une fraude qui augmente le samedi (+ 2,7 points),**
- **Une fraude toujours importante sur les Corols,**
- **Une hausse de la fraude chez les inactifs (+ 1,9 points),**
- **une hausse chez les scolaires/étudiants (+ 3,9 points),**
- **Une part des « sans titres » en baisse de 6 points et à 80% cette année,**
- **Une évolution de la fraude sur les tickartes dont essentiellement des titres non validés.**

- **La fraude selon le titre**

le tickarte



le Pass ou Modalis



• Les raisons évoquées

Sur l'échantillon des personnes n'ayant pas souhaité présenter leur titre lors de l'enquête :

	%
Oubli	40,0
Fraude délibérée	22,8
Pas le temps	7,0
Attente de renouvellement	5,9
Pas d'argent	4,7
Perte du titre	4,7
Pas de contrôleur	4,0
Pas de monnaie	3,5
Trop de monde	3,4
Peu d'arrêt	1,8
Trop cher	1,1
Fraude par ignorance	1,1
Distributeur de titres en panne	0,9
Valideur hors service	0,4
Ne souhaite pas présenter le titre	0,3
Pas de justificatif d'exonération	0,1

• Synthèse du rapport de l'enquête fraude

Le rapport de l'enquête fraude indique les constats suivants :

En termes d'âge, la fraude chez les jeunes et les moins de 25 ans, est assez stable (+0,4 points soit 16,2%), même si celle-ci reste élevée.

Sur l'utilisation du réseau, les usagers très occasionnels obtiennent le taux de fraude le plus élevé avec 18,7%. A l'inverse, les usagers très réguliers (tous les jours ou presque) obtiennent un taux plus faible (10,3%) mais tout de même en hausse.

L'analyse des caractéristiques des fraudeurs fait ressortir des éléments habituels en comparaison des années précédentes. Ainsi les hommes obtiennent toujours un taux de fraude plus élevé que les femmes avec 14,6% contre 9,1%.

Toutefois, après une baisse constatée chez les hommes en 2015, celle-ci augmente cette année (+1,4 points) et a également augmenté chez les femmes (+1,7 points).

En fonction de l'activité, les mêmes répartitions sont notées, à savoir une fraude très importante chez les inactifs (20,1%) et les scolaires et étudiants (14,5%), et plus basse que la moyenne chez les actifs (8,5%) et retraités (3,8%).

Les trajets les plus courts obtiennent toujours le taux de fraude le plus élevé, 17,2% contre 9,8% pour des trajets de plus de 5 arrêts. Après une baisse régulière du taux de fraude sur les trajets courts, celui-ci est remonté à un niveau plus élevé depuis 2 ans.

En 2016, pour la fraude du dimanche, la tendance s'inverse et a diminué : elle passe ainsi de 20% à 17,6% en une année. La fraude du samedi est en augmentation, évoluant de 16,3% en 2016 contre 13,6 % en 2015.

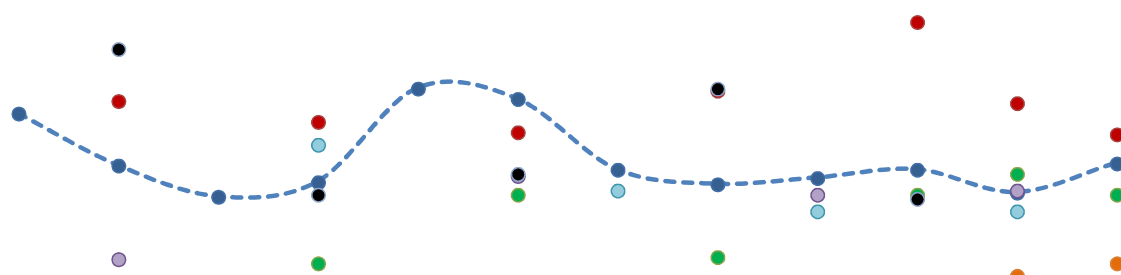
La fraude en semaine est en augmentation mais obtient un niveau plus bas que la moyenne globale (10,7%).

En fonction du moment de la journée, la fraude est plus importante, cette année, le matin avant 7h00. Le taux de fraude est également plus important en heures creuses (12,3%) qu'en heures de pointe (10,5%) avec un écart de 1,8 points.

La ligne A obtient un taux de fraude inférieur aux autres lignes de tramways avec 11,1% contre 13,8% pour la ligne B et 13,0% pour la ligne C. En comparaison des autres années, le taux de fraude sur la ligne A s'est « stabilisé » tandis que les taux de fraude sur les lignes B et C ont augmenté.

En ce qui concerne le réseau de bus, ce sont les lignes Corols qui obtiennent de nouveau le taux de fraude le plus fort soit 11,5% sur ce type de ligne, contre 9,3% sur les autres lignes de bus et 9,2% sur les Lianes.

2.4.5 - La fraude sur les réseaux de transports



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
—●— Bordeaux	13,90	11,40	9,90	10,60	15,10	14,60	11,20	10,50	10,80	11,20	10,10	11,50
● Lille		14,50		13,50		13,00		15,00		18,30	14,40	12,90
● Rennes				6,70		10,00		7,00		10,00	11,00	10,00
● Nantes		6,90				10,90			10,00		10,20	
● Strasbourg				12,40			10,20		9,20		9,20	
● Toulouse											6,10	6,70
● Lyon		17,00		10,00		11,00		15,10		9,80		

Sources : publications internes des réseaux

Pour les réseaux de Nantes et Strasbourg, la mesure de la fraude se déroulera au cours de l'année 2017. Pour le réseau de Lyon, le taux de fraude serait compris entre 10 et 13%.

Selon la Cour des comptes, le taux de fraude 2016 sur l'ensemble des réseaux de transport en commun serait de 8,9%.

Ainsi et au regard de l'enquête menée sur TBM, il est constaté que :

- son taux est supérieur de + 2,6% en comparaison de la moyenne nationale ; constat à relativiser au regard des conditions d'exploitation particulières énoncées précédemment et du déroulement de l'enquête menée sur Bordeaux Métropole,
- le taux de fraude TBM est supérieur à la moyenne de l'échantillon présenté soit + 1,2%,
- le taux de fraude est en progression sur Bordeaux Métropole, alors que les réseaux de Lille et Rennes voient leur fraude diminuée et que le réseau de Toulouse affiche un taux de fraude relativement stable.

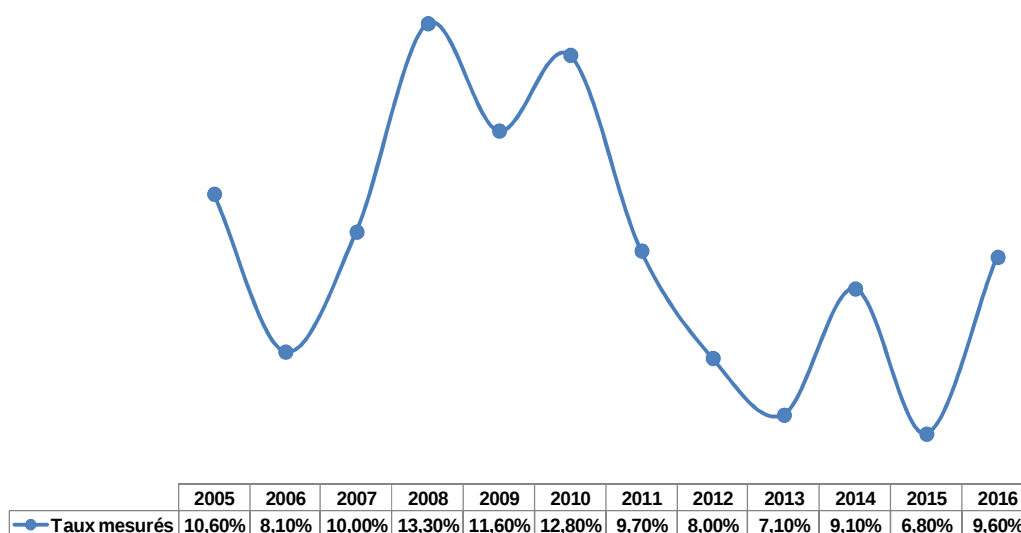
Cependant, il convient de pondérer la comparaison avec les autres réseaux. En effet :

- la structure et l'offre (bus, tramway et/ou métro) sont dissemblables selon les agglomérations,
- les méthodes de mesures (types et nombre de lignes étudiées, définition de la fraude, échantillon ...) peuvent diverger d'un réseau à l'autre. Sur certains réseaux par exemple, la mesure de la fraude est réalisée en terminus, soit par le conducteur, soit par le contrôleur,
- il faut prendre en compte le poids de la fréquentation,
- les contextes d'exploitation sont différents au moment de la réalisation des enquêtes « fraude ».

2.4.6 - La « non validation » sur le réseau métropolitain

La « non validation » signifie que l'utilisateur est titulaire d'un titre de transport réglementaire et valide mais ne le valide pas en montée et/ou en correspondance pour les Pass et pas en correspondance pour les tickartes, pendant la durée autorisée.

Au cours de cette même enquête, il est ainsi mesuré le taux de non validation. **Pour 2016, ce taux est de 9,60%.**



Cet indicateur ne fait pas l'objet d'engagement du délégataire et ne génère donc ni prime ni pénalité.

L'enquête montre les principales caractéristiques de la « non validation » suivantes :

- maximale le samedi avec 11,6% contre 9,5% en semaine,
- plutôt sur les lignes de tramway 11,5%, et en particulier sur la ligne B avec 13,5 %,
- sur les trajets longs : 10,1%,

- pour les usagers réguliers : 11,6%,
- pour les scolaires et les étudiants : 12,6%,
- chez les 16-25 ans avec 12,2%.

Au même titre que la fraude, le taux de non validation est en progression en comparaison de 2015, pour atteindre le taux mesuré en 2011.

D'une manière générale, si l'on prend en compte le taux de fraude 2016 (11,5%) et le taux de non validation 2016 (9,6%) alors on peut dire que 21,1% des utilisateurs du réseau sont en situation irrégulière.

2.5 - LA MESURE DE LA SATISFACTION

De manière générale, il convient de distinguer la qualité perçue et la satisfaction du réseau métropolitain.

La qualité perçue est un jugement que portera l'utilisateur sur le service alors qu'au contraire, la satisfaction est une évaluation qui comporte une part d'émotionnel et qui repose sur l'utilisation de multiples standards de comparaison.

Ainsi, un usager peut juger que le réseau est de bonne qualité, mais peut ne pas en être satisfait.

Sur ces bases, dans le cadre du Plan Qualité et conformément aux dispositions de l'article 9.11.2, Bordeaux Métropole a en charge la mesure annuelle de la satisfaction des usagers du réseau métropolitain et du service Mobibus.

Cette démarche doit inciter fortement le délégataire à progresser, conformément aux attentes des usagers. Cette étude d'identification des besoins et des attentes des utilisateurs du réseau TBM et de Mobibus a pour objectifs de :

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

Trois enquêtes sont donc menées à l'initiative de Bordeaux Métropole :

1. la satisfaction des abonnés
2. la satisfaction / notoriété du réseau auprès des usagers occasionnels
1. la satisfaction des usagers de Mobibus.

2.5.1 - La satisfaction et la notoriété du réseau de transports

L'étude a été menée du 25 avril au 25 mai 2016 de 12h00 à 14h00 et de 17h00 à 20h00 auprès de 2 215 utilisateurs du réseau. Plus précisément, l'étude réalisée par téléphone portait :

- sur les abonnés du réseau (54,2 %), sur la base d'un fichier communiqué par le délégataire,
- sur les usagers occasionnels du réseau (45,8 %), sur la base d'un fichier de numéros France Télécom représentatif de l'agglomération bordelaise.

Dans les deux situations, les personnes interrogées devaient avoir utilisé le réseau métropolitain au moins une fois au cours des 4 dernières semaines. En outre, les utilisateurs de moins de 16 ans étaient exclus de cette étude.

	Satisfaction des abonnés	Satisfaction des occasionnels
Enquêtes	1 200	1 000
Profil des usagers	59,6 % de femmes et 40,4% d'hommes	
	38,2% scolaires et étudiants 36,5 % actifs 18,5 % inactifs 6,8% retraités	51,1% actifs 28,3% retraités 18,5% inactifs 6,1% scolaires et étudiants
Fréquence d'utilisation	68% tous les jours 25% plusieurs fois par semaine 3,8% 1 fois par semaine 3,2% 1 à 3 fois par mois	41,8% 1 à 3 fois par mois 20,7% mois souvent qu'une fois par mois 15,7% plusieurs fois par semaine 14,7% environ 1 fois par semaine 7,1% tous les jours
Utilisation	56,3% bus et tramway - 29,7% tramway 14% bus	42,7% bus et tramway - 45,9% tramway 11,4% bus
Motifs	Lieu de travail et lieu d'études	Achats - Loisirs - Rendez-vous médicaux
Taux de satisfaction*	91,5 % (90,4% en 2015)	91,9 % (92,5% en 2015)
Notes	15,30 / 20 (14,80 en 2015)	15,00 / 20 (15,30 en 2015)

* Le taux de satisfaction est le pourcentage de personnes enquêtées se déclarant globalement satisfaits.

• Synthèse de l'enquête

Avec une note moyenne de 15,30 sur 20, l'enquête tend à révéler que les usagers - abonnés du réseau métropolitain sont globalement satisfaits.

Les principaux motifs d'insatisfaction portent sur le manque de ponctualité des bus (pratiquement un quart des motifs d'insatisfaction) et des tramways dans une moindre mesure.

La fréquence des pannes sur le réseau est aussi un élément qui a été mis en avant (11% des motifs d'insatisfactions).

L'indice de satisfaction des abonnés augmente d'un point par rapport à 2015 passant de 90,4% à 91,4% et la note sur 20 augmente également puisqu'elle passe de 14,8 à 15,3.

Chez les occasionnels, à l'inverse, la note de satisfaction baisse de - 0,3 point, passant de 15,3 à 15,00 et le pourcentage de satisfaits reste à peu près équivalent, soit 91,9% contre 92,3% en 2015.

Ainsi sur l'année 2016, l'appréciation globale des abonnés ou non du réseau TBM est très proche.

Dans son ensemble, l'analyse des thèmes montre que les usagers sont satisfaits de toutes les composantes de l'offre du réseau, car il n'y a pas de notes basses pouvant révéler une insatisfaction forte des usagers.

Ainsi, les notes de satisfaction vont de 14,6 sur 20 pour la gamme tarifaire, à 16,5 sur 20 pour la contribution à la qualité de vie au sein de l'agglomération de Bordeaux Métropole.

En règle générale les abonnés ont une tendance à être plus satisfaits que les non abonnés du réseau, ce qui est une relative « satisfaction » puisque cela tend à signifier que « plus on l'utilise et plus on est satisfait ».

Dans l'analyse détaillée des facteurs qui contribuent à faire augmenter la satisfaction, la « sécurité », « l'accessibilité » et dans une moindre mesure « le personnel en général » sont des éléments importants et satisfaisants.

A l'inverse, pour augmenter la satisfaction globale, l'étude montre que les efforts doivent porter sur l'offre de transport, la ponctualité - fréquence et le confort en général (critères très importants pour les usagers).

2.5.2 - La satisfaction du service Mobibus

Cette étude téléphonique a été menée du 14 au 16 juin 2016, de 12h00 à 14h00 et de 17h00 à 20h00 auprès de 320 abonnés du service ayant utilisé au moins une fois le service depuis septembre 2015.

• Le profil des utilisateurs

- 56,2 % des personnes interrogées sont des femmes,
- 69,4 % sont des personnes inactives dont 39,9% de retraités et 29,5% sans emploi,
- la population se répartit selon trois tranches d'âges : moins de 40 ans (18,1%), de 40 à 60 ans (42,7%), plus de 60 ans (39,2%).

• La fréquence d'utilisation du service

Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Irrégulièrement	Moins souvent
13,1%	32,7%	25,3%	9,9%	18,9%

• L'utilisation de Mobibus selon le handicap

	Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Irrégulièrement	Moins souvent
Handicap moteur	9,0%	30,1%	29,5%	10,3%	21,2%
Handicap visuel ou auditif	16,7%	31,1%	23,3%	10,0%	18,9%
Semi valide	17,7%	41,9%	17,7%	9,7%	12,9%

• Les principaux motifs de déplacements

	Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Irrégulièrement	Moins souvent
De toute nature	7,7%	23,1%	46,2%	15,4%	7,7%
Gare ou aéroport		5,9%	29,4%	11,8%	52,9%
Achats	3,0%	27,3%	45,5%	9,1%	15,2%
Visites famille ou amis	3,8%	26,9%	38,5%	19,2%	11,5%
Activités associatives	16,9%	37,3%	25,4%	8,5%	11,9%
Démarches administratives	1,4%	28,8%	30,1%	11,0%	28,8%
Loisirs	6,7%	47,5%	22,5%	9,2%	14,2%

• Synthèse de l'enquête

En hausse constante depuis 2014, l'enquête tend à révéler que les utilisateurs de Mobibus sont globalement satisfaits du service. La satisfaction a augmenté d'un point par rapport à 2015, passant ainsi de 88,40% à 89,40%.

Il n'y a pas de différence significative de taux de satisfaction globale selon le type de handicap ; les personnes en fauteuil roulant obtiennent 88% et les personnes semi-valides 90%.

En comparant ce taux global à ceux de services similaires, Mobibus a quelques points de retard puisqu'ils atteignent généralement 92%.

Le principal motif d'insatisfaction porte sur le manque de ponctualité (1/5 des motifs d'insatisfaction). Le manque de véhicule et d'organisation ont également été soulignés avec respectivement 13,6% et 11,4% des citations d'insatisfaction.

Une augmentation de la note de satisfaction est constatée par rapport aux années antérieures : de 16,20 sur 20 contre 15,90 sur 20 en 2015. Par ailleurs, 94,8% des personnes interrogées ont une image positive de Mobibus.

En considérant l'ensemble des thèmes, il ressort que les utilisateurs de Mobibus sont satisfaits de toutes les composantes de l'offre, car il n'y a aucun taux de satisfaction inférieur à 85% et une seule étape « le service réclamation » obtient une note moyenne inférieure à 15 sur 20.

L'accueil « téléphonique-réservation » représente l'étape ayant connu la plus grande hausse de satisfaction, passant ainsi de 87,8% en 2014 à 94,8% en 2016, soit 7 points de satisfaction supplémentaires en l'espace de deux ans.

Pour les pistes d'amélioration du service, 72,5% concernent l'offre de transports, 21,5% l'amabilité du personnel et 6,2% pour une évolution organisationnelle.

2.6 - EVOLUTIONS CONTRACTUELLES ET ARRETES DES COMPTES 2016

Le contrat a fait l'objet de trois actes administratifs en 2016 : un protocole transactionnel et deux avenants ayant eu un impact financier sur l'exercice 2016 et sur la durée du contrat.

2.6.1 - Le protocole transactionnel n°2

Au cours de l'année 2016, trois situations particulières ont fait l'objet de surcoûts financiers engagés par le délégataire et non prévus au contrat, il s'agit des conséquences suscitées par les situations suivantes :

- l'adaptation de l'offre de transports pour l'accueil de l'Euro 2016,
- les impacts des travaux de remplacement des rails APS sur le cours du XXX juillet,
- les prestations de maintenance du système APS restant à réaliser.

Le protocole transactionnel a donc eu pour objectif :

- d'identifier le montant total de ces surcoûts financiers à compenser par Bordeaux Métropole au délégataire pour maintenir l'équilibre financier du contrat,
- de considérer dans l'arrêté des comptes de l'exercice 2016, la perte de recettes tarifaires subie par la délégataire dans le cadre des travaux APS sur le cours du XXX juillet à hauteur de 72 290,73 € H.T et l'augmentation du forfait de charges dans le cadre du versement de l'indemnité.

En effet, au titre des situations décrites ci-dessus, le Conseil de La Métropole s'est engagé par délibération n°2016-748, en date du 16 décembre 2016, à verser au délégataire **une indemnité transactionnelle d'un montant de 1 874 779,37 €₂₀₁₆ se décomposant comme suit :**

- adaptation de l'offre de transports pour l'Euro 2016 : 1 659 516,47 €₂₀₁₆ H.T.,
- conséquences des travaux des rails APS sur le cours du XXX juillet : 36 750,23 €₂₀₁₆ H.T.,
- prestations de maintenance du système APS à réaliser : 178 512,67 €₂₀₁₆ H.T.

2.6.2 - L'avenant n°2

Le Conseil de La Métropole, par délibération n°2016-751 en date du 16 décembre 2016, a adopté les dispositions de l'avenant n°2 que sont :

- la mise à jour de la convention et certaines de ses annexes : la modification de la dénomination « Cub » en « Bordeaux Métropole », la prise en compte de la nouvelle société dédiée Keolis Bordeaux Métropole, les mises à jour des inventaires ...
- la prise en compte à venir des conséquences liées à la restructuration du dépôt de Lescure et à l'ouverture d'un dépôt provisoire de Bastide Niel : fonctionnement lié à son exploitation, nouveaux investissements réalisés par le délégataire ...

Il a été ainsi acté :

- le montant maximal de cette opération,
- la production d'un mémoire technique et financier par le délégataire, en date du 18 novembre 2016, pour permettre à Bordeaux Métropole de disposer de bases de négociation, évaluer l'opération et contrôler les éléments de coûts annoncés,

- la prise en compte des montants ainsi négociés dans un avenant n°3 et sur la durée du contrat.
- les évolutions du contrat à venir pouvant avoir des conséquences sur la rémunération du délégataire mais dont l'impact financier n'était pas encore chiffré : travaux de la ligne D, extensions de la ligne C, changement de dénomination du réseau de transports.

Il a été ainsi acté :

- la production de mémoires techniques et financiers par le délégataire sur les différentes opérations identifiées,
- les principes de discussions - négociations afin que Bordeaux Métropole disposent des bases de contrôle et que les parties s'entendent sur les montants à considérer,
- la prise en compte de ces montants dans un avenant n°3, pour l'exercice 2016 et sur la durée du contrat.

2.6.3 - Le projet d'avenant n°3, démarré en 2016, négocié et validé en 2017

Au cours du 3^{ème} trimestre de l'année 2016, des échanges se sont tenus avec le délégataire pour le projet d'avenant n°3, en termes de périmètre et d'impacts. Ce projet a été consolidé en 2017.

Il en est fait référence, dans le présent bilan, car l'avenant a eu un impact financier sur l'année 2016.

Cet avenant n°3 au contrat de délégation de service public a pour objectif d'intégrer les conséquences techniques et des impacts financiers inhérents :

- **aux évolutions, non évaluées financièrement, annoncées au contrat initial :**
 - les impacts des travaux de la ligne D du tramway et des déviations des lignes de bus,
 - le calendrier de l'extension de la ligne C vers Blanquefort et les adaptations du réseau bus correspondantes,
 - l'évolution du périmètre et du calendrier de mise en exploitation des nouveaux parcs relais,
 - l'évolution du périmètre du système d'information.
- **aux évolutions, non évaluées financièrement, annoncées dans les avenants n°1 (délibéré en 2015) et n°2 (délibéré en 2016) :**
 - la mise en service du dépôt provisoire de Bastide Niel,
 - le changement de marque du réseau,
 - les dysfonctionnements des infrastructures et de la signalisation ferroviaire de la Phase III.
- **à d'autres évolutions du service public de transports urbains, justifiant également une révision des conditions économiques et/ou techniques du contrat :**
 - les évolutions réglementaires et légales,
 - l'impact des réunions sectorielles 2015 et 2016,
 - l'évolution du périmètre du service de locations de vélos V³,
 - l'évolution du périmètre des contrats publicitaires,
 - la prolongation de la validité des titres sociaux,

- la lutte contre la fraude,
- la fermeture partielle de la Hall de Lescure en janvier 2016.

1. Les dispositions

Le Conseil de La Métropole par délibération n°2017-412, en date du 7 juillet 2017, a ainsi adopté les dispositions de l'avenant n°3 identifiant :

- l'ensemble des conséquences financières pour l'exercice comptable de l'année 2016,
- les impacts financiers relatifs à certaines opérations jusqu'à l'échéance du contrat (forfaits de charges, recettes tarifaires, investissements ...),
- les modifications des engagements contractuels inhérentes à certaines opérations,
- la prise en compte d'évolutions réglementaires.

2. Le récapitulatif des impacts financiers

Pour l'année 2016, les impacts de l'avenant n°3 et donc l'ajustement du forfait de charges de référence et des engagements du délégataire se déclinent selon les tableaux présentés ci-après.

a. l'ajustement du forfait charges de référence

Les ajustements sur les forfaits de charges se traduisent financièrement dans le budget annexe transport et font l'objet de dépenses à engager chaque année par Bordeaux Métropole.

L'impact, pour l'année 2016, s'élève à 4 M €₂₀₁₃.

Sur la durée du contrat, les ajustements, à hauteur de 33,1 M €₂₀₁₃, se déclinent comme suit :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Forfait de charges de référence</i>	205 492 315	210 628 555	212 260 301	215 148 139	214 011 365	213 584 000	213 934 834	1 485 059 509
Ajustements	3 959 430	7 031 865	6 945 651	6 737 977	4 003 244	3 947 674	523 152	33 198 992
Forfaits de charges Avenant 3	209 451 745	217 660 420	219 205 952	221 936 116	218 014 609	217 531 674	214 457 986	1 518 258 501
Evolution	+ 1,9 %	+ 3,3 %	+ 3,3 %	+ 3,1 %	+ 1,9 %	+ 1,8 %	+ 0,2 %	+ 2,2 %

Ces impacts s'expliquent majoritairement par :

- les coûts de mise en service du dépôt provisoire de Bastide Niel (18,8 M €₂₀₁₃ soit près de 60% du montant total), dont 859,67K€₂₀₁₃ en 2016.
- les coûts liés aux déviations des lignes de bus pour les travaux de la ligne D (9,72 M €₂₀₁₃ soit près de 30% du montant total), dont 1,65M€₂₀₁₃ en 2016.

b. l'ajustement sur les recettes tarifaires

S'agissant de l'ajustement sur l'engagement annuel 2016 de recettes tarifaires, il s'agit du montant prévisionnel de pertes, qui va générer, sur l'année, un abaissement de la base de calcul de l'intéressement financier.

Pour 2016, l'ajustement est le suivant, les montants sont exprimés en euros valeur 2013 :

<i>Recettes tarifaires de référence</i>	Ajustement	Recettes tarifaires Avenant n°3	% d'évolution
69 750 041	- 403 510	69 346 531	- 0,6 %

c. les ajustements sur la fréquentation

De la même façon, les ajustements prévisionnels, pour 2016, en termes de validations et de voyages comptables ont des conséquences sur les calculs des engagements respectifs.

- **Les validations**

<i>Validations de référence</i>	Ajustement	Validations Avenant n°3	% d'évolution
103 616 353	- 626 195	103 290 158	- 0,6 %

- **Les voyages comptables**

<i>Voyages comptables de référence</i>	Ajustement	Voyages comptables Avenant n°3	% d'évolution
136 199 179	- 820 734	135 378 985	- 0,6 %

D'une manière générale, les ajustements (recettes tarifaires, validations et voyages comptables) de 2016 et sur la durée du contrat, sont liés à l'extension de la ligne C sur Blanquefort, des travaux de la ligne D, des réunions sectorielles et de l'évolution du périmètre d'exploitation des parcs relais et du service V³.

2.6.4 - L'arrêté des comptes de l'exercice 2016

- **Principes**

Afin de réaliser les prestations déléguées, Keolis Bordeaux Métropole est rémunéré sur la base d'une enveloppe financière prévisionnelle : le forfait de charges.

Parallèlement, les recettes d'exploitation, encaissées par le délégataire, sont intégralement reversées à Bordeaux Métropole.

Pour rappel, le forfait de charges prévisionnel est fixé pour chaque année du contrat, en euros constant (€₂₀₁₃), sur la période 2015 - 2022.

Dans l'attente de la connaissance de l'ensemble des paramètres de l'année, le contrat prévoit le versement d'acomptes mensuels au délégataire, d'un montant égal à 1/12^{ème} de ce forfait de charges prévisionnel, hors Contribution Economique Territoriale (CET) qui fait elle-même l'objet de trois acomptes distincts.

Dès que le forfait de charges de l'année a été en mesure d'être calculé, à compter du 1^{er} juin 2016, il est procédé au calcul du montant à régulariser entre le délégant et le délégataire, en tenant compte des

ajustements annuels qui sont fonction d'une part, de divers critères d'exploitation ou financiers et d'autre part de mécanismes correctifs et d'intéressements prévus au contrat et modifiés par les différents avenants.

Conformément à l'article 52 du contrat, au 31 juillet au plus tard de l'année 2017, le délégant devait verser au délégataire la somme lui restant due pour l'année 2016, au titre du calcul du forfait de charges définitif, de la contribution économique territoriale (CET) définitive et de l'état des intéressements et pénalités.

C'est l'objet de l'arrêté des comptes annuel.

Dans ce cadre, le délégataire a transmis, le projet d'arrêté des comptes à Bordeaux Métropole le 31 mars 2017 et, conformément à l'article 55, les comptes de l'exercice 2016 certifiés et approuvés par le commissaire aux comptes, ainsi que les états comptables détaillés.

Sur cette base, dans le cadre du droit de contrôle du délégant, et afin d'attester des montants présentés, les services de la Direction Générale Mobilités ont procédé aux contrôles de cohérence des données d'exploitation et financières ainsi déclarées eu égard aux éléments disponibles.

Il convient de noter que le délégataire a respecté le principe de transparence en transmettant l'ensemble des éléments justificatifs demandés.

En date du 7 juillet 2017, le Conseil de la Métropole a approuvé, par délibération n°2017-413, l'arrêté des comptes inhérent à l'exploitation du réseau TBM par Keolis Bordeaux Métropole pour l'année 2016 dans le respect des principes contractuels relatifs à son calcul.

• **Caractéristiques de cet arrêté des comptes**

Pour 2016, l'arrêté des comptes se caractérise par l'intégration des conséquences financières des évolutions contractuelles liées à l'avenant n°3 pour un montant de 4 023 491€₂₀₁₆ sur le forfait de charges initial de la convention, mais également certaines conséquences liées aux dispositions de l'avenant n°2 et du protocole n°2.

A ceux-ci s'ajoutent l'intégration des dispositions contractuelles suivantes :

- les facteurs correctifs et d'ajustements, prévus à l'article 48.2 du contrat,
- les intéressements financiers, prévus à l'article 49 du contrat.

Ainsi, au titre de l'année 2016, au vu des avances mensuelles versées et des impacts précités, il a été procédé à une régularisation de 4 397 406 €₂₀₁₆ en faveur du délégataire, sur un forfait initialement évalué à 212 491 992€₂₀₁₆. (Valeurs de l'avenant 3).

- Synthèse des éléments de régularisation pour 2016

La régularisation, au titre de l'année 2016, se décline comme suit :

		Regularisation € 2016	Montants € 2016	
			Solde dû au Déléataire	Solde dû à Bordeaux Métropole
Contrat	Forfait de charges de référence sur 2016 (hors CET)	209 898 488	209 898 488	0
	Contribution Economique Territoriale : CET	2 593 503	2 593 503	0
	1- TOTAL forfait de charges de référence sur 2016 (dont CET)	212 491 992	212 491 992	0
Ajustements contractuels	A- Facteurs correctifs du forfait de charges	-155 300	176 147	331 448
	Contribution Economique Territoriale	14 461	14 461	
	Aides à la Réduction du Temps de Travail	-21 144	0	21 144
	La récupération des charges de carburant : TICPE	-167 675	0	167 675
	Les conventionnements d'aide à l'emploi : CICE	161 687	161 687	
	Valorisation des services spéciaux	-142 629	0	142 629
	B - Facteurs d'ajustement du forfait de charges	388 419	1 186 635	798 217
	Modifications d'offre de référence	1 186 635	1 186 635	0
	Modifications d'offre PMR	0	0	0
	Variation de la vitesse commerciale	0	0	0
	Prise en compte des pertes kilométriques	-798 217		798 217
	Prise en compte des taux de marchés de financement	0	0	0
	C- Autres éléments à intégrer au titre de 2016	-784 598	905 278	1 689 875
	Evolutions réglementaires	-969 355	720 520	1 689 875
	Dépenses poses, déposes, consignations et déplacements	184 758	184 758	0
	D - Intéressements financiers aux résultats 2016	778 330	1 634 034	855 705
	Intéressement aux recettes tarifaires	1 144 705	1 144 705	
	Intéressement aux recettes de publicité	32 993	32 993	
	Intéressement aux recettes amendes	213 137	213 137	
	Intéressement aux redevances de sous-occupation des locaux commerciaux	39 173	39 173	
	Intéressement à la fréquentation	-303 759		303 759
	Intéressement à l'amélioration du service PMR	0	5 064	5 064
	Intéressement à la qualité	24 301	198 962	174 661
	Intéressement à la diminution de la fraude	-303 759		303 759
	Intéressement au titre de l'article 58	0	0	
	Intéressement au Plan Prévisionnel d'Investissements	0	0	
	Partage des gains de productivité	-68 461		68 461
	2- MONTANT TOTAL DES ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE (A+B+C+D)	226 850	3 902 095	3 675 245
	Hors ajustement CET	212 390	3 887 634	3 675 245
MONTANT DEFINITIF	Forfait de charges définitif 2016 - hors CET	210 110 878	213 786 123	3 675 245
	CET définitive	2 607 964	2 607 964	0
	3- TOTAL forfait de charges définitif sur 2016 (dont CET) (1+2)	212 718 842	216 394 087	3 675 245
	4- Montant des acomptes versés		208 321 436	
	dont acomptes versés au titre du forfait de charges Hors CET		205 846 742	
	dont acomptes versés au titre de la CET		2 474 695	
	MONTANT DE LA REGULARISATION sur le forfait de charges	4 264 136	7 939 381	3 675 245
	MONTANT DE LA REGULARISATION 2016 sur la CET	133 270	133 270	0
	TOTAL REGULARISATION 2016 (3-4)	4 397 406	8 072 650	3 675 245
SOLDE EN FAVEUR DE KEOLIS BORDEAUX METROPOLE		4 397 406		

Parmi les éléments marquants de cet arrêté des comptes, il est à noter :

- une correction à la baisse du forfait de charges de 155,3K€, par application de l'article 48.1 du contrat, après la prise en compte des écarts entre les montants contractuels indexés et les montants réels de 2016 sur la contribution économique territoriale, les aides à la réduction du temps de travail, les nouveaux conventionnements d'aides à l'emploi, les remboursements de taxes liées aux charges de carburants, la valorisation des services spéciaux,
- un ajustement à la hausse du forfait de charges de 388,4K€, par application de l'article 48.2 du contrat, après la prise en compte des modifications d'offres pour un montant de +1,186 M€ et les pertes kilométriques (impacts grèves principalement) pour un montant de -798,2K€,
- l'impact des évolutions règlementaires, au titre de l'article 9 et 53, avec cinq modifications à intégrer (TICPE et cotisations diverses), mais également le maintien de l'indice Insee Formation à la valeur contractuelle pour maintenir le niveau attendu de formations.

Enfin, par application de l'article 49, plusieurs résultats du délégataire ont fait l'objet d'un intéressement financier sous forme de bonus et de malus. **En 2016, l'intéressement net s'élève à + 778K€** en faveur du délégataire et se décompose ainsi :

- un bonus sur les recettes de près de 1,14M€,
- un malus sur la fréquentation de près de 303K€,
- un malus sur la diminution de la fraude de -303K€,
- un partage des gains de productivité de +68,4K€, en faveur du délégant,
- un taux global de réalisation du PPI de 96%.

Au titre de l'ensemble des éléments de correction, d'ajustements et d'intéressements, le montant total à régulariser pour 2016 est de 3 902 095€ en faveur de Keolis Bordeaux Métropole et 3 675 245€ en faveur de Bordeaux Métropole, soit un solde net de 226 850€ en faveur du délégataire.

Ainsi, le montant total dû au délégataire est de 212 718 482€. Le forfait de charges prévisionnel ayant été versé au délégataire par avances mensuelles à hauteur de 208 321 436€, le solde restant à verser est de 4 397 406€, montant définitif de l'arrêté des comptes 2016.

• Synthèse des principaux résultats de 2016

D'après le compte d'exploitation réel de l'exercice 2016 (sous sa présentation contractuelle), les résultats sont globalement satisfaisants, avec un résultat net de 5,926 M€, dont 4,6M€ au titre d'un produit fiscal (le crédit d'impôt compétitivité emploi ou CICE) ou de 2,259 M€ en raisonnant sur un résultat avant impôt.

Ce résultat est non seulement en augmentation de 51,5% par rapport à l'exercice 2015 (ou + 2 M€), mais il est également **plus élevé que le résultat net prévu au contrat (+43,3%, +1,8 M€)**, évalué à 4 136 300 € après indexation.

Ce constat, favorable au délégataire, s'explique notamment par une optimisation de certaines charges d'exploitation (achats notamment) et les conditions d'exploitation de cet exercice qui peuvent varier par rapport au cadre prévisionnel.

A ces éléments, s'ajoute le facteur de l'indexation qui doit conduire à une certaine prudence dans l'interprétation des écarts.

S'agissant des recettes globales, elles sont en hausse de +7% par rapport à 2015 (+4,54 M€), mais inférieures de 2,76M€ (ou 4%) par rapport au prévisionnel. Le bonus versé au délégataire au titre de l'intéressement sur les recettes tarifaires s'explique par les performances du délégataire mais également par la méthode contractuelle de calcul de la base définitive des recettes.

Aussi, le taux de couverture (rapport entre les recettes globales et les dépenses) est de 33%, ce qui signifie que les recettes reversées ne financent qu'un tiers du coût de la DSP (ou forfait de charges) ; les deux tiers restant étant compensés par les recettes du budget annexe transport.

Le chapitre 3 propose une analyse financière détaillée des comptes du délégataire 2016, réalisée par la direction du contrôle de gestion, et un focus sur l'impact de la DSP Transport dans le budget annexe Transport.

CHAPITRE 3 - L'ANALYSE ECONOMIQUE ET FINANCIERE

Synthèse

L'année 2016 est la seconde année du contrat de délégation de service public, confié à Keolis. Le contrat a été signé pour une durée de huit ans.

Dès la première année, le contrat a subi des modifications dues à l'intégration d'événements initialement non prévus. Ainsi, un protocole concernant la sécurisation de la desserte du quartier « Les Aubiers » et la fermeture partielle de la Halle du dépôt d'autobus de Lescure a été signé (surcoût de 813 K€ remboursé au délégataire). Puis, un avenant 1, portant sur le décalage de la mise en service des extensions de la phase III du tramway, a été conclu (surcoût de 286 K€ intégré au forfait de charges).

L'objectif contractuel d'offre kilométrique, ajusté des données des avenants 1 et 3, est de 32 978 339 kilomètres commerciaux et haut-le-pied pour l'ensemble des modes (tram, bus et navette fluviales) ; le délégataire a offert 33 358 638 kilomètres, ce qui correspond à l'objectif (+1,2 %).

Les recettes tarifaires reversées par le délégataire s'élèvent à 66 481 625 € (contre 62 146 745 € en 2015 soit +7 %), ce qui est au-dessus de l'objectif contractuel recalculé¹ de 65 169 762 € (+2 %). Cela s'explique par l'application de l'article 46 du contrat qui prévoit une augmentation tarifaire moyenne annuelle globale de 3 %, mais aussi par l'amélioration de l'attractivité commerciale du réseau. L'atteinte de l'objectif déclenche un bonus de 1 144 705 €.

Dans le même temps, le nombre de validations issu du système de billettique, est de 91 696 227 validations. Ce chiffre est en dessous de l'objectif contractuel recalculé² de 97 225 186 validations (-5,7 %). Cette non atteinte de l'objectif a pour conséquence le déclenchement d'un malus de 303 759 €.

Quant à la fréquentation, mesurée en nombre de voyages comptables³, elle atteint 138 060 761 voyages comptables, ce qui est au-dessus de l'objectif contractuel recalculé de 135 475 193 voyages comptables (+1,9 %). Par ailleurs, elle est en augmentation de 5,6 % par rapport à l'année 2015.

Pour cette seconde année d'exploitation, les indicateurs financiers montrent que la société Keolis Bordeaux Métropole a une structure financière solide. Son activité a généré une trésorerie largement bénéficiaire.

Les produits d'exploitation augmentent fortement de 11,3 M€ par rapport à l'exercice 2015, soit + 4,2 % mais sont légèrement inférieurs au prévisionnel (-3,5 M€ soit -1,2 %). Dans le même temps, les charges d'exploitation sont en hausse, néanmoins dans une moindre mesure, de 3,7 M€, et sont également en dessous du prévisionnel (-3,4 M€ soit -1,6 %). Ainsi, le résultat net 2016 s'élevant à 5,9 M€, s'accroît de 2 M€ par rapport à l'exercice précédent, soit +51,5 %, et il est largement supérieur à celui attendu contractuellement (+43,3 %, +1,8 M€).

Le taux de couverture global⁴ R/D (total des recettes/total des dépenses) est de 32,7 % en 2016. Il est en dessous du R/D calculé sur la base de l'annexe 30.1 du contrat actualisée suite à l'avenant 3 (33,8 %), mais est en progression par rapport à l'année 2015 où il atteignait 31,8 %. Le taux de couverture R/D moyen depuis le début du contrat s'élève donc, en seconde analyse, à 32,3 % pour un prévisionnel de 33,6 %.

¹ Prise en compte des effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et de l'inflation.

² Prise en compte des effets des modifications de l'offre et des évolutions tarifaires.

³ Nombre de titres vendus auquel est appliqué un coefficient de mobilité contractuel.

⁴ Le taux de couverture global est calculé en prenant en compte l'ensemble des recettes perçues par le délégataire et reversé à Bordeaux Métropole (recettes tarifaires et autres) ainsi que l'ensemble des coûts pour Bordeaux Métropole (forfait de charges et protocole).

3.1 - Cadre financier

Par délibération n° 2014/595 du 31 octobre 2014, Bordeaux Métropole (BM), compétente en matière de transport urbain, a confié, à la société Keolis, la gestion et l'organisation du service public de transport de voyageurs sur son territoire. Le contrat de délégation de service public a été signé le 19 novembre 2014, pour une durée de 8 ans, à compter du 1^{er} janvier 2015. Comme prévu au contrat, une société dédiée, Keolis Bordeaux Métropole (KBM), a été créée pour exécuter le contrat.

La convention fixe les principes contractuels dont les principaux sont les suivants :

- le délégataire assure l'exploitation du réseau de transport urbain (lignes de tramway, ligne d'autobus, service de transport des personnes à mobilité réduite, parcs relais et pôles d'échange, service de station/location vélos en libre-service, service de navettes fluviales),
- l'offre de service de référence ainsi que le niveau de qualité attendu sont précisés dans le contrat,
- le délégataire met en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés par le contrat,
- la majeure partie des biens sont fournis au délégataire par le délégant (matériel roulant et infrastructures), le délégataire ayant la charge de les entretenir et d'en renouveler certains dans le cadre d'un plan pluriannuel d'investissement contractuel.

Le délégataire est rémunéré via :

- un « forfait de charges » lui permettant de couvrir les charges fixes et variables liées à l'exploitation du réseau de transport urbain. Il évolue annuellement en fonction de facteurs d'ajustement (indexation, modifications d'offres, variation de la vitesse commerciale, prise en compte de la perte kilométrique et prise en compte des taux de marché réels pour le financement des investissements, ...),
- un système d'intéressement, en fonction d'atteinte d'objectifs (liés aux recettes tarifaires et annexes, à la fréquentation, à la qualité de service, au partage des gains de productivité et à la réalisation du plan d'investissement),
- le remboursement de coûts annexes en référence à certains articles du contrat (poses, déposes, consignations et déplacements d'installations) appliqués au cas par cas.
- un système de compensation à la hausse ou à la baisse sur les éventuelles économies liées aux évolutions réglementaires.

Une avance mensuelle contractuelle est versée au délégataire et une régularisation annuelle est calculée en fin d'année en fonction des résultats.

En parallèle, les recettes (recettes tarifaires, recettes publicitaires, recettes liées à la gestion des espaces commerciaux et recettes liées aux infractions) encaissées par le délégataire sont reversées intégralement au délégant chaque mois.

3.2 - Cadre juridique

Conformément à l'article L.1411-3 du CGCT (Code Général des Collectivités Territoriales), le rapport annuel permet d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Plus spécifiquement, comme précisé à l'article R. 1411-7, ce rapport comprend :

- les informations financières suivantes : le compte annuel de résultat de l'exploitation, une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel, un état du patrimoine ainsi

qu'un suivi du programme contractuel d'investissement, et les engagements à incidences financières liés à la délégation de service public,

- des indicateurs permettant d'apprécier une analyse de la qualité du service rendu aux usagers,
- des informations relatives aux tarifs pratiqués, leur mode de détermination, leurs évolutions ainsi que les autres recettes d'exploitation.

Ce rapport « délégant » 2016 qui vous est présenté aujourd'hui permet d'apprécier le respect des engagements financiers contractuels ainsi que la qualité de service public rendu, et de se conformer aux exigences du CGCT en matière de contrôle des délégations de service public.

3.3 - Faits significatifs

3.3.1 - Les faits marquants de l'année 2016

Le protocole transactionnel n°1 a été signé le 15 juin 2016 (délibération n°2016/275 du conseil de Bordeaux Métropole du 27 mai 2016). Il porte sur deux événements, non prévus au contrat :

- 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.

Ce protocole valide le montant du surcoût financier qui a été remboursé au délégataire (813 088,31 € HT) et la perte de recettes tarifaires afférentes que Bordeaux Métropole entérine (9 562 €₂₀₁₃).

L'avenant n°1 a été signé le 20 juillet 2016 (délibération n°2016/387 du conseil de Bordeaux Métropole du 8 juillet 2016). L'objet de cet avenant est de réviser les conditions économiques du contrat suite à des événements qui ont eu lieu en 2015 et dont les conséquences financières et techniques se répercutent sur plusieurs années. Il s'agit :

- du décalage de la mise en service des extensions de la phase III du tramway et des services partiels,
- de la modification de la répartition annuelle du plan pluriannuel d'investissement,
- de l'intégration d'évolutions réglementaires,
- de la mise à jour d'indices INSEE utilisés pour l'indexation du forfait de charges.

Pour l'année 2015, ces éléments ont augmenté les coûts de +286 K€ et ont diminué l'objectif de recettes tarifaires de 1 026 K€. Ces données ont été intégrées au forfait de charges annuel.

Le protocole transactionnel n°2 a été signé le 22 décembre 2016 (délibération n°2016/748 du conseil de Bordeaux Métropole du 16 décembre 2016). Il a pour objet la compensation des surcoûts, dans le cadre de l'Euro 2016, des travaux de remplacements des rails APS sur le cours du XXX juillet et des prestations de maintenance du système APS non réalisées dans le cadre du marché Alstom, pour une compensation financière totale de 1 874 779 €₂₀₁₆ HT.

L'avenant n°2 a été signé le 9 janvier 2017 (délibération n°2016/751 du conseil de Bordeaux Métropole du 16 décembre 2016). L'objet de cet avenant est la mise à jour de la convention, la prise en compte de l'évolution de la tarification liée aux amendes et l'information préalable sur certains dossiers traités dans le présent avenant, sans prise en compte de leur impact financier.

3.3.2 - Les événements postérieurs à la clôture

L'avenant n°3 a été signé le 20 juillet 2017 (délibération n°2017/412 du conseil de Bordeaux Métropole du 7 juillet 2017). L'objet de cet avenant est de considérer les différents impacts liés :

1- Aux évolutions, non évaluées financièrement, annoncées au contrat initial :

- les impacts des travaux de la ligne D du tramway,
- le calendrier de l'extension de la ligne C vers Blanquefort et les adaptations du réseau bus,

- l'évolution du périmètre et du calendrier de l'exploitation des parcs relais,
- l'évolution du périmètre du système d'information.

2- Aux évolutions, non évaluées financièrement, annoncées dans les avenants n°1 et 2 :

- la mise en service du dépôt provisoire de Bastide Niel,
- le changement de marque du réseau,
- les dysfonctionnements des infrastructures et de la signalisation ferroviaire de la Phase III.

3- A d'autres évolutions du service public de transports urbains, justifiant également une révision des conditions économiques et/ou techniques du contrat :

- les évolutions réglementaires et légales,
- l'impact des réunions sectorielles 2015-2016,
- l'évolution du périmètre du service de locations de vélos V³,
- l'évolution du périmètre des contrats publicitaires,
- la prolongation de la validité des titres sociaux,
- la lutte contre la fraude,
- la fermeture partielle de la Hall de Lescure en janvier 2016,

Cet avenant prend en compte également les mises à jour du contrat : articles de la convention et certaines annexes, consécutives à ces évolutions, dont l'annexe financière 30.1 « Compte d'exploitation prévisionnel ».

Les ajustements sur les forfaits de charges se traduisent financièrement dans le budget annexe transport et font l'objet de dépenses à engager chaque année par Bordeaux Métropole. L'impact financier global sur la durée du contrat s'élève à 33,2 M€₂₀₁₃ dont 4 M€₂₀₁₃ pour l'exercice 2016.

3.4 - Analyse financière de la société KBM

3.4.1 - Le bilan

En €	2015	2016	Var. 2016/2015	
			En valeur	En %
ACTIF				
Immobilisations	8 482 971	17 689 269	9 206 298	109%
Stocks	5 890 348	6 544 142	653 794	11%
Créances clients	2 777 644	4 665 017	1 887 373	68%
Autres créances	4 105 213	4 928 017	822 804	20%
Disponibilités	69 438	70 306	868	1%
Compte courant associé	59 638 216	55 820 172	- 3 818 044	-6%
Charges constatées d'avances	336 275	476 049	139 774	42%
Total Actif	81 300 106	90 192 974	8 892 868	11%
PASSIF				
Capital social	5 000 000	8 912 646	3 912 646	78%
Résultat et report	3 909 958	5 923 994	2 014 036	52%
Provisions	1 373 890	1 169 148	- 204 742	-15%
Emprunts et dettes financières (solde débiteur bancaire)	7 473 414	217 398	- 7 256 016	-97%
Emprunts et dettes financières (emprunt groupe)	10 471 406	16 235 114	5 763 707	55%
Dettes fournisseurs	20 231 471	25 115 347	4 883 876	24%
Dettes fiscales et sociales	22 620 682	19 485 592	- 3 135 090	-14%
Dettes sur immobilisations	2 500 338	3 794 986	1 294 648	52%
Autres dettes	7 718 947	9 338 748	1 619 801	21%
Total Passif	81 300 106	90 192 974	8 892 868	11%
FONDS DE ROULEMENT	1 800 877	- 1 683 481	- 3 484 358	-193%
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	- 39 961 957	- 41 121 448	- 1 159 491	3%
TRESORERIE	41 762 834	39 437 967	- 2 324 866	-6%

3.4.1.1. Analyse globale de la structure du bilan : Une structure financière solide

Le haut de bilan présente un **fonds de roulement** passant d'un solde positif en 2015 (1,8 M€) à un **solde négatif en 2016 (-1,7 M€)**. Cette dégradation fait suite au financement des investissements. En effet les acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles ont été plus importantes de 2,6 M€ entre les deux exercices ; avec 11,5 M€ en 2016 contre 8,9 M€ en 2015, incluant les en cours.

Le bas de bilan met en évidence un **besoin en fonds de roulement négatif de 41,1 M€**, ce qui correspond à un excédent de financement d'exploitation et indique que l'activité de KBM génère donc des excédents « court terme », qui viennent alimenter sa trésorerie, par l'intermédiaire du compte courant groupe. Il est néanmoins en diminution de 1,2 M€ par rapport à celui de l'exercice précédent (40 M€).

Le BFR représente la différence entre les emplois d'exploitation (créances et stocks) et les ressources d'exploitation (dettes non financières).

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

Pour les raisons évoquées ci-dessus, **la trésorerie nette ressort positive pour 30,9 M€**, contre 37,1 M€ en 2015, donc en baisse de 6,2 M€. Le compte courant d'associés, assimilé à de la trésorerie s'élève, fin 2016, à 47,3 M€ contre 55 M€ fin 2015.

Le groupe Keolis pratique la méthode du « cash pooling » avec ses filiales, comme prévu à l'annexe 31 du contrat. Cela consiste à centraliser la trésorerie au niveau de la société mère Keolis SA en effectuant des transferts de fonds entre sociétés, de sorte que les filiales aient une trésorerie disponible sur leurs comptes bancaires proche de zéro. Comme le compte courant groupe est débiteur chez KBM, cela revient à constater que la filiale a mis des fonds à disposition de la société mère Keolis SA, pour 55,8 M€ en 2016.

3.4.1.2 - Analyse de certains postes du bilan

3.4.1.2.1- Immobilisations

L'actif immobilisé brut a évolué comme suit :

En €						
Comptes	31/12/2015	Acquisitions	Reclassement compte à compte	Cessions	31/12/2016	
203000 Frais R & D acquis	246 882	38 037	39 588	0	324 507	
205000 Conces,brev,marques	389 672	934 792	0	0	1 324 465	
232000 Immobilisations incorporelles en cours	39 588	0	-39 588	0	0	
Sous-total Immobilisations incorporelles	676 142	972 829	0	0	1 648 972	
213500 Inst agenc constructions	987 428	406 569	0	0	1 393 997	
213800 Ouvrages d'infrastructure/Voies	446 074	425 914	0	0	871 988	
213822 Voirie Stations	79 261	174 672	0	0	253 933	
215100 Instal Complexes spécialisées	0	350 773	0	0	350 773	
215400 Matériel industriel	544 177	214 249	0	0	758 426	
215500 Outillage industriel	182 642	73 761	0	0	256 404	
217100 Matériel de transport/bus	3 165 710	4 705 633	0	0	7 871 343	
217120 Véhicules de service	135 267	255 084	0	0	390 351	
217500 Vélos	799 310	620 672	0	-110 542	1 309 440	
217600 Matériel transport annexe	379 710	858 371	0	0	1 238 080	
218100 Instal gale agenc.instal	79 779	159 528	0	0	239 307	
218350 Matériel informatique	189 741	394 264	0	0	584 005	
218400 Mobilier de bureau	45 882	31 306	0	0	77 187	
218422 Mobilier Urbain	586 811	917 909	0	0	1 504 720	
218450 Mob.Oeuvres Sociales	4 656	0	0	0	4 656	
231000 Immobilisations corporelles en cours	491 512	857 153	223 013	0	1 571 678	
238000 Av&ac vers/im. corp	109 611	113 402	-223 013	0	0	
Sous-total Immobilisations corporelles	8 227 569	10 559 262	0	-110 542	18 676 289	
275000 Dépôts et cautionnements versés	182 046	2 895	0	0	184 941	
Sous-total Immobilisations financières	182 046	2 895	0	0	184 941	
Total Actif Immobilisé (brut)	9 085 757	11 534 986	0	-110 542	20 510 201	

En 2016, KBM a procédé à des investissements qui se sont élevés à 11,5 M€, tous types d'immobilisations confondus, comprenant 1 M€ d'immobilisations corporelles en cours de réalisations, dont principalement :

- équipements du nouveau dépôt de bus Bastide Niel pour 809 K€,
- création de nouvelles stations VLS pour 92 K€,
- projet Trapèze -migration Titus vers XE- pour 89 K€,
- travaux P+R pour 84 K€ : chantier Buttinière et mise en conformité éclairages extérieurs des P+R,
- migration Mainta V11 2016 pour 81 K€.

Il est à noter que le passif du bilan comprend 3,2 M€ de dettes sur immobilisations et 0,6 M€ de factures d'immobilisations non parvenues.

Le cumul des investissements bruts (immobilisations incorporelles et corporelles) depuis le début du contrat s'élève à 18,9 M€, hors en cours, et à 20,5 M€ en les intégrant, à comparer au PPI (Plan Prévisionnel d'Investissements) actualisé suite à l'avenant 3, d'un montant de 21,1 M€²⁰¹³.

Pour rappel, un recalage du PPI 2015 du délégataire avait été opéré entre KBM et Bordeaux Métropole, formalisé par l'article 3 de l'avenant n°1, portant l'objectif contractuel 2015 à 8,7 M€. KBM avait réalisé 8,4 M€, hors en cours. Le différentiel d'investissement sur 2015 (12 M€ - 8,7 M€ soit 3,3 M€) avait été reporté sur 2016 et 2017.

En 2016, les investissements bruts hors en cours s'élèvent à 10,6 M€, ce qui est supérieur de 1,5 M€ par rapport à l'objectif contractuel de 9,1 M€.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article 24.1 du contrat, autorisant le délégataire, sous réserve de l'accord préalable de Bordeaux Métropole, à réaliser des investissements non prévus au PPI décrit à l'annexe 5, qu'il a jugé utiles à l'exploitation, et à l'avenant n°2 précisant le maintien de ceux prévus, de nouveaux investissements sont portés au PPI 2017 du délégataire, sans substitution à d'autres investissements initialement prévus. Il s'agit de :

- projet Billettique : recours à un hébergement externe pour le système central
- mise en service du dépôt provisoire Bastide Niel.

Ainsi, le montant total prévisionnel des investissements sur la durée du contrat augmente de 2,1 M€ en passant de 54,1 M€ à 56,2 M€. Les principales acquisitions de l'exercice 2016 concernent principalement les postes suivants :

- matériel de transport et bus pour 4 706 K€ (révisions tramway et rénovations bus),
- logiciels pour 935 K€,
- renouvellements et achats de nouveaux vélos pour 621 K€,
- matériel informatique pour 394 K€,
- automatisation et mise en conformité des éclairages des P+R pour 258 K€,
- véhicules de services pour 225 K€
- et le changement de signalétique des abribus pour 184 K€.

684 vélos ont été détruits représentant 111 K€ en valeur brute.

S'agissant des amortissements, ils ont évolué comme suit :

En €		31/12/2015	Dotations	Reprises	31/12/2016
Comptes					
280300	Frais R & D acquis	13 716	101 269	0	114 984
280500	Conces, brev, marques	28 845	152 474	0	181 320
	Sous-total Amort. Immobilisations incorporelles	42 561	253 743	0	296 304
281350	Inst agenc constructions	39 947	116 217	0	156 164
281380	Ouvrages d'infrastructure/Voies	12 033	64 160	0	76 193
281382	Voirie Stations	5 279	16 646	0	21 924
215100	Instal Complexes spécialisées	0	22 410	0	22 410
281540	Matériel industriel	12 536	64 108	0	76 644
281550	Outillage industriel	3 407	22 803	0	26 210
281710	Matériel de transport/bus	303 582	1 094 428	0	1 398 010
281712	Véhicules de service	11 961	48 906	0	60 867
281750	Vélos	100 441	256 563	-38 269	318 734
281760	Matériel transport annexe	10 600	88 942	0	99 542
281810	Instal gale agenc. instal	3 556	15 234	0	18 790
281835	Matériel informatique	21 394	89 368	0	110 762
281840	Mobilier de bureau	1 744	5 465	0	7 208
281842	Mobilier Urbain	33 396	96 944	0	130 340
281845	Mob. Oeuvres Sociales	349	479	0	828
	Sous-total Amort. Immobilisations corporelles	560 225	2 002 672	-38 269	2 524 627
Total Amortissements		602 786	2 256 414	-38 269	2 820 931

Il est constaté depuis le début du contrat un retard cumulé des comptabilisations des dotations de 2,1 M€, par rapport au prévisionnel contractuel, expliqué par le recalage du PPI 2015, reporté sur 2016 et 2017.

La destruction des 684 vélos a généré des reprises d'amortissements de 38 K€ et ainsi une perte de 72 K€ correspondant à la valeur nette comptable (écart entre la valeur brute et les reprises d'amortissement).

3.4.1.2.2. Stocks

En €		31/12/2015	31/12/2016	Var. 2016/2015	
Comptes				En valeur	En %
321100	Stocks carburants	164 297	102 025	-62 272	-38%
321150	Stocks carb. réserv.	66 544	63 432	-3 113	-5%
321200	Stocks combust. fuel	15 548	10 761	-4 787	-31%
321300	Stocks lubrifiants	109 202	123 770	14 568	13%
321500	Stocks pièc.rech.BUS	2 316 619	2 614 511	297 892	13%
321510	Stocks pièc.rech.TRAM	2 825 814	3 313 184	487 370	17%
321530	Stocks rech Bateaux	25 669	28 433	2 764	11%
321600	Stocks billet. titre	96 272	55 016	-41 256	-43%
321650	Stocks billet.dépos.	24 584	28 415	3 831	16%
321700	Stocks petit outil.	223 794	241 548	17 754	8%
321900	Stocks fourn. habil.	79 765	125 695	45 930	58%
322000	Stocks fourn. autres	115 810	76 941	-38 870	-34%
	Sous-total Stocks bruts	6 063 920	6 783 730	719 810	12%
392000	Prov. dépr. stocks	-173 572	-239 588	-66 017	38%
Total Stocks nets		5 890 348	6 544 142	653 794	11%

Ils s'élèvent à 6,5 M€ fin 2016 contre 5,9 M€ l'année précédente, incluant une provision pour dépréciation de 240 K€ (contre 174 K€ en 2015). La hausse est liée à l'extension du réseau et notamment des lignes de bus et de tramway :

- pièces de rechange bus : + 298 K€,
- et pièces de rechange tramway : + 487 K€.

Pour mémoire, la valeur du stock mis à disposition par BM au 1^{er}/01/2015 s'élève à 5,3 M€, dont 28 K€ de provision pour dépréciation, comme suit :

Nature	Quantités	PMP	Valeurs € ₂₀₁₄
Stocks courants (Mainta)	736 878	variable	4 954 411,60
Valeur OR en attente retour de réparation			279 196,99
Billetterie DTAR et Brinks			24 584, 44
Stock réservoirs GO	43 720 litres	0,93078	40 693,70
Stock réservoirs GNV	771 658 kWh	0,03350	25 850, 54
Jaugeage des cuves			- 6 486,61
Provision pour dépréciation			-27 799,99
Valeur des stocks au 01/01/2015			5 290 450,67

KBM réalise un inventaire permanent : les agents effectuent un comptage des pièces à chaque entrée en stock. Un inventaire complet (donc y compris des pièces qui ne tournent pas) est en outre réalisé une fois par an. En 2016, cet inventaire a eu lieu du 5 au 23 décembre : les écarts ont été directement saisis dans Mainta sur cette même période.

Le stock comptabilisé est celui qui a été extrait de Mainta au 31/12/2016 vers 20h, déjà régularisé suite aux inventaires.

Il convient enfin de noter que certains éléments font l'objet d'un calcul, et ne sont donc pas directement issus du logiciel Mainta, en application de la méthode qui a été retenue pour la valorisation du stock remis par BM à KBM le 1^{er}/01/2015.

3.4.1.2.3. Clients

Le poste clients s'élève à 4,7 M€ en 2016 contre 2,8 M€ l'exercice précédent, soit une variation de +68 %, comme suit :

Il est principalement constitué de factures à BM :

- facture émise pour 2,1 M€ : facture relative au protocole transactionnel n°2, qui a été réglée par BM mi-janvier 2017,
- et factures à établir pour 2,2 M€ : solde du forfait de charges 2016 attendu, calculé et arrêté par le délégataire dans ses comptes (le montant définitif a été arrêté par BM lors du conseil du 7 juillet 2017).

3.4.1.2.4. Autres créances

D'un montant de 4,9 M€, elles sont constituées essentiellement :

- des comptes de TVA (sur factures à recevoir, déductible...) pour 2,5 M€,
- des dépôts de garantie versés aux assurances, destinés à couvrir les montants des dommages et de la franchise en responsabilité civile pour 0,9 M€. Compte tenu du fait d'un décalage entre le constat et la clôture de certains sinistres, les dépôts versés couvrent la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2016.

3.4.1.2.5. Trésorerie et compte courant d'associé

La trésorerie nette de KBM est en baisse mais reste toujours d'un montant confortable, en variant de 41,8 M€ à fin 2015 à 39,4 M€ à fin 2016. Elle s'obtient en prenant en compte les fonds que KBM a mis à disposition de sa société mère Keolis SA via le système du cash pooling (55,8 M€) et en retranchant les soldes bancaires débiteurs (0,2 M€) au 31/12/2016 et l'emprunt qu'elle a contracté auprès du groupe Keolis (16,2 M€).

La trésorerie nette provient du décalage de paiement entre les créances clients (paiement court) et les dettes fournisseurs (paiement à échéances trimestrielles ou annuelles pour les dettes sociales et fiscales). A cela, il faut ajouter le décalage entre les recettes transport perçues au fil de l'eau et les versements faits à Bordeaux Métropole en fin de mois pour la partie acompte et à M+20 jours pour le solde du mois M.

La convention de trésorerie liant le groupe Keolis et sa filiale KBM prévoit les taux de rémunération suivants :

- Fonds reçus par Keolis Groupe de sa filiale : Eonia -0.25 %
- Fonds versés par Keolis Groupe à sa filiale : Eonia +0.75 %.

Le taux Eonia ayant été négatif en 2016, il n'y a eu aucune rémunération du compte courant, bien que la position de trésorerie de KBM soit d'un niveau important tout au long de l'exercice.

3.4.1.2.6. Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges (PRC) diminuent de 15 % en passant de 1,4 M€ en 2015 à 1,2 M€ en 2016. Il s'agit essentiellement des provisions constituées pour pallier les dépenses futures au titre des médailles du travail du personnel de la structure (1,1 M€).

L'analyse des PRC n'appelle pas de commentaire particulier. Pour mémoire, cette nature de provision pour médailles du travail n'est pas transmissible d'un délégataire à l'autre.

3.4.1.2.7. Fournisseurs et comptes rattachés

Les dettes fournisseurs s'élèvent à 25,1 M€ dont 12,3 M€ de factures à recevoir représentant 49% du poste. Elles se composent de :

- dettes fournisseurs classiques pour un montant de 12,8 M€, dont plus de 99% représentent des dettes non échues ou inférieures à 30 jours,
- factures non parvenues pour un montant de 12,3 M€ : elles se répartissent sur une multitude de fournisseurs n'ayant pas encore envoyé les factures à payer. Les plus importants montants concernent des fournisseurs du groupe Keolis (Keolis Gironde, Cars de Bordeaux et Keolis SA) pour 21%, le fournisseur Citram pour 7% (groupe Transdev), et le fournisseur Alstom (2%).

Globalement, les provisions s'apurent pour la plupart en 2017 (hormis les provisions d'assurances sinistres qui cumulent à elles seules plus de 1,8 M€ pour la période 2015 à 2016).

3.4.1.2.8. Dettes fiscales et sociales

D'un montant de 19,5 M€, elles comprennent essentiellement :

- 7,2 M€ de dettes sociales relatives à la valorisation des jours de congés payés et d'ARTT/RC dus aux salariés,
- 5,5 M€ de dettes aux caisses sociales obligatoires correspondant, en fonction des caisses, aux bordereaux du mois de décembre ou du dernier trimestre 2016.

S'agissant des congés payés, la provision est en diminution de 8 % par rapport à l'année précédente, ce qui démontre une légère amélioration, et ceci malgré un effectif moyen en hausse de 52 ETP en 2016.

En effet, on relève un effort de la part du délégataire avec une baisse du nombre de jours dus aux salariés de -1,89 jour par salarié en passant de 19,65 jours fin 2015 à 17,76 jours fin 2016 :

SOLDE COMPTEURS	31/12/2015		31/12/2016		Variation 2016/2015		Rappel Keolis Bordeaux 2014	
	Provision	Nb de jours	Provision	Nb de jours	Provision	Nb de jours	Provision	Nb de jours
Repos compensés	205 978	1 913	200 356	1 760	-5 622	-153	208 336	12 985
Bonification (loi Aubry avant 35 h)	9 701	81	8 786	73	-915	-8	10 691	635
Repos compensateurs	46 527	436	44 612	409	-1 916	-27	49 511	3 287
RTT	1 319 178	12 140	1 440 947	13 257	121 769	1 117	1 009 397	68 850
Repos compensateurs Travail de nuit	180 131	1 780	189 341	1 853	9 210	72	150 198	10 423
Total des jours (en valeur)	1 761 515		1 884 041		-122 527		1 428 133	96 180
Sous-Total des jours		16 350		17 352		-1 001		13 740
Jours complémentaires si non maladie ex N	305 006	2 788	339 225	3 106	-34 219	-318	326 296	3 024
Jours complémentaires si non maladie ex N-1	257 661	2 113	270 663	2 208	-13 002	-95	223 893	1 947
Jours repos fériés	2 056 243	18 819	1 574 703	14 458	481 539	4 361	1 843 203	17 387
Jours repos médailles	25 852	200	25 473	196	380	4	24 843	201
Jours de congés	767 206	5 929	694 975	5 365	72 231	564	949 614	8 507
Total des jours (en valeur)	3 411 968		2 905 039		506 928		3 367 850	
Sous-Total des jours		29 849		25 333		4 516		31 065
Provision au 31/12	5 173 482		4 789 081		384 402		4 795 982	
Taux de charges	51,47%		50,49%				50,45%	
Charges sur provisions	2 662 791		2 417 838		244 954		2 419 573	
Provisions toutes charges comprises	7 836 274		7 206 918				7 215 555	
Total des jours dûs		46 199		42 685		3 515		44 805
Effectif moyen à fin décembre (TBC + MOBIBUS)	2 351		2 403		-52		2 355	
Nombre de jours dûs par salarié		19,65		17,76		-1,89		19,02
Provisions par salarié hors taux de charges	2 201		1 993		208		2 036	
Provisions par salarié toutes charges comprises	3 333		2 999		334		3 064	

Néanmoins, le nombre de jours reste conséquent ; ainsi le délégataire doit poursuivre la maîtrise de ses engagements vis-à-vis des salariés.

Les aléas persistants de l'exploitation, générateurs d'heures supplémentaires (dysfonctionnements phase III), et également les besoins non ponctuels (Euro 2016) ou de plus long terme (travaux ligne D) ont pu être compensés par l'affrètement supplémentaire de 3 lignes.

Pour rappel, le nombre de jours élevé en 2015 (et en hausse par rapport à 2014) était lié à des événements conjoncturels (fermeture partielle halle Lescure, sécurisation les Aubiers, décalage de la mise en service des extensions de la phase III du tramway, dysfonctionnements des infrastructures de la phase III) qui ont été générateurs d'heures supplémentaires.

Pour mémoire, fin 2014, les salariés de Keolis Bordeaux accusaient un retard important dans la prise des droits à congés et repos compensateurs estimé à 19,02 jours par salarié dans l'arrêté des comptes.

Néanmoins, il est important de signaler qu'après l'arrêté des comptes sociaux du délégataire au 31/12/2014, les compteurs ont été revus à la baisse dans la mesure où l'ancienne société dédiée Keolis Bordeaux a proposé à son personnel le paiement de l'équivalent de 10 jours de congés.

La valorisation du transfert des compteurs au nouveau titulaire du contrat de DSP prenant effet au 1^{er}/01/2015, correspondant au décompte final, s'est élevée à 6 205 018 €, représentant 16,38 jours dus par agent, soit environ 3 jours de moins.

L'état de la reprise du passif dans la nouvelle convention est le suivant :

2014		
Provisions toutes charges comprises	6 205 018	
Total des jours dûs		38 570
Effectif moyen à fin décembre (TBC + MOBIBUS)	2 355	
Nombre de jours dûs par salarié		16,38
Provisions par salarié hors taux de charges	1 749	
Provisions par salarié toutes charges comprises	2 635	

L'effectif moyen à fin décembre est passé de 2 351 salariés en 2015 à 2 403 salariés en 2016.

3.4.1.2.9. Autres dettes

Les dettes diverses, qui s'élèvent à 9,3 M€ comprennent essentiellement :

- les stocks et dépôts à reverser à Bordeaux Métropole (mise à disposition du stock de départ au 1^{er}/01/2015 complété des dotations de nouvelles pièces en 2015 et 2016) pour un montant de 5,5 M€,
- le solde des recettes de titres de décembre 2016 à reverser à Bordeaux Métropole pour 1 M€,
- et le différentiel d'amortissement pour un montant de 2,3 M€.

Les indicateurs financiers montrent, pour cette seconde année d'exploitation, que KBM a une structure financière solide. En 2016, son activité n'a pas généré de besoin financier court terme, ses ressources long terme lui permettent de financer ses investissements qui ont été minimisés et sa trésorerie dégagée est donc largement excédentaire.

3.4.2 - Le compte de résultat

En €	2015			2016			EXERCICE 2016 - VARIATIONS				EXERCICES 2015 et 2016 - CUMULS			
	Prévisionnel (€ 2013)	Prévisionnel Indexé (€ 2015)	Réalisé	Prévisionnel (€ 2013)	Prévisionnel Indexé (€ 2016)	Réalisé	Ecart 2016 Réal./Prév. indexé (Val.)	Ecart 2016 Réal./Prév. indexé (%)	Var. Réalisé 2016/2015 (Val.)	Var. Réalisé 2016/2015 (%)	Cumul - Prév. Indexé 2015/2016 (€ 2013)	Cumul - Réalisé 2015/2016	Cumul - Ecart Réal./Prév. indexé (Val.)	Cumul - Ecart Réal./Prév. indexé (%)
PRODUITS														
RECETTES D'EXPLOITATION														
Forfait de charges	200 028 781	202 602 512	202 453 114	206 890 336	209 898 457	209 195 392	-703 065	-0,3%	6 742 278	3,3%	412 500 969	411 648 506	-852 463	-0,2%
Remboursement CET	2 520 111	2 551 436	2 508 318	2 561 409	2 593 503	2 678 633	85 130	3,3%	170 315	6,8%	5 144 939	5 186 951	42 012	0,8%
Autres recettes d'exploitation	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0	0
Sous Total chiffre d'affaires	202 548 892	205 153 948	204 961 432	209 451 745	212 491 961	211 874 025	-617 936	-0,3%	6 912 593	3,4%	417 645 909	416 835 457	-810 452	-0,2%
Produits du trafic	64 822 328	65 848 418	62 146 752	69 346 532	69 346 532	66 481 629	-2 864 903	-4,1%	4 334 877	7,0%	135 194 950	128 628 381	-6 566 569	-4,9%
Autres produits : publicité	1 125 631	1 125 631	1 129 214	1 125 631	1 125 631	1 215 463	89 832	8,0%	86 249	7,6%	2 251 262	2 344 677	93 415	4,1%
Autres produits : infractions	1 351 655	1 351 655	1 156 360	1 321 383	1 321 383	1 065 686	-255 697	-19,4%	-90 674	-7,8%	2 673 038	2 222 046	-450 992	-16,9%
Autres produits : redevance de sous-occupation	76 994	76 994	129 234	79 769	79 769	195 867	116 098	145,5%	66 633	51,6%	156 763	325 101	168 338	107,4%
Sous Total Recettes de titres et autres recettes reversées à la Métropole	67 376 608	68 402 698	64 561 432	71 873 315	71 873 315	68 958 645	-2 914 670	-4,1%	4 397 085	6,8%	140 276 013	133 520 205	-6 755 808	-4,8%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	269 925 500	273 556 646	269 522 864	281 325 059	284 365 275	280 832 670	-3 532 605	-1,2%	11 309 678	4,2%	557 921 921	550 355 662	-7 566 259	-1,4%
CHARGES														
Report Recettes de titres et autres recettes reversées à la Métropole	-67 376 608	-68 402 698	-64 561 560	-71 873 315	-71 873 315	-68 958 645	2 914 670	-4,1%	-4 397 085	6,8%	-140 276 013	-133 520 205	6 755 808	-4,8%
60 Achats	-19 146 422	-19 723 566	-19 301 762	-20 125 843	-20 419 254	-18 328 615	2 090 639	-10,2%	973 147	-5,0%	-40 142 820	-37 630 377	2 512 443	-6,3%
Carburants et lubrifiants	-2 917 565	-2 956 645	-2 981 085	-2 792 788	-2 833 504	-2 699 784	133 719	-4,7%	281 301	9,4%	-5 790 148	-5 680 869	109 279	-1,9%
Remboursement TICPE	118 451	120 148	226 344	113 978	115 639	340 326	224 687	194,3%	113 982	50,4%	237 187	566 670	330 883	140,3%
Pièces de rechanges stockées	0	0	-4 727 311	0	0	-4 779 894	-4 779 894		-52 583	1,1%	0	-9 507 205	-9 507 205	
Fluides: Electricité+Gaz+Eau+Fuel	-962 247	-976 038	-1 526 877	-962 247	-976 276	-1 665 514	-689 238	70,6%	-138 637	9,1%	-1 952 314	-3 192 391	-1 240 077	63,5%
Gaz bus	-4 261 710	-4 317 215	-3 640 106	-4 122 307	-4 182 405	-3 488 309	694 096	-16,6%	151 797	-4,2%	-8 499 620	-7 128 415	1 371 205	-16,1%
Electricité tramways	-3 963 099	-4 219 552	-3 505 154	-4 264 271	-4 326 439	-2 772 020	1 554 419	-35,9%	733 134	-20,9%	-8 546 391	-6 277 174	2 269 217	-26,6%
Pièces détachées Bus et Tram non stockées	-4 637 419	-4 814 878	-898 860	-4 609 485	-4 676 686	-724 019	3 952 667	-84,5%	174 841	-19,5%	-9 491 564	-1 622 879	7 868 685	-82,9%
Autres Achats	-2 522 832	-2 558 987	-2 248 713	-3 488 723	-3 539 584	-2 539 402	1 000 182	-28,3%	-200 689	12,9%	-6 098 571	-4 788 115	1 310 456	-21,5%
61 Services extérieurs	-37 263 206	-37 797 326	-37 254 095	-38 965 621	-39 533 693	-40 408 245	-2 874 552	7,3%	-5 153 250	13,8%	-77 330 928	-79 663 240	-2 332 312	3,0%
Locations	-2 230 745	-2 262 714	-1 881 333	-2 245 318	-2 278 052	-1 944 109	333 949	-14,7%	-62 776	3,3%	-4 540 766	-3 825 442	715 324	-15,8%
Sous-traitance ligne de bus	-19 429 791	-19 708 245	-19 554 471	-20 055 588	-20 347 974	-23 992 685	-3 644 710	17,9%	-4 438 214	22,7%	-40 056 219	-43 547 156	-3 490 936	8,7%
Entretien réparations des biens	-6 978 451	-7 078 461	-2 093 938	-7 359 171	-7 466 459	-4 832 569	-4 832 569	-64,7%	-539 952	25,8%	-14 544 920	-4 727 828	9 817 092	-67,5%
Entretien réparations voirie	0	0	-3 406 738	0	0	-3 645 713	-3 645 713		-238 975	7,0%	0	-7 052 451	-7 052 451	
Entretien réparations matériel de transport	-1 026 817	-1 041 532	-1 641 840	-1 010 251	-1 024 980	-1 985 742	-960 762	93,7%	-343 902	20,9%	-2 066 512	-3 627 582	-1 561 070	75,5%
Lavage nettoyage bus et tram	-1 559 599	-1 581 950	-1 420 613	-1 563 807	-1 586 606	-1 467 134	119 472	-7,5%	-46 521	3,3%	-3 168 556	-2 887 747	280 809	-8,9%
Assurances dommages aux biens	-1 098 750	-1 114 497	-1 155 522	-1 137 750	-1 154 337	-1 121 815	32 522	-2,8%	33 707	-2,9%	-2 268 834	-2 277 337	-8 503	0,4%
Assurances flotte automobile	-1 128 804	-1 144 981	-245 477	-1 139 034	-1 155 640	115 492	1 271 132	-110,0%	360 969	-147,0%	-2 300 621	-129 985	2 170 636	-94,4%
Assurance indemnisation des tiers	-125 423	-127 220	-963 489	-126 559	-128 404	-1 585 752	-1 457 348	64,6%	-622 263	64,6%	-259 624	-2 549 241	-2 289 617	897,3%
Autres services extérieurs	-3 684 827	-3 737 635	-4 891 574	-4 328 143	-4 391 242	-4 146 898	244 344	-5,6%	744 676	-15,2%	-8 128 877	-9 038 472	-909 595	11,2%
62 Autres services extérieurs	-17 403 151	-17 652 560	-17 264 719	-16 050 808	-16 284 810	-15 981 217	303 593	-1,9%	1 283 502	-7,4%	-33 937 370	-33 245 936	691 434	-2,0%
Personnel intérimaire	-978 497	-992 520	-2 115 011	-978 497	-992 762	-2 741 790	-1 749 027	176,2%	-626 779	29,6%	-1 985 282	-4 856 801	-2 871 518	144,6%
Personnel mis à disposition	-2 200 000	-2 231 529	-2 617 730	-2 200 000	-2 232 073	-2 354 836	-122 763	5,5%	262 894	-10,0%	-4 463 602	-4 972 566	-508 964	11,4%
Honoraires	-248 480	-252 041	-427 204	-248 480	-252 103	-511 919	-259 817	103,1%	-84 715	19,8%	-504 144	-939 123	-434 980	86,3%
Frais de siège (assistance technique)	-2 237 843	-2 269 914	-2 269 730	-2 260 446	-2 293 400	-2 305 019	-11 619	0,5%	-48 289	2,1%	-4 563 314	-4 561 749	1 565	0,0%
Publicité-opérations promotionnelles	-1 664 808	-1 688 667	-1 486 135	-1 398 708	-1 419 099	-1 397 705	21 394	-1,5%	88 430	-6,0%	-3 107 766	-2 883 840	223 926	-7,2%
Voyages et déplacements/missions et réceptions	-166 610	-168 998	-187 022	-166 610	-169 039	-252 250	-83 211	49,2%	-65 228	34,9%	-338 037	-439 272	-101 235	29,9%
Gardiennage parcs relais et autres	-3 966 816	-4 023 665	-5 529 351	-2 004 291	-2 033 511	-3 619 862	-1 586 351	78,0%	1 909 469	-34,5%	-6 057 176	-9 149 193	-3 092 018	51,0%
Frais et commissions bancaires	-385 453	-390 977	-311 452	-385 462	-391 082	-309 093	81 993	-21,0%	2 361	-0,8%	-782 059	-650 443	131 616	-20,7%
Affranchissements/téléphone/internet/informatique	-284 885	-288 968	-575 171	-450 446	-457 012	-548 856	-91 844	20,1%	26 215	-4,6%	-745 980	-1 124 027	-378 047	50,7%
Autres charges services extérieurs	-5 269 759	-5 345 282	-1 758 933	-5 957 869	-6 044 728	-1 939 888	4 104 840	-67,9%	-180 955	10,3%	-11 390 010	-3 698 821	7 691 189	-67,5%
VALEUR AJOUTEE	128 736 114	129 980 587	131 399 956	134 309 472	136 254 204	135 155 948	-1 098 256	-0,8%	4 015 992	3,1%	266 234 791	266 295 904	61 113	0,0%
63 Impôts et taxes	-9 312 222	-9 415 822	-7 527 004	-9 528 887	-9 667 807	-8 286 589	1 381 218	-14,3%	-759 585	10,1%	-19 083 629	-15 813 593	3 270 036	-17,1%
Charges fiscales assises sur salaires	-6 337 674	-6 398 646	-4 245 543	-6 598 379	-6 698 379	-4 845 061	1 753 318	-26,6%	-599 518	14,1%	-12 997 025	-9 090 044	3 906 981	-30,1%
CET	-2 520 111	-2 556 227	-2 564 090	-2 561 409	-2 598 751	-2 622 861	-24 109	0,9%	-58 771	2,3%	-5 154 978	-5 186 951	-31 972	0,6%
Autres impôts et taxes	-454 437	-460 949	-717 371	-463 914	-470 678	-818 668	-347 990	73,9%	-101 297	14,1%	-933 627	-1 536 039	-604 412	64,9%
64 Charges de personnel (hors charges fiscales)	-118 213 392	-119 344 944	-122 131 000	-121 493 364	-123 264 591	-122 127 717	1 136 874	-0,9%	4 183	0,0%	-243 609 535	-244 259 617	-1 650 082	0,7%
Salaires	-82 671 016	-83 466 354	-83 586 012	-84 777 505	-86 013 459	-84 448 638	1 564 823	-1,8%	-862 624	1,0%	-169 479 813	-168 034 648	1 445 165	-0,9%
Charges sociales	-36 757 056	-37 110 678	-39 862 547	-37 940 414	-38 493 540	-38 943 239	-449 699	1,2%	919 308	-2,3%	-75 604 218	-78 805 786	-3 201 568	4,2%
Subvention d'exploitation autres (remb formation continue/subventions sur salaires)	1 214 681	1 232 088	1 316 659	1 224 555	1 242 406	1 264 158	21 750	1,8%	-52 501	-4,0%	2 474 496	2 580 817	106 321	4,3%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 210 500	1 219 821	1 481 052	3 287 221	3 321 806	4 741 642	1 419 836	42,7%	3 260 590	220,2%	4 541 627	6 222 694	1 681 067	37,0%
65/75 Charges et produits divers de gestion	0	0	233 470	0	0	170 114	170 114		-63 356	-27,1%	0	403 584	403 584	
68/78 Dotations et reprises s/ amort et provisions	-1 614 366	-1 637 502	-2 151 458	-3 309 818	-3 358 071	-2 174 366	1 183 705	-35,2%	-22 908	1,1%	-4 995 573	-4 325 824	669 749	-13,4%
Dotations/reprises au prov pour charges retraite	-1 614 366	-1 637 502	-1 098 725	-3 309 818	-3 358 071	-2 256 415	1 101 657	-32,8%	-1 652 419	27,8%	-4 995 573	-2 850 413	2 145 160	-42,7%
Dotations/reprises au prov pour risques et charges	0	0	-275 165	0	0	204 742	204 742		479 907	-174,4%	0	-1 098 725	-1 098 725	
Dotations/reprises au prov pour dépréciation	0	0	-173 572	0	0	-122 693	-122 693		50 879	-29,3%	0	-296 265	-296 265	
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-202 952 758	-205 571 629	-205 398 368	-209 474 342	-212 528 226	-209 136 635	3 391 591	-1,6%	-3 738 267	1,8%	-418 099 855	-414 535 003	3 564 852	-0,9%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-403 866	-417 681	-436 936	-22 597	-36 266	2 737 390	2 773 656	-76,48,2%	3 174 326	-726,5%	-453 947	2 300 454	2 754 401	-606,8%
Charges financières	-265 042	-268 840	-271 186	-481 862	-488 887	-477 396	11 491	-2,4%	-206 210	76,0%	-757 727	-748 582	9 145	-1,2%
Produits financiers	8 908	9 036	0	12 993	13 183	0	-13 183	-100,0%	0	0	0	-22 219	-22 219	-100,0%
RESULTAT FINANCIER	-256 134	-259 804	-271 186	-468 869	-475 704	-477 396	-1 692	0,4%	-206 210	76,0%	-735 508	-748 582	-13 074	1,8%
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	-659 999	-677 485	-708 122	-491 466	-511 970	2 259 994	2 771 964	-541,4%	2 968 116	-419,2%	-1			

global correspond au montant du forfait de charges prévisionnel calculé en € 2016 sur le montant du forfait de charges prévisionnel en € 2013, soit pour l'année 2016, un coefficient de 1,01454.

Le compte de résultat réalisé correspond, pour le chiffre d'affaires, au montant du forfait de charges payé par Bordeaux Métropole à Keolis Bordeaux Métropole (délibération n°2017/413 du 7 juillet 2017).

Le montant total des produits d'exploitation présenté dans ce tableau est donc légèrement différent de celui du compte de résultat certifié par les commissaires aux comptes, puisqu'il a été ajusté des derniers éléments connus. En ce qui concerne les charges, elles correspondent au compte de résultat certifié.

Analyse du compte de résultat cumulé depuis le début du contrat :

Si la valeur ajoutée au terme des deux premières années du contrat apparaît comme étant proche du prévisionnel (+ 0,1 %), l'excédent brut d'exploitation cumulé, qui ressort positif pour 6,5 M€, est largement au-dessus des prévisions (+1,9 M€ d'écart soit +42,4 %) et s'explique par des charges de personnel moins importantes. Cet écart est dû :

- d'une part au recours au personnel intérimaire au-delà de ce qui avait été prévu (+1,7 M€), s'agissant notamment des remplacements pour absences de courte durée (maladie),
- et d'autre part à l'économie réalisée sur les cotisations allocations familiales suite aux évolutions réglementaires (impact de -1,1 M€ sur les charges de personnel), reversée à BM conformément au contrat.

Le résultat financier, compte tenu des taux monétaires de référence EONIA négatifs depuis le début du contrat, est légèrement en dessous du prévisionnel (-749 K€ en cumul réalisé contre -736 K€ en cumul prévisionnel soit -1,8 %) avec des produits financiers nuls depuis le début du contrat combinés à des charges financières supérieures à ce qui était prévu.

Le délégataire affiche un résultat net cumulé excédentaire sur deux ans de 9,8 M€, supérieur de 1,7 M€, soit +21,6 % par rapport au prévisionnel (8,1 M€).

3.4.2.1. Analyse de certains postes du compte de résultat

3.4.2.1.1. Le chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires total comptabilisé dans les comptes de KBM s'élève à 211 874 K€. Il est légèrement en dessous du prévisionnel (-0,3 % soit -0,6 M€).

La collectivité a, de son côté, arrêté le montant du forfait de charges 2016 à 212 719 K€ (chiffre d'affaires ajusté avec les montants réels du forfait de charges).

Il est donc constaté un écart avec les enregistrements comptables du délégataire qui s'élève à 845 K€, que KBM devra régulariser en 2017.

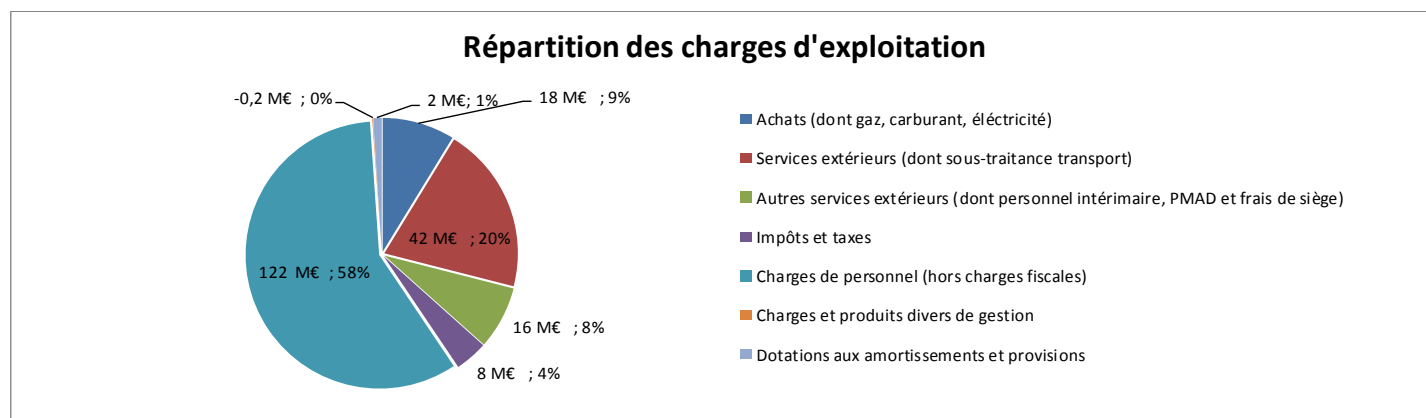
Ce chiffre d'affaires ajusté se décompose comme suit :

- 212 725 K€ représentent le forfait de charges mis à jour en fonction de facteurs correctifs et d'ajustement contractuels,
- 778 K€ sont issus du système d'intéressement bonus/malus contractuel en fonction de l'atteinte d'objectifs,
- et -785 K€ proviennent de dépenses issues de l'application stricte de clauses du contrat (évolutions réglementaires / poses, déposes, consignations et déplacements d'installations) ; le solde négatif est dû aux évolutions réglementaires à l'avantage de BM.

Il est très légèrement supérieur au prévisionnel (+0,1 % soit +227 K€).

3.4.2.1.2. Les charges d'exploitation

Les charges d'exploitation s'élèvent à 209 137 K€ contre 205 398 K€ en 2015 (+1,8 % soit +3 738 K€), et se décomposent comme suit :



Elles sont inférieures de 3 392 K€ soit -1,6 % par rapport au prévisionnel.

- **Les charges de personnel** représentent 58 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 122 128 K€. En 2016, les Equivalent Temps Plein (ETP) sont de 2 403 et sont au-dessus de 2,3 % par rapport au prévisionnel, et en augmentation de 2,2 % par rapport à 2015, comme suit :

Equivalent Temps Plein (ETP)	2015			2016			Var. Réalisé 2016/2015	
	Prévisionnel	Réalisé	Ecart en %	Prévisionnel	Réalisé	Ecart en %	En valeur	En %
Effectif en propre	2 345	2 351	0,3%	2 348	2 403	2,3%	52	2,2%

Il convient de noter que le compte d'exploitation prévisionnel prévoyait que les charges afférentes au comité d'entreprise (1 956 K€ en 2016) soient intégrées dans les comptes d'impôts et taxes (comptes 63), alors qu'au réel, ces montants sont affectés aux charges de personnel (comptes 64).

En corrigeant le prévisionnel pour tenir compte de reclassement comptable et ainsi analyser la variation réelle entre le prévisionnel et le réel, les charges de personnel sont en dessous de 2,5 % (-3 093 K€). Ceci malgré des ETP supérieurs à ce qui était prévu.

Ce montant inférieur par rapport au prévisionnel s'explique :

- d'une part par le recours au personnel intérimaire au-delà de ce qui avait été prévu (+1,7 M€), s'agissant notamment des remplacements pour absences de courte durée (maladie),
- et d'autre part par l'économie réalisée sur les cotisations allocations familiales suite aux évolutions réglementaires (impact de -1,1 M€ sur les charges de personnel), reversée à BM conformément au contrat.

- **Les achats** représentent 9 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 18 329 K€. Ils sont en dessous de 10,2 % par rapport au prévisionnel (-2 091 K€) et en diminution de 5 % par rapport à 2015 (-973 K€).

Il s'agit principalement de :

- l'achat de pièces détachées de rechange bus et tramway stockées et non stockées pour 5 504 K€,
- l'achat de gaz pour les bus pour 3 488 K€,
- l'achat d'électricité pour le tramway pour 2 772 K€,
- et l'achat de carburants et lubrifiants pour 2 700 K€.

La baisse par rapport au prévisionnel est principalement due au coût d'électricité pour le tramway, inférieur de 1 554 K€. Par ailleurs, dans le prévisionnel initial, étaient imputés intégralement dans ce poste les coûts de pré-exploitation « Marche à blanc - Nouvelle offre 2015 » de l'onglet 3 de l'annexe 30.1, qui en réel se retrouvent dans les comptes de charges afférents.

- **Les services extérieurs** représentent 20 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 42 408 K€. Ils sont au-dessus de 7,3 % par rapport au prévisionnel (+2 875 K€) et en augmentation de 13,8 % par rapport à 2015 (+5 153 K€).

Les frais de sous-traitance de transport, s'élevant à 23 993 K€, représentent 57 % de ce poste :

- 62 % du total sont pour le groupe Keolis (39 % pour la filiale Keolis Gironde et 23 % pour la filiale Cars de Bordeaux), contre 54 % en 2015 (39 % pour la filiale Keolis Gironde et 15 % pour la filiale Cars de Bordeaux),
- et 29 % pour le groupe Veolia (filiale Citram Aquitaine), contre 37 % en 2015.

L'article 11.4 de la convention prévoit que BM autorise, sur la durée du contrat, le délégataire à sous-traiter l'exploitation de l'offre de transport, de manière continue, dans la limite de 20 % de l'ensemble des kilomètres totaux sur l'année, y compris les kilomètres techniques et haut-le pied.

D'une part, les coûts sont au-dessus de 3 645 K€ par rapport au prévisionnel car le volume d'affrètement réel est plus important, notamment suite aux nouvelles lignes affrétées en 2016 en accord avec BM.

Par ailleurs, au prévisionnel, les coûts de sous-traitance Mobibus et BatCub étaient classés dans la ligne « Autres charges services extérieurs » du poste « Autres services extérieurs », alors qu'ils sont classés en réel dans ce poste.

D'autre part, les coûts sont en augmentation de 22,7 % par rapport à l'exercice précédent (+4 438 K€) puisqu'outre l'impact des nouvelles lignes (sur une demi-année 2016), il y aussi un effet année pleine des nouveaux contrats d'affrètement ayant débuté mi-2015, et dont le volume était supérieur aux années précédentes.

- **Les autres services extérieurs** représentent 8 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 15 981 K€. Ils sont en dessous de 1,9 % par rapport au prévisionnel (-304 K€) et en diminution de 1,9 % par rapport à 2015 (-1 284 K€). Ils sont constitués en partie des charges suivantes :

1) Frais de gardiennage parcs relais et autres pour 3 619 K€ : ils ont presque doublé par rapport au prévisionnel (+78 %) mais ont diminué par rapport à 2015 (-34,5 %). Dans le prévisionnel, le gardiennage autre que P+R, et les coûts des PIMMS, étaient imputés en « Autres charges services extérieurs ». Par rapport à 2015, les frais ont diminué de 34,5 % (-1 909 K€) ; la variation est cohérente avec celle prévue sur les P+R (2 M€ d'impact ponctuel en 2015).

2) Frais du personnel intérimaire pour 2 742 K€ : ils ont presque triplé par rapport au prévisionnel et ont augmenté de 23 % par rapport à 2015 (+ 627 K€) :

Personnel intérimaire	2015			2016			Var. Réalisé 2016/2015	
	Prévisionnel	Réalisé	Ecart en %	Prévisionnel	Réalisé	Ecart en %	En valeur	En %
Coût (en €)	992 520	2 115 011	113,1%	992 762	2 741 790	176,2%	626 778	23%

Le niveau d'intérim a été sous-évalué dans le prévisionnel, s'agissant notamment des remplacements pour absences de courte durée (maladie). Ce point induit un impact en sens contraire sur la masse salariale.

3) Frais de Personnel Mis A Disposition (PMAD) pour 2 355 K€ : ces frais sont en augmentation de 5,5 % (+123 K€) par rapport au prévisionnel, ce qui est en corrélation avec le nombre de PMAD supérieur de 6,7 % :

PMAD	2015			2016			Var. Réalisé 2016/2015	
	Prévisionnel	Réalisé	Ecart en %	Prévisionnel	Réalisé	Ecart en %	En valeur	En %
Nombre de personnes	15	17	13,3%	15	16	6,7%	1	-6%
Coût (en €)	2 231 529	2 617 730	17,3%	2 232 073	2 354 836	5,5%	262 894	-11%

La diminution de l'effectif d'une personne entre 2015 et 2016 est liée au départ de l'ancien DRH en janvier 2016.

4) Frais de siège (assistance technique) pour 2 305 K€ : ces frais sont est conformes aux prévisions (+0,5 %) et en augmentation de 2 % par rapport à 2015 (+ 48 K€) :

Frais de siège	2015			2016			Var. Réalisé 2016/2015	
	Prévisionnel	Réalisé	Ecart en %	Prévisionnel	Réalisé	Ecart en %	En valeur	En %
Coût (en €)	2 269 914	2 256 730	-0,6%	2 293 400	2 305 019	0,5%	48 289	2%

Le calcul de l'assistance technique est basé sur l'application de pourcentages par tranches de chiffres d'affaires hors taxes de la façon suivante :

- un montant fixe de 330 500 euros quel que soit le chiffre d'affaires de la société,
- 1,8% sur la tranche de chiffre d'affaires comprise entre 1 067 001 et 7 622 000 euros,
- 1,5% sur la tranche de chiffre d'affaires comprise entre 7 622 001 et 15 245 000 euros,
- 1,3% sur la tranche de chiffre d'affaires comprise entre 15 245 001 et 76 225 000 euros,
- 0,7% sur la tranche de chiffre d'affaires au-delà de 76 225 001 euros.

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

5) Autres charges et services extérieurs pour 1 940 K€ : ces frais sont inférieurs de 67,9 % par rapport aux prévisions, et ont augmenté de 10,3 % par rapport à 2015 (+ 181 K€). L'écart par rapport au prévisionnel s'explique par des imputations de compte différentes entre le prévisionnel et le réel :

- dans le prévisionnel, le service V³ était classé dans cette rubrique alors qu'il est imputé en réel en « Autres services extérieurs » (comptes 61),
- de même, dans le prévisionnel, la sous-traitance Mobibus et Bat³ étaient classées dans cette rubrique alors qu'elles sont imputées en réel en « Sous-traitance ligne de bus » (comptes 61).

Ce constat de répartition des comptes établie pour le prévisionnel différente à celle utilisée pour le réel s'applique également à d'autres postes de charges tels que :

- pièces de rechanges stockées (prévisionnel nul),
- pièces détachées Bus et Tram non stockées,
- entretien réparations des biens,
- entretien réparations voirie (prévisionnel nul).

Par ailleurs, il convient de noter que bien que ce poste ne devrait inclure que des comptes 62, il comprend également les trois comptes 651 suivants (sur les quatre existants) :

Compte PCG	Compte PCG Nom	Totalité (en €)
651100	Redev.conc.brev.lic.	358
651150	Red. Institut KEOLIS	240 300
651300	redevances diverses	2 636
TOTAL		243 294

Selon KBM, cette pratique s'explique par le fait que ces postes de redevances étaient enregistrés dans ce poste au compte d'exploitation prévisionnel. Ainsi dans un souci de cohérence par rapport au prévisionnel, ces trois comptes de redevances, au réel, sont reclassés dans ce poste.

Or, selon Bordeaux Métropole, dans le compte d'exploitation réel, ils devraient logiquement être classés dans le poste « 65/75 Charges et produits divers de gestion ».

Le fait que le délégataire reclasse les redevances en charges externes induit un Excédent Brut d'Exploitation (EBE) sous-estimé et par conséquent, un impact au niveau du calcul du partage des gains de productivité en défaveur de BM s'élevant à 282 K€ en 2015 et à 24 K€ en 2016.

Par ailleurs, les charges intitulées « Redevances Institut KEOLIS », qui s'apparentent à des frais de siège, ont été enregistrées dans ces comptes. Pour mémoire, les frais de siège sont neutralisés au niveau du calcul du partage des gains de productivité, conformément à l'article 49.6 du contrat.

KBM ne partage pas cette analyse du délégant.

- **Les impôts et taxes** représentent 4 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 8 287 K€. Ils sont au-dessus de 7,5 % par rapport au prévisionnel (+575 K€), si on effectue le reclassement des coûts du comité d'entreprise (1 956 K€ en 2016), initialement prévu en impôts et taxes (comptes 63) alors qu'au réel, ces charges sont comptabilisées en charges de personnel (comptes 64). Ils ont augmenté de 760 K€ par rapport à 2015, soit + 10,1 %.

Il est à noter que le crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) est imputé sur les résultats fiscaux de la société mère Keolis SA, qui le répercutera sur sa société fille KBM lorsqu'elle aura recouvré les sommes. Dans l'attente, ce montant est enregistré en créance (4 477 K€).

- **Les dotations aux amortissements et provisions** représentent 1 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 2 174 K€. Elles sont composées essentiellement des dotations aux amortissements des investissements réalisés par KBM pour 2 256 K€. Elles sont en dessous de 32,8 % par rapport aux prévisions (-1 102 K€), les investissements réalisés en 2015 ayant été très en deçà de la prévision (-4 M€).

Par ailleurs, la convention prévoit que si, en fin de contrat, les amortissements cumulés réalisés sont inférieurs à ceux prévisionnels contractuels, alors KBM reversera à BM le différentiel. A fin 2016, le différentiel d'amortissement est de 1 141 K€, et le différentiel d'amortissement cumulé est de 2 180 K€ HT (soit 2 337 K€ TTC).

Ce montant inférieur des amortissements par rapport au prévisionnel est légèrement compensé par les deux dotations aux provisions suivantes :

- a. provision pour dépréciation des stocks pour 66 K€,
- b. provision pour dépréciation des créances clients pour 57 K€.

3.4.2.1.3. Le résultat financier

Le résultat financier est négatif pour 477 K€ pour une prévision négative de 481 K€²⁰¹³.

Comme il a été décrit au paragraphe 1.2.5, le taux de rentabilité des fonds disponibles a été particulièrement faible sur l'exercice et cela d'ailleurs depuis le début du contrat.

Dans la mesure où le taux Eonia a été inférieur à 0.25 sur tout l'exercice 2016, il n'y a plus eu de rémunération du compte courant financier de KBM par le groupe Keolis.

3.4.2.1.4. Conclusion

Avec un chiffre d'affaires comptable (avant ajustements du forfait de charges de +845 K€) légèrement inférieur au prévisionnel (-0,6 €) face à des charges d'exploitation en dessous des prévisions, le **résultat d'exploitation comptable** est supérieur aux prévisions et s'élève à 2 737 K€ (contre -36 K€ en prévisionnel).

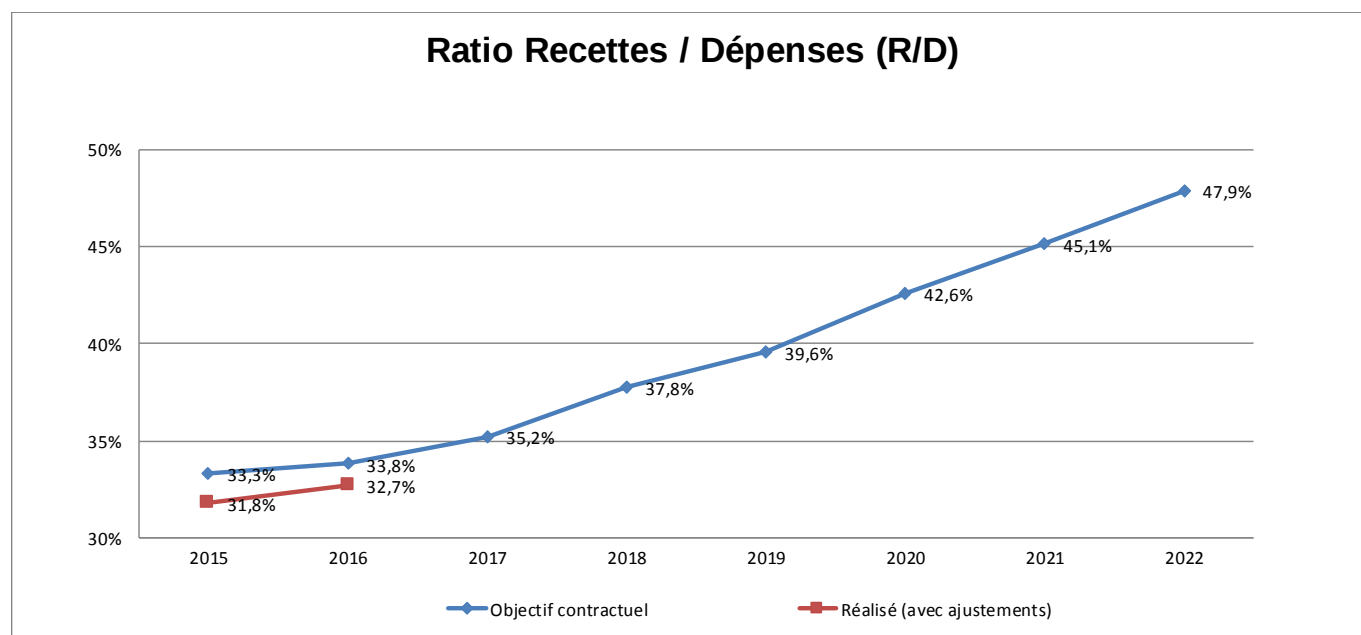
Ainsi, le **résultat net comptable** est de 5 927 K€. Il est supérieur au prévisionnel (+43,3 %, +1 790 K€). Cet écart s'explique en partie par le montant net des intéressements financiers en faveur de KBM s'élevant à 778 K€ en 2016.

3.4.3. Les ratios financiers

Le taux de couverture global (R/D) est le ratio entre :

- les recettes (R) reversées par KBM à Bordeaux Métropole : recettes tarifaires (transport TBM, Mobibus et VCub), recettes publicitaires, recettes liées aux amendes et recettes liées aux redevances de sous occupation des surfaces à usage commercial,
- les dépenses (D) payées par Bordeaux Métropole à KBM : forfait de charges et protocoles.

Pour l'année 2016, le taux de couverture global est de 32,7 %. Il est en dessous du R/D calculé sur la base de l'annexe 30.1 du contrat (33,8 %), mais est en progression par rapport à l'année 2015 où il atteignait 31,8 %, comme suit :



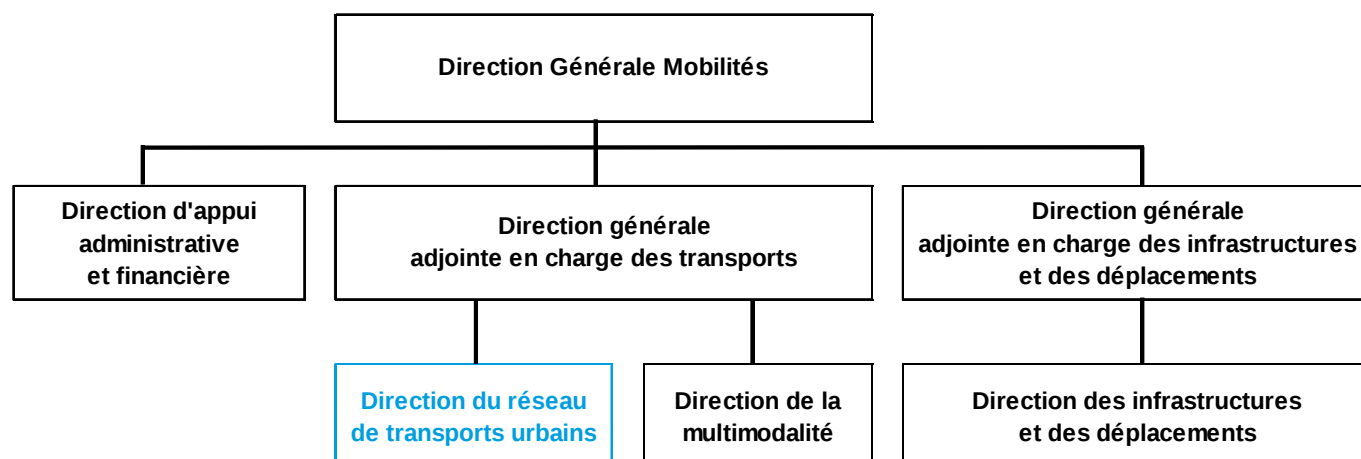
2016 (En €)

	Objectif contractuel	Objectif contractuel recalculé (Arrêté des comptes)	Réalisé	Ecart en %
Produit du trafic	69 346 532	65 169 762	66 481 629	2,0%
Recettes publicitaires	1 125 631	1 125 631	1 215 463	8,0%
Recettes tirées des constats d'infraction	1 321 383	1 321 383	1 065 686	-19,4%
Recettes tirées de la gestion des espaces à usage commercial	79 769	79 769	195 867	145,5%
Recettes totales	71 873 315	67 696 545	68 958 645	1,9%

L'écart entre l'objectif contractuel avant ajustements (33,8 %) et le réel (32,7 %) s'explique principalement par des recettes réelles (69 M€) inférieures à celles prévues (71,9 M€) de 4,1 %.

Cet objectif contractuel a ensuite été recalculé en tenant compte des effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et de l'inflation, et il atteint 67,7 M€. C'est la raison pour laquelle KBM perçoit un intéressement de 1 145 K€ pour l'atteinte des recettes tarifaires.

CHAPITRE 4 - LE SUIVI ET LE CONTROLE DE LA DELEGATION



4.1 - LA DIRECTION DU RESEAU TRANSPORTS URBAINS (DRTU)

La « DRTU » est l'une des quatre directions de la Direction Générale Mobilités. Elle assure l'ensemble des missions concernant le réseau de transports urbains et ses différents services sur :

- la gestion de la relation avec le délégataire Keolis Bordeaux Métropole sur tous les aspects du contrat (technique, patrimoine, maintenance, exploitation, gestion, finances, communication),
- la gestion et suivi du contrat sur les aspects administratifs, techniques et financiers (délibérations, avenants, arrêtés des comptes, plan pluriannuel d'investissements, reportings financiers, rapport annuel, suivi qualité...),
- le suivi et optimisation du réseau pour en améliorer la performance (études des demandes des communes, amélioration de la qualité des services, suivi des indicateurs d'exploitation ...),
- le suivi des grands projets (extensions du réseau tramway, système billettique ...),
- le suivi et optimisation du patrimoine confié au délégataire (parcs de véhicules, dépôts ...).

Cette direction se compose de deux services :

- **le service transports urbains (« STU ») organisé en deux centres : le centre optimisation du réseau et qualité (« CORQ ») et le centre suivi administratif et financier (« CAF »),**
- **le service systèmes, équipements et patrimoine transports (« SSEPT »).**

Pour mener à bien ses missions, la DRTU s'adjoit la collaboration des autres directions de la DG Mobilités, des pôles territoriaux, de la direction des affaires juridiques, de la direction contrôle de gestion, de la direction du programme numérique urbain, de la direction des finances, du service des contrats complexes et de la direction des bâtiments.

4.2 - LE SUIVI DE L'EXPLOITATION

Assuré par **le CORQ centre optimisation du réseau et qualité** (composé de 7 personnes), **ce suivi a pris en compte sur 2016 soit au quotidien soit ponctuellement :**

- l'expertise sur les adaptations de l'offre du réseau (modifications d'itinéraires, implantation des arrêts bus, création de couloirs bus ...) ou des différents services comme le service V³ (projet d'implantation de nouvelles stations, dépose et repose de stations liées à des travaux de voirie),
- le suivi des grands projets tram et BHNS ou autres réalisations comme l'aménagement de la place Gambetta ou les projets de l'EPA (Bordeaux Euratlantique) : conséquences sur les lignes existantes, déviations à mettre en place, études du réseau qui seront mises en œuvre en accompagnement de ces projets,
- l'analyse de la performance du réseau (fréquence, ponctualité et régularité, vitesse commerciale ...),
- le suivi de la mise en place du SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs) avec le délégataire, les services de la circulation « Gertrude » et la direction des infrastructures et des déplacements de la DG Mobilités,
- le suivi mensuel des indicateurs Qualité en référence à l'annexe 22 et des tableaux de bord fournis par le délégataire,
- le suivi du prestataire en charge des enquêtes sur le réseau (trois vagues d'enquêtes par an)
- le suivi d'évènements exceptionnels : comme la préparation de la desserte de la Foire Internationale de Bordeaux, l'Euro 2016, Marathon de Bordeaux ...
- la préparation des réunions sectorielles en partenariat avec les pôles territoriaux, les communes et le délégataire (deux réunions annuelles en février et avril), en vue d'adapter le réseau au plus près de la demande ; ces adaptations faisant alors l'objet d'une délibération intégrée par la suite au contrat et dans le cadre d'un avenant.
- la validation des projets de voirie et suivi des chantiers en lien avec l'activité transports,
- le traitement des réclamations via le forum des usagers ou par courrier : selon la nature des doléances soit le centre transmet ces dernières au délégataire pour une réponse technique adaptée soit le centre satisfait lui-même le demandeur en apportant une argumentation appropriée,
- le suivi de l'accessibilité sur le réseau : mise à jour de la base de données des arrêts, programmation, projets et travaux,
- le suivi de l'implantation et de la gestion des abris voyageurs en partenariat avec les pôles territoriaux, le délégataire et le prestataire,
- le suivi de l'interface entre le réseau métropolitain et les lignes du réseau TransGironde,
- l'analyse technique de dossiers ayant modifié le contrat en cette année 2016 comme l'impact des travaux de la ligne D sur le réseau de bus ou l'Euro 2016.

Assurant la veille du service Mobibus, le centre optimisation du réseau et qualité participe par ailleurs à **la Commission d'accessibilité de ce service** comme représentant de Bordeaux Métropole avec voix consultative.

Le centre participe également au groupe de travail pour la mise en place de la nouvelle billettique en lien avec le SSEPT, en charge du projet.

Il est à noter qu'en parallèle, dans le cadre du suivi de la politique métropolitaine des transports scolaires, le centre a étudié avec les pôles territoriaux et les communes un règlement des transports scolaires. Ce règlement a été approuvé par délibération n°2016-665 du Conseil de Bordeaux Métropole en date du 2 décembre 2016.

Depuis 2011, le centre a été fortement sollicité, pour répondre à la réflexion de Bordeaux Métropole sur la mise en place d'un système de tarification solidaire visant à remplacer le

dispositif de tarification sociale : dispositif ne respectant plus la réglementation la plus récente et notamment le Code des transports.

Pour rappel, afin de faciliter l'intégration économique, professionnelle et sociale des personnes dont les revenus sont les plus modestes, Bordeaux Métropole a mis en place depuis plusieurs années, des mesures tarifaires sociales sur l'ensemble du Ressort Territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (ex PTU) permettant l'accès au réseau de transport TBM.

Ces mesures sont accordées notamment aux personnes âgées, aux personnes non-voyantes, aux personnes handicapées ainsi qu'en faveur des demandeurs d'emploi, aux anciens combattants et demandeurs d'asile politique.

A ce jour, l'accueil des demandeurs est assuré par les centres communaux d'action sociale CCAS de chaque commune, qui réalisent ainsi une mission sociale très importante.

L'instruction des demandes et l'émission des titres de transport sont ensuite assurées par les services de Bordeaux Métropole (CORQ) et de son délégataire Keolis Bordeaux Métropole.

La gestion des titres sociaux

Ainsi, en lien avec les CCAS, une procédure de gestion des demandes a été mise en place en octobre 2014 permettant ainsi d'assurer un contrôle plus fonctionnel mais également un suivi statistique du nombre de demandes.

Pour l'année 2016, 12 791 demandes ont été instruites par le CORQ, celles-ci se répartissent de la manière suivante :

Bénéficiaires	Demandes instruites		Evolution
	2015	2016	
Demandeurs d'emploi	5 278	5 240	- 0,7 %
Revenu Solidarité Active	2 148	2 109	+ 1,8 %
Personnes âgées	1 274	1 268	- 0,5 %
Personnes handicapées et malvoyantes	896	948	+ 5,8 %
Demandeurs d'asile	1 045	1 980	+ 89,5 %
Anciens combattants	468	577	+ 23,3 %
Stagiaires en insertion ou formation professionnelle	43	37	- 14 %
Autres stagiaires	293	289	- 1,4 %
Contrats d'aides : insertion sociale, emploi solidarité et	31	33	- 6,5 %
Contrats Services volontaires européens	30	14	- 53,3 %
Couverture Maladie Universelle Complémentaire	15	13	- 13,3 %
Services civiques	118	283	+ 139 %
Total	11 639	12 791	+ 9,9 %

Contexte et actions menés pour la future évolution du dispositif de tarification

Dans un premier temps, le Conseil de la Métropole (délibération n°2016-52 du 12 février 2016) a décidé, dans l'attente de la mise en place du nouveau système de tarification solidaire, de prolonger à titre exceptionnel la durée de validité des cartes de certains statuts dont les droits se terminaient avant la mise en place de cette nouvelle tarification.

Cette disposition a été complétée par un allongement de la validité des droits d'une année, spécifique aux demandeurs d'asile (délibération n°2016-392 du 8 juillet 2016).

Les principes généraux de la nouvelle tarification solidaire validée par le Conseil Métropolitain reposent sur :

- la prise en compte des ressources du foyer (et non plus du statut du seul demandeur) par l'utilisation du Quotient Familial (QF) établi par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou par la Mutualité Sociale Agricole (MSA),
- l'application progressive de la réduction selon le niveau de ressources et selon une grille provisoire basée sur 3 tranches de réduction.

Une période de test et la réalisation d'un bilan seront menées après une année complète de mise en œuvre pour, au besoin, ajuster cette grille au regard du bilan financier réel du système.

Dans un second temps, le Conseil de la Métropole a décidé d'appliquer la nouvelle grille tarifaire sur les seuls abonnements de la gamme mensuelle TBM permettant ainsi de répondre de manière la plus adaptée possible à l'évolution au cours de l'année des besoins ainsi que des ressources des foyers éligibles.

Dans ce contexte général, il est apparu nécessaire de mettre en place, un outil permettant d'opérer une instruction informatisée des demandes permettant entre autres :

- de réduire l'impact sur le fonctionnement des CCAS et des services,
- de bénéficier des innovations technologiques liées au domaine informatique,
- de réduire les temps de traitement des dossiers.

A cet effet, le CORQ a été sollicité pour élaborer le cahier des charges correspondant et lancer la consultation sur la base d'une procédure de dialogue compétitif avec pour objectifs : choix de l'outil informatique, conception et mise en œuvre de ce dernier, développement des interfaces qui seront nécessaires avec le nouveau système billettique.

Le marché a été notifié le 28 juillet 2016, sa durée est fixée jusqu'au 31 août 2020.

Le CORQ a pris en charge des réunions d'information et de concertation, afin de recenser les souhaits des CCAS quant aux fonctionnalités de l'outil et aux circuits d'instruction des demandes tels que souhaités au sein de chaque commune.

Le développement de l'application et de ses fonctionnalités interviendra au cours de l'année 2018 en collaboration avec la direction générale numérique et système d'information de Bordeaux Métropole et le prestataire.

Enfin, le CORQ est l'acteur privilégié quant à l'élaboration et le suivi du **schéma d'accessibilité des transports - Agenda d'accessibilité programmée**.

Par délibération du Conseil de Bordeaux Métropole n°2015-774, en date du 18 décembre 2015, le d'accessibilité des transports - Agenda d'accessibilité programmée a été validé. Puis conformément aux dispositions légales, ce schéma a été soumis à l'avis de la sous-commission d'accessibilité des personnes handicapées de la préfecture de la Gironde le 30 mai 2016, laquelle a relevé le non-respect du délai de réalisation établi à 3 ans.

Toutefois et conformément à certaines dispositions du Code des transports et de l'accord de la Préfecture Bordeaux Métropole a bénéficié d'une prorogation maximale de trois pour cas de force majeure.

En partenariat avec les directions territoriales, il a été défini dans un premier temps la liste des arrêts prioritaires répondant au moins à l'une des conditions suivantes : arrêts desservis par une Lianes, arrêts desservis par au moins deux lignes de TBM, arrêts en lien avec un pôle d'échanges, arrêts situés dans

un périmètre de 200 mètres autour d'une structure d'accueil pour personnes handicapées ou personnes âgées.

Compte tenu que le schéma d'accessibilité des transports - Agenda d'accessibilité programmée prend en compte la mise en accessibilité de l'ensemble des arrêts prioritaires du réseau de bus, le CORQ a engagé, au dernier trimestre 2016, la construction d'une base de données.

Cette dernière a pour objectif de recenser l'ensemble de leurs caractéristiques géométriques : situation de l'arrêt par rapport aux pôles à desservir, type d'arrêt sur poteau ou possédant un abri voyageurs, largeur des cheminements pour accéder à l'arrêt, insertion de l'arrêt dans le site (longueur du quai / cheminement), largeur avant et arrière si arrêt avec abri voyageurs, hauteur de la bordure au droit de l'arrêt (calcul de la pente maximale si déploiement de la rampe d'accès à l'autobus) ...

Au regard de cette expertise et du nombre élevé d'arrêts sur le réseau TBM, cette base de données devrait être active pour fin 2017.

4.3 - LE SUIVI ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Le centre administratif et financier « CAF » est composé de deux personnes depuis novembre 2016, il travaille étroitement avec le centre optimisation du réseau et qualité et la direction d'appui administratif et financier de la DG Mobilités. Il a pour missions :

- d'organiser, coordonner, réaliser et rendre compte du suivi administratif et financier du contrat,
- de mettre en place et développer les outils de pilotage, de gestion et de reporting,
- de suivre et contrôler le respect des obligations contractuelles du délégataire mais également du délégant,
- d'assurer le suivi mensuel des différentes recettes perçues par le délégataire (recettes tarifaires, amendes, publicitaires) devant être reversées à Bordeaux Métropole,
- d'assurer le suivi mensuel du compte d'exploitation, des résultats financiers du réseau et des services,
- de contrôler l'atteinte des objectifs économiques formulés dans le contrat,
- de contrôler et valider les données économiques et financières transmises par le délégataire dans le cadre de la préparation et la rédaction des arrêtés des comptes de l'année (vérification des indices INSEE, des coefficients d'indexation, des unités d'œuvre, des soldes intermédiaires de gestion, réconciliation comptable des postes de charges du compte annuel d'exploitation, des investissements, contrôles des facteurs correctifs des engagements, du partage des gains de productivité, de l'atteinte ou non des engagements ...),
- d'apprécier la rédaction du bilan annuel d'activités présenté par le délégataire : conformité des données produites, demande de reformulation ... puis rédiger la délibération correspondante,
- de rédiger le bilan annuel du délégant et sa délibération,
- d'organiser, coordonner et rédiger les avenants ou autres documents portant sur des évolutions contractuelles ayant un impact technique ou financier sur le forfait de charges et/ou les recettes.

En partenariat avec la direction d'appui administrative et financière de la DG Mobilités, le centre participe également :

- au contrôle budgétaire lié au contrat de DSP (contrôle des factures et des certificats de recettes, évaluation et estimation des dépenses et des recettes à inscrire dans le budget annexe ...),

- dans une moindre mesure, à l'évaluation des risques potentiels liés à la convention afin de contribuer à la sécurisation des actions et/ou décisions de la Métropole.

Enfin, dans le cadre de la gouvernance du contrat, le centre a en charge l'organisation des comités de coordination et la rédaction conjointe, avec le délégataire, des comptes rendus et du suivi des actions liées.

L'année 2016 au centre

L'activité principale, au cours du premier semestre, a été la préparation et la rédaction du protocole n°2 et de l'avenant n°2 (organisations de réunions de travail « inter directions », analyse des mémoires produits par le délégataire, rencontres et échanges avec Keolis Bordeaux Métropole).

Le protocole n°2 et l'avenant n°2, délibérés en 2016, sont présentés respectivement aux chapitres 2.6.1 et 2.6.2 du présent document.

Toutefois, et compte tenu des enjeux financiers inhérents à ces deux procédures mais surtout des bases posées par les modes de calcul et de valorisations d'unités d'œuvre proposées par le délégataire, il s'est avéré indispensable pour les services métropolitains qu'un audit externe soit en mesure de les expertiser et de les justifier.

A cet effet, le centre a participé à la rédaction du cahier des charges avec la direction d'appui administrative et financière de la DG mobilités. La prestation, réalisée par un bureau d'études indépendant, s'est déroulée au cours du mois de mars 2016 avec une prise en compte des résultats pour l'exercice comptable de l'exercice 2015.

La rédaction de l'arrêté des comptes 2015, sa présentation au Conseil de la Métropole et son approbation le 8 juillet 2016 a été l'autre priorité du centre afin de prendre en compte les impacts financiers du protocole et de l'avenant et respecter ainsi les délais de paiement au titre de la régularisation du forfait de charges 2015, somme de 2 174 338 € due au délégataire.

Au préalable, le 17 mai 2016, **l'organisation d'un comité de suivi de la DSP** a permis d'informer et de présenter aux élus métropolitains, membres de ce comité, les impacts liés à ces différents sujets.

La nouvelle grille tarifaire, les réunions sectorielles menées conjointement avec les communes et le délégataire et la prospective du budget annexe transport ont également fait l'objet d'une présentation.

Dans le respect des dispositions contractuelles, le centre a organisé **dix comités de coordination**.

Au cours de cette année, les échanges avec le délégataire ont porté essentiellement sur les sujets suivants : la mise en service du dépôt provisoire Bastide Niel, les travaux de la ligne D, le changement de marque TBM du réseau et l'Euro 2016 : ces sujets ont fait l'objet d'une présentation dans l'avenant n°2 et par la suite, la prise en compte des impacts financiers dans l'avenant n°3.

Le centre a également organisé **un comité spécial « billettique »** en janvier 2016, afin de réaliser un point, avec le délégataire, sur l'avancée du projet mené par Bordeaux Métropole.

En parallèle, le centre a également consacré son activité 2016 à la mise en place d'un gestionnaire immobilier pour le pôle de Pessac centre.

Le pôle multimodal de Pessac est composé d'un ensemble immobilier mutualisé en association, entre quatre propriétaires : Bordeaux Métropole, Ville de Pessac, SNCF et la société immobilière SCI Bordeaux Espace Aquitaine. Les statuts de l'association syndicale dénommée « Association syndicale libre - Pôle d'échanges multimodal de Pessac centre ou ASL de Pessac » ont été déposés en Préfecture le 30 janvier 2014.

Cette association a pour mission, entre autres, d'assurer la gestion, l'entretien et les réparations inhérentes aux parties et équipements présentant un intérêt collectif pour l'ensemble des propriétaires.

Le centre a programmé et organisé la 1^{ère} assemblée générale (instance consultative de l'association), le 15 janvier 2016 afin que l'ASL s'adjoigne l'expérience et les compétences d'un gestionnaire immobilier pour assurer ses missions.

L'organisation le 6 juin 2016, du 1^{er} Conseil syndical (instance exécutive de l'association), a permis l'élection de son Président et secrétaire mais également de choisir le gestionnaire immobilier (suite à une consultation menée par le centre, avec une notification du marché le 23 mai 2016 pour une durée de trois ans).

Le prestataire retenu, a pour rôle principal de faire appliquer les dispositions telles que décrites par les statuts de l'association et de mettre en œuvre toutes les décisions votées par l'assemblée générale des propriétaires et de son conseil syndical, décisions afférentes à la gestion administrative, financière et technique du périmètre immobilier confié.

Le centre a de plus réalisé ses missions en termes de bilans annuels :

- **contrôle du rapport annuel 2015 du délégataire**, document remis, par ce dernier, conformément aux dispositions contractuelles. Sur la base des remarques et des observations de Bordeaux Métropole et d'une restitution lors d'une réunion avec l'exploitant, le bilan de Keolis Bordeaux Métropole a été présenté en Commission Transports et en Commission Consultative des Services Publics Locaux « Thématique » (CCSPL).

Le Conseil de la Métropole a pris acte de ce bilan en date du 23 septembre 2016 (délibération n°2016-476).

- **rédaction du bilan annuel 2015 du délégant**. Le bilan a été présenté en Commission Transports et en Commission Consultative des Services Publics Locaux « Plénière » (CCSPL).

Le Conseil de la Métropole a pris acte de ce bilan en date du 16 décembre 2016 (délibération n°2016-747).

La fin de l'année a été consacrée :

- à l'organisation du centre, à l'évaluation et à la répartition des missions pour 2017 et le programme de contrôle suite à l'arrivée de son responsable,
- à l'organisation, la planification et l'évaluation du périmètre de l'avenant n°3 (*présenté à l'article 2.6.3 du présent document*) et des impacts financiers à prendre en compte pour l'exercice comptable 2016.

Outre ces différentes missions, le centre a maintenu son contrôle continu d'indicateurs (indices INSEE, recettes tarifaires, intéressements ...) sur la base des données transmises par le délégataire, ces vérifications permettant d'appréhender la régularisation au titre de l'arrêté des comptes 2016.

4.4 - LE SUIVI TECHNIQUE

Le service systèmes, équipements et patrimoine transports (SSEPT) a pour objectif de mettre à disposition les différents systèmes et équipements pour tous les nouveaux projets, type tramway et bientôt BHNS.

Au travers d'une vision globale il est à même de pourvoir aux remplacements des systèmes en fin de vie, de traiter les obsolescences et procéder aux modifications impliquées par les mises en conformité diverses.

Il a donc pour vocation de garantir la pérennité, l'exploitabilité et la maintenabilité des éléments d'ouvrage qui sont construits dans le cadre des différentes extensions du tramway : maintien en condition opérationnelle des installations, prévention des dysfonctionnements, surveillance des incidents ou pannes récurrentes, validation des programmes de maintenance.

Le service étudie et réalise, en partenariat avec le délégataire, les améliorations du fonctionnement du réseau de tramway existant (terminus partiels, renforcement électrique ...).

Dans le cadre de la phase III du tramway, le SSEPT a mis en œuvre des dossiers référentiels patrimoniaux qui s'avèrent très importants lors de modifications éventuelles voire de potentiels recours.

Il instruit les dossiers de sécurité (nouveaux projets et modifications d'installations existantes).

Il procède aux différents achats et à la mise en œuvre des systèmes, équipements et tout matériel de transport, quel que soit le mode de transport, dans le cadre du renouvellement ou d'investissements nouveaux (extensions ou création de lignes de tramway, matériel roulant tramway et bus ...).

A ce titre, il garantit le suivi des investissements réalisés par le délégataire et le délégant dans le cadre de leurs Plans Prévisionnels d'Investissements respectifs (PPI),

Enfin, le SSEPT assure une mission :

- de suivi patrimonial des biens « transports » tels que définis par les dispositions contractuelles. Il s'agit notamment de l'ensemble des infrastructures du tramway et des installations fixes associées, les dépôts, les parcs relais ...
- de traçabilité des inventaires comptables et de la gestion des stocks.

L'année 2016 du service

Pour l'année écoulée, dans le cadre des différents projets « transports » de la Métropole, **le SSEPT a été l'acteur privilégié notamment pour :**

1. le système billettique

- organisation de nombreux ateliers et réunions, en partenariat avec le délégataire, l'AMO et le prestataire permettant : la rédaction des spécifications fonctionnelles, la prise en compte des nouveaux besoins exprimés par la Métropole et le délégataire, le développement des phases de test, la prise en compte des décalages du planning ...,
- suivi des différents marchés associés à la billettique (intégration, fourniture et livraison des futurs distributeurs de titres de transport (DTT), création des interfaces entre le système et les applications informatiques et équipements existants, fournitures des futures cartes sans contact ...),
- développement à prévoir du système billettique en vue de l'arrivée de la prochaine extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon, de la future ligne D du tramway et du BHNS Bordeaux St Jean – Saint-Aubin-de-Médoc.

2. le dépôt provisoire de Bastide Niel

Conformément aux dispositions de l'avenant n°3 et de l'ouverture du dépôt à fin 2016 / début 2017, le SSEPT a permis :

- la réorganisation de la maintenance du réseau de bus, entre les sites identifiés de Bastide Niel, le dépôt de Lescure et de l'Allée des Pins,

- le suivi de toutes les dépenses relatives à la création du dépôt : la Métropole a réalisé les travaux et mis à disposition les locaux, Keolis Bordeaux Métropole a pris en charge les installations industrielles.

3. l'acquisition de matériel roulant pour le réseau

Afin de respecter les engagements de la Métropole, et dans le cadre de deux marchés d'acquisition de matériel roulant, il a été réalisé en 2016 et prévu pour 2017 et 2018 :

- **pour les autobus**
 - o la livraison en 2016 de 30 autobus standards au Gaz Naturel pour Véhicules (GNV),
 - o la livraison en 2016 de 2 autobus gabarits réduits,
 - o la commande de 35 autobus standards au GNV, leur livraison est prévue en 2017,
 - o la commande 2 minibus au gasoil, leur livraison est prévue en 2018.
- **pour les véhicules de transport des personnes à mobilité réduite**
 - o la livraison en 2016 de 4 véhicules de type « Ducato » pour l'accueil de 3 fauteuils roulants,
 - o la livraison en 2016 de 4 véhicules de type « Ducato » pour l'accueil de 4 fauteuils roulants,
 - o la commande de 2 véhicules de type « Kangoo » pour l'accueil d'un fauteuil roulant, la livraison est prévue en 2017.

4. l'atelier de Carrosserie / Peinture sur le dépôt Bacalan

Suite au marché lancé en octobre 2015, la commission d'appel d'offres, réunie le 4 février 2016 a attribué le marché correspondant à la construction d'un atelier de carrosserie et de peinture (tramway et bus). Situé sur le dépôt Bacalan, ce bâtiment devrait être livré et mis en service dans le courant de l'année 2017. Sa construction et autres aménagements sont suivis par le SSEPT.

5. l'aide aux franchissements des carrefours à feux

Poursuite du déploiement de la fonction d'aide au franchissement des carrefours du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV) des bus : finalisation de la *Lianes* 9 (débutée en 2015), des *Lianes* 4, 5 Sud et 15, le début des *Lianes* 7, 10, 11 et de la *Corol* 35 et des reprises sur les déploiements déjà réalisés pour les *Lianes* 1, 2 et 16.

Ces projets ont été menés en collaboration avec la direction des infrastructures et des déplacements de la DG Mobilités (centre gestion du trafic et le PC circulation) et des services externes (Gertrude notamment) et avec la participation du délégataire du service public de transport.

6. le rail d'Alimentation par le Sol (APS)

Afin de palier les désordres/dégradations observés sur 15 carrefours très circulés et en configuration APS, et suite à une démarche contentieuse avec expertises, soldée par un protocole avec Alstom notamment, Bordeaux Métropole a engagé les travaux de remplacement de 63 rails APS sur les carrefours concernés.

Les premiers travaux ont été réalisés en août 2016 sur le cours du XXX juillet (ligne B du tramway), avec coupure du tramway du 8 au 13 août.

Dans ce cadre, la DRTU/SSEPT assure les missions de signalisation des chantiers et les éventuels impacts sur l'exploitation du réseau de tramway (consignation / déconsignation des installations électriques, pertes de recettes en cas d'interruption en soirée voire en journée ...) pour l'ensemble des différents chantiers.

7. le suivi patrimonial et la gestion des stocks

Dans le cadre de cette mission, le SSEPT a organisé avec le délégataire :

- une réunion liée à la gestion des stocks,
- 10 réunions sur la maintenance dont une spécifique à l'annexe 19 de la DSP «Plan Qualité Maintenance », cette dernière rencontre a permis de mettre à jour le plan qualité de maintenance et de l'annexer à l'avenant n°3,
- 5 réunions sur le Plan Prévisionnel d'Investissements dont deux sur l'opération « tendeurs de Lac » et l'opération « optimisation des parcs relais »,
- 6 réunions pour le suivi et la mise à jour des dispositions relatives à certains indicateurs du Plan Qualité, à savoir : l'indicateur TRAM 1 - Suivi et détection de boucle « longue distance LD », l'indicateur TRAM 2 - Suivi et détection de boucle « courte distance CD », l'indicateur TRAM 3 - Suivi et détection de boucle « remise à zéro RAZ »
- 1 réunion pour les Indicateurs TRAM 4 - Suivi de l'état des stations et TRAM 5 – Suivi de l'état des plateformes. Comme indiqué au chapitre 4.5.2.B, le service système équipements et patrimoine de transports SSEPT et le délégataire ont développé deux documents de référence distincts à chacun de ces indicateurs. Il a été acté les dispositions suivantes : contrôles conjoints de 30 stations et 30 plateformes par an avec l'objectif d'un contrôle complet du linéaire du réseau de tramway pour fin 2022.

Il conviendra également de noter deux visites de bâtis pour contrôles sur le parc relais de 4 chemins et sur le site de la gare Saint-Jean.

4.5 - LES POINTS DE VIGILANCE

L'analyse de l'activité du réseau sur 2016 met en exergue des résultats, qui sont pour certains relativement préoccupants pour Bordeaux Métropole, au travers notamment de l'évolution du taux de pannes du matériel roulant et la neutralisation d'indicateurs du Plan Qualité depuis le début du contrat.

4.5.1 - La maintenance et les pannes du matériel roulant

Si les pannes ne sont pas prévisibles et surviennent de façon totalement aléatoire, la maintenance du matériel roulant a pour objectif de garantir l'état de bon fonctionnement des véhicules et d'en assurer ainsi sa disponibilité. Il va de soi que la maintenance sera d'autant plus efficace qu'elle sera capable d'en anticiper les défaillances.

L'organisation de la maintenance est décrite dans le contrat de Délégation de Service Public selon les dispositions générales suivantes :

- article 24.3 - Gestion du parc matériel roulant,
- chapitre 5 - Dispositions techniques particulières à la gestion du réseau bus et PMR,
- chapitre 6 - Dispositions techniques particulières à la gestion du réseau de tramway.

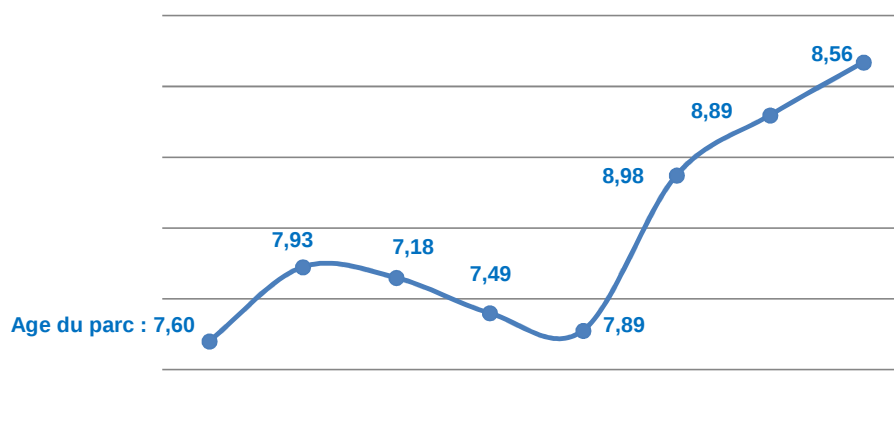
Ces dispositions sont complétées par l'annexe 19 - Plan Qualité Maintenance, ce plan définit et décrit les grands principes normatifs de la maintenance (préventive, corrective et prédictive).

Dans ce cadre, il est demandé au délégataire de présenter, chaque mois, au cours des comités de coordination, les taux de pannes inhérents au matériel roulant. Les taux calculés prennent en compte les pannes survenues en ligne et ayant eu des conséquences pour les usagers lors de leurs déplacements (immobilisation de la rame ou de l'autobus, changement d'autobus ...).

A. Le réseau de bus

Pour rappel, le parc de véhicules mis à disposition du délégataire se répartit comme suit : 396 autobus avec un renouvellement de 25 articulés survenu en 2015 et 30 standards en 2016. L'âge du parc, à fin 2016, est de 8,56 ans.

• Taux de pannes et âges moyens du parc



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
—●— Taux de pannes Réseau de bus	0,48	0,69	0,66	0,56	0,51	0,95	1,12	1,27

Sources : données mensuelles et annuelles produites par le délégataire

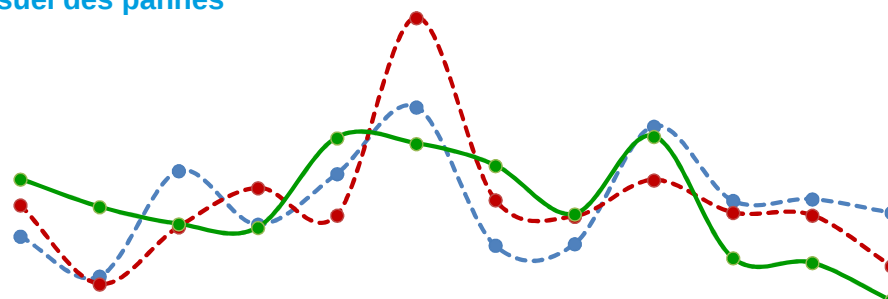
Après une baisse successive du taux de pannes de 2010 (année de mise en service du nouveau réseau de bus) à 2013, une augmentation significative et régulière du taux est observée de 2013 à 2016.

En prenant en compte le nombre de pannes de 2010 à 2016, le nombre de kilomètres commerciaux réalisés par le réseau de bus et l'âge moyen du parc sur la même période, l'évolution se décline selon deux situations :

Situation n°1 : de 2010 à 2013, diminution du nombre de pannes de - 21,6% avec une augmentation des kilomètres commerciaux de + 10,8% et un âge moyen du parc d'autobus relativement constant (7,93 en 2010 et 7,89 en 2013),

Situation n°2 : de 2014 à 2016, augmentation du nombre de pannes de + 22,6% avec une diminution des kilomètres commerciaux de - 4,1% alors qu'un « léger rajeunissement » du parc d'autobus est à noter, avec un renouvellement de 14% de la flotte en 2015 et 2016.

• Poids mensuel des pannes



	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
—●— 2014	7,17%	5,84%	9,35%	7,57%	9,25%	11,47%	6,87%	6,92%	10,83%	8,36%	8,41%	7,96%
—●— 2015	8,21%	5,58%	7,48%	8,78%	7,87%	14,44%	8,38%	7,83%	9,04%	7,96%	7,87%	6,18%
—●— 2016	9,07%	8,15%	7,58%	7,46%	10,44%	10,25%	9,52%	7,91%	10,49%	6,45%	6,29%	5,04%

Le graphique présenté, met en évidence une progression des pannes au cours du second trimestre 2016, un « pic » de pannes en septembre puis une diminution au dernier trimestre.

• Nature des pannes

La description des pannes est issue des données produites dans le bilan annuel du délégataire, les pannes se distribuent selon :

Nature des pannes	2014	2015	2016	Total 2014-2016	Poids	Evolution 2014 - 2015	Evolution 2015 - 2016
Moteur	878	945	994	2 817	41,3%	7,6%	5,2%
Electricité	388	401	422	1 211	17,8%	3,4%	5,2%
Air-Portes	233	299	384	916	13,4%	28,3%	28,4%
Organes de roulement	185	265	303	753	11,1%	43,2%	14,3%
Carrosserie	83	84	124	291	4,3%	1,2%	47,6%
Equipements d'exploitation	51	48	58	157	2,3%	-5,9%	20,8%
Divers	28	46	58	132	1,9%	64,3%	26,1%
Hybridation	66	24	26	116	1,7%	-63,6%	8,3%
En cours de réparation en fin d'année	110	201	110	421	6,2%		
Total	2022	2313	2479	6 814		22,6%	7,2%

Sur les trois années 2014 à 2016, prises comme référence, 4 types de pannes se caractérisent : motorisation soit 41,3% du total, électricité avec 17,8%, dispositif « air-portes » avec 13,4% et les organes de roulement soit 11,1%.

En termes d'évolution 2015 -2016, on notera, entre autres, les évolutions significatives des pannes liées à la carrosserie (+47,6%), aux dispositifs « air-portes » (+28,4%), aux équipements d'exploitation (+20,8%).

• Impact des pannes sur les parcours perdus

Dans le cadre de la démarche qualité, l'exploitant doit produire chaque mois, le recensement des parcours perdus en dissociant les causes qui lui sont non imputables ou imputables.

Pour les causes imputables, on distingue trois catégories de services non couverts :

- par manque de véhicules (pannes, maintenance),
- par manque de conducteurs,
- suite à un accident avec responsabilité du conducteur.

D'une manière générale et au regard des parcours théoriques à réaliser, il est constaté que les parcours perdus imputables au délégataire ne représentent, en moyenne, que 0,9% mais que 46,8% d'entre eux sont liés à un manque de véhicules. De 2014 à 2016, la situation se décline comme suit :

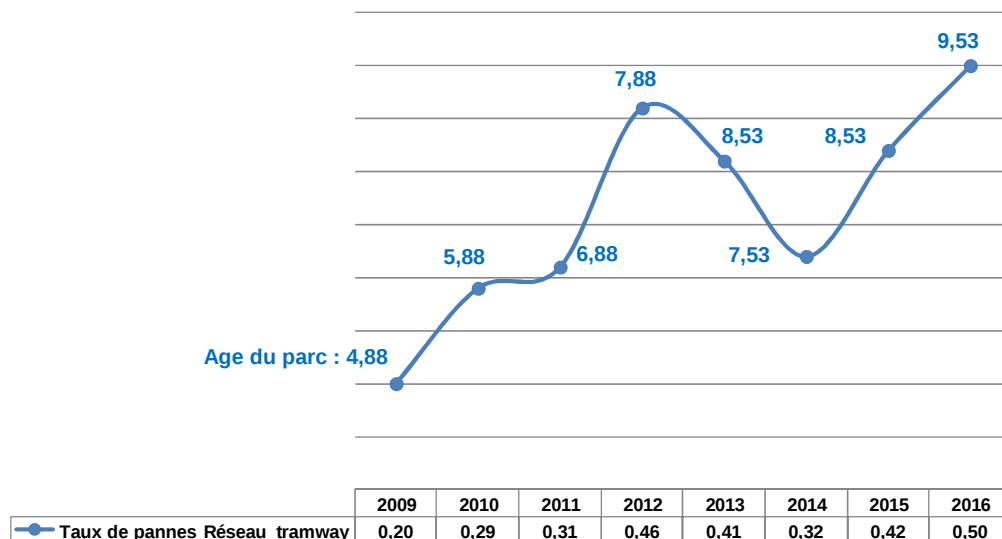
Années	Nb de parcours théoriques	Parcours perdus en causes imputables	dont parcours perdus par manque de véhicules
		Nombre	Nombre
2014	1 419 457	10 739	5 394
2015	1 392 925	18 474	6 956
2016	1 428 691	11 023	6 500

B. Le réseau de tramway

Pour rappel, le parc de rames mis à disposition du délégataire se répartit comme suit : 100 rames dont 88 Citadis TGA 402 (rames longues) et 12 Citadis TGA 302 (rames courtes).

Le nombre de rames mis à disposition n'a pas évolué en 2016. L'âge du parc de rames est de 9,53 ans.

- Taux de pannes et âges moyens du parc



L'âge du parc de rames progresse chaque année, à l'exception de 2014 où le précédent délégataire a pu réceptionner 23 rames supplémentaires dans le cadre de la Phase III du tramway.

Après une baisse du taux de pannes en 2014, une hausse significative de + 31% est observée en 2015 et de + 19% en 2016. Afin de considérer cette évolution en 2016, il convient d'apprécier la nature des pannes.

- Nature des pannes

Les pannes indiquées ci-dessous sont des pannes du matériel roulant avec remorquage-poussage ou un retour au dépôt en kilomètres Haut-Le-Pied.

Nature des pannes	2014	2015	2016	Total 2014-2016	Poids	Evolution 2014 - 2015	Evolution 2015 - 2016
Alimentation - Electricité	53	102	186	341	43,3%	92,5%	82,4%
Motorisation	29	48	33	110	14,0%	65,5%	-31,3%
Portes	16	9	24	49	6,2%	-43,8%	166,7%
Equipements d'exploitation	28	23	17	68	8,6%	-17,9%	-26,1%
Carrosserie	6	10	16	32	4,1%	66,7%	60,0%
Organes de roulement	0	13	2	15	1,9%	-	-84,6%
Divers	20	71	81	172	21,9%	-	-
Total	152	276	359	787		81,6%	30,1%

Nonobstant, le vieillissement des rames des phases I et II, deux situations se déclinent:

- une diminution des pannes liées à la motorisation avec - 31%, aux équipements d'exploitation de - 26% et aux organes de roulement avec - 85%,
- une hausse des pannes liées à l'électricité avec + 82%, au fonctionnement des portes de + 167% et à la carrosserie de + 60%.

Pour l'augmentation des pannes relative à l'électricité, l'origine a été identifiée : défaillance des batteries de traction des rames de la fonction APS et cela essentiellement sur les rames de la Phase III.

La coopération entre le délégataire, Bordeaux Métropole et la société Alstom a permis d'appréhender cette défaillance : « sensibilité » plus importante des batteries des rames de la Phase III pendant les appels de courant et cela lors de passages en traction sur les batteries.

Des solutions ont été apportées telles que : la modification du logiciel de traction et du logiciel de programmation de charge de batteries et enfin la protection d'une carte électronique lors de court-circuit, afin d'éviter le risque d'incendie.

Les pannes dites « carrosserie » sont à rapprocher de l'accidentologie du tramway (*lire l'article 2.3.8 du bilan*) avec tiers et des dégâts matériels, soit limités ou importants lors de certaines collisions, avec immobilisation des rames pour réparation.

4.5.2 - La neutralisation d'indicateurs du Plan Qualité

A. Les indicateurs d'exploitation : ponctualité et régularité

Les indicateurs de ponctualité, n°3 - Régularité et Ponctualité du réseau de bus et des navettes fluviales et n°4 - Régularité du tramway sont référencés au sein de l'annexe 22 - Plan Qualité dans l'axe 2 - Le plan d'exploitation.

Dans ce cadre, la mission générale du délégataire est que le temps d'attente ou l'horaire annoncé aux usagers soit conforme à l'information qui leur est transmise.

Cependant, suite aux négociations avec le futur délégataire Keolis Bordeaux Métropole, les parties ont convenu d'une neutralisation de ces indicateurs pour l'année 2015 au regard des résultats réels d'exploitation liés à la mise en service du nouveau SAEIV Bus, des extensions des trois lignes de tramway et des services partiels associés.

Il est ainsi stipulé en introduction de l'axe 2 : « *Au cours du 4^{ème} trimestre 2015, le délégataire proposera un seuil par indicateur à atteindre en 2016 avec une marge de progression pour les années suivantes.*

Ces seuils seront discutés et validés par le délégant et intégrés dans la présente annexe (annexe 22) ».

Il est précisé que malgré cette neutralisation, ces indicateurs doivent être mesurés.

- **La régularité et la ponctualité du réseau de bus et du Bat³**

L'annexe 22 - Plan Qualité précise, à ce jour :

« La régularité, pour les lignes à fréquences, s'apprécie par le nombre de véhicules arrivés à l'arrêt dans le respect de la fréquence indiquée sur la fiche de ligne et ce après le passage du précédent véhicule.

La ponctualité, pour les lignes à horaires, se mesure par le nombre d'autobus arrivant à l'heure, avec une tolérance de 3 minutes, par rapport à l'horaire prévu sur la fiche horaire. Aucune avance n'est tolérée.

Le seuil de ponctualité contractuel est fixé à 94% d'autobus assurant leurs passages à l'heure affichée.

Le délégataire est assujéti au système de bonus - malus mensuel pour respect ou non de l'objectif assigné ».

Cet indicateur pour le réseau de bus et Bat³ a été de nouveau neutralisé en 2016 faute d'une approbation conjointe de Bordeaux Métropole et du délégataire quant à l'attendu, la méthodologie appliquée et l'objectif assigné. Les deux parties se sont données fin 2017 pour converger de manière à pouvoir contrôler les résultats de l'exercice 2017.

Dans le cadre des enquêtes annuelles de satisfaction, menées par Bordeaux Métropole, il est à noter les enseignements suivants :

Années	Note Globale	Note « Ponctualité » bus
2015	15,3	12,4
2016	15,3	12,9

Les enquêtes 2015 et 2016 démontrent, malgré une note globale honorable de 15,3/20 et un indice de satisfaction moyen de 90,9%, que les utilisateurs du réseau de bus se montrent toutefois moins satisfaits en raison d'un manque de ponctualité des lignes de bus avec une note moyenne de 12,6/20.

Elles aboutissent à la même conclusion : les reproches majeurs exprimés par les usagers concernent en particulier l'amélioration de l'offre du réseau en termes de ponctualité et régularité soit 46% des demandes. Cette appréciation est de nature à impacter fortement l'image globale du réseau TBM.

- **La régularité et la ponctualité du réseau de tramway**

Selon le même postulat que le réseau de bus, les enquêtes de satisfaction 2015 et 2016 montrent toutefois que la situation du réseau de tramway n'est pas comparable :

Années	Note Globale	Note « Régularité » tram
2015	15,3	15,5
2016	15,3	15,9

Globalement, le réseau de tramway obtient de bien meilleures notes avec une progression régulière pour atteindre une note de satisfaction supérieure à la note globale.

Dans le cadre de l'indicateur n°4 - Régularité du tramway en annexe 22 - Plan Qualité, Bordeaux Métropole demande au délégataire que 95% des tramways assurent leur passage à l'horaire affiché.

Le délégataire est également assujéti au système de bonus - malus pour respect ou non de l'objectif assigné.

En termes de production de données, la situation est également différente en comparaison du réseau de bus. En effet, depuis l'entrée en vigueur de la DSP, le délégataire présente chaque mois les données de régularité - ponctualité du tramway.

Les taux mesurés en 2015

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Moyenne
Ligne A	89,1	91,0	94,2	93,7	93,5	93,1	91,4	92,9	93,7	93,5	92,2	93,0	92,6
Ligne B	88,7	94,6	95,1	94,9	94,4	95,4	93,4	93,4	92,9	91,5	91,8	94,7	93,4
Ligne C	95,0	93,8	93,7	95,6	95,5	94,4	93,2	93,6	93,5	92,9	94,8	96,0	94,3
Réseau tramway	90,4	94,4	94,8	94,7	94,2	93,7	92,2	93,1	92,8	92,7	92,7	94,4	93,3

Comme indiqué en préambule de l'axe 2, les résultats de l'année 2015 ont été neutralisés suite aux mises en services des extensions des trois lignes et de leurs services partiels associés.

Pour l'ensemble du réseau tramway en 2015, l'évolution du taux de régularité est contrastée.

Après un taux de régularité, en janvier, « catastrophique » mais avec un résultat positif pour la ligne C, les taux des mois de février à mai tendent vers l'objectif avec des taux supérieurs pour la ligne C puis une baisse de juin à novembre est observée avec de nouveau une amélioration pour le mois de décembre.

Ainsi, sur l'année 2015, le taux moyen annuel du réseau de tramway est 93.3% de rames assurant leur passage à l'horaire - fréquence affiché.

Les taux mesurés en 2016

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Moyenne
Ligne A	93,4	94,7	95,0	95,7	93,6	95,0	94,4	93,7	95,7	94,9	93,5	94,9	94,5
Ligne B	95,2	95,3	95,8	96,9	92,9	96,6	94,3	95,3	97,6	94,9	94,4	97,3	95,5
Ligne C	95,2	96,1	97,3	96,1	95,8	96,1	94,2	95,9	96,3	96,2	96,4	93,8	95,8
Réseau tramway	94,3	95,3	96,0	96,0	94,5	95,3	94,3	94,6	96,2	95,4	94,6	95,6	95,2

Une amélioration des taux de ponctualité - régularité est constatée en 2016, sur les trois lignes de tramway, même si les lignes A et B semblent avoir plus de difficultés en comparaison de la ligne C.

Au cours de sept mois de 2016 pour l'ensemble du réseau, les résultats sont supérieurs à l'objectif qualité de 95%. Les taux affichés pour les cinq mois restant sont également à prendre en compte avec une moyenne de 94,5% soit « seulement » un écart de 0,5% à l'objectif.

Sur la moyenne annuelle, seule la ligne A est en-deçà de l'objectif mais avec un taux mesuré de 94,5%.

B. Les indicateurs de suivi de l'état des stations et des plateformes

Les indicateurs de suivi de l'état des stations (TRAM n°4) et de suivi des plateformes (TRAM n°5) sont référencés à l'annexe 22 - Plan Qualité dans l'axe 3 - Le plan de maintenance.

Dans le cadre de cet axe, le délégataire doit réaliser toutes les actions nécessaires afin de garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens qui lui sont confiés avec pour exigence la qualité du service et la sécurité des biens tout en respectant, entre autres, les préconisations de la norme NFEN 15 341.

Y sont exclues, toutes les dimensions liées à la propreté et à la pertinence des informations transmises aux usagers en stations, qui sont référencées dans l'axe 1 - Chaîne de la mobilité.

Pour non respect des objectifs attendus sur ces deux indicateurs (nombre de défauts maximum « autorisés »), le délégataire est assujetti à un malus.

a. Le constat

Pour l'activation de ces deux indicateurs, Bordeaux Métropole souhaitait un contrôle annuel contradictoire, réalisé sur deux mois en juin - juillet, sur l'ensemble du linéaire des lignes de tramway et l'ensemble des stations.

Compte tenu de la complexité de ce relevé à réaliser et de la future exploitation des extensions des trois lignes, le délégataire a souhaité échanger sur les conditions de ce contrôle et d'interventions.

A cet effet, le délégataire et le délégant ont convenu d'élaborer conjointement un nouveau référentiel.

b. La construction des référentiels

Au cours de différentes rencontres en 2016 et 2017, le service système équipements et patrimoine de transports (SSEPT) et le délégataire ont développé deux documents de référence, spécifiques aux stations et aux plateformes.

Il a été acté les dispositions suivantes : contrôles conjoints de 30 stations et 30 plateformes par an avec l'objectif d'un contrôle complet du linéaire du réseau de tramway pour fin 2022.

Pour affiner éventuellement ces deux référentiels, il a été décidé de procéder à des contrôles « à blanc » sur le dernier trimestre 2017, de manière contradictoire, pour une activation effective au 1^{er} janvier 2018.

CHAPITRE 5 - L'AVIS DU DELEGANT

138 millions de voyageurs soit une augmentation de la fréquentation annuelle de + 5,6% par rapport à 2015 : Bordeaux Métropole et le réseau TBM présentent un bilan « positif » pour l'année 2016.

En premier lieu, Bordeaux Métropole constate avec satisfaction que le réseau métropolitain poursuit sa croissance avec près de 7,3 millions de voyages supplémentaires en comparaison de 2015, ce qui atteste de l'attractivité du service des transports de la Métropole.

Sur deux années, c'est + 10% et la plus forte progression de fréquentation dans les réseaux de même taille en France.

La progression des autres services TBM est également à noter : + 8,7% de voyages supplémentaires pour Mobibus, + 4,4% d'emprunts de vélos pour le V³ et + 2,5% de véhicules ayant stationné dans les parcs relais.

Ces évolutions se traduisent par une progression de 7% des recettes qui s'élève à 66,4 millions d'euros en 2016. Toutefois, il convient de rester circonspect face à cette évolution. En effet, le taux de couverture (ratio R/D) demeure en retrait d'un point par rapport au niveau prévu contractuellement avec un réalisé de 32,5% en 2016 contre 33,8% en prévisionnel indexé.

Pour 2016, Bordeaux Métropole peut féliciter son délégataire Keolis Bordeaux Métropole qui a montré de nouveau un savoir-faire certain sur le plan technique.

L'exploitant a su gérer des situations complexes et inédites notamment l'adaptation du réseau et l'organisation des services pour accueillir l'Euro de football 2016 dans un contexte social particulier suite à un mouvement de grève du personnel durant la même période.

Il convient de mentionner les adaptations du réseau en lien avec les différents travaux menés par Bordeaux Métropole comme le remplacement des rails APS sur le cours du XXX juillet mais aussi à la mise en service de l'extension de la ligne C vers Blanquefort.

L'implication du délégataire est également à souligner pour mener à bien, conjointement avec les services métropolitains, la future mise en service du dépôt provisoire de Bastide Niel, prévue début 2017.

Toutefois, certains résultats affichés en 2016 ne sont pas au niveau des « objectifs-phares » fixés dans la convention de délégation, il s'agit notamment :

- du taux de fraude : après une baisse enregistrée en 2015 avec un taux mesuré de 10,1%, le réseau TBM propose une progression de la fraude, en 2016, à hauteur de 11,5%. Il convient de souligner que le délégataire n'a pu atteindre l'objectif contractuel fixé à 9%. Globalement, si Bordeaux Métropole prend en compte le taux de non validation 2016, mesuré à 9,6%, cela veut dire que 21,1% des utilisateurs de TBM sont en situation irrégulière,
- du niveau de fréquentation, en termes de validations : même si le nombre de validations progresse de 7,2% en comparaison de 2015, il convient de noter que Keolis Bordeaux Métropole n'a pas atteint l'objectif contractuel ajusté soit un écart à l'objectif de - 5,7%.

Bordeaux Métropole est, par ailleurs, préoccupée quant à l'état du matériel et des équipements de transport mis à disposition.

Cette inquiétude est motivée d'une part par les nombreuses pannes qui ont pu être relevées, cet été sur le réseau de tramway mais également par les données produites dans le rapport annuel du délégataire concernant les taux de pannes et d'indisponibilité : ces taux qu'il s'agisse tant du bus que du tramway ne cessent d'augmenter et ce régulièrement depuis plusieurs années. Il conviendra toutefois de préciser

que la part d'indisponibilité du tramway « causes imputables au délégataire » ne représente qu'environ 20% du total des pannes enregistrées sur le réseau de tramway.

Cependant, cet état de fait, ne prend pas en compte les anomalies suivies en garantie par la Métropole (notamment les équipements de signalisation ferroviaire (SF)) de la phase III ainsi que les rails APS détériorés.

Enfin, même si l'enquête annuelle de satisfaction 2016 menée par Bordeaux Métropole montre globalement des résultats positifs avec une note moyenne de 15,3/20 et un indice de 91,5% d'usagers satisfaits, le manque de régularité/ponctualité du réseau de bus reste le principal motif d'insatisfaction.

A moindre mesure, le même constat peut être fait pour le service Mobibus soit 1/5 des motifs d'insatisfaction malgré une satisfaction qui augmente d'un point par rapport à 2015, passant ainsi de 88,40% à 89,40%.

Pour l'année 2017, Bordeaux Métropole sera attentive aux résultats produits par le délégataire tant sur l'exploitation du réseau et de ses services (fréquentation, pannes, disponibilité ...) que sur la qualité du service offert aux usagers notamment par une amélioration de la ponctualité des services et une diminution significative du taux de fraude.

Il conviendra également que Keolis Bordeaux Métropole mette en place tous les moyens à sa disposition pour accroître d'une part les recettes tarifaires, en complément de l'augmentation tarifaire de fond décidée par le Conseil de la Métropole, d'autre part les recettes liées aux amendes par une augmentation du taux de recouvrement et enfin les recettes publicitaires suite à l'évolution future des contrats publicitaires. Ces conditions permettront au final une amélioration du ratio R/D (recettes sur dépenses) du service public.

De son côté, Bordeaux Métropole en sa qualité de délégant devra s'impliquer en particulier dans le management environnemental, tel qu'il est demandé contractuellement au délégataire.

L'année 2017 se propose d'être de nouveau, une année riche en événements : le réseau TBM devra se préparer à l'arrivée de la Ligne à Grande Vitesse en adaptant son offre, s'ajuster au fil de l'eau à l'avancée des travaux de la future ligne D du tramway, poursuivre le déploiement du nouveau système billettique en partenariat avec Bordeaux Métropole et le prestataire, réorganiser l'exploitation de certaines lignes de bus et la maintenance des autobus par la mise en service du dépôt provisoire de Bastide Niel ...

... autant de défis à relever pour conforter son attractivité et conquérir de nouveaux voyageurs.

CHAPITRE 6 - LA LOI RELATIVE A LA PREVENTION ET A LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITES

La loi n° 2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs, a été publiée au Journal Officiel du 22 mars 2016.

6.1 - QUE DIT LA LOI ?

Ce texte se décline en trois parties :

Le titre I prévoit plusieurs dispositions relatives à la prévention et à la lutte contre les atteintes graves à la sécurité publique et le terrorisme dans les transports publics de voyageurs.

Le titre II prévoit plusieurs dispositions relatives à la police du transport public de voyageurs.

Il est à noter l'article L. 2242-10 du Code des transports qui prévoit « *que le fait de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité employés ou missionnés par un exploitant de transport public de voyageurs est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende.* »

Le titre III est consacré à la lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports

L'article L.1632-1 du Code des transports est complété par un alinéa ainsi rédigé : « ***Les atteintes à caractère sexiste dans les transports publics collectifs de voyageurs font l'objet d'un bilan annuel transmis au Défenseur des droits, à l'Observatoire national des violences faites aux femmes et au Haut Conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes. Ce bilan énonce les actions entreprises pour prévenir et recenser ces atteintes.*** »

Le deuxième alinéa de l'article L. 2251-1 est complété par une phrase ainsi rédigée : « *La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de leur action.* ».

6.2 - QUE DIT LE CODE PENAL ?

« Est assimilé au harcèlement sexuel le fait d'user (même de façon non répétée) de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle ».

C'est la définition, qui a été adoptée à l'article 222-33 du code pénal (Loi N°2012-954 du 6 août 2012).

Dans la définition classique et non juridique du harcèlement, la répétition d'un enchaînement d'agissements hostiles est caractéristique du harcèlement puisque d'après cette définition, c'est la répétition qui affaiblit psychologiquement l'individu qui en est la victime.

6.3 - L'ENGAGEMENT DE BORDEAUX METROPOLE POUR L'EGALITE DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

Par délibération n°2016-189, en date du 29 avril 2016, **le Conseil de la Métropole a adopté le principe d'un partenariat** volontaire pour lutter contre le sexisme dans les transports.

Sont partenaires : Bordeaux Métropole, la Ville de Bordeaux, l'Association de Recherches et d'Etudes sur la Santé, la Ville et les inégalités (ARESVI) et Keolis Bordeaux Métropole - exploitant du réseau de transports en commun.

6.3.1 - Le principe d'une enquête sociologique

L'objectif a été de réaliser, au cours de l'année 2016, un travail de recherche en commun sur le harcèlement dans les transports, en réalisant un état des lieux du harcèlement sexiste et sexuel subi par les femmes lors de leurs déplacements à travers la Métropole.

Ainsi et pour initier cet état des lieux, les partenaires ont convenu d'y agréger trois méthodes d'enquêtes : des focus groupes thématiques, des observations et des questionnaires.

a. l'originalité méthodologique de l'enquête

Elle s'est affirmée sur plusieurs niveaux tels que :

- la synergie de trois universitaires de Bordeaux associant des approches sociologiques, ethnographiques et sciences de l'éducation,
- l'association d'universitaires spécialisés dans la lutte contre les discriminations et contre toutes les formes de violences,
- une enquête territorialisée avec une participation active des associations et structures dédiées,
- une pertinence territoriale qui s'implique dans les préconisations en cours (Haut Conseil à l'égalité, associations, villes engagées dans ce processus ...).

b. le suivi méthodologique

Ce dernier a été organisé selon trois temps :

- constitution d'un comité de pilotage regroupant : du personnel encadrant de Bordeaux Métropole, de la Ville de Bordeaux et de Keolis Bordeaux Métropole, le collectif féministe bordelais et trois chercheurs de l'association ARESVI,
- participation des actrices et acteurs de terrains et le Comité Scientifique de l'Observatoire Bordelais de l'Egalité à des moments opportuns de la recherche,
- promotion de la recherche et des suggestions qui en découleront en restituant sous formes d'ateliers et de conférences les résultats obtenus.

6.3.2 - Des résultats inquiétants

L'étude intitulée « Femmes et déplacements » a été réalisée sur huit mois en 2016, les résultats ont été restitués le 25 novembre 2016 à l'Hôtel de la Métropole dans le cadre de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes.

Les résultats retracent les réponses aux questionnaires, complétés par des entretiens individuels, des entretiens de groupes et des observations sur le terrain.

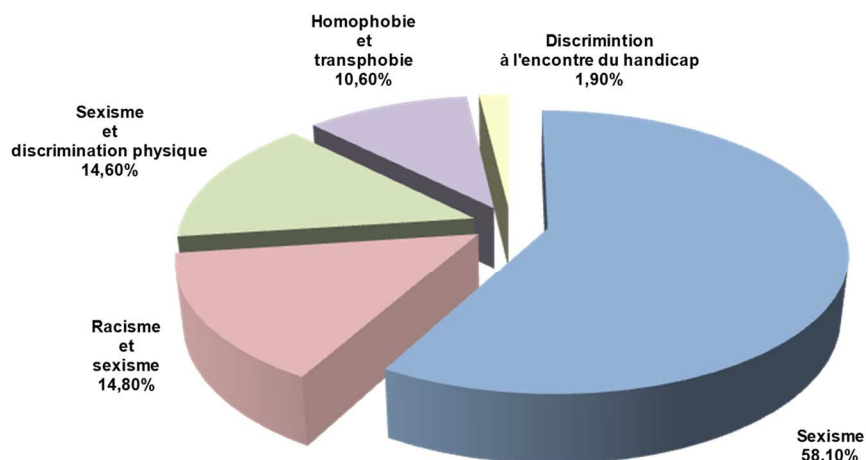
Afin de réaliser cette enquête, d'étudier le phénomène de harcèlement et la perception de ce dernier par les femmes, un questionnaire en ligne a été diffusé : **5 218 réponses reçues dont 4 793 d'entre elles ont fait l'objet d'une analyse.**

Ce panel est composé de 13,8 % de femmes âgées de 15 à 19 ans, 51,3% de 20 à 26 ans, 22,5 % de 27 à 40 ans, 10,6% de 41 à 60 ans et 1,4 % de femmes âgées de plus de 60 ans.

Les résultats présentés ci-après sont issus de l'enquête « Femmes et Déplacements ».

a. les discriminations et le harcèlement en chiffres

- Les motifs de discrimination vécus par les femmes



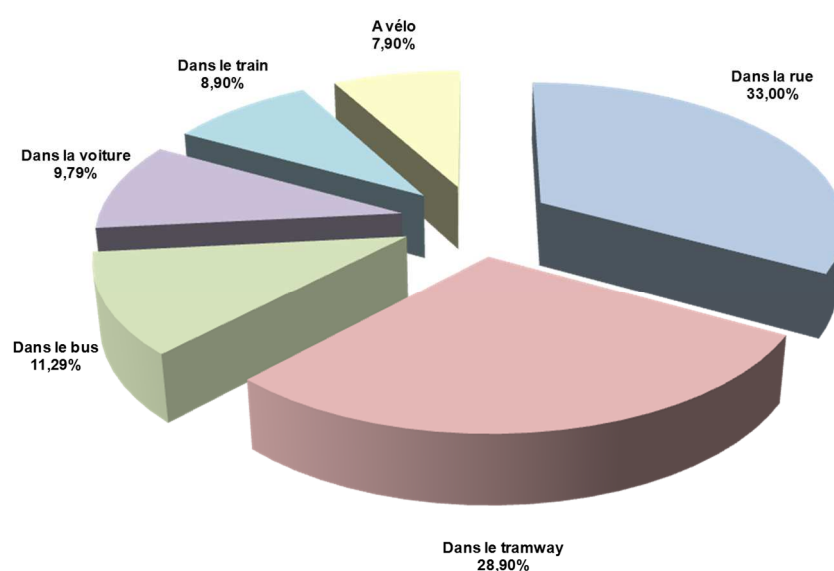
Quelques définitions ...

Le sexisme est défini comme « l'adhésion à des croyances discriminatoires ou préjudiciables basées sur le sexe ». Il peut également être considéré comme recouvrant « des attitudes, des croyances et des comportements qui soutiennent l'inégalité entre le statut des femmes et des hommes »

Le racisme est une idéologie partant d'un postulat d'existence de races au sein de l'espèce humaine, en considérant que certaines races sont globalement supérieures à d'autres sous tel ou tel aspect

La discrimination, dès lors qu'elle concerne une question sociale, a une connotation péjorative, désignant l'action de distinguer de façon injuste ou illégitime, un individu ou un groupe social des autres en le traitant moins bien.

- Les lieux de harcèlement les plus fréquents



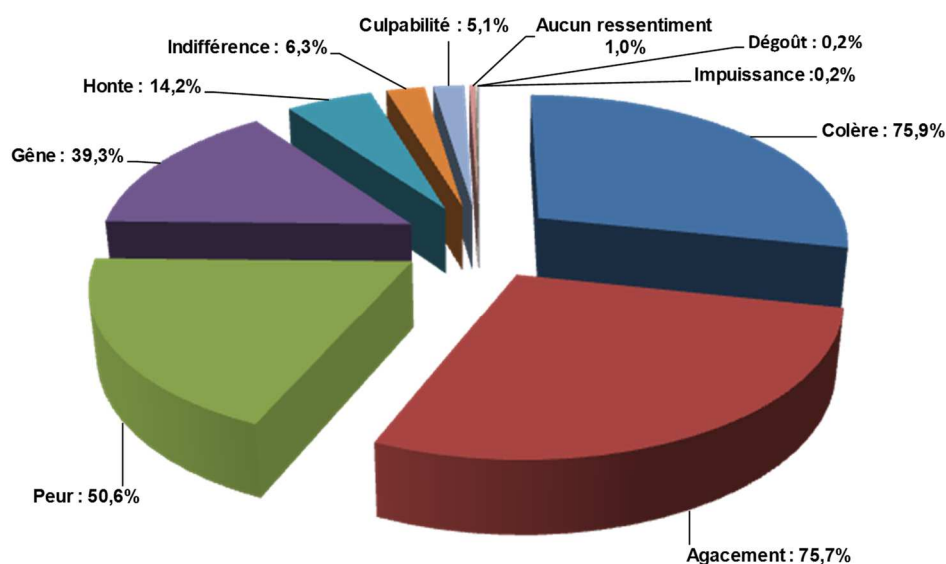
- **Les conséquences d'une agression ou d'un harcèlement**

Comme l'enquête le précise, de nombreuses recherches ont été menées sur les effets traumatiques des violences et des discriminations subies par les femmes. Certains psychiatres ont mis en relief trois types de syndromes post-traumatiques :

- **la reviviscence** de l'évènement traumatique par des souvenirs répétitifs et envahissants qui perturbent la personne,
- **l'évitement** où la personne se détache d'autrui, évite de parler, de penser à l'évènement,
- **l'hyperactivité neurovégétative**, la personne a du mal à s'endormir, éprouve des difficultés de concentration, a des excès de colère, des réactions de sursaut exagérées.

L'enquête par questionnaire n'a pas permis d'appréhender l'impact des violences en termes de risques post-traumatique, toutefois les femmes ont pu verbaliser un certain nombre d'émotions.

Le graphique présenté, ci-dessous, recense les émotions / sentiments décrits par les femmes suite à un acte d'agression ou de harcèlement.



Il convient de noter, suite à une situation de harcèlement, que 87% des femmes n'ont pas cherché de soutien particulier après avoir subi un incident.

Enfin, le nombre de dépôts de plainte est extrêmement faible du fait de la banalisation de ces évènements. **Les victimes ne perçoivent pas forcément qu'il s'agit là d'une infraction.**

b. les enseignements

D'une manière générale, cette étude démontre que la plupart des femmes ressent un sentiment d'insécurité dans les espaces publics : rue et transports. Ce sentiment prend son essence dans les comportements et attitudes sexistes subis régulièrement.

Seulement 18% des femmes disent n'avoir jamais été confrontées à l'un des faits de harcèlement recensé : à l'opposé cela veut dire que 82% d'entre elles sont mises en présence de situations discriminatoires et/ou de harcèlement.

51 % des femmes affirment que les allégations ou actes se sont produits entre 2 et 5 fois au cours des 12 derniers mois, pour 30 %, ce chiffre s'élève à plus de 6 fois.

En ce qui concerne les transports, 100 % des utilisatrices du réseau on fait l'objet au moins une fois d'un harcèlement sexiste ou agression sexuelle.

Sur le réseau de transports de la Métropole, les situations discriminatoires ou sexistes se produisent à hauteur de 40% soit 29% dans les rames de tramway et 11% dans les autobus.

Les entretiens permettent également de mettre en exergue le stress et le sentiment d'insécurité des femmes lors de leurs déplacements : celles-ci développant des stratégies afin de limiter les éventuelles agressions : marcher vite, adopter un style vestimentaire différent ...

c. la conclusion

Cette enquête est la première en France d'une telle ampleur sur la question du harcèlement des femmes dans l'espace public.

Effectuée sur le territoire métropolitain, elle ne signifie pas que la Métropole soit plus anxiogène et criminogène que les autres villes de France.

Elle montre toutefois que ce phénomène est massif et concerne donc potentiellement toutes les villes.

Si le taux de réponse a pu être obtenu grâce à l'appui des différents partenaires et de nombreux relais dans les réseaux sociaux, la conjoncture nationale et locale ont permis à plus de 5000 filles et femmes âgées de 15 à 85 ans résidant dans la Métropole de pouvoir témoigner.

d. les préconisations

Les chercheurs ayant mené l'enquête, proposent par exemple de former et sensibiliser le public (écoles et entreprises), d'intensifier la pression sociale afin que les personnes témoins d'une situation de harcèlement interviennent plus souvent, de créer des numéros d'appel, de multiplier les campagnes de communication et enfin d'informer les victimes de leurs droits.

Dans le cadre du transport public, afin de lutter contre la discrimination des femmes, l'équipe de recherche propose différentes préconisations :

- **travailler sur les déplacements**, en développant les marches exploratoires sur les lignes desservant la ville de Bordeaux et la Métropole,
- **sécuriser les déplacements**, c'est-à-dire tester les arrêts à la demande sur certaines journées ou heures de la journée, comme la ville de Nantes (qui l'a généralisé car sans incidence sur le trafic),
- **travailler les représentations**, en mettant en place des campagnes de prévention et de lutte contre le sexisme dans les transports de manière ponctuelle lors du 25 novembre (Journée contre la violence faite aux femmes) ou du 8 mars (Journée Internationale de la femme) ou de manière fixe (stickers dans les tramways et autobus) en veillant à multiplier les profils des femmes.
- **sensibiliser les acteurs** en généralisant les formations à destination des PIMMS (Point Information Médiation Multi Services), des contrôleurs/contrôleuses ... ,
- **promouvoir la sororité** (fraternité) des déplacements en testant le covoiturage féminin ...
- **intégrer la participation des usagers** dans la gouvernance, en associant aux décisions d'aménagement par le biais des conseils de quartier, des associations dédiées ...

6.4 - L'EVALUATION DU HARCELEMENT LORS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

Dans le cadre de la mesure annuelle de la satisfaction des usagers du réseau, présentée au chapitre 2.5, le questionnaire comportait une référence à la situation de harcèlement sur le réseau métropolitain.

Pour rappel, l'enquête a été menée auprès de 2 215 utilisateurs du réseau (abonnés et usagers occasionnels) et selon deux approches : victime ou témoin. A noter : l'enquête ne demandait pas aux répondants de préciser la nature du harcèlement.

Deux questions ont été posées :

1. Pendant vos déplacements, avez-vous déjà été victime de harcèlement ?

24% des répondants ont affirmés avoir été victime d'une situation de harcèlement dont 89,8% de femmes, **toutes choses étant égales par ailleurs, la situation générale est la suivante : une personne est victime d'un harcèlement pendant son trajet, en journée, indifféremment dans le tram et le bus et ce quel que soit la catégorie d'usagers concernée.**

En réaction à cette situation, le ressenti et le comportement des personnes harcelées ont été les suivants :

Ressenti	Inquiétude	83,4 %
	Peur	54,7%
Comportement	Réaction face au harceleur	46,5 %
	Aide apporté par les autres usagers	29,3%

2. Pendant vos déplacements, avez-vous déjà été témoin de harcèlement ?

15,5% de répondants dont 71,4% de femmes et 28,6% d'hommes ont affirmés avoir été témoin d'une situation de harcèlement. Dans cette situation il est à noter, **toutes choses étant égales par ailleurs, que les personnes sont témoins d'un harcèlement essentiellement aux arrêts et stations (pour rappel, les victimes harcelées le sont pendant le trajet).**

Les observations de harcèlement se déroulent indifféremment en journée et en soirée dans le tram et le bus et ce quel que soit la catégorie de témoins.

Des situations de harcèlement sont ainsi identifiables et identifiées sur le réseau métropolitain, il ne fait donc pas exception au même titre que les autres agglomérations. Toutefois, l'enquête satisfaction met en exergue que les usagers se sentent toutefois en sécurité au cours de leurs déplacements sur TBM, la ventilation des notes est présentée ci-après

Attention, lors de l'enquête, la notion de sécurité est prise ici, au sens large, c'est-à-dire associant le facteur humain (conduite, contrôle, surveillance ...), le facteur matériel (état des véhicules, pannes, accidents ...) mais également les facteurs externes (actes de malveillance, incivilité, discriminations ...).

	Notes attribuées				Réponses
	- de 5	de 5 à 9	de 10 à 15	de 16 à 20	
Sécurité dans le bus	0,9 %	2,4 %	48,6 %	48,0 %	1 517
Sécurité dans le tramway	0,4 %	1,8 %	49,3 %	48,5 %	1 954
Sécurité lors des déplacements en soirée	1,1 %	6,2%	58,6 %	34,1 %	1 502

6.5 - LES ACTIONS A VENIR EN 2017

- **Réalisation sur le réseau de deux campagnes d'information** initiée selon les modèles nationaux et sans adaptation.
- **Réalisation d'une marche exploratoire sur le site de la Buttinière**, le délégataire appliquera la même méthode que celle effectuée sur le réseau de Lyon dans la recherche des secteurs à risque.

Une marche exploratoire est une visite à pied effectuée par un groupe d'usagers dans un quartier, ici dans le Parc Relais de la Buttinière, et dont le but est de repérer les caractéristiques physiques et sociales qui en font un milieu sécuritaire ou non. Cette démarche s'appuie sur le principe que les femmes sont les mieux placées pour faire l'identification des éléments susceptibles d'occasionner des risques d'agressions et d'affecter leur sentiment de sécurité.

- **Expérimentation d'arrêts à la demande** sur une ou plusieurs lignes du réseau : cette expérimentation fera l'objet d'une délibération.



Esplanade Charles-de-Gaulle
33045 Bordeaux Cedex
T. 05 56 99 84 84
F. 05 56 96 19 40
www.bordeaux-metropole.fr